



# CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

**REFEZIONE SCOLASTICA  
COMUNE DI COLOGNO AL SERIO**



**Servizio Qualità  
Dott.ssa Sara Spinelli  
Punto Ristorazione Srl  
Via Roma, 16  
24020 Gorle (Bg)  
[sara.spinelli@puntoristorazione.it](mailto:sara.spinelli@puntoristorazione.it)  
Tel. 035 302444 Fax 035 302344**

## INDICE

- Introduzione
- Efficacia della Carta
- Linee guida
- Servizi erogati
- Accesso al servizio
- Standard di qualità
- L'informazione e il dialogo
- Programma di miglioramento

## INTRODUZIONE

I servizi di ristorazione scolastica sono improntati al pieno rispetto delle caratteristiche sensoriali del pasto, la sicurezza alimentare e la prevenzione dei pericoli igienico sanitari come elementi imprescindibili per l'erogazione dei servizi e la capacità di elevare i livelli di soddisfazione dell'utenza.

Il carattere pubblico dei servizi di ristorazione scolastica affidati in Concessione implica un concreto coinvolgimento dell'utenza e del Concessionario incaricato di progettare ed erogare i servizi.

Per questo Punto Ristorazione Srl ha implementato mantiene e attivi:

- Un Programma di Autocontrollo dell'igiene basato sul metodo HACCP
- Un Sistema di Gestione della Sicurezza Alimentare ai sensi della norma UNI EN ISO 22000, che definisce i criteri per identificare i pericoli e stabilire le misure da attuare per prevenirli, ridurli o eliminarli al fine di garantire la sicurezza igienica dei prodotti alimentari offerti, secondo quanto previsto dalla normativa in materia di autocontrollo (Reg.852/2004);
- Un Sistema di Rintracciabilità ai sensi della norma UNI EN ISO 22005, che consente di documentare l'intera storia di preparazione dei pasti e le relative informazioni legate alle materie prime impiegate, di ricercare più velocemente la causa di eventuali non conformità e reclami del Cliente e facilita il ritiro e richiamo del prodotto in caso di criticità;
- Un Sistema di Gestione integrata per la Qualità l'Ambiente e la Sicurezza, secondo le norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e UNI ISO 45001, che prevede la definizione dei processi aziendali, l'analisi del contesto e dei fattori interni ed esterni che impattano sull'organizzazione, sull'Ambiente e sulla Salute e Sicurezza, la valutazione dei rischi e delle opportunità dell'azienda e l'assicurazione della conformità ai requisiti del Cliente ed agli obblighi di conformità applicabili. La definizione di tali aspetti consente di orientarsi verso il miglioramento dei processi, della soddisfazione del Cliente, in merito agli standard Qualità-Ambiente-Sicurezza-Gradimento sin qui raggiunti.

L'attuazione è un dovere di tutto il personale dell'azienda mentre la responsabilità della Direzione Generale è quella di verificare l'applicazione costante del Sistema di Gestione integrata per la Qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001, per l'Ambiente ai sensi della norma UNI EN ISO 14001, per la Salute e Sicurezza ai sensi della UNI ISO 45001 e per la Sicurezza Alimentare, secondo le prescrizioni della norma UNI EN ISO 22000:2018.

A tale fine, Punto Ristorazione adotta e applica le seguenti linee guida:

