

PIANO INFORMATIVO PER GLI UTENTI  
"CARTA DEI SERVIZI PER LA RISTORAZIONE SCOLASTICA"  
SERENISSIMA RISTORAZIONE SPA



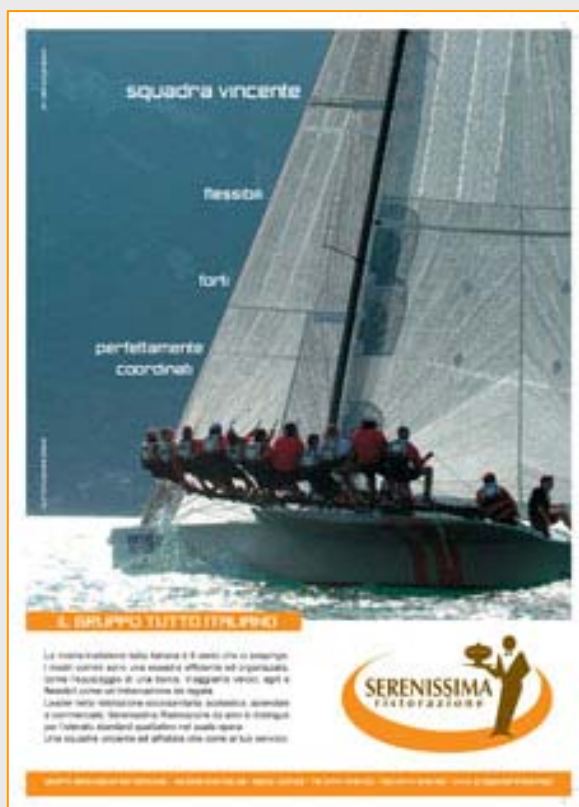
## SERENISSIMA RISTORAZIONE S.P.A.

Dalla sua nascita, a Vicenza nel 1983, la Serenissima Ristorazione è cresciuta in maniera esponenziale. In pochi anni siamo passati rapidamente dai 200 pasti al giorno ai 150.000 attuali. Oggi possiamo dire con orgoglio di essere una delle realtà leader in Italia nel campo della ristorazione commerciale e collettiva.

La nostra offerta si applica a tutti i segmenti della ristorazione: sociosanitaria e scolastica, ristorazione aziendale, per istituti religiosi e per la terza età, bar, self service, ristoranti alla carta, fornitura e distribuzione di prodotti alimentari e ortofruttilicoli freschi, vending, catering e banqueting.

Serenissima Ristorazione S.p.A è in possesso delle seguenti certificazioni:

UNI EN ISO 14001:2004, UNI 10854:1999, UNI EN ISO 9001:2008, UNI EN ISO 22000:2005, SA8000.



## INDICE

### PREMESSA

- LE CARATTERISTICHE DELLA NOSTRA "CARTA"

### I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA "CARTA"

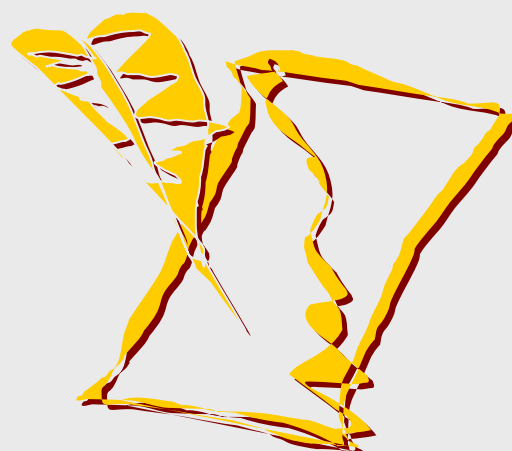
- LE NOSTRE AMBIZIONI

### IMPEGNI E GARANZIE

- GLI STANDARD DI QUALITÀ
- I SERVIZI CHE VI OFFRIAMO
- MENU' ESTIVO
- MENU' INVERNALE
- L'INFORMAZIONE E L'ASCOLTO
- LA PRODUZIONE DEI PASTI
- I CONTROLLI CHE PREVEDIAMO
- LE GARANZIE PER I SERVIZI

### VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

- LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE: UN METODO DI RILEVAZIONE
  
- LA QUALITÀ PROMESSA



## Premessa

### ➤ LE CARATTERISTICHE DELLA NOSTRA CARTA

La "Carta dei Servizi per la Ristorazione Scolastica" nasce dalla necessità di migliorare l'informazione e la conoscenza dei DIRITTI e delle GARANZIE e degli IMPEGNI che Serenissima Ristorazione intende attuare e rispettare nell'attività di Ristorazione nel rapporto coi propri CLIENTI.

