



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

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

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

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

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

Personale coinvolto			
Cat.	Nome e Cognome	Percentuale di partecipazione teorica	Percentuale di partecipazione reale
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)