



**Carta dei Servizi Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**ANNO 2021**



## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2021

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2021

### Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2022
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2022

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 2021

**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	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...)
1	NESSUN RECLAMO				



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

**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	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 sia il Dirigente scolastico. Quest'ultimo, solo nel caso in cui non riesca a risolvere la problematica rappresentata, chiede l'intervento dell'U.O. Assistenza Specialistica. Nell'anno 2021 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 2021*













**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 somministrata ai genitori degli alunni frequentanti i nidi, una Customer per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti. Il questionario è stato somministrato tramite la piattaforma google form.	ANNO SCOLASTICO 2020/2021	255 SCHEDE COMPILATE E INVIATE	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 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
<p>A conclusione di ciascun anno scolastico viene somministrata ai genitori degli alunni frequentanti le scuole dell'infanzia, una Customer per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti.</p> <p>Il questionario è stato somministrato attraverso l'utilizzo della Piattaforma Google Form</p>	ANNO SCOLASTICO 2020/2021	175 SCHEDE COMPILATE E RICEVUTE	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
MODELLO M PER LA VALUTAZIONE DEL GRADIMENTO PASTI FORNITI DAL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA	DA GENNAIO AD APRILE E DA NOVEMBRE A DICEMBRE	RICEVUTI ED ELABORATI N.2890 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 ) 77% gradimento primi piatti 2) 64% gradimento secondi piatti 3) 46% 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	0Descrizione 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		1477 distribuiti 736 restituiti	Accessibilità	Organizzazione del servizio	Genitori molto soddisfatti:91,2% Parzialmente soddisfatti: 6,5% Insoddisfatti: 2,3%	
				Accessibilità fisica dei locali	Genitori molto soddisfatti:88% Parzialmente soddisfatti:10,4% Insoddisfatti: 1,6%	
			Tempestività	Avvio del Servizio rispetto all'inizio dell'anno scolastico	Valutato come criticità 21,3%	
				Tempi di risposta da parte dell'Istituzione Scolastica ai problemi rappresentati	Genitori molto soddisfatti:85,5% Parzialmente soddisfatti: 12,8% Insoddisfatti: 1,7%	
			tempi di risposta da parte dell'Uff. Assistenza Specialistica	Genitori molto soddisfatti: 88% Parzialmente soddisfatti: 10,4% Insoddisfatti: 1,6%		
			Trasparenza	Chiarezza informazioni necessarie per fruire del servizio e disponibilità modulistica	Genitori molto soddisfatti:85,5% Parzialmente soddisfatti: 12,8% Insoddisfatti: 1,7%	
			Efficacia	Conformità rispetto alle aspettative del servizio	Genitori molto soddisfatti:92,7% Parzialmente soddisfatti: 5,7% Insoddisfatti: 1,6%	
		Affidabilità		Genitori molto soddisfatti:91,6% Parzialmente soddisfatti: 7% Insoddisfatti: 1,4%		
		Compiutezza		Genitori molto soddisfatti:91,6% Parzialmente soddisfatti: 6,4% Insoddisfatti: 2%		

## Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2022

### SERVIZIO 1: ASILI NIDO COMUNALI

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	Dall'analisi dei questionari restituiti risulta che il 65% degli utenti si ritiene abbastanza soddisfatto ed il 23% molto soddisfatto del servizio complessivamente reso. Gli obiettivi di mantenimento saranno finalizzati al mantenimento di tali standards: 88%.
<b>MIGLIORAMENTO</b>	Il 70% degli intervistati ritiene utile, al fine di ottenere un migliore servizio, organizzare incontri su specifiche tematiche educative (sport, educazione alimentare, vaccinazioni etc); il 75 % 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 dati restituiti risulta che il 68 % degli intervistati si ritiene abbastanza soddisfatto e il 22% molto soddisfatto del servizio complessivamente reso: gli obiettivi di mantenimento saranno finalizzati al mantenimento di tali standards: 90%
<b>MIGLIORAMENTO</b>	Il 70% degli intervistati ritiene utile, al fine di ottenere un miglior servizio, organizzare incontri su specifiche tematiche educative (sport, educazione alimentare, vaccinazioni etc); il 74 % degli intervistati ritiene utile potenziare i canali di informazione riguardanti le attività didattiche proposte, attraverso la pubblicazione di avvisi e l'affissione di locandine e manifesti.
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	—

**SERVIZIO 3: REFEZIONE SCOLASTICA**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	
<b>MIGLIORAMENTO</b>	CORSO DI FORMAZIONE PER IL PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	SOSTITUZIONE E MODIFICHE MENU', IN CASO DI SEGNALAZIONE DI SCARSO GRADIMENTO

**SERVIZIO 4: ASSISTENZA SPECIALISTICA**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	Garantire l'attuale organizzazione del servizio in termini quantitativi e qualitativi
<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

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2022

**SERVIZIO 1: ASILI NIDO COMUNALI**

Piano di miglioramento degli Standard
Si è proceduto, attraverso il Portale della Scuola, all'incremento delle attività a supporto delle famiglie e dei bambini. A seguito dell'emergenza Covid ,si è provveduto a lavorare nel rispetto della stabilità dei gruppi (bolle) secondo le Direttive emanate dal Ministero della Salute. Per mantenere i rapporti educativi con l'utenza sono state organizzate riunioni su Piattaforme Social.

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

Piano di miglioramento degli Standard
Si è proceduto, attraverso il Portale della Scuola, all'incremento delle attività a supporto delle famiglie e dei bambini. A seguito dell'emergenza Covid ,si è provveduto a lavorare nel rispetto della stabilità dei gruppi (bolle) secondo le Direttive emanate dal Ministero della Salute. Per mantenere i rapporti educativi con l'utenza sono state organizzate riunioni su Piattaforme Social.

**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

**SERVIZI 1, 2, 3 e 4**

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
<b>E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?</b>	NO
<b>se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta</b>	
<b>descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE</b>	
<b>descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE</b>	
<b>Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni</b>	