1. Convenzione con laboratorio accreditato per analisi secondo un programma di campionamento stabilito e utilizzo consulenti specializzati.
2. Costante aggiornamento su norme e leggi applicabili all'azienda e loro corretta applicazione.
3. Scrupolosa e attenta osservanza dei Menù e delle diete speciali in ottemperanza alle direttive ATS.
4. Assicurazione di responsabilità civile a favore degli utenti attraverso la stipulazione di un'assicurazione annuale valutata sul volume d'affari.
5. Una efficace pianificazione della risposta alle emergenze in materia di igiene e sicurezza degli alimenti, dell'ambiente e della sicurezza dei lavoratori.
6. Veicolazione di pasti tramite idonei mezzi e contenitori, in conformità alla normativa vigente in campo alimentare.
7. Addestramento e formazione del personale al fine di garantire competenza, consapevolezza e sensibilità necessarie per l'applicazione delle procedure di un Sistema di Autocontrollo, del Sistema Gestione Qualità Ambiente Sicurezza
8. Applicazione di procedure specifiche a salvaguardare la Sicurezza dei Lavoratori in merito a emergenze epidemiologiche
9. Costante monitoraggio del servizio offerto presso le mense, tramite l'esecuzione di ispezioni a cura dei Direttori Mensa, Responsabile Qualità e Dietiste
10. Utilizzo di fornitori qualificati e monitorati nel tempo
11. Rispetto del capitolato d'appalto e flessibilità nel soddisfare le esigenze e richieste dell'utenza, anche in corso d'opera.
12. Una efficace comunicazione interna ed esterna in merito alle questioni di sicurezza alimentare e rispetto dell'ambiente, coinvolgendo Autorità, Fornitori di materie prime e imballaggi, Fornitori di servizi di pulizia, Clienti e Consumatori finali.
13. La valutazione e il controllo degli effetti delle attività svolte sull'ambiente con particolare riferimento a:
  - Ottimizzazione dei consumi di energia, risorse idriche e metano, consumo carburanti;
  - Adozione di misure necessarie per prevenire situazioni anomale o di emergenza;
  - Promuovere l'adeguata gestione dei rifiuti.
14. Analisi dei rischi e opportunità al fine di definire piani di azioni e obiettivi in funzione delle necessità volte al miglioramento degli standard qualitativi e delle modalità di erogazione del servizio.

## EFFICACIA DELLA CARTA

Gli impegni e i requisiti standard della Carta saranno oggetto di costante monitoraggio da parte della Direzione di Punto Ristorazione Srl.

Tutte le informazioni aggiornate relativamente al servizio sono reperibili presso il sito:

<https://www.puntoristorazione.it/>

## LINEE GUIDA

Alla base dell'erogazione del servizio vi sono i principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza e partecipazione, nel rispetto delle norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla riservatezza e perseguendo il miglioramento continuo.

Il servizio mira a soddisfare le esigenze di tutti gli utenti nel pieno rispetto di diete speciali per motivi di salute o ragioni di tipo etico o religioso.

Il servizio viene garantito in maniera continua e regolare senza interruzioni e in caso di emergenze sono previsti specifici interventi di ripristino delle migliori condizioni.

Gli standard delle prestazioni qualitative e quantitative sono garantiti da controlli interni e/o esterni.

La vigilanza sul servizio di ristorazione scolastica compete in prima battuta a Punto Ristorazione Srl e successivamente al Comune di Cologno al Serio per l'intero periodo di affidamento in concessione, con la più ampia facoltà e nei modi ritenuti più idonei. È facoltà del Comune di Cologno al Serio effettuare in qualsiasi momento, senza preavviso e con le modalità che riterrà opportune, controlli presso il Centro cottura, i magazzini, i mezzi di trasporto, i refettori, le attrezzature e quant'altro fa parte dell'organizzazione del servizio, al fine di verificare l'osservanza di tutte le norme stabilite dal presente Capitolato.

In particolare, tali verifiche verteranno sui seguenti controlli:

- condizioni igieniche del Centro cottura e del refettorio
- rispetto del menu e delle grammature (da verificarsi su una media di cinque porzioni)
- qualità delle derrate
- corrispondenza qualitativa e quantitativa dei pasti serviti alle tabelle dietetiche
- modalità di preparazione dei pasti
- modalità di conservazione degli alimenti
- verifica delle diete speciali
- verifica delle fasi di trasporto e distribuzione dei pasti
- prelievo di derrate e/o alimenti per indagini analitiche
- controllo della data di scadenza dei prodotti

- organizzazione del servizio
- controllo dell'organico
- corretta applicazione del piano di autocontrollo
- rispetto dei Criteri Ambientali Minimi previsti dal Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 10 marzo 2020, con le modalità previste dal decreto medesimo.

Punto Ristorazione Srl è tenuta a fornire al personale degli uffici competenti incaricati della vigilanza tutta la collaborazione necessaria, consentendo in ogni momento il libero accesso al Centro cottura, ai refettori ed al magazzino, fornendo tutti i chiarimenti necessari e la relativa documentazione. In particolare, deve mettere a disposizione dei tecnici incaricati dall'A.C. per i controlli di conformità, il Piano di autocontrollo da essa predisposto, le registrazioni delle procedure e i risultati delle verifiche effettuate. Il Comune di Cologno al Serio si riserva il diritto di far prelevare campioni di alimenti per le analisi di laboratorio che riterrà più opportune, per accertare la rispondenza qualitativa e merceologica dei prodotti utilizzati; i prelievi verranno eseguiti o fatti eseguire nel rispetto di quanto è previsto dai regolamenti vigenti in materia.