La *Carta* descrive i principi fondamentali del nostro Servizio di ristorazione e le garanzie che sono offerte a coloro che lo utilizzano.

La nostra Carta, che ha carattere volontario, si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 che dispone i "principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici".

La Carta è stata elaborata grazie all'esperienza che la Serenissima Ristorazione ha acquisito in tutti quegli anni che dal 1984 si sono seguiti, lavorando in stretta collaborazione con la propria utenza e valutando e cercando di soddisfare le esigenze espresse dalle Commissioni mensa, dai Rappresentanti dei genitori e dei Consumatori, dai Responsabili delle scuole e dai referenti degli uffici competenti dei comuni appaltanti.

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata al raggiungimento degli obiettivi dichiarati o quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito.

LA CARTA DEI SERVIZI, IN QUALITÀ DI SERVIZIO A FAVORE DELL'UTENZA, VERRÀ CONSEGNATA AI NOSTRI UTENTI, INOLTRE LA SUA SINTESI SARÀ VISIONABILE SUL SITO INTERNET CHE LA SERENISSIMA RISTORAZIONE S.P.A. DEDICA AL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA :

- ✓ *Menù*
- ✓ *Fascicoli di educazione alimentare*
- ✓ *Relazione finale della "Customer Satisfaction"*
- ✓ *Moduli descrittivi delle gite organizzate*

## *I Principi fondamentali della Carta*

Il servizio viene prestato nel rispetto di tutti i principi previsti dalla "Direttiva" precedentemente citata e più precisamente:

- **PARITÀ DEI DIRITTI** Assicuriamo la parità dei diritti a tutti i nostri Utenti sia nel rapporto Utente-Serenissima, sia nell'accesso al servizio.
- **DIETE PARTICOLARI** Accogliamo le richieste di coloro che, per motivi di salute, religiosi o etici, chiedono di poter seguire diete particolari. Trattiamo con obiettività, giustizia, imparzialità e cortesia tutti coloro che usufruiscono della Ristorazione.
- **SERVIZIO CONTINUO E REGOLARE** Assicuriamo un servizio regolare e continuo, senza interruzioni. In funzione di eventi eccezionali che influiscano sul consueto svolgimento, abbiamo previsto una specifica procedura di intervento (denominata "Pasto Sostitutivo") che, prontamente, consenta di ridurre al minimo i disagi dei commensali. Ricerchiamo la piena soddisfazione dei nostri utenti attraverso il miglioramento continuo del servizio.
- **CON LA COLLABORAZIONE DI TUTTI** Garantiamo e favoriamo la partecipazione degli utenti al funzionamento e al controllo della Ristorazione Scolastica e il diritto a ottenere informazioni, a dare suggerimenti e, naturalmente, a presentare reclami.

### ➤ **LE NOSTRE AMBIZIONI**

CON LA CARTA DELLA RISTORAZIONE DESIDERIAMO IMPOSTARE LA NOSTRA AZIONE, SULLA BASE DI UN PIANO DUREVOLE, GLOBALE E COMUNE, SECONDO QUESTA "DICHIARAZIONE DI INTENTI":

- *Curare l'efficacia del servizio;*
- *Garantire la qualità del servizio di "Ristorazione";*
- *Ascoltare la voce dell'Utente;*
- *Soddisfare le esigenze dell'Utente definendo appositi obiettivi.*



## Impegni e Garanzie

### ➤ GLI STANDARD DI QUALITÀ

Per definire gli obiettivi di qualità che sviluppiamo nei prossimi paragrafi, dobbiamo stabilire degli Standard di servizio che definiscano i livelli di prestazione garantiti:

- *Garanzia controlli documentati Pari al 97%*
- *Puntualità dell'inizio del servizio Entro 15'*
- *Risposta ai reclami Entro 30 gg. lavorativi*
- *Garanzia menu previsto 96%*
- *Garanzia della dieta Entro 5 gg. lavorativi*

Lo standard riferito alle diete speciali viene considerato "impegnativo" in quanto è relativo alla garanzia del rispetto delle richieste di diete per motivi di salute, etici e religiosi.

