



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



## 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 QUALITÀ 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 (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Richiesta riparazione riscaldamenti non funzionanti presso il nido Iqbal Masih. Richiesta pulizia e potatura giardino	16/01/2019 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 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 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 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 (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 (lettera, fax, mail, telefono...)
1	NESSUNO				



**Carta dei Servizi Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ 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	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 2019 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 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. E' STATO UTILIZZATO IL MEDESIMO QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE PER GLI ASILI NIDO E LE SCUOLE DELL'INFANZIA. L'ELABORAZIONE DEI DATI RACCOLTI E' STATA 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 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 COMUNALE NELL'OTTICA DELL'ATTUAZIONE DI UN PERCORSO INTEGRATO DEI SERVIZI PER L'INFANZIA DA 0 A 6 ANNI. E' STATO UTILIZZATO IL MEDESIMO QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE PER GLI ASILI NIDO E LE SCUOLE DELL'INFANZIA. L'ELABORAZIONE DEI DATI RACCOLTI E' STATA EFFETTUATA UTILIZZANDO UNA METODOLOGIA CONDIVISA.	ANNO SCOLASTICO 2018/2019	610 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	Abbastanza	
				Affidabilità	Abbastanza	
				Compiutezza	Abbastanza	



**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	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, 2) 70% circa, gradimento secondi piatti 3) 55% circa, gradimento contorni.	



**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 2018/2019	1305 distribuiti 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% Parzialmente soddisfatti: 14% Insoddisfatti: 3%	
				Accessibilità fisica dei locali	Genitori molto soddisfatti:76% Parzialmente soddisfatti: 21% 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% Parzialmente soddisfatti: 15,5% Insoddisfatti: 4%	
				tempi di risposta da parte dell'Uff. Assistenza Specialistica	Genitori molto soddisfatti:76% Parzialmente soddisfatti: 21% Insoddisfatti: 3%	
			Trasparenza	Chiarezza informazioni necessarie per fruire del servizio e disponibilità modulistica	Genitori molto soddisfatti:83% Parzialmente soddisfatti: 14% Insoddisfatti: 3%	
			Efficacia	Conformità rispetto alle aspettative del servizio	Genitori molto soddisfatti:79,5% Parzialmente soddisfatti: 15,5% Insoddisfatti: 5%	
				Affidabilità	Genitori molto soddisfatti:90% Parzialmente soddisfatti: 9% Insoddisfatti: 1%	
				Compiutezza	Genitori molto soddisfatti:88.5% Parzialmente soddisfatti: 9% Insoddisfatti: 2,5%	



## **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**

<b>Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte</b>	
<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**

<b>Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte</b>	
<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 QUALITÀ 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 QUALITÀ 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 QUALITÀ 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	