



Comune di Genova



## RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

### Carta dei Servizi: Direzione Scuola e Politiche Giovanili – Servizi di Ristorazione Anno Scolastico 2016/2017

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
GARANZIA DIETA CODIFICATA	tempo di fornitura della dieta codificata dalla richiesta	Entro 5 gg	100%	
GARANZIA DEI CONTROLLI DOCUMENTATI ANNUALI	numero di controlli annuali	n. 1600 + 600 analisi	100%	N° 2307 + 608 analisi 132,5%
PUNTUALITÀ DEL PRANZO SERVITO	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 95% entro 15 min	100%	Al 99,82% la prima portata è stata servita entro i 15'
PERIODICITÀ DEGLI INCONTRI CON LE COMMISSIONI MENSA SCOLASTICHE: 2 PER CIASCUN MUNICIPIO, DELLA DURATA DI 2/3 ORE CIASCUNO, DI CUI UN'ORA DI FORMAZIONE	n. Incontri annuali con l'utenza	2 per ciascun Municipio (totale 18), della durata di 2/3 ore ciascuno di cui un'ora di formazione	100%	N° incontri 18 N° ore formazione 11



Comune di Genova



SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
EDUCAZIONE ALIMENTARE: ATTIVITÀ DI EDUCAZIONE ALIMENTARE ORGANIZZATE E SVOLTE NEL CORSO DELL'ANNO	numero di attività annuali	9 (1 per ciascun municipio)	100%	Effettuati almeno un'attività per Municipio (Riduzione del sale nel confezionamento del primo piatto) più altri laboratori su n° 5 Municipi.
IMPATTO AMBIENTALE: VEICOLI UTILIZZATI PER IL TRASPORTO DEI PASTI	percentuale di veicoli a basso impatto ambientale	100%	100%	
IMPATTO AMBIENTALE: numero sedi che utilizzano utensileria riutilizzabile	percentuali sedi	80%	80%	



Comune di Genova



## Piano di miglioramento 2016-2017

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.

Nel rispetto di questo principio sono avviate per l'anno scolastico 2016-2017 le seguenti azioni di miglioramento:

- 1) Utilizzo di materiale riutilizzabile (piatti, bicchieri, posate) nelle sedi di ristorazione  
fornite con pasto veicolato per almeno l' 80 %
- 2) Pubblicazione periodica (quadrimestre) dei dati relativi al servizio di ristorazione e nello specifico: controlli documentati, controlli analitici, n. commissioni mensa.
- 3) Revisione sito istituzionale