



**Carta dei Servizi Educativi  
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI  
ANNO 2019**



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

## **INDICE**

### **Rendicontazione**

#### **Controllo della qualità percepita**

TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2019

TAB. 4.2: Rendicontazione ***indagini di soddisfazione dell'utenza*** anno 2019

### **Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive**

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2020
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2020

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking



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

**Controllo della qualità percepita**

1. TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2019

**SERVIZIO 1: ASILI NIDO COMUNALI**

| n. reclami pervenuti | Descrizione reclamo  | Data ricezione           | Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva   | Data risposta            | Canale utilizzato<br>(lettera, fax, mail, telefono...) |
|----------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|--|
| 1                    | Richiesta riparazione riscaldamenti non funzionanti presso il nido Iqbal Masih.<br>Richiesta pulizia e potatura giardino   | 16/01/2019<br>6/02/2019  | Le segnalazioni sono state inoltrate all'ufficio tecnico competente, nelle more del ripristino dei condizionatori guasti, sono stati forniti all'asilo n. 2 termoconvettori. E' stata inoltrata la richiesta della potatura agli uffici competenti | 16/01/2019<br>10/02/2019 | mail   |
| 2                    | Richiesta riparazione riscaldamenti e mancato lavaggio biancheria per rottura lavatrice presso il nido Maria Pia di Savoia | 10/01/2019               | La segnalazione per la riparazione dei riscaldamenti è stata inoltrata al competente ufficio di Edilizia Scolastica. - La biancheria è stata portata presso un altro nido per effettuarne il lavaggio.   | 16/01/2019               | mail   |
| 3                    | Mancata potatura degli alberi e rottura staccionata del giardino presso il nido Maricò                                     | 18/09/2019<br>30/10/2019 | Richiesta inoltrata agli uffici competenti con richiesta di sopralluogo per verifica pericolosità caduta rami alberi. Ulteriore mail inviata all'Ufficio Edilizia Scolastica per la rimozione della staccionata.                                   | 19/9/2019<br>7/11/2019   | mail   |
| 4                    | Malfunzionamento elettrodomestici (frigorifero e forno) presso l'asilo Melograno   | 25/10/2019               | Consegna elettrodomestici nuovi presso la struttura  | 04/12/2019               | mail   |



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

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

| n. reclami pervenuti | Descrizione reclamo  | Data ricezione | Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva   | Data risposta | Canale utilizzato<br>(lettera, fax, mail, telefono...) |
|----------------------|--|----------------|--|---------------|--|
| 1                    | Malfunzionamento riscaldamento presso la scuola Whitaker   | 16/01/2019     | La richiesta è stata inoltrata al competente ufficio di Edilizia Scolastica. E' stata effettuata la riparazione. | 16/01/2019    | mail   |
| 2                    | Pulizia spazi verdi per inaccessibilità dello spazio destinato ai bambini presso la scuola Peralta | 23/10/2019     | La richiesta è stata inoltrata all'Ufficio competente. La pulizia è stata ultimata in data 18/11/2019            | 23/10/2019    | mail   |
| 3                    | Richiesta ripristino funzionamento saracinesche presso scuola Arcobaleno                           | 30/10/2019     | Richiesta e sollecito inoltrati all'Ufficio Edilizia Scolastica. Ripristino utilizzo saracinesche effettuato.    | 31/10/2019    | mail   |

**SERVIZIO 3: REFEZIONE SCOLASTICA**

| n. reclami pervenuti | Descrizione reclamo | Data ricezione | Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva | Data risposta | Canale utilizzato<br>(lettera, fax, mail, telefono...) |
|----------------------|---------------------|----------------|--|---------------|--|
| 1                    | NESSUNO             |                |  |               |  |



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

**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              | <p>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.</p> <p>Quest'ultimo, solo nel caso in cui non riesce a risolvere la problematica rappresentata, chiede l'intervento dell'U.O.</p> <p>Assistenza Specialistica. Nell'anno 2019 nessun reclamo è stato inoltrato all'U.O. Assistenza Specialistica.</p> |                |  |               |   |