Eventuali osservazioni ed irregolarità riscontrate verranno fatte pervenire per iscritto a Punto Ristorazione Srl dal Servizio Istruzione. Se entro 8 (otto) giorni Punto Ristorazione Srl non fornirà le controdeduzioni, si provvederà alle eventuali comminatorie e diffide. Punto Ristorazione Srl dovrà segnalare al Comune le ispezioni ed i sopralluoghi effettuati nelle cucine e nei refettori dalle autorità preposte per legge al controllo e dovrà far pervenire agli uffici comunali competenti copia della documentazione rilasciata al momento del sopralluogo.

La Commissione mensa a sua volta svolge le funzioni sottoelencate, nell'interesse dell'utenza e di concerto con l'Amministrazione Comunale:

- un ruolo di collegamento tra l'utenza ed il Comune, facendosi carico di riportare le diverse istanze che provengono dall'utenza stessa;
- un ruolo di monitoraggio della qualità del pasto, attraverso il rispetto del menu, il controllo delle grammature, della gradibilità dei piatti, della pulizia degli ambienti.

Punto Ristorazione Srl mette a disposizione in ogni refettorio apposita bilancia per la verifica della corrispondenza delle quantità e le stoviglie necessarie per l'assaggio del cibo. Un ruolo consultivo per quanto riguarda le variazioni del menu scolastico, nonché le modalità di erogazione del servizio.

È fatto assoluto divieto alla Commissione Mensa di intervenire, a qualsiasi titolo, direttamente sul personale alle dipendenze di Punto Ristorazione Srl. I membri della Commissione Mensa possono visitare, senza preavviso, il Centro cottura e i locali della refezione, osservando le disposizioni stabilite dal Comune di Cologno al Serio.

Punto Ristorazione Srl ha conseguito e mantiene da tempo le seguenti certificazioni aziendali:

- UNI EN ISO 9001:2015
- UNI EN ISO 22000:2018
- UNI EN ISO 22005:2008
- UNI EN ISO 14001:2015
- UNI ISO 45001:2018

## SERVIZI EROGATI

La fornitura del servizio completo di ristorazione scolastica con la produzione presso il Centro cottura di Via Circonvallazione e la somministrazione giornaliera di pasti pronti per il consumo preparati in "legame fresco – caldo".

La fornitura del servizio di pasti a domicilio per anziani assistiti, persone disabili o in condizione di fragilità sociale sulla base degli accordi stabiliti con l'Amministrazione comunale.

I servizi di cui sopra includono:

- a) L'acquisto delle materie prime;
- b) La preparazione e la cottura del cibo presso il centro cottura comunale;
- c) La preparazione dei tavoli dei refettori (collocazione sedie, tovagliette, stoviglie, bicchieri, posate e tovaglioli);
- d) Lo scodellamento e la distribuzione dei pasti;

- e) Lo sparcchiamento e riordino quotidiano di tutti i materiali/macchinari e/o apparecchiature indispensabili per la cottura e/o gestione della cucina e della mensa (esempio: stoviglie, pentole, mestoli, bicchieri, posate, carrelli di distribuzione, vassoi, etc.);
- f) La pulizia dei locali cucina, dei refettori e dei bagni, comprese attrezzature e apparecchiature;
- g) La pulizia e sanificazione delle stoviglie e delle attrezzature utilizzate nell'espletamento del servizio;
- h) La fornitura di rotoloni di carta asciugatutto di cellulosa pura per tutti locali adibiti al servizio mensa;
- i) La fornitura di materiale igienico-sanitario per i bagni attigui ai locali adibiti al servizio mensa (salviette, asciugamani di carta, carta igienica, sapone, etc.);
- j) Il conferimento dei rifiuti negli appositi contenitori esterni al plesso scolastico interessato secondo il Regolamento Comunale per la raccolta differenziata, a propria cura e spese;
- k) La partecipazione ad incontri periodici, con rappresentanti del Comune, della Direzione dell'Istituto Comprensivo e della Commissione Mensa, per tutte le informazioni che fossero richieste, senza alcun onere a carico del Comune stesso;
- l) La completa gestione burocratica ed amministrativa dei database degli utenti e dei rapporti con gli utenti stessi, compresi la prenotazione dei pasti, il rilascio di certificazioni e/o attestazioni per le detrazioni e/o benefici fiscali riconosciuti per legge, nonché la riscossione, il sollecito per eventuali ritardi nei pagamenti e la gestione di eventuali insoluti;
- m) La preparazione e la consegna a domicilio dei pasti riservati ad anziani, disabili e persone in difficoltà residenti nel Comune di Cologno al Serio.

