

STANDARD E IMPEGNI DI QUALITÀ

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Modalità di rilevazione/calcolo	Standard di qualità	Indennizzo
Accessibilità al servizio	Accessibilità fisica delle sedi e degli eventuali sportelli a contatto con il pubblico anche a persone con disabilità motoria	N. strutture con accessibilità a norma per persone con disabilità motorie/N. strutture	100%	previsto
Accessibilità al servizio	Apertura della sede amministrativa agli utenti	N. di ore di apertura settimanale da lunedì a venerdì	min. 21.30h, salvo diversa organizzazione da parte dei servizi	previsto
Accessibilità al servizio	Apertura della sede amministrativa agli utenti	N. di ore di servizio telefonico attivo settimanale da lunedì a venerdì	min. 21.30h, salvo diversa organizzazione da parte dei servizi	previsto
Tutela dell'utente	Risposta ai reclami e alle segnalazioni di competenza	N. reclami/segnalazioni evasi/n. reclami/segnalazioni ricevuti	100%	previsto
Tutela dell'utente	Tempistica di risposta ai reclami e alle segnalazioni di competenza	Tempo di risposta ai reclami/alle segnalazioni in giorni	entro 30 giorni dal ricevimento	previsto
Tutela dell'utente	Controlli igienico-sanitari e alimentari	N. analisi batteriologiche annuali effettuate	media dei controlli annuali documentati annualmente in tutte le strutture	previsto
Orientamento all'utente	Aggiornamento della Carta della Qualità dei Servizi	Periodicità aggiornamento della Carta della Qualità dei Servizi	min. 1 volta all'anno	previsto
Orientamento all'utente	Organizzazione progetti di informazione alimentare con le scuole	N. progetti con le scuole	min. 1 progetto all'anno	previsto
Orientamento all'utente	Realizzazione indagini di verifica della soddisfazione degli utenti	Periodicità effettuazione <i>customer satisfaction</i>	min. 1 ogni 3 anni	previsto
Orientamento all'utente	Periodicità incontri con i rappresentanti dei genitori / insegnanti - Organi collegiali	Periodicità incontri annuali	min. 1 volta all'anno	previsto
Efficacia	Offerta servizi digitali	N. funzionalità attive con app Meets Food	5 funzionalità attive (pagamento dei servizi, controllo del credito, visualizzazione del menù, disdetta del pasto, informazioni sul servizio)	previsto
Efficacia	Offerta servizi digitali	N. funzionalità attive sul servizio info SMS	3 funzionalità attive (comunicazione debito / credito / informazioni)	previsto
Comunicazione	Aggiornamento informazioni sul servizio nel sito internet istituzionale	Schede servizi aggiornate /Schede servizi	100%	previsto