

2018\_ZI13

Sperimentazione di modalità di rilevazione del gradimento del Servizio Mense Scolastiche ed educazione alimentare.

Direzione	<b>ISTRUZIONE</b>	Direttore	<b>PIANEA ELENA</b>	Classificazione	<b>DIREZIONALE</b>
Servizio	<b>SUPPORTO ALLA SCUOLA</b>	Dirigente	<b>CANTAFIO CASAMAGGI VALERIO</b>	Tipologia	<b>MIGLIORAMENTO</b>

Collegato a

**INDIRIZZO STRATEGICO D.U.P.:** 2018\_IND\_STRATEG\_01 CITTA' PER SCUOLA E GIOVANI

**OBIETTIVO STRATEGICO D.U.P.:** 2018\_01IS\_OB\_STR\_04 INNOV.SCUOLA SERV.EDUC. FORM.

Performance **ORGANIZZATIVA**

**Descrizione  
dettagliata  
dell'obiettivo**

Qualità, impegno, trasparenza e partecipazione: sono alcune delle parole d'ordine alla base della proposta della Carta dei Servizi delle Mense Scolastiche del Comune di Firenze, la prima nel suo genere.

La Carta dei Servizi è uno strumento di miglioramento continuo della qualità mense scolastiche e ne definisce i principi e le regole essenziali. Affinché si tratti realmente di uno strumento vivo e sempre attuale, sarà prevista una revisione annuale dei suoi contenuti. Rappresenta un patto nel quale saranno dichiarati gli obiettivi del servizio, i diritti degli utenti, le garanzie del livello di qualità, modalità e tempi, prevedendo la possibilità di reclami.

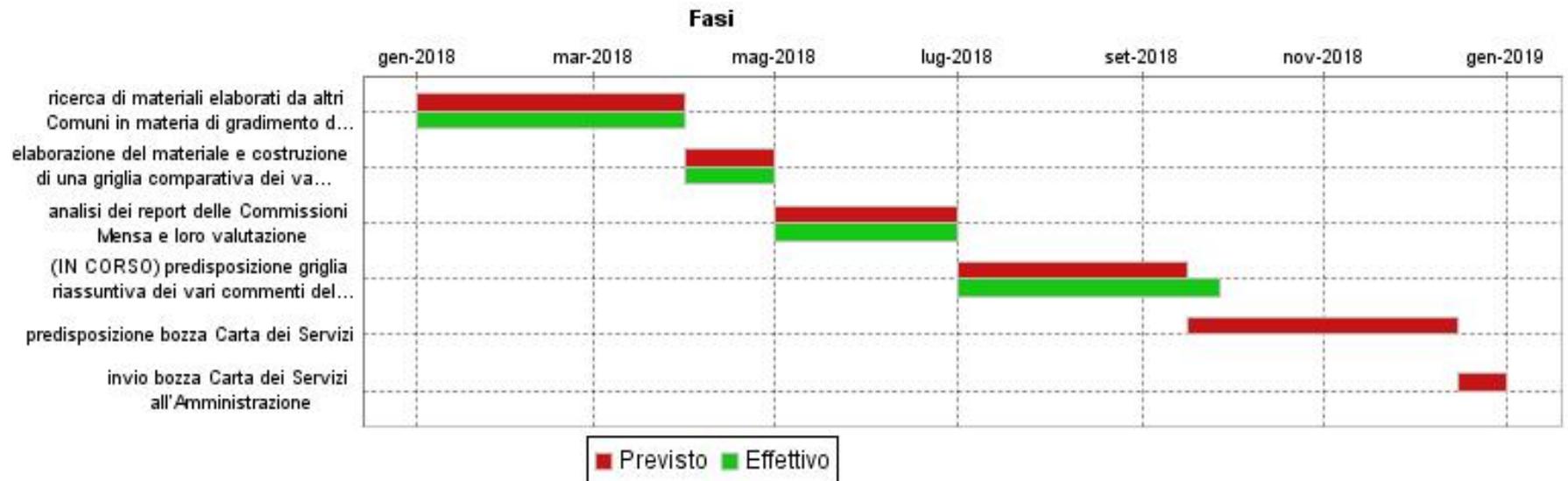
La diffusione della Carta dei Servizi avrà l'obiettivo di informare i cittadini in merito ai servizi disponibili e di fornire elementi per verificare il rispetto degli impegni che il Comune e i gestori dei Centri Cottura si assumono nei confronti della comunità.

Il documento definirà i principi del servizio di refezione: eguaglianza e imparzialità; efficienza ed efficacia; trasparenza; partecipazione; convivialità; rispetto dell'ambiente; sostegno alle famiglie.

Verrà anche spiegato il valore del servizio e descritto puntualmente tutto il percorso della produzione, del confezionamento e della consegna dei pasti: ogni giorno nei Centri Cottura vengono prodotti quasi 20.000 pasti. Saranno poi chiariti gli impegni reciproci tra gestore e utenti per garantire loro trasparenza, chiarezza e collaborazione.

La Carta rappresenta uno strumento fondamentale e strategico per qualsiasi percorso di Qualità per i seguenti motivi:

- punto di partenza e di arrivo di un processo circolare di pianificazione della qualità del servizio, che parte dal cittadino, dall'espressione dei suoi bisogni e delle sue aspettative e torna al
- cittadino, con la garanzia degli impegni assunti dall'Amministrazione;
- come strumento di garanzia per i cittadini e per gli interlocutori di riferimento;
- un impegno per il miglioramento continuo del servizio secondo gli obiettivi prefissati.

**2018\_ZI13**
**Sperimentazione di modalità di rilevazione del gradimento del Servizio Mense Scolastiche ed educazione alimentare.**
**GANTT**

**FASI**

Descrizione	Peso	Inizio Previsto	Fine Prevista	Responsabile	Centro di Responsabilità	Note
ricerca di materiali elaborati da altri Comuni in materia di gradimento del servizio erogato		01/01/2018	31/03/2018		SERVIZIO SUPPORTO ALLA SCUOLA	
elaborazione del materiale e costruzione di una griglia comparativa dei vari interventi		01/04/2018	30/04/2018		SERVIZIO SUPPORTO ALLA SCUOLA	
analisi dei report delle Commissioni Mensa e loro valutazione		01/05/2018	30/06/2018		SERVIZIO SUPPORTO ALLA SCUOLA	
predisposizione griglia riassuntiva dei vari commenti delle Commissioni Mensa		01/07/2018	15/09/2018		SERVIZIO SUPPORTO ALLA SCUOLA	
predisposizione bozza Carta dei Servizi		16/09/2018	15/12/2018		SERVIZIO SUPPORTO ALLA SCUOLA	
invio bozza Carta dei Servizi all'Amministrazione		16/12/2018	31/12/2018		SERVIZIO SUPPORTO ALLA SCUOLA	

**2018\_ZI13****Sperimentazione di modalità di rilevazione del gradimento del Servizio Mense Scolastiche ed educazione alimentare.**

<b>INDICATORI</b>		
<b>Descrizione</b>	<b>Tipo</b>	<b>Valore Atteso</b>
n. dei Comuni da contattare/n. dei Comuni contattati	RISULTATO	7/7
n° report Commissione mensa esaminati	RISULTATO	30
analisi situazioni altri Comuni: personale impegnato/n. macro-aree analizzate	PERFORMANCE	2/7
analisi report Commissione mensa: personale impegnato/n. report analizzati	PERFORMANCE	11/30