### ➤ I SERVIZI CHE VI OFFRIAMO

#### *Il servizio di ristorazione*

I "pasti" sono distribuiti a tutti gli Utenti che ne fanno richiesta. I pasti sono preparati con riferimento a "menu" stagionali, programmati per ciascuna delle giornate dell'anno scolastico e sono concordati con l'Unità di Nutrizione, o i servizi di nutrizione scolastica delle ASL competenti.



#### *Menu invernale e menu estivo*

E' previsto il rispetto di due menu, uno per l'inverno e uno per l'estate. Il menu invernale viene adottato nei mesi che vanno da novembre ad aprile, mentre il menu estivo riguarda i mesi compresi tra maggio e ottobre. Il passaggio da un menu all'altro può essere anticipato o posticipato di alcuni giorni a seconda dell'andamento del clima e a seguito autorizzazione dell'ente competente. Ognuno dei due menu prevede i pasti che verranno serviti ogni giorno per cinque settimane fino alla fine del periodo invernale o di quello estivo.

#### *Il Fascicolo - menu*

Contiene due diverse tipologie di menu: quella INVERNALE e quella ESTIVA ed è distribuito con la Carta dei Servizi

## L'INFORMAZIONE E L'ASCOLTO

Un'apposita tabella inserita in questa "Carta", consente di avere tutti i riferimenti necessari per contattare il "servizio di ristorazione" o richiedere informazioni e proporre suggerimenti. I canali di informazione e di ascolto sono i seguenti:

- CARTA DEI SERVIZI
- LETTERE INFORMATIVE SPEDITE AI NOSTRI UFFICI DI VICENZA.
- UFFICIO NUTRIZIONE E DIETETICA
- UFFICIO QUALITÀ IGIENICO SANITARIA
- NUMERO VERDE AZIENDA
- UFFICIO REFEZIONE SCOLASTICA -COMUNE DI ANZIO
- SITO INTERNET: SOTTOSEZIONE DEDICATA ALL'ENTE
- INDIRIZZO E-MAIL

### *Uffici di Vicenza*

LA POSSIBILITÀ DI INVIARE RACCOMANDATA NELLA SEDE PRESSO LA QUALE SERENISSIMA RISTORAZIONE ELEGGE DOMICILIO **VIALE DELLA SCIENZA, 26 36100 VICENZA**

### *Ufficio Nutrizione e Dietetica per Anzio*

Il giovedì pomeriggio è aperto ai genitori e/o insegnanti, nella Scuola Media "Virgilio" (Ingresso Piazza della Stazione), lo sportello Nutrizione, presso il quale ci sarà la Dietista della Serenissima S.p.A. a disposizione per eventuali consulenze nutrizionali o chiarimenti.

NUMERI DI TELEFONO E FAX DEDICATI TEL. **069874982/ FAX 0698600323**

### *Ufficio Qualità Igienico Sanitaria*

*e-mail:* [ufficioqualitaroma@grupposerenissima.it](mailto:ufficioqualitaroma@grupposerenissima.it)

Numero Verde

**800-404078**  
**Serenissima**  
**Ristorazione**

### *Ufficio Refezione Scolastica*

Comune Di Anzio (Pubblica Istruzione) Villa Adele,  
Ricevimento Martedì 9-12/15.30-17.00 Giovedì 15.30-17.00.  
Tel. 06/98499490- 06/98499442-06/98499487. Fax 06/98499489

SOTTOSEZIONE DEL SITO INTERNET [WWW.GRUPPOSERENISSIMA.IT](http://WWW.GRUPPOSERENISSIMA.IT) DEDICATO ALL'ENTE

INDIRIZZO E-MAIL: [info@grupposerenissima.it](mailto:info@grupposerenissima.it)

