

## OBIETTIVI DELL'AREA AFFARI GENERALI

### OBIETTIVO: INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA.

DESCRIZIONE: l'Ente ha promosso l'intervento di realizzazione di un Centro di Cottura Comunale presso l'Istituto Comprensivo G. Rodari, Via Stazione 12/A, per una complessiva ridefinizione del servizio di refezione scolastica a favore delle Scuole del territorio. Il Servizio di ristorazione scolastica è affidato in concessione a Cooperativa Sociale di cui all'art. 5, c. 1, lett. B della L. 381/1991, al fine di promuovere attività finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate. Il contratto di concessione, oltre alla refezione, ha ad oggetto l'allestimento del centro cottura, refettorio e annessi locali. E' prevista la possibilità di sfruttare economicamente l'impianto per una complessiva potenzialità produttiva di n. 550 pasti/turno, ovvero per "Servizi di ristorazione collettiva e catering. Il servizio ha avuto regolare inizio con l'A.S. 2019/2020 ed è stato implementato assicurando il servizio mensa anche al personale dipendente dell'Ente. L'Ufficio, dotato di apposito software gestionale, raccoglie le iscrizioni al servizio e presta assistenza all'utenza. Verrà condotta una indagine di customer satisfaction del pasto consumato, dell'ambiente e del servizio, concludendo con un report riassuntivo.

CENTRO RESPONSABILITA': AREA AFFARI GENERALI.

RESPONSABILE OBIETTIVO: Dott. ADRIANO FERRARO

**OBIETTIVO: assistenza all'utenza per iscrizioni online e assistenza generica. Rilevazione customer satisfaction servizio di refezione scolastica.**

2019

2020

2021

TIPOLOGIA: NUOVO SERVIZIO.

INDICATORE OBIETTIVO

INDICATORE OBIETTIVO

INDICATORE OBIETTIVO

OBIETTIVO 1 - FASI	data inizio	data termine	DESCRIZIONE TARGET RAGGIUNTO	DESCRIZIONE	Target atteso	DESCRIZIONE
1) Formazione personale su programma gestionale iscrizioni online servizio mensa.	set-19					
2) Ricezione utenza per iscrizioni in orario di lavoro. Inserimento domande sul portale. Consegna credenziali e verifica attivazione servizio.	01/09/2019	durata concessione servizio.	<b>RICEZIONE UTENZA:</b> numero persone assistite su numero richiedenti. <b>CUSTOMER SATISFACTION:</b> Percentuale questionari somministrati - 30%	<b>1) Percentuale Utenza Assistita</b> <b>2) Percentuale gradimento soddisfazione</b> (graduazione su una scala 1-6)	100%  4	
3) Predisposizione questionario.		31/12/2019				
4) Somministrazione questionari utenza.		31/12/2019				
5) Raccolta questionari.		31/12/2019				
6) Elaborazione dati.		30/06/2020				
7) Creazione report.		30/06/2020				

RISORSE UMANE COINVOLTE:

OBIETTIVO 1: Coordinatore Dott. Adriano Ferraro - Dott.ssa Marzia Heidempergher - Sig.ra Santoro Sandra;

ALTRE UNITA' COINVOLTE:

RISORSE FINANZIARIE: