



**Carta dei Servizi - EDUCATIVI**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**ANNO 2017**



## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2017

TAB. 4.2: Rendicontazione ***indagini di soddisfazione dell'utenza*** anno 2017

### Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2018
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2018



**Carta dei Servizi - Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**

**Controllo della qualità percepita**

1. TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2017

**SERVIZIO 1: ASILI NIDO comunali**

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
0	Nessun reclamo pervenuto nell'anno 2017				

**SERVIZIO 2: SCUOLE DELL'INFANZIA**

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
0	Nessun reclamo pervenuto nell'anno 2017				

**SERVIZIO 3: REFEZIONE SCOLASTICA**

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
0	Non sono previsti reclami				

**SERVIZIO 4: ASSISTENZA SPECIALISTICA**

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
0	La tipologia del servizio e il luogo (Istituzione Scolastica) in cui lo stesso viene erogato fa sì che l'interlocutore immediato a cui il genitore si rivolge in caso di reclamo è il Dirigente Scolastico. Quest'ultimo, solo nel caso in cui non riesce a risolvere la problematica rappresentata, chiede l'intervento dell'U.O. Assistenza Specialistica. Nell'anno 2017 nessun reclamo è stato inoltrato all'U.O. Assistenza Specialistica.				



**Carta dei Servizi - Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**

**Controllo della qualità percepita**

2. **TAB. 4.2:** Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2017*

**SERVIZIO 1: ASILI NIDO comunali**

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione	Osservazioni U.R.P.
A conclusione di ciascun anno scolastico viene effettuata un'indagine sul grado di soddisfazione degli alunni che frequentano gli asili nido comunali. Nell'ottica dell'attuazione di un percorso integrato dei servizi per l'infanzia da 0 a 6 anni, è stato utilizzato il medesimo questionario di rilevazione per gli asili nido e le scuole dell'infanzia e, l'elaborazione dei dati raccolti è stata effettuata utilizzando una metodologia condivisa	anno scolastico 2016-17	n. 726 schede restituite	Accessibilità	Orari di apertura	molto	
				Accessibilità fisica dei locali	abbastanza	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	molto	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	abbastanza /molto	
				tempi medi di rilascio inform.	abbastanza /molto	
				tempi medi di risposta su reclamo		
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	molto	
				Disponibilità modulistica	abbastanza /molto	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	abbastanza /molto	
			Efficacia	Conformità	molto	
				Affidabilità	molto	
				Compiutezza	molto	



**Carta dei Servizi - Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**

**SERVIZIO 2: SCUOLE DELL'INFANZIA**

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione	Osservazioni U.R.P.
<p>A conclusione di ciascun anno scolastico viene effettuata un'indagine sul grado di soddisfazione degli alunni che frequentano le scuole dell'infanzia comunali. Nell'ottica dell'attuazione di un percorso integrato dei servizi per l'infanzia da 0 a 6 anni, è stato utilizzato il medesimo questionario di rilevazione per gli asili nido e le scuole dell'infanzia e, l'elaborazione dei dati raccolti è stata effettuata utilizzando una metodologia condivisa</p>	<p>anno scolastico 2016-17</p>	<p>n. questionari restituiti 890</p>	Accessibilità	Orari di apertura	molto	
			Accessibilità fisica dei locali	abbastanza		
			Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	potenziamento canali di informazione		
			Tempestività	tempi medi di rilascio	abbastanza	
				tempi medi di rilascio inform.	abbastanza	
				tempi medi di risposta su reclamo		
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	molto	



**Carta dei Servizi - Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**

				Disponibilità modulistica	molto	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	molto	
Efficacia				Conformità	molto	
				Affidabilità	molto	
				Compiutezza	molto	

**SERVIZIO 3: REFEZIONE SCOLASTICA**

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione	Osservazioni U.R.P.
questionario di customer satisfaction rivolto ai genitori dei bambini che usufruiscono della refezione scolastico	a.s. 2016/2017	n. 418 questionari somministrati in 17 scuole	Accessibilità	costo del servizio	32,78% molto soddisfatto	
					40,19% abbastanza soddisfatto	
		n. 418 questionari riscontrati	Tempestività	orario del pasto	31,34 % molto soddisfatto	
					53,83 % abbastanza soddisfatto	
			Trasparenza	cortesia e professionalità del personale	90,91 % soddisfatto	
				menù proposti	22,01 % molto soddisfatto	
					40,19 % abbastanza soddisfatto	
			Efficacia	qualità del cibo	72,01% soddisfatto	



**Carta dei Servizi - Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

				pulizia dei locali	32,30 % molto soddisfatto	
					54, 55 abbastanza soddisfatto	

**SERVIZIO 4: ASSISTENZA SPECIALISTICA**

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine	Esito della misurazione del grado di soddisfazione	Osservazioni U.R.P.
Questionario di Customer Satisfaction rivolto ai genitori dei minori che fruiscono del servizio di Assistenza Specialistica	Anno Scolastico 2016/2017	1140	Accessibilità (vengono variati i sottofattori presi in esame perché la tipologia di questionario utilizzato per cogliere il grado di soddisfazione per il servizio di A.S. tiene conto di altri elementi)	Organizzazione del servizio  Genitori "molto soddisfatti" : 81,85% "parzialmente soddisfatti": 13,88 % "insoddisfatti": 1,89% "non si sono espressi in merito": 2,37 %	
			Accessibilità fisica e/o informatica all'Ufficio ove rappresentare i problemi riscontrati	Genitori "molto soddisfatti" : 72,60% "parzialmente soddisfatti": 17,67 % "insoddisfatti": 2,25% "non si sono espressi in merito": 7,47%	
			Tempestività	Avvio del servizio rispetto all'inizio dell'anno scolastico	Valutato come criticità dal 22,2% dei genitori
					



