



Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2022



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2022

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2022

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2023
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2023

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 2022
- 2.

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	Contestazione, da parte dell'Istituto Scolastico. Relativa al menù n.13. Mancato rispetto della temperatura dei pasti forniti	09/02/2022	Ai sensi dell'art. 81 del capitolato d'onori relativo al servizio di refezione scolastica è stata applicata, alla ditta C.O.T., la penale di € 350,00	02/03/2022	Mail
2	Contestazione, da parte dell'Istituto Scolastico. Relativa al menù n.1. Poca cottura della carne	12/12/2022	Nessuna penale adottata	20/12/2022	Mail

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...)
7	Tutti i reclami pervenuti sostanziano la richiesta di servizio di assistenza specialistica per i minori disabili gravi, aventi diritto a cui non era stato ancora assegnato un operatore professionale addetto. I reclami pervenuti sono stati inviati direttamente dai genitori degli alunni interessati o per il tramite dei dirigenti scolastici o per il tramite di procuratori legali.	1) 21.10.22 2) 21.10.22 3) 24.10.22 4) 21.11.22 5) 01.12.22 6) 15.12.22 7) 28.12.22	1) Richiesta servizio di assistenza per alunno presso la DD Gabelli. 2) Richiesta servizio di assistenza per alunno presso I.C. Giovanni XXIII-Piazzini. 3) Richiesta servizio di assistenza per alunno presso S.M.S. Pecoraro. 4) Richiesta servizio di assistenza per alunno presso D.D. Monti Iblei. 5) Richiesta servizio di assistenza per alunno presso I.C. Florio-san Lorenzo. 6) Richiesta servizio di assistenza per alunno presso S.M.S. Gramsci. 7) Richiesta servizio di assistenza per alunno presso S.M.S. Gramsci.	1) 21.10.22 2) 08.11.22 3) 25.10.22 4) 06.12.22 5) 13.12.22 6) 15.12.22 7) 12.01.23	1) mail, 2) nota di assegnazione, 3) nota di assegnazione, 4) nota di assegnazione, 5) nota di assegnazione, 6) pec, 7) nota di assegnazione
2	Se nella categoria reclami posso intendersi anche i ricorsi giudiziari, allora nell'anno 2022 sono pervenuti n. 2 ricorsi.	Ricorso 1: 1a) 16.02.22 1b) 19.09.22 Ricorso 2) 28.10.22	Ricorso 1: 1a) Ricorso "Z....." R.G.226/22; 1b) Ordinanza "Z....." n. 218/22 Ricorso 2): Ricorso "V....." R.G.13919/22	Ricorso 1: 1a) 18.03.22 1b) 24.03.22 1c) in atto Ricorso 2): in atto	Ricorso 1: 1a) assegnazione operatore; 1b) relazione per memoria difensiva; 1c) Proposta di Deliberazione Consiliare per approvazione di D.f.B. in fase di lavorazione; Ricorso 2): Relazione per memoria difensiva in fase di lavorazione.



Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

3. TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2022*

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 Comunali, una Customer per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti. Il questionario viene somministrato tramite la piattaforma google form.	anno scolastico 2021/2022	208 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
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. Il questionario viene somministrato tramite la piattaforma google form.	anno scolastico 2021/2022	197 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 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
Gli strumenti utilizzati sono: Modello "M" (modello gradimento menù) e commissione mensa. I dati vengono raccolti dal responsabile dell'HACCP, di ogni centro di refezione, e inseriti sul sistema online del portale della scuola. Successivamente vengono elaborati dall'U.O. Refezione Scolastica	Gennaio/ maggio 2022 novembre/dicembre 2022	NUMERO DI SEGNALAZIONI PERVENUTE (MOD. M) 3357	Accessibilità	Orari di apertura	NON E' OGGETTO DELL'INDAGINE	
				Accessibilità fisica dei locali	NON E' OGGETTO DELL'INDAGINE	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	NON E' OGGETTO DELL'INDAGINE	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	NON E' OGGETTO DELL'INDAGINE	
				tempi medi di rilascio inform.	NON E' OGGETTO DELL'INDAGINE	
				tempi medi di risposta su reclamo	NON E' OGGETTO DELL'INDAGINE	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	NON E' OGGETTO DELL'INDAGINE	
				Disponibilità modulistica	NON E' OGGETTO DELL'INDAGINE	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	NON E' OGGETTO DELL'INDAGINE	
			Efficacia	Conformità	NON E' OGGETTO DELL'INDAGINE	
				Affidabilità	NON E' OGGETTO DELL'INDAGINE	
				Compiutezza	1) 74,33% gradimento primi piatti; 2) 64,47% gradimento secondi piatti; 3) 42,39% 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 : i campi oggetto dell'indagine sono stati modificati in funzione dell'indagine di customer realizzata per il servizio di assistenza specialistica di che trattasi.		Esito della misurazione del grado di soddisfazione	Osservazioni URP
Questionario di "customer satisfaction", distribuito per il tramite delle scuole, ai genitori degli alunni disabili gravi, aventi diritto al servizio.	a.s. 2021/2022	schede somministrate 1651, restituite compilate 678.	Accessibilità	Organizzazione del servizio	Genitori molto soddisfatti: 87% Parzialmente soddisfatti: 8% Insoddisfatti: 5%	
				Accessibilità	Genitori molto soddisfatti: 77% Parzialmente soddisfatti: 19% Insoddisfatti: 4%	
			Tempestività	Avvio del Servizio rispetto all'inizio dell'anno scolastico	Valutato come criticità 41,2%	
				Tempi di risposta da parte dell'Istituzione Scolastica ai problemi rappresentati	Genitori molto soddisfatti: 80% Parzialmente soddisfatti: 17,5% Insoddisfatti: 2,5%	
				tempi di risposta da parte dell'Uff. Assistenza Specialistica	Genitori molto soddisfatti: 77% Parzialmente soddisfatti: 19% Insoddisfatti: 4%	
			Trasparenza			
				Chiarezza informazioni necessarie per fruire del servizio e disponibilità modulistica	Genitori molto soddisfatti: 80% Parzialmente soddisfatti: 17,5% Insoddisfatti: 2,5%	
			Efficacia	Conformità rispetto alle aspettative del servizio	Genitori molto soddisfatti: 89% Parzialmente soddisfatti: 7% Insoddisfatti: 4%	
				Affidabilità	Genitori molto soddisfatti: 89,5% Parzialmente soddisfatti: 7,5% Insoddisfatti: 3%	
				Compiutezza	Genitori molto soddisfatti: 87% Parzialmente soddisfatti: 8,5% Insoddisfatti: 4,5%	



Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2023

SERVIZIO 1: ASILI NIDO COMUNALI

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Dall'analisi dei questionari restituiti risulta che il 55% degli utenti si ritiene abbastanza soddisfatto ed il 31% molto soddisfatto del servizio complessivamente reso. Gli obiettivi di mantenimento saranno finalizzati al mantenimento degli standards: 86%
MIGLIORAMENTO	Il 69% degli intervistati ritiene utile, al fine di ottenere un miglior servizio, organizzare incontri su specifiche tematiche educative (sport, educazione alimentare etc); il 71 % 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.
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 67% degli utenti si ritiene abbastanza soddisfatto ed il 19% molto soddisfatto del servizio complessivamente reso. Gli obiettivi di mantenimento saranno finalizzati al mantenimento degli standards: 86%
MIGLIORAMENTO	Il 73% degli intervistati ritiene utile, al fine di ottenere un miglior servizio, organizzare incontri su specifiche tematiche educative (sport, educazione alimentare etc); il 68 % 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.
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	Menù autunno/inverno e primavera/estate
MIGLIORAMENTO	Dal mese di novembre 2022, con nuova gara, Inserimento menù vegano. Bandito affidamento diretto per controlli HACCP
AZIONI CORRETTIVE	Controlli HACPP e visite ispettive presso il centro di cottura e presso i centri di refezione,

SERVIZIO 4: ASSISTENZA SPECIALISTICA

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Garantire l'attuazione del servizio di Assistenza Specialistica, in termini qualitativi.
MIGLIORAMENTO	Migliorare i rapporti interistituzionali, la continuità operativa durante tutto l'a.s., e l'erogazione del servizio per il totale degli alunni aventi diritto al servizio di Assistenza Specialistica.
AZIONI CORRETTIVE	Pubblicazione di Avvisi Straordinari per l'ulteriore reclutamento di operatori specializzati profilo "A" : nn.32450 del 17.01.2022 e 1505037 del 29.11.2022 al fine di garantire la copertura totale del fabbisogno.

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2023

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, con particolare attenzione alle iscrizioni ai nidi . Sono state organizzate riunioni in presenza con il personale nidi e l'utenza per riattivare la programmazione e progettazione dopo il fermo Covid.

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, con particolare attenzione alle iscrizioni alle scuole dell'infanzia. Sono state organizzate riunioni in presenza con il personale infanzia e utenza per riattivare la programmazione e progettazione dopo il fermo Covid.

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, si ritiene sia necessario stilare un piano di miglioramento degli standard rispetto ai rapporti interistituzionali, alla continuità operativa durante tutto l'a.s., e all'erogazione del servizio per il totale degli alunni aventi diritto (Ipotesi di modifica dell'attuale regolamento di gestione del servizio, ai fini di un ampliamento del bacino di reclutamento degli operatori di assistenza specialistica).

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>	
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	