Oltre ai punti precedenti si considerino anche:

- l'esecuzione di interventi di manutenzione ordinaria dei locali e degli impianti concessi in comodato dal Comune di Cologno al Serio;
- l'esecuzione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, incluso la sostituzione, delle attrezzature concesse in comodato dal Concedente e di quelle fornite dal Concessionario ad integrazione e/o sostituzione di quelle già esistenti;
- l'esecuzione di interventi di sostituzione e/o integrazione del materiale di consumo (piatti, bicchieri, posate, pentole, contenitori, ecc.);
- l'esecuzione di interventi di pulizia ordinaria e straordinaria e di sanificazione delle cucine, dei refettori e delle relative zone di pertinenza (dispense, spogliatoi, bagni, ecc.), inclusi i vetri, infissi e zanzariere, nonché delle aree esterne di pertinenza delle cucine;
- l'esecuzione di interventi di lotta agli infestanti (monitoraggio, interventi di disinfestazione e derattizzazione delle cucine, dei refettori e delle relative zone di pertinenza - dispense, spogliatoi, bagni, ecc.-), che dovranno essere effettuati da ditta specializzata ed i relativi report.

I servizi devono assicurare:

- a) Un'alimentazione sana, genuina, con adeguato apporto nutrizionale a seconda delle varie fasce di età, di facile digeribilità e sempre di ottima qualità e gradevole al gusto;
- b) Il rispetto delle norme igienico-sanitarie cogenti e di buone prassi di igiene;
- c) La disponibilità di pasti destinati agli utenti allergici, intolleranti o con malattie metaboliche;
- d) Un'idonea sanificazione delle stoviglie, dei materiali ed attrezzature impiegati, nonché dei locali utilizzati;
- e) L'utilizzo delle più appropriate norme dietologiche e dietetiche previste per le particolari categorie di utenti cui è destinato;
- f) La disponibilità di diete speciali per motivi etico e religiosi.

Per l'intero ciclo dei servizi sopra descritti, dalla preparazione, fornitura, fino alla distribuzione dei pasti, vanno osservate:

- le "Linee di Indirizzo Nazionale per la ristorazione scolastica", adottate dalla Conferenza Unificata Stato/Regioni con provvedimento del 29/04/2010 pubblicato nella G.U. n. 134 dell'11/06/2010;
- le "Linee guida della Regione Lombardia per la ristorazione scolastica" in ultima revisione, di seguito denominate "Linee Guida Regionali";
- le "Linee guida per l'elaborazione dei menu per la ristorazione scolastica" dell'Agenzia di Tutela della Salute di Bergamo in ultima revisione, di seguito denominate "Linee Guida ATS Bergamo";
- Il Regolamento CE 178/02 che stabilisce i principi e i requisiti generali della legislazione alimentare, istituisce
- l'Autorità europea per la sicurezza alimentare e fissa procedure nel campo della sicurezza alimentare;
- Il Regolamento CE 852/04 sull'igiene dei prodotti alimentari;
- Il Regolamento CE 1881/06 che definisce i tenori massimi di alcuni contaminanti nei prodotti alimentari;
- Il Regolamento CE 1441/07 sui criteri microbiologici applicabili ai prodotti alimentari;
- Il Regolamento CE 1169/11 relativo alla fornitura di informazioni sugli alimenti ai consumatori,
- il D.lgs. n. 193 del 06/11/2007 in materia di "Attuazione della direttiva europea 2004/41/CE relativa ai controlli in materia di sicurezza alimentare ed all'applicazione dei regolamenti comunitari nel medesimo settore";
- la Legge 28 dicembre 2015, n. 221, recante "Disposizioni in materia ambientale per promuovere misure di green economy e per il contenimento dell'uso eccessivo di risorse naturali" (c.d. "collegato ambientale" alla Legge di stabilità 2016), pubblicata nella G.U. n.13 del 18.01.2016;
- le "Linee di indirizzo rivolte agli enti gestori di mense scolastiche, aziendali, ospedaliere, sociali e di comunità, al fine di prevenire e ridurre lo spreco connesso alla somministrazione di alimenti" del Ministero della Salute, approvate in conferenza unificata Stato/Regioni il 19 aprile 2018, pubblicate nella G.U. n. 253 del 30.10.2018;
- i "Criteri Ambientali Minimi per il servizio di ristorazione collettiva e la fornitura di derrate alimentari" previsti dal DM n. 65 del 10 marzo 2020 pubblicato in G.U. n.90 del 4 aprile 2020 (CAM).
- tutte le eventuali nuove normative europee, nazionali e regionali nonché regolamenti e/o circolari inerenti alla prevenzione di ogni forma di contagio e la sicurezza alimentare.
- Tutte le informazioni relative ai menù e alle tariffe sono disponibili all'indirizzo:

