



Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2023



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2023

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2023

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2024
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2024

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 2023

SERVIZIO 1: ASILI NIDO COMUNALI

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				

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	Del Menu n° 14 di giovedì 19/10/2023, si contesta la mancata consegna di n. 8 porzioni di “cosce di pollo al forno con patate arrosto” e n. 5 porzioni di pane	20/10/2023	Per quanto riguarda la mancanza di n. 8 porzioni di “cosce di pollo al forno con patate arrosto” e n. 5 porzioni di pane i sottoscritti propongono l’applicazione di una penale di € 400,00 , ai sensi dell’art.81 del Capitolato d’Oneri che prevede, tra gli altri, la penale minima di € 50,00 per ogni mancata consegna di una pietanza (primo o secondo piatto) prevista dal menu.	14/02/2024	Mail
2	1. Giorno 06/11/2023, si contesta che la ditta consegna il pasto senza la bolla di accompagnamento, comunica di avere dimenticato il pane, il formaggio grattugiato, non porta dei mestoli e le refezioniste sporzionano il cibo con dei bicchieri; 2. Giorno 07/11/2023 la ditta consegna il pasto nuovamente senza mestoli; in due porzioni di pasti le insegnanti si accorgono	10/11/2023	Per quanto riguarda il rinvenimento di un capello all’interno del pasto i sottoscritti propongono di applicare una penale di € 1.021,00, ai sensi dell’art.81 del Capitolato d’Oneri, che prevede, tra gli altri, la penale minima € 1.021,00 per ogni caso di ritrovamento di corpi estranei (insetti, pietruzze, frammenti di plastica o di terra ecc.) nei pasti consegnati dalla I.A.	14/02/2024	Mail



Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

<p>della presenza di un capello; 3. Giorno 09/11/2023 il menù propone un primo di pasta accompagnato da ragù, tuttavia si constata che la pasta è scotta, il ragù in questione contiene un quantitativo minimo di carne ed è caratterizzato da una consistenza totalmente acquosa. Per mancanza di personale addetto il secondo non è stato tagliato e la frutta non è stata sbucciata. Inoltre, si evince un'incongruenza tra il numero dei pasti riportati in bolla e il numero riportato nell'etichetta del box contenente la fornitura alimentare. Infine, si rende noto che la consegna è stata effettuata alle ore 12:45, ritardo già verificatosi nei giorni precedenti. Non è possibile determinare se sia a causa di fattori non dipendenti dalla ditta, poiché la bolla, che dovrebbe indicare l'orario di partenza del mezzo di trasporto, è incompleta e non lo riporta. Ciò determina un'assistenza ai bambini, durante il pranzo, inadeguata poiché l'orario della docente in servizio la mattina, termina alle ore 13:15. Dal primo giorno non risulta mai incluso il pasto campione. Dopo avere contattato un responsabile veniamo informate che da quest'anno il campione del pasto viene rilevato direttamente presso la sede della ditta fornitrice, il pasto campione consegnato nelle scuole fa parte degli alimenti comuni da sporzionare. Gli unici piatti utilizzati per tutte le pietanze servite sono piani, per potere permettere al bambino della scuola dell'infanzia di potere mangiare in autonomia sarebbe necessario utilizzare un piatto fondo per lo sporzionamento del primo.</p>				
---	--	--	--	--

Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

3	a) Giorno 10 novembre i pasti vengono consegnati alle ore 12:10., effettuano il prelievo della temperatura dei pasti, si procede alla distribuzione della pasta e del secondo. A questo punto i bambini cominciano ad avere evidente difficoltà nel consumare il pesce che risulta avere le scaglie e la pelle, dopo vari tentativi lo lasciano piatto.	15/11/2023	Alla luce di quanto esposto nella nota della Vivenda si prende atto di un possibile errore riconducibile a meri errori umani nella fase di carico dal centro di cottura e della predisposizione di sessione formativa specifica del personale addetto, si invita RTI Vivenda ad una maggiore attenzione nella gestione del personale interessato		Mail
---	--	------------	--	--	------

4	Giorno 04/12/2023, la consegna dei pasti avviene, con 10 min di ritardo, le ore 12:40. Il personale addetto SIRISTORA, Mazzanobile Caterina e Gallo Michele, comunica che per ordine di servizio si trova a non poter assolvere al completamento delle attività di pulizia insieme poiché la ditta non intende pagare le ore di straordinario. Pertanto, Mazzanobile Caterina esce dall'aula refezione alle ore 13, 15 come indicato sul suo piano orario di servizio, e Gallo Michele si trova da solo a distribuire il secondo, il pane, la frutta e successivamente a sparecchiare. I bambini escono dall'aula refezione alle ore 13,50 e a quel punto il sign. Gallo fa presente che proprio in quel momento lui avrebbe dovuto già terminare le pulizie di sanificazione come da suo ordine di servizio. Le docenti in accordo con il dirigente, sollecitano il sign. Gallo a contattare un suo superiore per capire come procedere. Il sign. Gallo, in evidente difficoltà, suo malgrado riceve ordine di completare le pulizie dell'aula da solo. L'aula è stata	05/12/2023	Alla luce di quanto esposto nella nota della Vivenda si prende atto della realizzazione dei corsi per il personale addetto alla distribuzione. Si invita RTI Vivenda ad una maggiore attenzione nella gestione del personale in servizio presso i refettori.	14/02/2024	Mail
---	---	------------	--	------------	------



Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

	spazzata alla buona, con briciole sotto tavoli e sedie. Il pavimento non è stato sanificato e i tavoli presentano residui di cibo. Alla luce di quanto accaduto, la nostra istituzione chiede al comune di Palermo e a chi di competenza per Siristora e Vivenda di assolvere queste gravi inadempienze che si aggiungono ad un quadro generale di gestione del servizio di refezione che, a ragion veduta, ha fin troppe falle. E' veramente inaccettabile che i genitori dei nostri alunni si trovino a pagare per un servizio scadente in termini di qualità, competenza e rispetto per i nostri bambini;				
5	giorno 13/11/2023 si rappresenta quanto segue: Carne con cattivo odore e sapore (alcune fette)	14/11/2023	Alla luce di quanto esposto nella nota della Vivenda si prende atto di quanto accertato e non si riscontrano violazioni da sanzionare.	14/02/2024	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...)
11	I reclami pervenuti nel 2023, inoltrati dai genitori, o dalle istituzioni scolastiche, riguardavano la mancata erogazione del servizio a minori disabili aventi diritto o l'assegnazione di un diverso operatore	12/01/2023	Nota di riscontro alla D.D. Cavallari al fine di motivare la mancata assegnazione degli operatori specializzati prof. A a n. 7 alunni	09/02/2023	Mail
			Assegnazione operatori specializzati presso D.D. Cavallari in seguito ad avviso straordinario	3-5 maggio 2023	Note di assegnazione
		08/02/2023	Nota di riscontro all'I.C. Marconi al fine di motivare la mancata assegnazione degli operatori specializzati a n. 7 alunni	14/02/2023	Nota



Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

		Assegnazione operatori specializzati prof. A presso I.C. Marconi in seguito ad avviso straordinario	03/05/2023	Note di assegnazione
	09/02/2023	Nota di riscontro all'I.C. Boccadifalco al fine di motivare la mancata assegnazione degli operatori specializzati a n. 9 alunni	14/02/2023	Mail
		Assegnazione operatori specializzati prof. A presso I.C. Boccadifalco in seguito ad avviso straordinario	2-3 maggio 2023	Note di assegnazione
	19/02/2023	Assegnazione operatore specializzato prof. A presso S.M.S. V.E. Orlando	06/03/2023	Telefono, nota di assegnazione
	23/02/2023	Nota di riscontro ai genitori di della D.D. Gabelli non coperta dal servizio, al fine di spiegare i motivi della mancata assegnazione di un operatore.	08/03/2023	Nota
		Assegnazione operatore specializzato prof. A presso D.D. Gabelli in seguito ad avviso straordinario	12/05/2023	Telefono, nota di assegnazione
	01/03/2023	Assegnazione operatore specializzato prof. A presso I.C. Uditore in seguito ad avviso straordinario	03/05/2023	Telefono/nota di assegnazione
	05/03/2023	Nota di riscontro all'I.C. Mantegna Bonanno al fine di motivare la mancata assegnazione degli operatori specializzati prof. A a n. 4 alunni	08/03/2023	Nota di riscontro



Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

		20/04/2023	Assegnazione operatore specializzato prof. A presso I.C. De Amicis - da Vinci in seguito ad avviso straordinario	02/05/2023	Telefono/nota di assegnazione
		12/10/2023	Sostituzione operatore prof. B presso SMS Pecoraro, perché quello in precedenza assegnato non conosceva la LIS	08/11/2023	Telefono/mail/nota di assegnazione
		23/11/2023	Assegnazione operatore specializzato prof. A presso I.C. Perez in seguito ad avviso straordinario	04/12/2023	Telefono/nota assegnazione
		27/11/2023	Assegnazione operatore specializzato prof. A presso I.C. G.Verdi	05/12/2023	Nota assegnazione
3	Ricorsi giudiziari per mancata assegnazione dell'operatore specializzato a minori disabili aventi diritto	1) Minore F.R. - R.G. 3220/23 del 20/3/23	Assegnazione operatore specializzato	12/05/2023	Nota di assegnazione
		2) Minore P.N.. - R.G. 3221/23 del 20/3/23	Assegnazione operatore specializzato	04/04/2023	Nota di assegnazione
		3)Minore M.A. - R.G. 5062/23 del 12/4/23	Assegnazione operatore specializzato	12/04/2023	Nota di assegnazione

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 2023*

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
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 2022/2023	SCHEDE COMPILATE E RESTITUITE 306	Accessibilità	Orari di apertura	33% molto-50%abbastanza-17% poco
				Accessibilità fisica dei locali	33% molto-50%abbastanza-17% poco
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	33% molto-50%abbastanza-17% poco
			Tempestività	tempi medi di rilascio	60%molto-37% abbastanza- 3% poco
				tempi medi di rilascio inform.	60%molto-37% abbastanza- 3% poco
				tempi medi di risposta su reclamo	60%molto-37% abbastanza- 3% poco
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	48%molto-46% abbastanza – 6% poco
				Disponibilità modulistica	48%molto-46% abbastanza – 6% poco
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	48%molto-46% abbastanza – 6% poco
			Efficacia	Conformità	64%molto-33% abbastanza – 3% poco
				Affidabilità	64%molto-33% abbastanza – 3% poco
				Compiutezza	64%molto-33% abbastanza – 3% poco

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
<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 2022/2023	Compilate e ricevute 250	Accessibilità	Orari di apertura	28%molto-61%abbastanza-11%poco
				Accessibilità fisica dei locali	28%molto-61%abbastanza-11%poco
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	28%molto-61%abbastanza-11%poco
			Tempestività	tempi medi di rilascio	54%molto-40%abbastanza-6%poco
				tempi medi di rilascio inform.	54%molto-40%abbastanza-6%poco
				tempi medi di risposta su reclamo	54%molto-40%abbastanza-6%poco
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	46%molto-48%abbastanza-6%poco
				Disponibilità modulistica	46%molto-48%abbastanza-6%poco
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	46%molto-48%abbastanza-6%poco
			Efficacia	Conformità	54%molto-42%abbastanza-4%poco
				Affidabilità	54%molto-42%abbastanza-4%poco
				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
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 on line del Portale della Scuola. Successivamente vengono elaborati dalla U.O. Refezione Scolastica	Gennaio/Maggio 2023 Ottobre/Dicembre 2023	2994	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) 81,12% gradimento primi piatti 2) 70,60 % gradimento secondi piatti 3) 52,48 % 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
Questionario di "customer satisfaction", distribuito, per il tramite delle scuole, ai genitori degli alunni disabili gravi, aventi diritto al servizio	a.s. 2022/23	Schede somministrate: 1786 Schede restituite: 729	Accessibilità	Organizzazione del servizio	Genitori molto soddisfatti 89% Genitori Parz. soddisfatti 7,5% Genitori Insoddisfatti 3,5%
			Tempestività	Tempi di risposta della Scuola alle problematiche emerse	Genitori molto soddisfatti: 86% Genitori Parz. soddisfatti: 11,5% Genitori Insoddisfatti: 2,5%
				tempi di risposta da parte dell'U.O. Assistenza Specialistica	Genitori molto soddisfatti: 80,5% Genitori Parz. soddisfatti: 15% Genitori Insoddisfatti: 4,5%
			Trasparenza	Chiarezza nelle comunicazioni operatori/famiglie	Genitori soddisfatti : 88,3% Genitori insoddisfatti : 11,7%
			Efficacia	Conformità rispetto alle aspettative del servizio	Genitori molto soddisfatti 82,5% Genitori parzialmente soddisfatti 13% Genitori insoddisfatti 4,5%
				Affidabilità	Genitori molto soddisfatti 89,5% Genitori parzialmente soddisfatti 6,5% Genitori insoddisfatti 4%
				Compiutezza	Genitori molto soddisfatti 86,5% Genitori parzialmente soddisfatti 9% Genitori insoddisfatti 4,5%

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2024

SERVIZIO 1: ASILI NIDO COMUNALI

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Dall'analisi dei questionari restituiti risulta che il 33% degli utenti si ritiene abbastanza soddisfatto ed il 64 % molto soddisfatto del servizio complessivamente reso. Gli obiettivi di mantenimento saranno finalizzati al mantenimento degli standards 97 %
MIGLIORAMENTO	Il 68% degli intervistati ritiene utile, al fine di ottenere un miglior servizio, organizzare incontri su specifiche tematiche educative (sport, educazione alimentare etc); il 65% degli intervistati ritiene utile potenziare i canali di informazione riguardanti le attività didattiche proposte, attraverso la pubblicazione di avvisi sul Portale della scuola e l'affissione di locandine e manifesti.
AZIONI CORRETTIVE	

Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO 2: SCUOLE DELL'INFANZIA COMUNALE

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Dall'analisi dei questionari restituiti risulta che il 42% degli utenti si ritiene abbastanza soddisfatto ed il 54 % molto soddisfatto del servizio complessivamente reso. Gli obiettivi di mantenimento saranno finalizzati al mantenimento degli standards 96 %
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 70% 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 3: REFEZIONE SCOLASTICA

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Menù autunno/inverno e primavera/estate
MIGLIORAMENTO	Dal mese di ottobre 2023, con nuova gara, Inserimento menù 100% biologico.
AZIONI CORRETTIVE	visite ispettive presso il centro di cottura e presso i centri di refezione



Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO 4: ASSISTENZA SPECIALISTICA

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Preservare la qualità dell'erogazione del servizio di Assistenza Specialistica
MIGLIORAMENTO	Migliorare l'erogazione del servizio dal punto di vista quantitativo, al fine di assicurarla a tutti i minori aventi diritto
AZIONI CORRETTIVE	Pubblicazione Avvisi Straordinari per l'ulteriore reclutamento di operatori specializzati prof. "A" per l'a.s. 2022/23: nn. 1505037 del 29/11/2022 e 266862 del 7/4/2023, al fine di garantire la copertura totale del fabbisogno

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2024

SERVIZIO 1: ASILI NIDO COMUNALI

Piano di miglioramento degli Standard
Durante la fase delle iscrizioni agli asili nido comunali e a quelli accreditati, si sono incrementate le attività a supporto delle famiglie attraverso l'impiego di due operatori operanti presso l'Area, per due volte a settimana. Sono state organizzate riunioni con il personale dei nidi per la programmazione delle attività didattiche e laboratoriali per il nuovo anno scolastico.

SERVIZIO 2: SCUOLE DELL'INFANZIA COMUNALE

Piano di miglioramento degli Standard
Sono state incrementate , attraverso il Portale della scuola, le attività a supporto delle famiglie e dei bambini, con particolare attenzione alle procedure di iscrizione alle scuole dell'infanzia. Sono state organizzate riunioni in presenza con il personale e con l'utenza per la programmazione delle attività didattiche.

SERVIZIO 3: REFEZIONE SCOLASTICA

Piano di miglioramento degli Standard

SERVIZIO 4: ASSISTENZA SPECIALISTICA

Piano di miglioramento degli Standard

In considerazione dei risultati rilevati mediante customer satisfaction, si ritiene necessario un piano di miglioramento degli standard rispetto ai rapporti interistituzionali, attraverso un potenziamento delle occasioni di comunicazione e confronto, e all'erogazione del servizio al totale degli alunni aventi diritto, attraverso l'indizione di avvisi straordinari e ipotesi di modifica del vigente regolamento di gestione del servizio.

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	