



Comune di San Giuliano Milanese

Scheda Standard Qualità

SISTEMA QUALITA'
Mod. 02 DIR. PR 01 Rev. 00
Data 20/12/16

Refezione scolastica					
Principali caratteristiche del servizio erogato		Il servizio ha per oggetto la fornitura della ristorazione scolastica presso tutti i plessi scolastici del Comune di San Giuliano Milanese, i Centri Estivi e gli asili nido.			
Modalità di erogazione		Le modalità di erogazione e tutta l'organizzazione complessiva del servizio sono regolati dal contratto in essere con il gestore e sotto la supervisione dell'affidatario del servizio di controllo della qualità.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		Alunni e docenti delle scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie di 1° (Media Bezzecca), Centri Estivi e bambini frequentanti gli asili nido			
Standard qualità 2019					
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE STANDARD	VALORE REALIZZATO (annuo)
Accessibilità	Accessibilità fisica da parte dell'utenza	Fruizione del servizio da parte degli utenti	% dei giorni di fruizione del servizio mensa rispetto al calendario scolastico	100%	100%
	Accessibilità multicanale alle informazioni	Tramite pagine web (sezioni dedicate alle scuole); Facebook e posta elettronica	% accessibilità attraverso tutti i canali previsti	100%	100%
Tempestività	Tempestività	Periodicità dei controlli e delle attività in merito alla corretta esecuzione del servizio e sul rispetto di quanto previsto nel capitolato	N. controlli per ciascun anno scolastico relativo a: centri di cottura	giornaliero	giornaliero
			terminali di distribuzione e nidi (almeno 2 controlli mensili a rotazione)	38 interventi (per 11 mesi)	38 interventi (per 11 mesi)
		Regolarità nella predisposizione della documentazione	N. report sull'andamento del servizio	n. 11	n.11

Standard qualità 2019

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE STANDARD	VALORE REALIZZATO (annuo)
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito dei recapiti del responsabile e riferimenti degli uffici in cui si articola il servizio	% delle schede informative pubblicate/aggiornate sul sito relative al servizio	100%	100%
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito delle informazioni sul servizio fornito			
Efficacia	Conformità	Caratteristiche della prestazione erogata: gestione delle eventuali non conformità	N. azioni correttive messe in campo rispetto alle non conformità riscontrate	3/3	3/3

Tutele per l'utenza

Le segnalazioni dei cittadini relative a inadempienze o irregolarità del servizio e al non rispetto degli standard di qualità, costituiscono, insieme ai suggerimenti, uno strumento utile al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi. In caso si verifichi una non conformità rispetto agli standard l'utente può inoltrare reclamo scritto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico che compierà gli accertamenti dovuti segnalando ai responsabili competenti il disservizio. Per facilitare al meglio l'accessibilità alle procedure il reclamo può essere fatto attraverso il sito internet <http://www.sangiulianonline.it/segnalazioni-e-suggerimenti> e App "Municipium"

Entro 30 giorni dalla segnalazione l'utente riceverà comunicazione scritta degli accertamenti effettuati e degli impegni presi per la rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.

Forme di risarcimento

Nel caso sia effettivamente accertata una inadempienza rispetto agli impegni di cui agli standard di qualità, l'utente ha diritto a:

- Immediata rimozione della non conformità rispetto agli standard di qualità garantiti e all'immediato reintegro nel servizio (se possibile).
- Risarcimento di natura etica, che consiste nella pubblicazione del reclamo inoltrato, degli impegni presi per rimuovere le irregolarità segnalate e l'esito ottenuto con gli interventi adottati. La pubblicazione è effettuata sul sito internet www.sangiulianonline.it

Responsabile dei Servizi al Cittadino, F.to dott.ssa Sabrina Massazza