*MENU' ESTIVO*

*MENU' INVERNALE*

*Standard di Qualità del Servizio*

CAMPO DI RIFERIMENTO	STANDARD	
	DESCRIZIONE	VALORE ATTESO
<u>CONTROLLO DEL SERVIZIO</u>	RISPETTO NUMERO CONTROLLI PREVISTI IN RAPPORTO ALL'ANNO SCOLASTICO	97%
<u>GARANZIA DEL MENÙ</u>	RISPETTO DEI MENÙ GIORNALIERI SU QUELLI PROGRAMMATI	96%
<u>GARANZIA DELLA DIETA</u>	TEMPO DI FORNITURA DELLE DIETE CODIFICATE	ENTRO 5 GIORNI LAVORATIVI
<u>PUNTUALITÀ DEL PRANZO</u>	TEMPO ENTRO IL QUALE SI DEVE INIZIARE IL SERVIZIO RISPETTO ALL'ORARIO STABILITO	15'
<u>RISPOSTA CERTA E RAPIDA</u>	TEMPO DI RISPOSTA AI RECLAMI SCRITTI DATA DI PROTOCOLLO	30 GIORNI LAVORATIVI

TIPO DI DIETA	STANDARD	
	DESCRIZIONE	VALORE ATTESO
<u>DIETE SPECIALI CODIFICATE</u>	FORNITURA DIETA DALLA DATA DI CONSEGNA DEL CERTIFICATO MEDICO ALLA SERENISSIMA RISTORAZIONE, DA PARTE DELL'UFFICIO REFEZIONE SCOLASTICA DEL COMUNE	ENTRO 5 GIORNI
<u>DIETE SPECIALI NON CODIFICATE</u>		ENTRO 5 GIORNI
<u>DIETE IN BIANCO</u>	FORNITURA CON CONSEGNA DEL CERTIFICATO MEDICO E PER LA DURATA MASSIMA DI CINQUE GIORNI	NEL MEDESIMO GIORNO

### *Adozione dello STANDARD (Standard 1 - Garanzia del menu previsto e delle diete speciali)*

Può accadere che, per cause di forza maggiore, debbano essere preparati "pasti" diversi da quelli previsti dal menu del giorno. La serenissima Ristorazione si impegna, comunque, ad assicurare che almeno il 96% dei "menu" giornalieri stabiliti siano sempre rispettati.

La nostra Azienda è inoltre disponibile, sulla base di indicazioni e suggerimenti pervenuti dall'ufficio scuole del comune, a modificare le componenti del menu che non risultassero gradite a una larga parte dei commensali.

### *Le diete speciali*

Il servizio è in grado di fornire "diete speciali", in sostituzione dei "menu" previsti. Se un commensale ha la necessità di nutrirsi con cibi particolari, per motivi di salute, il genitore (o chi ne fa le veci) può segnalarlo consegnando all'ufficio scuola un certificato medico che indichi l'alimentazione richiesta.

Lo stesso diritto è riconosciuto a chi, per motivi religiosi o etici, fa richiesta alla scuola di non mangiare determinati alimenti.

I menu elaborati per particolari patologie (per esempio l'intolleranza al glutine, al lattosio, all'uovo, etc.), risponderanno fedelmente alle prescrizioni mediche.

Con riferimento ai tempi di consegna delle diete particolari, abbiamo stabilito che:

- LE DIETE PARTICOLARI "CODIFICATE" E NON, SARANNO FORNITE AGLI INTERESSATI, ENTRO UN MASSIMO DI 5 GIORNI LAVORATIVI DALLA DATA DI CONSEGNA ALLA SERENISSIMA RISTORAZIONE DEL CERTIFICATO (PER MOTIVI DI SALUTE), O DELLA RICHIESTA (PER MOTIVI RELIGIOSI O ETICI);
- LE DIETE IN BIANCO, O DI TRANSIZIONE, SARANNO FORNITE A CHI NE HA FATTO RICHIESTA NELLA MEDESIMA GIORNATA, PRESENTANDO IL CERTIFICATO MEDICO.

### *Educazione alimentare*

La Serenissima Ristorazione si impegna a sviluppare il "Progetto di informazione e formazione alimentare", rivolto ad alunni, insegnanti e genitori. Parte del progetto sarà inoltre la valutazione delle abitudini alimentari e dello stato nutrizionale di un campione di bambini.

### *Gite organizzate*

E' prevista un'uscita annua da effettuarsi preferibilmente nel mese di aprile a cui parteciperanno oltre agli alunni, le loro insegnanti, anche i genitori della Commissione Mensa.