**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 2019*

**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 I NIDI COMUNALI NELL'OTTICA DELL'ATTUAZIONE DI UN PERCORSO INTEGRATO DEI SERVIZI PER L'INFANZIA DA 0 A 6 ANNI.<br>E' STATO UTILIZZATO IL MEDESIMO QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE PER GLI ASILI NIDO E LE SCUOLE DELL'INFANZIA.<br>L'ELABORAZIONE DEI DATI RACCOLTI E' STA<br>EFFETTUATA UTILIZZANDO UNA METODOLOGIA CONDIVISA. | ANNO SCOLASTICO 2018/2019 - MESE DI MAGGIO 2019 | 565 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 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 COMUNALE NELL'OTTICA DELL'ATTUAZIONE DI UN PERCORSO INTEGRATO DEI SERVIZI PER L'INFANZIA DA 0 A 6 ANNI.<br>E' STATO UTILIZZATO IL MEDESIMO QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE PER GLI ASILI NIDO E LE SCUOLE DELL'INFANZIA.<br>L'ELABORAZIONE DEI DATI RACCOLTI E' STA<br>EFFETTUATA UTILIZZANDO UNA METODOLOGIA CONDIVISA. | ANNO SCOLASTICO 2018/2019               | 610 SCHEDE RESTITUITE | Accessibilità                     | Orari di apertura   | abbastanza   | <span style="color: green;">●</span> |
|  |   |                       |                                   | Accessibilità fisica dei locali                               | Abbastanza   | <span style="color: green;">●</span> |
|  |   |                       |                                   | Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)               | Abbastanza   | <span style="color: green;">●</span> |
|  |   |                       | Tempestività                      | tempi medi di rilascio  | abbastanza   | <span style="color: green;">●</span> |
|  |   |                       |                                   | tempi medi di rilascio inform.                                | abbastanza   | <span style="color: green;">●</span> |
|  |   |                       |                                   | tempi medi di risposta su reclamo                             | abbastanza   | <span style="color: green;">●</span> |
|  |   |                       | Trasparenza                       | Correttezza informazioni sul responsabile                     | Abbastanza   | <span style="color: green;">●</span> |
|  |   |                       |                                   | Disponibilità modulistica                                     | Abbastanza   | <span style="color: green;">●</span> |
|  |   |                       |                                   | Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica) | Abbastanza   | <span style="color: green;">●</span> |
|  |   |                       | Efficacia                         | Conformità  | Abbastanza   | <span style="color: green;">●</span> |
|  |   |                       |                                   | Affidabilità  | Abbastanza   | <span style="color: green;">●</span> |
|  |   |                       |                                   | Compiutezza   | Abbastanza   | <span style="color: green;">●</span> |



**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  | Osservazioni Urp  |
|---|---|---------------------------------------|-----------------------------------|---|---|---|
| <b>Mod "M" per la valutazione del gradimento pasti forniti dal Servizio di Refezione Scolastica.</b>  | Da Gennaio a Maggio 2019 e da Ottobre a Dicembre 2019 Per un totale di otto mesi. | Ricevuti ed elaborati n° 4815 mod "M" | Accessibilità                     | Orari di apertura   | Non è oggetto dell'indagine   |   |
|   |   |                                       |                                   | Accessibilità fisica dei locali                               | Non è oggetto dell'indagine   |   |
|   |   |                                       |                                   | Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)               | Non è oggetto dell'indagine   |   |
|   |   |                                       | Tempestività                      | tempi medi di rilascio  | Non è oggetto dell'indagine   |   |
|   |   |                                       |                                   | tempi medi di rilascio inform.                                | Non è oggetto dell'indagine   |   |
|   |   |                                       |                                   | tempi medi di risposta su reclamo                             | Non è oggetto dell'indagine   |   |
|   |   |                                       | Trasparenza                       | Correttezza informazioni sul responsabile                     | Non è oggetto dell'indagine   |   |
|   |   |                                       |                                   | Disponibilità modulistica                                     | Non è oggetto dell'indagine   |   |
|   |   |                                       |                                   | Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica) | Non è oggetto dell'indagine   |   |
|   |   |                                       | Efficacia                         | Conformità  | Non è oggetto dell'indagine   |   |
|   |   |                                       |                                   | Affidabilità  | Non è oggetto dell'indagine   |   |
|   |   |                                       |                                   | Compiutezza   | 1) 80% circa, gradimento primi piatti,<br>2) 70% circa, gradimento secondi piatti<br>3) 55% circa, gradimento contorni. |  |



