

SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA A.S. 2018/2019 – MONITORAGGIO STANDARD DI QUALITA'

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO		Il servizio prevede la fornitura del pasto agli alunni iscritti e frequentanti le scuole statali del primo ciclo d'istruzione che effettuino attività didattiche in orario pomeridiano.			
MODALITA' DI EROGAZIONE		Il servizio è gestito in appalto da aziende di ristorazione, che forniscono le materie prime e le lavorano in centri cottura di proprietà comunale, veicolano i pasti alle scuole in legame fresco-caldo e li distribuiscono nei refettori scolastici, curando altresì ogni aspetto relativo all'igiene e sanificazione e lo smaltimento dei rifiuti.			
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO		Alunni e personale scolastico.			
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO	RISULTATO OTTENUTO
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Aggiornamento sito web (pubblicazione menù mensile, informazioni e documentazione relativi al servizio)	Aggiornamento mensile	Si	Si
Tempestività	Tempo di erogazione di una dieta speciale	Tempo intercorrente tra la presentazione della regolare documentazione e il consumo del pasto dietetico codificato (celiachia, favismo, diete privative di carne, pesce, uova, latticini) o non codificato: risultato ottimale 48 ore per diete codificate e 8 giornate refezionali per diete non codificate	N. diete nei termini ottimali /n. diete erogate	96%	100%
	Tempi di somministrazione del pasto in distribuzione	Tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo alunno servito a mensa (<15 minuti)	N. somministrazioni regolari /n. delle somministrazioni controllate	96%	100%
Trasparenza	Tempistiche di risposta	Convocazione degli incontri dei genitori rappresentati di ogni scuola servita dalla mensa almeno tre volte l'anno	N. incontri previsti/n. incontri realizzati	100%	100%
Efficacia	Conformità	Livello delle temperature di somministrazione dei pasti (misurate con strumenti tarati da personale esterno all'Amministrazione addetto ai controlli sul servizio)	N. portate a temperatura ottimale /n. portate a temperatura verificata	94%	99%
		Rispetto del menù giornaliero previsto (verificato da personale esterno all'Amministrazione addetto ai controlli sul servizio)	N. giornate alimentari conformi /N. giornate alimentari verificate	96%	99%
	Affidabilità	Controlli effettuati su materie prime, rispetto del sistema HACCP, capitolato d'appalto e verifiche organolettiche effettuati mediante ispezioni, assaggi, prelievi e tamponi (da personale esterno all'Amministrazione addetto ai controlli sul servizio)	Numerosità dei controlli effettuati (visite ispettive, analisi di laboratorio, verifiche organolettiche)	100 ispezioni 180 analisi di laboratorio 200 verifiche organolettiche	146 ispezioni 336 analisi 346 verifiche organolettiche
	Completezza	Correttezza della composizione del menù previsto con tutte le portate (primo e secondo piatto, contorno frutta/dessert e pane) (verificato da personale esterno all'Amministrazione addetto ai controlli sul servizio)	N. pasti completi /N. pasti somministrati	100%	100%
Soddisfazione dell'utenza	Rilevazione di customer satisfaction	Media del punteggio ottenuto nelle risposte agli item contenuti nei questionari di soddisfazione riferiti alla qualità del servizio ristorazione scolastica	Somma dei punteggi ottenuti/numero totale risposte	> 7	7,8

Il valore degli indicatori viene rilevato semestralmente dall'Osservatorio per la Qualità dei Servizi Educativi in base ai report di monitoraggio ed aggiornato annualmente.