

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi DIREZIONE SCUOLA- Anno Scolastico 2023-2024

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
GARANZIA DIETA CODIFICATA	Tempestività	Tempo di fornitura della dieta codificata dalla richiesta	Entro 5 giorni	100%	741/741		Documentazione agli atti degli uffici	
GARANZIA DEI CONTROLLI DOCUMENTATI ANNUALI	Trasparenza	Garantire il numero dei controlli documentati annuali	Controlli effettuati Servizio/controlli programmati = 90%	100%	1433/1500		Controlli registrati su Italy Solution	
GARANZIA DEI CONTROLLI ANALITICI ANNUALI	Trasparenza	Garantire il numero dei controlli analitici annuali (programmazione di un piano analitico tramite laboratorio convenzionato)	Controlli analitici effettuati /controlli programmati= 90%	100%	590/600		Applicativo Italy Solution	
Rispetto della qualità del servizio erogato	Trasparenza	Garantire la qualità del servizio erogato attraverso l'accreditamento delle schede merceologiche dei prodotti utilizzati per il confezionamento dei pasti	Valutazione e accreditamento del 100% dei prodotti utilizzati	100%			Applicativo Italy Solution	
PUNTUALITÀ DEL PRANZO SERVITO - Impegno al rispetto degli orari previsti per la distribuzione del pasto	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%	47350/13		Dati ricavabili da Italy Solution	13 non conformità su ritardi per tutto il periodo raffrontate alle consegne totali

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 - Proseguire ed implementare i progetti finalizzati al recupero del cibo non somministrato destinandolo ad organizzazioni non lucrative di utilità sociale	Efficacia	Numero di Associazioni ed Aziende di Ristorazione coinvolte nel Progetto di recupero delle eccedenze alimentari a favore dei soggetti più fragili	n. 6	100%	6/6		Documentazione agli atti degli uffici	3 associazioni maggiormente rappresentative + 3 operatori economici aggiudicatari del servizio di ristorazione scolastica%
INDAGINE SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	Efficacia	Numero indagini di customer satisfaction annuali	1	100%	1/1		pubblicazione sito	
AZIONI DI MIGLIORAMENTO			ESITI					
1)Potenziare e dare continuità al controllo sulla qualità del servizio di ristorazione a garanzia della salute degli utenti anche alla luce dei nuovi contratti			Considerate le carenze organiche e per potenziare e dare continuità al controllo, si è stipulato un contratto con un'azienda esterna e nel mese di maggio è stato esperito il concorso per l'assunzione di dietisti					
2) Comunicazione tramite il Fascicolo del Cittadino delle variazioni di menu che coinvolgono tutto il territorio cittadino e conseguente sperimentazione dell'invio di tali comunicazioni tramite messaggistica con la APP IO			Sperimentata con buon esito la diffusione delle comunicazioni di cambio di menù sul fascicolo del cittadino, mentre per la messaggistica tramite App Io non è ancora stata possibile alcuna progettazione					
3) Revisione Regolamento Commissioni Mensa			Non ancora effettuate modifiche su regolamento, che in ogni caso potrebbero essere fatte prima delle nuove candidature previste per il 2025					