

Carta dei Servizi Educativi del Comune di Palermo

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

Servizio 1: ASILI NIDO COMUNALI

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità telefonica/fisica	Accesso agli Uffici - per appuntamento	lunedì martedì e gioved mattina dalle ore 9.00 alle ore 12.30 - mercoledì pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30	100%	90%	conteggio dei giorni di eventuale mancata risposta telefonica al pubblico o mancato ricevimento	NO
	Accessibilità multimediale	Sito Web Comune di Palermo	Circolari affisse nelle bacheche degli Asili Nido - Circolari inviate ai più importanti uffici comunali (URP, Circoscrizioni, stampa etc.) e pubblicazione on line sul sito del Portale della Scuola	100%	100%	conteggio delle circolari emesse, affisse, inviate e/o pubblicate	NO
Tempestività	Tempi medi	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Presentazione delle istanze d'iscrizione esclusivamente on - line nel mese di gennaio di ogni anno, a seguito di pubblicazione dell'avviso e previa registrazione dell'utente sul Portale della Scuola. Entro lo stesso termine possono essere presentate istanze motivate per il trasferimento dei minori frequentanti ad un altro asilo	30 gg.	44	Portale della Scuola	NO
	Tempi medi di rilascio multicanale	Tempi acquisizione informazioni	on line, e/o telefonicamente presso il Servizio Attività rivolte alla scuola dell'infanzia.	5 gg.i via telematica 30/60 minuti telefonicamente presso strutture asili nido e/o presso Servizio attività rivolte alle scuole dell'infanzia	90%	posta elettronica - strutture Asili Nido	NO
	Tempi medi di risposta ai ricorsi/reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi - (max tempi previsti per legge)	Tempi di risposta ai reclami/ricorsi in opposizione avverso la graduatoria delle istanze pervenute.	1. <i>Ricorso in opposizione avverso la graduatoria</i> : entro 10 gg. dalla pubblicazione della graduatoria provvisoria per l'accesso agli Asili Nido presso il Servizio Attività rivolte alla scuola dell'Infanzia.	0	Tempi necessari per la risposta ai reclami/n. ricorsi ricevuti	NO
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito Web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	2 gg.		conteggio dei giorni in media necessari per l'aggiornamento	NO
	Procedura di contatto	Telematicamente e/o presso il Servizio attività rivolte alla scuola dell' Infanzia	n. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	2 gg.		conteggio dei giorni in media necessari per l'aggiornamento	NO
	Tempi medi di risposta	Telematicamente e/o presso il Servizio attività rivolte alla scuola dell' Infanzia	n. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	2 gg.	7 gg.	conteggio dei giorni in media necessari per l'aggiornamento	NO
	Eventuali spese a carico dell'utente	Rette asili nido	Quota di partecipazione in base al reddito.	n. modelli ISEE controllati / n. modelli ISEE presentati	821	conteggio n. controlli mod. ISEE presentati	SI anche a compensazione
Efficacia	Conformità	Rispondenza standard educatore/bambino	Numero di bambini assegnati ad ogni educatore	1/8	1/10	Conteggio numero bambini per educatore	no
	Affidabilità	Garantire il regolare svolgimento delle attività educative-didattiche di Asili Nido Comunali.	Numero di giorni di regolare funzionamento del servizio.	100%	90%	Conteggio dei giorni di effettiva apertura	no
	Compiutezza	Esaustività del Servizio erogato	Soddisfazione dell'utenza al servizio erogato	100%	80%	valore % espresso dagli utenti attraverso le Customer satisfaction a fine anno scolastico	NO



Carta dei Servizi Educativi del Comune di Palermo

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

Servizio 2 : SCUOLE DELL'INFANZIA COMUNALI

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità telefonica/visiva	Accesso agli Uffici -per appuntamento	lunedì martedì e giovedì mattina dalle ore 9.00 alle ore 12.30 - mercoledì pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30	100%	90%	conteggio dei giorni di eventuale mancata risposta telefonica al pubblico o mancato ricevimento	NO
	Accessibilità multimediale	Sito Web Comune di Palermo	Circolari affisse nelle bacheca delle segreterie delle Unità Didattiche Educative - Circolari inviate ai più importanti uffici comunali (URP, Circoscrizioni, stampa etc.) e pubblicazione on line sul Sito del Portale della Scuola	100%		conteggio delle circolari emesse, affisse, inviate e/o pubblicate	NO
Tempestività	Tempi medi	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Presentazione delle istanze, esclusivamente on line, nel mese di gennaio di ogni anno, a seguito di pubblicazione dell'Avviso sul Portale della scuola e previa registrazione dell'utente sul Portale stesso. Entro lo stesso termine possono essere presentate istanze motivate per il trasferimento dei minori frequentanti ad altra scuola	30 gg		Portale della Scuola	NO
	Tempi medi di risposta multicanale	Tempi acquisizione informazioni	on line, e/o telefonicamente presso il Servizio Attività rivolte alla scuola dell'infanzia.	5 gg. lavorativi via telematica 30/60 minuti telefonicamente presso le scuole o Servizio attività rivolte alla scuola dell'infanzia		posta elettronica del Servizio	NO
	Tempi medi di risposta ai reclami/ricorsi	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi di risposta reclamo/ricorso in opposizione avverso la graduatoria delle istanze pervenute:	1. <i>Ricorso in opposizione avverso la graduatoria</i> : entro 10 gg. dalla pubblicazione della graduatoria provvisoria per l'accesso alle Scuole presso il Servizio attività rivolte alle scuole dell'infanzia		Tempi necessari per la risposta ai reclami/n. ricorsi ricevuti	NO
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito Web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	2 gg.		conteggio dei giorni in media necessari per l'aggiornamento	NO
	Procedura di contatto	Telematicamente e/o presso l'Ufficio Servizi per l'Infanzia	n. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	2 gg		conteggio dei giorni in media necessari per l'aggiornamento	NO
	Tempi medi di risposta	Telematicamente o presso l'Ufficio Servizi per l'Infanzia	n. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	2 gg.	7 gg.	conteggio dei giorni in media necessari per l'aggiornamento	NO
Efficacia	Conformità	Corrispondenza del servizio erogato agli standard normativi.	Numero bambini inseriti per sezione.	25 bambini	20 bambini	media bambini inseriti per sezione	NO
	Affidabilità	Garantire il regolare svolgimento delle attività educative -didattiche di scuole dell'Infanzia Comunale.	Numero di giorni di regolare funzionamento del servizio.	100%	90%	Conteggio dei giorni di effettiva apertura	NO
	Compiutezza	Esaustività del Servizio erogato	Soddisfazione dell'utenza al servizio erogato	100%	80%	valore % espresso dagli utenti attraverso le Customer satisfaction a fine anno scolastico	NO