<https://www.puntoristorazione.it/>

## Gestione delle eccedenze e attenzione all'ambiente

Sono previste su iniziative volte alla riduzione dello spreco e alla condivisione del cibo con le famiglie in stato di necessità, tramite le seguenti iniziative:

- Ordini ponderati per ridurre lo spreco di materia prima a monte calcolate in base alle grammature previste per ogni fascia d'età dall'Ats di Bergamo. Tramite un programma informatizzato è possibile, infatti, quantificare con precisione le quantità dei prodotti necessari, evitando così di generare un surplus di prodotti, che inevitabilmente si tramuterebbe in spreco alimentare.
- Recupero delle eccedenze dello spreco in mensa in accordo con l'Amministrazione Comunale, tramite Progetti volti al recupero e riutilizzo dello «spreco» a fini dell'alimentazione umana, come autorizzato dalla «Legge del Buon Samaritano» e in conformità a quanto previsto dal Manuale di Corretta Prassi Igienica (2016) "Recupero, raccolta e distribuzione ai fini di solidarietà sociale". Il progetto, che prevede il recupero delle eccedenze di produzione e del cibo non somministrato tramite un accordo, con un Ente scelto dal Committente, ha il fine di sostenere le famiglie in difficoltà e diminuire i rifiuti organici prodotti dal servizio mensa. Sono recuperati: pane, frutta, dessert a lunga conservazione integri. Sarà possibile il recupero anche ai primi, secondi e contorni caldi, in virtù della disponibilità in cucina di abbattitore di temperatura. In questo modo si possono recuperare anche cibi cotti, non distribuiti agli utenti, comprese le porzioni aggiuntive consegnate quotidianamente per gestire le possibili emergenze, mantenuti in fase di distribuzione alle corrette temperature (cibi cotti da consumare caldi >+ 65 °C/ piatti freddi <+ 10 °C) e in seguito abbattuti e conservati a una temperatura < + 4° C. Presso il Centro cottura si possono recuperare: prodotti a lunga conservazione e derrate immagazzinate che non possono essere utilizzate per la produzione, ad es. per la confezione ammaccata (ovviamente in condizione di salubrità e igiene). I prodotti a lunga conservazione, pane e frutta devono essere: integri; privi di alterazione visiva o olfattiva; se confezionati, esenti da fori o segni di apertura; non contaminati da corpi estranei; essere divisi per prodotti. Gli alimenti idonei, al termine del pasto, saranno raccolti da nostro personale e confezionati in ceste di plastica, chiuse, adatte al contatto con alimenti, in modo da garantire l'igiene e la sicurezza durante il trasporto. Pasti cotti al termine della distribuzione: il personale misura la temperatura dei cibi caldi rimasti nelle gastronomie non distribuiti e, se conforme, trasferirà le pietanze in contenitori monouso termosigillati e li inserirà nell'abbattitore di temperatura presente sul plesso. Terminato il ciclo di abbattimento si passa in automatico alla fase di conservazione refrigerata a temperatura controllata tra 0° e + 4 °C, fino al momento del ritiro da parte dell'Associazione/i indicata/e. Tutti gli alimenti saranno identificati con etichetta utile alla rintracciabilità.

- **IL SALVA MERENDA:** qualora la frutta non fosse consumata in mensa c'è il sacchetto AntiSpreco!!! Nel sacchetto AntiSpreco gli utenti possono riporre per un successivo consumo la frutta non consumata durante il pranzo scolastico. Il sacchetto è in materiale lavabile, riutilizzabile, riciclabile.

