



**Comune di Bergeggi - 2021**

**Provincia di Savona**

**Piano dettagliato degli Obiettivi suddivisi per Centro di Responsabilità**

Missione: 04 - Istruzione e diritto allo studio

Obiettivo Operativo: Offrire servizi scolastici di qualità

Programma: 06 - Servizi ausiliari all'istruzione

<b>Obiettivo Gestionale</b>		<b>Indagine gradimento refezione scolastica</b>
<b>Descrizione</b>		Rilevazione della qualità percepita da parte degli Utenti Servizio ristorazione scolastica attraverso la somministrazione di questionari di gradimento.
<b>Tipologia obiettivo</b>		Obiettivo di Settore
<b>Peso</b>		9
<b>Anno di scadenza</b>		2021
<b>Assegnazione CDR</b>		1 - Amministrativo contabile

<b>Fasi di attuazione</b>		
1	Analisi report questionari acquisiti	
2	Individuazione azioni correttive da sottoporre all'Amministrazione	

<b>Cronoprogramma</b>														
	<b>Descrizione</b>	<b>Anno</b>	<b>Gen</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Apr</b>	<b>Mag</b>	<b>Giu</b>	<b>Lug</b>	<b>Ago</b>	<b>Set</b>	<b>Ott</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>
	Analisi report questionari acquisiti	2021												
	Individuazione azioni correttive da sottoporre all'Amministrazione	2021												

<b>Indici</b>													
	<b>Titolo</b>	<b>Valore atteso anno corrente</b>	<b>Valore raggiunto</b>	<b>2022</b>				<b>2023</b>					
I2078 - N. azioni correttive individuate a seguito Customer Satisfaction Refezione scolastica (al max)	1	0	0										

**Personale coinvolto**

<b>Cat.</b>	<b>Nome e Cognome</b>	<b>Percentuale di partecipazione teorica</b>	<b>Percentuale di partecipazione reale</b>
B6	Vilma OLIVERI	20	20
C4	Maria PELUFFO	40	40
D2	Elisa DE NEGRI	40	40

- In una prima fase, nel 2020, è stato inviato a tutti i genitori degli alunni iscritti al servizio di mensa, tramite mail, un questionario da compilare e restituire tramite mail ovvero consegnare in forma anonima allo sportello.
- Avendo ricevuto solo 5 risposte, nel mese di gennaio 2021 si è deciso di consegnare il modulo cartaceo a tutti i genitori recatisi presso la sede comunale. Nessun genitore ha restituito il questionario cartaceo compilato.
- Analizzati i questionari a disposizione (n. 5 su un totale di 56 famiglie interessate) si evince quanto segue:
  - ✓ buon grado di soddisfazione circa il menù offerto, la gestione del servizio e la qualità dei pasti,
  - ✓ molto apprezzata la gentilezza del personale (cuoco)
  - ✓ viene suggerito di inserire sempre il primo piatto alternativo con pasta in bianco (olio/formaggio)
  - ✓ piena soddisfazione circa il giudizio complessivo sul servizio di refezione scolastica
  - ✓ molto apprezzato l'utilizzo di prodotto biologici
  - ✓ molto influente la presenza del cuoco presso la cucina del plesso scolastico
- La scarsa partecipazione delle famiglie può essere considerata indice di una buona soddisfazione degli utenti per il servizio proposto.
- Non si individuano particolari azioni correttive per il servizio, a parte la proposta di inserire sempre il primo piatto alternativo con pasta in bianco (olio/formaggio)