**Carta dei Servizi - Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

		Tempi di risposta da parte dell'Istituzione Scolastica ai problemi rappresentati	Genitori "molto soddisfatti" : 75,80% "parzialmente soddisfatti": 15,90 % "insoddisfatti": 2,96% "non si sono espressi in merito": 5,34%	
		Tempi di risposta da parte dell'Ufficio Assistenza Specialistica ai problemi rappresentati	Genitori "molto soddisfatti" : 72,60% "parzialmente soddisfatti": 17,67 % "insoddisfatti": 2,25% "non si sono espressi in merito": 7,47%	
	Trasparenza	Chiarezza informazioni necessarie per fruire del servizio e disponibilità modulistica	Genitori "molto soddisfatti" : 81,85% "parzialmente soddisfatti": 13,88 % "insoddisfatti": 1,89% "non si sono espressi in merito": 2,37 %	
	Efficacia	Conformità rispetto alle aspettative del servizio	Genitori "molto soddisfatti" : 74,25% "parzialmente soddisfatti": 18,74% "insoddisfatti": 4,98% "non si sono espressi in merito": 2,02 %	
		Affidabilità	Genitori "molto soddisfatti" : 89,91% "parzialmente soddisfatti": 7,59% "insoddisfatti": 1,07% "non si sono espressi in merito": 1,42 %	



**Carta dei Servizi - Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

			Compiutezza rispetto al lavoro svolto nei confronti del minore	Genitori "molto soddisfatti" : 86,48% "parzialmente soddisfatti": 9,25 % "insoddisfatti": 1,90% "non si sono espressi in merito": 2,37 %	



**Carta dei Servizi - Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

## Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2018

### **SERVIZIO 1: ASILI NIDO comunali**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	Dall'analisi dei questionari restituiti risulta che il 43% degli intervistati si ritiene abbastanza soddisfatto e il 54 % si ritiene molto soddisfatto del servizio complessivamente offerto, pertanto gli obiettivi di mantenimento sono finalizzati a mantenere tali standards
<b>MIGLIORAMENTO</b>	Il 62 % degli intervistati ritiene utile, per migliorare il servizio, organizzare incontri su particolari tematiche educative, mentre il 56 % degli intervistati ritiene utile potenziare i canali d'informazione inerenti le attività dell' asilo con locandine, avvisi ecc
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	



**Carta dei Servizi - Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

**SERVIZIO 2: SCUOLE DELL'INFANZIA**

<b>Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte</b>	
<b>MANTENIMENTO</b>	Dall'analisi dei questionari restituiti risulta che il 41% degli intervistati si ritiene abbastanza soddisfatto e il 43 % si ritiene molto soddisfatto del servizio complessivamente offerto, pertanto gli obiettivi di mantenimento sono finalizzati a mantenere tali standards
<b>MIGLIORAMENTO</b>	Il 49 % degli intervistati ritiene utile, per migliorare il servizio, organizzare incontri su particolari tematiche educative, mentre il 53 % degli intervistati ritiene utile potenziare i canali d'informazione inerenti le attività della scuola con locandine, avvisi ecc
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	



**Carta dei Servizi - Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

**SERVIZIO 3: REFEZIONE SCOLASTICA**

<b>Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte</b>	
<b>MANTENIMENTO</b>	
<b>MIGLIORAMENTO</b>	Definizione della nuova gara d'appalto per il servizio di refezione scolastica con riduzione della 100% plastica utilizzata per la somministrazione dei pasti attraverso il passaggio dal monoporzione al multiporzione. Formazione del personale.
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	Variazione menu' per mancato riscontro gusto dei bambini evidenziato in sede di Commissione mensa.



**Carta dei Servizi - Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

**SERVIZIO 4: ASSISTENZA SPECIALISTICA**

<b>Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte</b>	
<b>MANTENIMENTO</b>	Garantire l'attuale organizzazione del servizio in termini qualitativi.
<b>MIGLIORAMENTO</b>	Migliorare i rapporti interistituzionali e favorire la continuità operativa.
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	Ottenimento del totale delle somme richieste nelle previsioni di bilancio al fine di potere avviare il servizio contestualmente all'inizio dell'anno scolastico e per un monte ore rispondente alle reali esigenze dei minori da assistere.



**Carta dei Servizi - Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2018

**SERVIZIO 1: ASILI NIDO comunali**

**Piano di  
miglioramento  
degli Standard**

Potenziamento dei canali d'informazione inerenti le attività dell' asilo con incontri su tematiche educative, pubblicazione di informazioni sul sito istituzionale del Comune di Palermo e sul Portale della scuola, realizzazione di bacheche, locandine, avvisi ecc

**SERVIZIO 2: SCUOLE DELL'INFANZIA**

**Piano di miglioramento degli Standard**

Potenziamento dei canali d'informazione inerenti le attività della scuola con incontri su tematiche educative, pubblicazione di informazioni sul sito istituzionale del Comune di Palermo e sul Portale della scuola, realizzazione di bacheche, locandine, avvisi ecc

**SERVIZIO 3: REFERENZE SCOLASTICHE**

Nessun Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2018



**Carta dei Servizi - Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

**SERVIZIO 4: ASSISTENZA SPECIALISTICA**

**Piano di  
miglioramento  
degli Standard**

In considerazione dell'esito della misurazione del grado di soddisfazione della qualità del servizio (mediante Customer Satisfaction) non si ritiene sia necessario stilare un piano di miglioramento degli standard, ma sia sufficiente apportare solo delle azioni correttive come sopra meglio specificato.