I servizi erogati sono concepiti per:

- differenziare ove possibile le preparazioni – in particolare gli aspetti legati alle cotture – in base alle fasce d'età di appartenenza (infanzia, primaria, e adulti);
- somministrare agli utenti un questionario di gradimento/miglioramento volto in particolar modo a evidenziare gli aspetti di preparazione di cucina e presentazione dei piatti serviti in mensa che possono essere critici e quindi migliorati;
- migliorare l'aspetto e la presentazione dei piatti tenendo presente che la consumazione di un pasto coinvolge tutti e cinque i sensi e non solo il gusto;
- “nascondere” in ripieni o mimetizzare nella preparazione (frullare, ecc...) alcuni ingredienti notoriamente non graditi dall'utenza più giovane (es. legumi, verdure, ecc...);
- realizzare iniziative di sensibilizzazione (laboratori, giornate a tema, ecc.) per migliorare il gradimento dei menù proposti;
- rispettare i tempi degli utenti nelle modalità di somministrazione che saranno il più possibile curate riproducendo un ambiente di tipo familiare.

### **Verifiche e controlli**

Di seguito si riporta la tabella del piano di verifica microbiologica, chimica e ambientale annuale predisposto in collaborazione con laboratori accreditati da parte di Punto Ristorazione Srl:

## **ACCESSO AL SERVIZIO**

### **Le iscrizioni**

Possono accedere al servizio di Ristorazione Scolastica tutti gli alunni che frequentano le scuole del Comune di Cologno al Serio, previa iscrizione presso il Comune e nel rispetto delle modalità dallo stesso stabilite, in accordo anche con l'Istituto comprensivo.

### **Le tariffe**

Le tariffe sono determinate di anno in anno dall'Amministrazione Comunale di Cologno al serio.

### **La prenotazione del pasto**

Ogni scuola provvede, con la collaborazione degli insegnanti, a compilare le liste giornaliera di prenotazione dei pasti al mattino entro le ore 9, classe per classe. Le prenotazioni vengono poi trasferite, a cura di PUNTO RISTORAZIONE, su supporto informatico ed in quel momento ad ogni singolo utente viene addebitato il relativo importo.

Dopo aver effettuato la prenotazione è possibile per motivi di salute cancellare il pasto, entro e non oltre le ore 10.30 del giorno stesso, altrimenti il pasto rimane comunque a carico dell'utente, perché ormai già avviato alla preparazione.

Se invece l'utente dovesse arrivare in ritardo, e vi fosse la disponibilità del pasto, è possibile aggiungere, anche all'ultimo momento, la sua prenotazione su un apposito modulo a disposizione nelle singole scuole e/o in mensa.

## STANDARD DI QUALITÀ

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Dieta speciale	Tempestività	Tempo di fornitura	Entro 1 giorno
Controlli documentali annuali	Trasparenza e accesso ai dati	Assicurare il numero dei controlli previsti	80%
Controlli analitici annuali	Trasparenza e accesso ai dati	Assicurare il numero dei controlli previsti	80%
Puntualità del servizio	Tempestività	Limite di tempo entro il quale erogare il servizio	90% entro i 15 minuti
Lotta allo spreco alimentare	Trasparenza e accesso ai dati	Associazione/i coinvolta/e nel Progetto	Almeno n. 1 Associazione
Customer satisfaction	Trasparenza e accesso ai dati	Questionari di rilevazione dei dati	Almeno n. 1 Indagine annuale

## L'INFORMAZIONE E IL DIALOGO

Il dialogo con i cittadini utenti del servizio di ristorazione scolastica è un aspetto di prioritaria importanza. Per promuovere infatti la cultura del miglioramento continuo della qualità del nostro servizio e sviluppare la capacità di relazione con gli utenti, sono previste diverse forme di ascolto:

- a) rilevazioni periodiche di soddisfazione dell'utenza per verificare il gradimento del servizio presso la cittadinanza (indagini con questionari, ecc.);
- b) analisi di tutti i suggerimenti e delle segnalazioni pervenute al servizio;
- c) verifica del rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi.

## PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO

La Direzione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia ed efficienza dei servizi erogati a beneficio di tutte le Parti coinvolte.

Servizio Qualità  
Dott.ssa Sara Spinelli oppure  
Punto Ristorazione Srl  
Via Roma, 16  
24020 Gorle (Bg)  
sara.spinelli@puntoristorazione.it  
Tel. 035 302444 Fax 035 302344



**In collaborazione con:**

