



Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2009	Risultato 2010
Ristorazione standard	Menù base	Distribuzione entro Settembre	Standard rispettato	Standard rispettato
		Pubblicazione sul portale ristorazione entro il 30 agosto	Standard rispettato	Standard rispettato
Servizio di base	Erogazione del menù definito	Rispetto giornaliero del menù pubblicato; differenze gestite secondo modalità stabilite	Standard rispettato nel 99% dei casi	Standard rispettato nel 100% dei casi
Menù alternativo	Disponibilità del menù alternativo	Attivazione e soppressione entro 10 giorni dalla richiesta	Standard rispettato nel 100% dei casi	Standard rispettato nel 100% dei casi
Menù in bianco	Disponibilità del menù "in bianco"	A disposizione se richiesto entro le ore 9.30	Standard rispettato nel 99% dei casi	Standard rispettato nel 100% dei casi
Segnalazioni, reclami, suggerimenti	Tempi di risposta alle segnalazioni	Entro 30 giorni dalla presentazione	Standard rispettato nel 95% dei casi	Standard rispettato nel 100% dei casi