



**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 QUALITA' 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 QUALITA' 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 QUALITA' 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  Accessibilità fisica dei locali	Genitori molto soddisfatti: 81,5% Parzialmente soddisfatti: 15% Insoddisfatti: 3,5% Non si sono espressi in merito; 4%	
					Genitori molto soddisfatti: 74,5% Parzialmente soddisfatti: 22,5% Insoddisfatti: 3% Non si sono espressi in merito; 9,6%	
				Avvio del Servizio rispetto all'inizio dell'anno scolastico	Valutato come criticità 19,80%	
			Tempestività	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 QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

CONTRIBUTO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO ALLA SATISFAZIONE				
	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%	



**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 2019

**SERVIZIO 1: ASILI NIDO COMUNALI**

<b>Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte</b>	
<b>MANTENIMENTO</b>	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
<b>MIGLIORAMENTO</b>	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.
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	

**SERVIZIO 2: SCUOLE DELL'INFANZIA COMUNALE**

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

**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 quantitativi.
<b>MIGLIORAMENTO</b>	Migliorare i rapporti interistituzionali e garantire 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 con l'inizio dell'anno scolastico ottemperando al monte ore stabilito in sede di Gruppo Misto.



**Carta dei Servizi Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA 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.

