

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi DIREZIONE AREA SCUOLA - Anno Scolastico 2024-2025

RISTORAZIONE SCOLASTICA

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEL DATO	NOTE
EROGAZIONE DIETA CODIFICATA	Tempestività	Tempo di fornitura della dieta codificata dalla richiesta	Entro 5 giorni	100%	504/504		applicativo italsolution e FdC	Su 504 diete sanitarie codificate il 100% è stato erogato entro i 5 giorni
CONTROLLI ALIMENTARI, AMBIENTALI E SU ATTREZZATURE DOCUMENTATI ANNUALI	Efficacia/Trasparenza	Garantire il numero dei controlli documentati annuali	Controlli programmati Servizio/controlli effettuati = 90%	100%	1150/1564		applicativo italsolution	1564 IS (verifiche tecnici Comune 1168, verifiche uffici centrali 66, società esterna QSA 250, ufficio prenotazioni pasti 80)
CONTROLLI ANALITICI ANNUALI AI FINI DELLA SICUREZZA ALIMENTARE	Efficacia/Trasparenza	Garantire il numero dei controlli analitici annuali (programmazione di un piano analitico tramite laboratorio convenzionato)	Controlli analitici programmati/controlli effettuati= 90%	100%	450/450		applicativo italsolution	450
QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO	Efficacia/Trasparenza	Accreditamento delle schede merceologiche dei prodotti utilizzati per il confezionamento dei pasti	Valutazione e accreditamento del 100% dei prodotti utilizzati	100%	n. 416 schede tecniche accreditate/ 416 schede merceologiche dei prodotti utilizzati		applicativo italsolution	
PUNTUALITÀ NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	Tempestività	Limite di tempo entro il quale la prima portata deve essere servita rispetto all'orario di inizio dei pasti in vigore nella singola scuola	Almeno il 95% entro i 15 minuti	100%	su 396 rnc 1 sola è relativa a ritardo superiore ai 15 minuti		applicativo italsolution	

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEL DATO	NOTE
LOTTA ALLO SPRECO ALIMENTARE	Efficacia	Numero di scuole aderenti un progetto pilota avente come obiettivo sensibilizzazione alla lotta allo spreco	9	100%	9/9		Documentazione agli atti degli uffici	Scuole servite con self service sensibilizzate alla lotta allo spreco attraverso la consapevolezza della gestione del cibo
INDAGINE SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	Efficacia	Numero indagini di customer satisfaction annuali	1	100%	1/1		<a href="#">pubblicazione sito istituzionale</a>	Questionario di gradimento rivolto alle scuole comunali. 852 questionari
<b>AZIONI DI MIGLIORAMENTO</b>			<b>ESITI</b>					
1) Aggiornamento menù sulla base della valutazione degli utenti	Avvio A.S. 2024/25 con nuovo menù, secondo i criteri normativi, le linee guida e le segnalazioni degli utenti							
2) Progettazione "App" dedicata al servizio di ristorazione scolastica	Con il nuovo sito istituzionale, implementazione delle comunicazioni all'utenza, news, iniziative							
3) Revisione regolamento Commissione Mensa sulla base di alcune segnalazioni ricevute dalla Consulta permanente della Ristorazione Scolastica	Revisione del regolamento CM DCC 68 del 25/11/2025 prima delle nuove nomine dei CM							