



Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2018



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2018

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2018

Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2019
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2019

Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

1. **TAB. 4.1:** Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2018

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...)
Nessun reclamo					

SERVIZIO 2: SCUOLE DELL'INFANZIA COMUNALE

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

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...)
NESSUN RECLAMO					

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...)
Nessuno	La tipologia del servizio e del 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 2018 nessun reclamo è stato inoltrato all'U.O. Assistenza Specialistica.				

Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

2. TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2018*













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 URP
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	ANNO 2017/2018 - SOMMINISTRATO MESE DI MAGGIO 2018	808 distribuiti - 548 schede restituite	Accessibilità	Orari di apertura	Abbastanza	
				Accessibilità fisica dei locali	Abbastanza	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	Abbastanza	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	Molto	
				tempi medi di rilascio inform.	Molto	
				tempi medi di risposta su reclamo	Molto	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	Abbastanza	
				Disponibilità modulistica	Abbastanza	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	Abbastanza	
			Efficacia	Conformità	Molto	
				Affidabilità	Molto	
				Compiutezza	Molto	



Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO 2: SCUOLE DELL'INFANZIA COMUNALE

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 URP
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	ANNO 2017/2018 - SOMMINISTRATO MESE DI MAGGIO 2018	978 distribuiti - 484 schede restituite	Accessibilità	Orari di apertura	Abbastanza	
				Accessibilità fisica dei locali	Abbastanza	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	Abbastanza	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	Abbastanza	
				tempi medi di rilascio inform.	Abbastanza	
				tempi medi di risposta su reclamo	Abbastanza	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	Abbastanza	
				Disponibilità modulistica	Abbastanza	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	Abbastanza	
			Efficacia	Conformità	Molto	
				Affidabilità	Molto	
				Compiutezza	Molto	








Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

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
		non è stata effettuata customer a seguito del restyling dei contenuti del Portale della Scuola.	Accessibilità	Orari di apertura	
				Accessibilità fisica dei locali	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	
				tempi medi di rilascio inform.	
				tempi medi di risposta su reclamo	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	
				Disponibilità modulistica	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	
			Efficacia	Conformità	
				Affidabilità	
				Compiutezza	





Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

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 URP
Questionario di customer satisfaction rivolto ai genitori dei minori che fruiscono del servizio di Assistenza Specialistica.	Anno scolastico 2017/2018	1182 distribuiti 923 restituiti	Accessibilità (vengono variati i sottofattori presi in esame perché la tipologia di questionario utilizzato per cogliere il grado di soddisfazione per il servizio di assistenza Specialistica tiene conto di altri elementi)	Organizzazione del servizio	Genitori molto soddisfatti: 81,5% Parzialmente soddisfatti: 15% Insoddisfatti: 3,5% Non si sono espressi in merito; 4%	
				Accessibilità fisica dei locali	Genitori molto soddisfatti: 74,5% Parzialmente soddisfatti: 22,5% Insoddisfatti: 3% Non si sono espressi in merito; 9,6%	
			Tempestività	Avvio del Servizio rispetto all'inizio dell'anno scolastico	Valutato come criticità 19,80%	
				Tempi di risposta da parte dell'istituzione scolastica ai problemi rappresentati	Genitori molto soddisfatti: 78% Parzialmente soddisfatti: 18% Insoddisfatti: 4% Non si sono espressi in merito; 5,34%	
				Tempi di risposta da parte dell'ufficio Assistenza Specialistica ai problemi rappresentati	Genitori molto soddisfatti: 74,5% Parzialmente soddisfatti: 22,5% Insoddisfatti: 3% Non si sono espressi in merito; 1%	



Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

			Trasparenza	Chiarezza informazioni necessarie per fruire del servizio e disponibilità modulistica	Genitori molto soddisfatti: 81,5%Parzialmente soddisfatti:15%Insoddisfatti:3,5%Non si sono espressi in merito;4,3%	
			Efficacia	Conformità rispetto alle aspettative del servizio	Genitori molto soddisfatti: 75% Parzialmente soddisfatti:18% Insoddisfatti:7% Non si sono espressi in merito:3,7%	
				Affidabilità	Genitori molto soddisfatti: 90.5% Parzialmente soddisfatti:7,5% Insoddisfatti:2% Non si sono espressi in merito:3,4%	
Compiutezza rispetto al lavoro svolto nei confronti del minore	Genitori molto soddisfatti: 87.5% Parzialmente soddisfatti:9,5% Insoddisfatti:3% Non si sono espressi in merito:4,3%					

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2019

SERVIZIO 1: ASILI NIDO COMUNALI

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Dall'analisi dei questionari restituiti risulta che il 42% degli intervistati si ritiene abbastanza soddisfatto e il 56 % molto soddisfatto del servizio complessivamente reso. Gli obiettivi di mantenimento saranno finalizzati a mantenere tali standards
MIGLIORAMENTO	Il 66 % degli intervistati ritiene utile, al fine di ottenere un miglior servizio, organizzare incontri su particolari tematiche educative; il 64 % degli intervistati ritiene utile potenziare i canali d'informazione inerenti le attività didattiche degli asili attraverso la pubblicazione di avvisi, la affissione di manifesti e locandine.
AZIONI CORRETTIVE	

SERVIZIO 2: SCUOLE DELL'INFANZIA COMUNALE

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Dall'analisi dei questionari restituiti risulta che il 44% degli intervistati si ritiene abbastanza soddisfatto e il 53 % molto soddisfatto del servizio complessivamente reso. Gli obiettivi di mantenimento saranno finalizzati a mantenere tali standards.
MIGLIORAMENTO	Il 48 % degli intervistati ritiene utile, al fine di ottenere un miglior servizio, organizzare incontri su particolari tematiche educative; il 68 % degli intervistati ritiene utile potenziare i canali d'informazione inerenti le attività didattiche degli asili attraverso la pubblicazione di avvisi, la affissione di manifesti e locandine.
AZIONI CORRETTIVE	

Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO 3: REFEZIONE SCOLASTICA

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si mantengono gli standard della carta dei servizi
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

SERVIZIO 4: ASSISTENZA SPECIALISTICA

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Garantire l'attuale organizzazione del servizio in termini quantitativi.
MIGLIORAMENTO	Migliorare i rapporti interistituzionali e garantire la continuità operativa.
AZIONI CORRETTIVE	Ottenimento del totale delle somme richieste nelle previsioni di bilancio al fine di potere avviare il servizio contestualmente con l'inizio dell'anno scolastico ottemperando al monte ore stabilito in sede di Gruppo Misto.



Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2019

SERVIZIO 1: ASILI NIDO COMUNALI

Piano di miglioramento degli Standard

Organizzazione di incontri informativi per le famiglie su specifiche tematiche educative di particolare interesse per i nuclei familiari dei bambini frequentanti i nidi.

SERVIZIO 2: SCUOLE DELL'INFANZIA COMUNALE

Piano di miglioramento degli Standard

Potenziamento dei canali d'informazione attraverso incontri presso le scuole, pubblicazione di un maggior numero di informazioni sul Portale della scuola e sul sito del Comune. Realizzazione di manifesti, locandine ed avvisi.

SERVIZIO 3: REFEZIONE SCOLASTICA

Piano di miglioramento degli Standard

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 delle azioni correttive come meglio sopra specificato.