### *I Nostri giovani Utenti*

Il servizio di ristorazione viene fornito alle scuole dell'infanzia, comunali e statali. Nelle scuole elementari e medie, la Ristorazione è destinata alle bambine e ai bambini che si fermano a scuola per attività pomeridiane. Il servizio è per i giovani:

- DELLE CLASSI A TEMPO PIENO E A TEMPO PROLUNGATO, CHE NE USUFRUISCONO TUTTI I GIORNI;
- DEI "MODULI", CHE NE USUFRUISCONO SOLO IN ALCUNI GIORNI;
- DELLE CLASSI CHE SVOLGONO ALTRE ATTIVITÀ INTEGRATIVE AI CORSI DI STUDIO APPROVATE DAL CONSIGLIO DI CIRCOLO O DI ISTITUTO E DAL COMUNE.

## ➤ LA PRODUZIONE DEI PASTI

I PASTI SONO PRODOTTI NELLE CUCINE DELLE SCUOLE O NELLE CUCINE DEI CENTRI DI COTTURA. I MENU GIORNALIERI ADOTTATI E LA QUALITÀ DEGLI ALIMENTI IMPIEGATI SONO GLI STESSI IN OGNI TIPO DI CUCINA.

### *Cucine nelle scuole e pasti "veicolati".*

I pasti sono prodotti nelle tre cucine scolastiche, preparati con alimenti consegnati a frequenza settimanale, bisettimanale e/o giornaliera a secondo della deperibilità dei prodotti stessi; dopo i controlli previsti, sono confezionati secondo il menu prestabilito per la giornata e distribuiti ai nostri giovani commensali.

Per le scuole prive di centro cottura, i pasti, una volta prodotti, vengono collocati in appositi contenitori termici per il mantenimento delle adeguate temperature e successivamente "veicolati" presso i refettori delle scuole per essere distribuiti dal nostro personale.

Per la preparazione e la distribuzione dei pasti "veicolati" vengono rispettati particolari requisiti:

- il tempo di percorrenza necessario ad ogni automezzo per il completamento della consegna dei pasti (dal centro di produzione pasti ai centri di consumo) non superare i 45 minuti;
- l'applicazione, del nostro "Sistema di Auto-Controllo Igienico" mira a tenere sotto controllo tutte le fasi del ciclo di produzione e di distribuzione e a prevenire i pericoli di natura igienico-sanitaria per il commensale;
- l'utilizzo di contenitori e/o di carrelli termici per il mantenimento di un'adeguata temperatura dei cibi durante la fase di distribuzione dei pasti.

### *La "qualità" degli alimenti.*

Abbiamo stabilito che tutti gli alimenti utilizzati nelle cucine delle scuole e dei Centri esterni hanno tutti gli stessi requisiti merceologici e rispondono a standard di qualità, garantiti da specifici contratti stipulati con i nostri fornitori.

La sicurezza igienica e la qualità degli alimenti, infatti, sono aspetti del servizio che vengono curati con particolare attenzione per tutelare la salute dei commensali.

### *Pasto sostitutivo*

Per ogni scuola servita sia con pasti prodotti nelle cucine dei plessi stessi che con pasti prodotti da centri di cottura esterni, è previsto un " pasto sostitutivo ", da utilizzarsi per situazioni di emergenza o in caso di necessità (per esempio sciopero del personale, calamità naturali).

### **I nostri alimenti per le festività**

La Serenissima Ristorazione prevede che a tutti i bambini e alle bambine vengano distribuiti dolcetti per le festività natalizie.

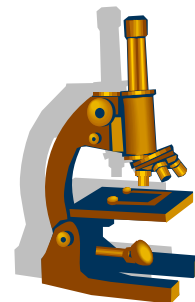
Inoltre è previsto un "menù festivo" differenziato a seconda della ricorrenza, specifico per i giorni di festa quali:

- *Inizio anno scolastico (Menù "Del Benvenuto")*
- *Natale*
- *Carnevale*
- *Pasqua*
- *Chiusura anno scolastico (Menù "Dell'arrivederci")*

### ➤ I CONTROLLI CHE PREVEDIAMO

#### *I diversi tipi di controlli*

Nei centri di distribuzione degli alimenti, nei centri di preparazione dei pasti e nelle cucine scolastiche sono in uso "Manuali di Autocontrollo Igienico" che le nostre Dietiste adottano per il controllo e la sorveglianza di tutte le attività. Sono previste schede di verifica che descrivono le procedure di lavoro dell'intero "processo di produzione" dei pasti: ricevimento e stoccaggio degli alimenti, preparazione e cottura, confezionamento, trasporto e somministrazione dei cibi. I problemi che si potrebbero manifestare, sono così verificati in ogni fase e, se riscontrati, sono eliminati con specifiche e immediate azioni correttive. Questo sistema riduce i pericoli per l'igiene degli alimenti e consente di adottare tutte le misure necessarie per prevenirli.



