



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi DIREZIONE POLITICHE DELL'ISTRUZIONE PER LE NUOVE GENERAZIONI E POLITICHE E DUCATIVE - Anno Scolastico 2021-2022

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	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di fornitura della dieta codificata dalla richiesta	Entro 5 gg	100%	3361 diete erogate tutte entro 5gg		documentazione agli atti degli uffici	
GARANZIA DEI CONTROLLI DOCUMENTATI ANNUALI	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Garantire controlli documentati annuali	Controlli documentali programmati/controlli effettuati= 90%	131%	1580/1204		applicativo Italy Solution	
GARANZIA DEI CONTROLLI ANALITICI ANNUALI	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Garantire il numero dei controlli analitici annuali (programmazione di un piano analitico tramite laboratorio convenzionato)	Controlli analitici programmati/controlli effettuati= 90%	114%	600/684		applicativo Italy Solution	
PUNTUALITÀ DEL PRANZO SERVITO - Impegno al rispetto degli orari previsti per la distribuzione del pasto	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	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%	nessuna rnc su ritardo pasto		applicativo Italy Solution	
LOTTA ALLO SPRECO ALIMENTARE - Proseguire ed implementare i progetti finalizzati al recupero del cibo non somministrato destinandolo ad organizzazioni non lucrative di utilità sociale	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Numero di Associazioni ed Aziende di Ristorazione coinvolte nel Progetto di recupero delle eccedenze alimentari a favore dei soggetti più fragili	n. 6	100%	3 associazioni maggiormente rappresentative + 3 operatori economici aggiudicatari del servizio di ristorazione scolastica		documentazione agli atti degli uffici	Le associazioni rappresentative sono Ricibo, Banco Alimentare e Sole Luna. All'interno di Ricibo ci sono oltre 80 piccole associazioni alle quali è data la possibilità di recuperare le eccedenze alimentari
INDAGINE SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Garanzia ascolto dell'utenza attraverso indagine	Una indagine all'anno	100%	indagine effettuata periodo estivo		pubblicazione sito istituzionale	

AZIONI DI MIGLIORAMENTO	ESITI
1) Promuovere la diffusione della procedura informatizzata di verifica delle Commissioni Mensa cittadine	Sperimentazione effettuata durante l'anno scolastico da gennaio 2022
2) Implementazione del Fascicolo del Cittadino per consentire alle famiglie di richiedere le diete e la verifica dei menu	Sperimentazione da settembre 2021