



Comune di Genova



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

**Carta dei Servizi: Direzione Scuola Sport e Politiche Giovanili - Ristorazione scolastica
Anno 2014/2015**

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
GARANZIA DELLA 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 controlli documentati (visite ispettive a campione, mirate e valutazione qualità del pasto. n. 600 controlli analitici su materie prime, semilavorati, prodotti finiti, acqua, tamponi superficiali	100%	n. controlli : 2168 n. analisi: 609



Comune di Genova



SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
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 il 95% entro i 15 min	100%	La prima portata è stata servita al 98,90% entro i 15 minuti
INCONTRI CON LE COMMISSIONI MENSA SCOLASTICHE DELLA DURATA DI 2/3 ORE CIASCUNO	n. Incontri annuali con l'utenza	2 per ciascun Municipio (totale 18)	100%	N° incontri: 27
FORMAZIONE/EDUCAZIONE ALIMENTARE DURANTE GLI INCONTRI PERIODICI CON LE COMMISSIONI MENSA CITTADINE	Comunicazione con l'utenza	almeno n. 1 ora durante gli incontri periodici Commissioni Mensa (n.2 incontri/anno per Municipio)	100 %	N° ore formazione: 18
EDUCAZIONE ALIMENTARE: ATTIVITÀ DI EDUCAZIONE ALIMENTARE ORGANIZZATE E SVOLTE NEL CORSO DELL'ANNO	Numero di attività annuali	9 (1 per ciascun municipio)	33%	N°3 attività su n° 3 Municipi Non è stato possibile raggiungere lo standard previsto causa mancata adesione da parte delle scuole e criticità su assegnazione del servizio



Comune di Genova



SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
IMPATTO AMBIENTALE: VEICOLI UTILIZZATI PER IL TRASPORTO DEI PASTI	percentuale di veicoli a basso impatto ambientale	100%	100%	
IMPATTO AMBIENTALE:UTILIZZO POSATE IN ACCIAIO	numero sedi che utilizzano posate in acciaio	40	100%	Numero sedi che utilizzano posate in acciaio: 40

Piano di miglioramento 2014-2015

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 state avviate per l'anno scolastico 2014-2015 le seguenti azioni di miglioramento:

1) Utilizzo di materiale riutilizzabile (piatti, bicchieri, posate) nelle sedi di ristorazione fornite con pasto veicolato per almeno il 30 %

2) Aumento di alimenti biologici nel menu di base:

frutta - da 1 volta al mese a 1 volta a settimana differenziando la tipologia –

piatti/ingredienti vari – da solo 1 PORTATA (pasta) a 3 PORTATE (pasta –riso- formaggio fresco) e 1 INGREDIENTE (pomodori pelati)