#### *Il piano dei "controlli" e delle "analisi"*

Un apposito gruppo formato da Dietiste esperte del settore supportate da un'azienda esperta del settore dotata di laboratorio analisi interno, effettua continue verifiche e prelievi periodici di alimenti nelle cucine delle Scuole: lo



stesso avviene all'interno delle strutture annesse alle cucine quali magazzini, spogliatoi, bagni del personale addetto alla preparazione e distribuzione e refettori. Infatti, è stato definito un preciso "piano dei controlli e delle analisi" studiato per offrire la massima garanzia sulla sicurezza e sulla qualità dei cibi serviti nelle mense. I controlli sono effettuati da esperti del settore che, secondo un calendario prestabilito, compiono verifiche, prelevano campioni, eseguono tamponi di superfici e

redigono l'apposita documentazione.

Tutti i giorni inoltre viene prelevato il così detto "pasto test" o "pasto campione", relativo al menù del giorno, accuratamente refrigerato e conservato per un tempo pari a 72 ore, a disposizione degli organi di competenza.

#### *Adozione dello STANDARD (Standard 2 - Garanzia controlli documentati)*

Può accadere che per motivi particolari ed eccezionali non possano essere effettuati tutti i controlli documentati previsti. Il Settore Ristorazione si impegna, comunque, ad effettuare un numero di controlli documentati non inferiore al 97% di quelli programmati.

#### *La partecipazione e la tutela dei diritti*

Consideriamo di fondamentale importanza per il buon andamento del "servizio", la partecipazione attiva dei nostri Utenti ai "controlli". Le "Commissioni mensa" e le Rappresentanze dei genitori sono, infatti, gli organismi attraverso i quali è assicurata la partecipazione degli Utenti al funzionamento ed al miglioramento del "servizio". Le "Commissioni mensa" nominate dai genitori degli alunni e delle alunne, svolgono i compiti di controllo del servizio. Gli Utenti, individualmente o attraverso le loro rappresentanze, possono, comunque, far presente gli eventuali propri disagi, nel caso in cui si determinassero disservizi o violazioni dei principi stabiliti nella "Carta" (V. anche al punto successivo: "L'informazione e l'ascolto").

### ➤ LE GARANZIE PER I SERVIZI

#### *Il tempo massimo di servizio*



Abbiamo stabilito un limite di tempo entro il quale deve avere inizio il servizio. Tali limiti di tempo non possono, ovviamente, comprendere eventuali ritardi dovuti a cause di forza maggiore che, in quanto tali, non possono essere imputate alla Serenissima Ristorazione. Il trasporto dei pasti dai Centri di produzione alle Scuole che hanno più turni di refezione, viene effettuato in corrispondenza dei diversi orari di "inizio pasto", per garantire le più corrette condizioni di consumazione. Pertanto, data l'importanza di una efficace erogazione del "servizio", per tale adempimento abbiamo previsto uno "standard".

#### *Adozione dello STANDARD (Standard 3 - Puntualità del pranzo servito)*

Il limite di tempo entro il quale deve avere inizio il servizio non deve superare i 15 minuti dall'orario di inizio dei pasti in vigore nella Scuola.