Carta dei Servizi Educativi del Comune di Palermo

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

Servizio 3 : Refezione Scolastica

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici	lunedì martedì e giovedì mattina dalle ore 9.00 alle ore 12.30 - mercoledì pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30	100%		conteggio dei giorni di effettiva apertura al pubblico	
	Accessibilità multimediale	La modulistica per l'accesso al servizio è disponibile sulla sezione del sito istituzionale "Portale della Scuola"	1 canale	1		Conteggio del numero di canali utilizzati per l'erogazione del servizio	
Tempestività	Tempo medio per usufruire del servizio di refezione	tempestivo	il servizio viene erogato tempestivamente, previo pagamento del ticket in relazione all'ISEE presentato	1 giorno	3 giorni	Verifica dell'avvenuto pagamento del ticket in riferimento all'ISEE	
	Tempi medi di risposta su reclamo	non sono previsti reclami ma forme di partecipazione degli utenti alla gestione del servizio tramite la Commissione genitori e la Commissione Mensa	la Commissione mensa si riunisce due volte l'anno.	2 volte l'anno	1 volta l'anno	numero di riunioni delle commissioni svolte nell'anno	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e dei procedimenti	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	3 giorni		conteggio del n. di giorni necessari per l'aggiornamento	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	3 giorni		conteggio del n. di giorni necessari per l'aggiornamento	
	Tempi medi di risposta	pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	3 giorni		conteggio del n. di giorni necessari per l'aggiornamento	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di controlli effettuati dall'Ufficio per verificare il rispetto da parte della ditta esecutrice del Capitolato d'oneri	almeno n. 10 visite ispettive, a rotazione, nelle scuole con servizio di refezione	almeno n. 5 visite ispettive, a rotazione, nelle scuole con servizio di refezione	n. di controlli effettuati	
	Affidabilità	rispetto dei parametri fisico chimico merceologico previsti dal Capitolato d'oneri	n. controlli di qualità tramite prelievo di campioni	n. 20 controlli all'anno, a rotazione, nelle scuole con servizio di refezione	n. 10 controlli all'anno, a rotazione, nelle scuole con servizio di refezione	n. controlli effettuati	
	Compiutezza	esaurività della prestazione erogata	indice di gradimento del servizio reso rilevato tramite la customer satisfaction	75%	50%	Indice di gradimento rilevato da Customer	



Carta dei Servizi Educativi del Comune di Palermo

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

Servizio 4 : Assistenza Specialistica

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	Accesso agli uffici/sportelli-presso la U.O. Assistenza Specialistica	lunedì martedì e giovedì mattina dalle ore 9.00 alle ore 12.30 - mercoledì pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30	100%		conteggio dei giorni di effettiva apertura al pubblico	
Tempestività	<i>Tempi di erogazione del servizio</i>	Tempo massimo: anno scolastico successivo alla data di presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili.	Dalla data di acquisizione della certificazione e/o dalla data di approvazione del bilancio	90 gg.		Conteggio dei giorni dalla data di acquisizione alla data di erogazione del servizio	
	<i>Tempi medi - di risposta su reclamo/ricorso</i>	Tempi max dalla ricezione del ricorso/sentenza di condanna Tempi max di risposta ai reclami pervenuti	4 /5 gg. lavorativi dalla ricezione del ricorso alla trasmissione all'Avvocatura per l'esame dello stesso. 4 /10 gg. lavorativi dalla ricezione della sentenza di condanna alla predisposizione della delibera di approvazione del debito fuori bilancio. 4/30 gg. lavorativi dalla ricezione del reclamo	Tempi medi di risposta da 4 a 30 gg lavorativi		conteggio del numero di giorni dalla ricezione del ricorso/sentenza alla risposta al reclamo/ricorso	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione sul Portale della Scuola delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 gg.		conteggio del n. di giorni necessari per l'aggiornamento	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 gg.		conteggio del n. di giorni necessari per l'aggiornamento	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità e pertinenza della prestazione erogata	n. richieste accolte conformemente alla norma di riferimento e al Regolamento Comunale/ n. istanze pervenute	90%		Numero di richiesta accolte/n. istanze pervenute	