**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 2018/2019               | 1305 distribuiti<br>915 restituiti | Accessibilità (vengono variati i sotto fattori presi in esame perché la tipologia del questionario utilizzato per cogliere il grado di soddisfazione del servizio di Assistenza Specialistica tiene conto di altri elementi) | Organizzazione del servizio   | Genitori molto soddisfatti:83%<br>Parzialmente soddisfatti: 14%<br>Insoddisfatti: 3%     |                  |
|   |   |                                    |  | Accessibilità fisica dei locali   | Genitori molto soddisfatti:76%<br>Parzialmente soddisfatti: 21%<br>Insoddisfatti: 3%     |                  |
|   |   |                                    |  |   |  |                  |
|   |   |                                    | Tempestività   | Avvio del Servizio rispetto all'inizio dell'anno scolastico                           | Valutato come criticità 16,39  |                  |
|   |   |                                    |  | Tempi di risposta da parte dell'Istituzione Scolastica ai problemi rappresentati      | Genitori molto soddisfatti:80,5%<br>Parzialmente soddisfatti: 15,5%<br>Insoddisfatti: 4% |                  |
|   |   |                                    |  | tempi di risposta da parte dell'Uff. Assistenza Specialistica                         | Genitori molto soddisfatti:76%<br>Parzialmente soddisfatti: 21%<br>Insoddisfatti: 3%     |                  |
|   |   |                                    | Trasparenza  | Chiarezza informazioni necessarie per fruire del servizio e disponibilità modulistica | Genitori molto soddisfatti:83%<br>Parzialmente soddisfatti: 14%<br>Insoddisfatti: 3%     |                  |
|   |   |                                    |  |   |  |                  |
|   |   |                                    | Efficacia  | Conformità rispetto alle aspettative del servizio                                     | Genitori molto soddisfatti:79,5%<br>Parzialmente soddisfatti: 15,5%<br>Insoddisfatti: 5% |                  |
|   |   |                                    |  | Affidabilità  | Genitori molto soddisfatti:90%<br>Parzialmente soddisfatti: 9%<br>Insoddisfatti: 1%      |                  |
|   |   |                                    |  | Compiutezza   | Genitori molto soddisfatti:88,5%<br>Parzialmente soddisfatti: 9%<br>Insoddisfatti: 2,5%  |                  |



**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 2020

### **SERVIZIO 1: ASILI NIDO COMUNALI**

| Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte |  |
|--|--|
| <b>MANTENIMENTO</b>  | Dall'Analisi dei questionari restituiti risulta che il 47% degli intervistati si ritiene abbastanza soddisfatto e il 51% molto soddisfatto del servizio complessivamente reso: Gli obiettivi di mantenimento saranno finalizzati al mantenimento di tali standards (98%)   |
| <b>MIGLIORAMENTO</b>   | Il 54% degli intervistati ritiene utile, al fine di ottenere un migliore servizio, organizzare iniziative su specifiche tematiche educative (sport, educazione alimentare etc); il 67% degli intervistati ritiene utile potenziare i canali d'informazione riguardanti le attività didattiche proposte, attraverso la pubblicazione di avvisi e l'affissione di locandine e manifesti. |
| <b>AZIONI CORRETTIVE</b>   |  |

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

| Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte |   |
|--|---|
| <b>MANTENIMENTO</b>  | Dall'Analisi dei questionari restituiti risulta che il 53% degli intervistati si ritiene abbastanza soddisfatto e il 45% molto soddisfatto del servizio complessivamente reso: Gli obiettivi di mantenimento saranno finalizzati al mantenimento di tali standards (98%)  |
| <b>MIGLIORAMENTO</b>   | Il 60% degli intervistati ritiene utile, al fine di ottenere un migliore servizio, organizzare incontri su specifiche tematiche educative (sport, educazione alimentare, vaccinazioni etc); il 67 % degli intervistati ritiene utile potenziare i canali d'informazione riguardanti le attività didattiche proposte, attraverso la pubblicazione di avvisi e l'affissione di locandine e manifesti. |
| <b>AZIONI CORRETTIVE</b>   |   |



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

**SERVIZIO 3: REFEZIONE SCOLASTICA**

| Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte |  |
|--|--|
| <b>MANTENIMENTO</b>  |  |
| <b>MIGLIORAMENTO</b>   | Corsi di formazione per il personale addetto al servizio   |
| <b>AZIONI CORRETTIVE</b>   | Sostituzione e modifiche menù, in caso di segnalazione di scarso gradimento, da parte della Commissione Mensa. |

**SERVIZIO 4: ASSISTENZA SPECIALISTICA**

| Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte |  |
|--|--|
| <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>   | Non si ritiene di dovere mettere in atto azioni correttive                   |



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

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2020

**SERVIZIO 1: ASILI NIDO COMUNALI**

**Piano di miglioramento degli Standard**

Ulteriore potenziamento dei canali d'informazione attraverso incontri presso le scuole, pubblicazione di un maggior numero di informazioni sul Portale della Scuola.

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

**Piano di miglioramento degli Standard**

Ulteriore potenziamento dei canali d'informazione attraverso incontri presso le scuole, pubblicazione di un maggior numero di informazioni sul Portale della Scuola.

**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.



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

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking

**SERVIZIO 1: ASILI NIDO COMUNALI**

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

**SERVIZIO 3: REFEZIONE SCOLASTICA**

**SERVIZIO 4: ASSISTENZA SPECIALISTICA**

| Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i> |    |
|---|----|
| E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?                                       | NO |
| se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta                       |    |
| descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE   |    |
| descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE   |    |

| Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni |
|--|
|  |