#### *Qualità e cortesia*

Uno dei punti fondamentali alla base dei principi che pongono l'Utente al centro dell'attenzione della Serenissima Ristorazione, è il tipo di relazione che si instaura fra Operatore e Cittadino. Per questo, noi vogliamo che il rapporto tra il personale addetto alla distribuzione dei pasti nelle mense ed i commensali sia sempre ispirato al reciproco rispetto ed alla massima cortesia. Periodicamente, allo scopo di migliorare sempre più tali rapporti, effettuiamo sondaggi sulle opinioni dei commensali volte a verificare l'effettiva "qualità" e ad individuare le modalità per conseguire il miglioramento del servizio. Allo scopo di consentire una maggiore personalizzazione del rapporto, tutto il nostro personale che opera telefonicamente

o di persona a contatto con gli utenti è tenuto ad indicare il proprio nominativo, ad esporre il tesserino di riconoscimento

### *Adozione dello STANDARD (Standard 4 - Risposta ai reclami)*

Nel caso di richieste o proposte che comportino una particolare ed approfondita analisi, entro i 30 giorni lavorativi sarà comunque inoltrata all'Utente una "lettera di cortesia" nella quale si spiegheranno le ragioni della necessità di tempi più lunghi per l'espletamento dell'intera pratica.

## *Valutazione del Servizio*

### ➤ LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

La "Soddisfazione dell'Utente", può essere definita come il rapporto tra la qualità percepita e la qualità attesa. La "qualità del servizio di ristorazione scolastica" può essere definita rispondendo alle seguenti domande:

- QUALI CARATTERISTICHE HA IL PASTO CHE HO CONSUMATO A SCUOLA?
- QUALI SONO LE CARATTERISTICHE CHE IL PASTO A SCUOLA DEVE AVERE PER ME?

Oppure, più semplicemente:

- COME È IL PASTO A SCUOLA?
- COME DEVE ESSERE IL PASTO A SCUOLA?

Se i due termini delle risposte coincidono, l'Utente risulta pienamente soddisfatto; se non coincidono, c'è insoddisfazione.

Per effettuare le "rilevazioni" della soddisfazione degli Utenti, utilizziamo appositi questionari, somministrati all'utenza da professionisti con esperienza nel settore e con elevate capacità relazionali e di comunicazione.



I risultati rilevati attraverso la rielaborazione dei questionari serviranno alla Serenissima Ristorazione S.p.A per apportare modifiche che aumentino la gradibilità del servizio secondo i gusti e le proposte dell'utente.

I risultati della "customer satisfaction" saranno, inoltre, riportati e disponibili, per coloro che sono interessati, sul sito internet collegato al servizio di refezione scolastica dalla Serenissima Ristorazione S.p.A.

Sarà anche **aperta sul sito internet dedicato la Sezione** dedicata all'Ente che offre:

1. la disponibilità a porre quesiti di carattere dietetico ad un qualificato addetto Aziendale, disponibile e pronto a rispondere sempre cortesemente via e-mail alle domande poste.
2. la possibilità di consultare i menù in atto presso la ristorazione scolastica dell'Ente.
3. gli audit riportati dalle rilevazioni della gradibilità del servizio.
4. i contatti aziendali.

## ➤ LA QUALITÀ PROMESSA

### *La classificazione degli standard*

Gli obiettivi di qualità, che abbiamo definito con gli "standard" possono variare di anno in anno in "valore" e in "tipo" per le iniziative di miglioramento che continuiamo ad intraprendere.

### *La presentazione degli standard*

Nella presente carta dei servizi, vengono definiti gli standard di partenza del servizio: in caso di variazioni, gli stessi vengono tempestivamente aggiornati e pubblicati sul sito dedicato.

### *I piani di miglioramento degli standard*

In conclusione, teniamo gli standard sotto controllo per realizzare i seguenti obiettivi:

- mantenere i valori degli standard promessi;
- formulare, durante l'anno in corso, opportuni piani per il miglioramento degli standard dei servizi per gli anni successivi.

Da oltre 20 anni ci sediamo a tavola con Voi.

Da oltre 20 anni il Gruppo Serenissima Ristorazione, leader nella ristorazione collettiva e commerciale, è al vostro fianco nel occuparsi della vostra salute e della vostra alimentazione. Una tradizione tutta italiana, che coniuga l'efficienza e l'organizzazione alla flessibilità delle nostre soluzioni.

In Serenissima, la qualità nasce dall'esperienza e dalla competenza. In molte professionalità e di vostro servizio, i nostri valori sono i nostri standard.

Via della Scimmia, 26 - 04195 VITERBIA  
Tel. 0444 348820 Fax 0444 348822 - [www.grupposerenissima.it](http://www.grupposerenissima.it)

SETTEMBRE 2010