



Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
2° SEMESTRE 2022

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi

Servizi mappati nella Carta n.4

Servizio 1:Asili Nido

Servizio 2:Scuola dell'Infanzia

Servizio 3: Refezione Scolastica

Servizio 4: Assistenza Specialistica

Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
Servizio 1: ASILI NIDO COMUNALI

Carta dei Servizi Educativi del Comune di Palermo							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità telefonica/fisica	Accesso agli Uffici - per appuntamento	lunedì martedì e giovedì mattina dalle ore 9.00 alle ore 12.30 - mercoledì pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30	100%	90%	90%	
	Accessibilità multimediale	Sito Web Comune di Palermo	Circolari affisse nelle bacheche degli Asili Nido - Circolari inviate ai più importanti uffici comunali (URP, Circoscrizioni, stampa etc.) e pubblicazione on line sul sito del Portale della Scuola	100%		100%	
Tempestività	Tempi medi	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Presentazione delle istanze d'iscrizione esclusivamente on - line nel mese di gennaio di ogni anno, a seguito di pubblicazione dell'avviso e previa registrazione dell'utente sul Portale della Scuola. Entro lo stesso termine possono essere presentate istanze motivate per il trasferimento dei minori frequentanti ad un altro asilo	30 gg.		30gg. Come da Avviso - ulteriori 24 gg per riapertura termini lattanti - sono stati rispettati i tempi.	
	Tempi medi di rilascio multicanale	Tempi acquisizione informazioni	on line, e/o telefonicamente presso Il Servizio Attività rivolte alla scuola dell'infanzia.	5 gg.i via telematica 30/60 minuti telefonicamente presso strutture asili nido e/o presso Servizio attività rivolte alle scuole dell'infanzia		5 gg.i via telematica 30/60 minuti telefonicamente presso strutture asili nido e/o presso Servizio attività rivolte alle scuole dell'infanzia	
	Tempi medi di risposta ai ricorsi/reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi - (max tempi previsti per legge)	Tempi di risposta ai reclami/ricorsi in opposizione avverso la graduatoria delle istanze pervenute.	1. Ricorso in opposizione avverso la graduatoria : entro 10 gg. dalla pubblicazione della graduatoria provvisoria per l'accesso agli Asili Nido presso il Servizio Attività rivolte alla scuola dell'Infanzia.		n. 0 ricorsi in opposizione avverso la graduatoria provvisoria per l'accesso ai nidi Comunali.	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito Web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	2 gg.		Sono stati rispettati i tempi	
	Procedura di contatto	Telematicamente e/o presso il Servizio attività rivolte alla scuola dell' Infanzia	n. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	2 gg.		Sono stati rispettati i tempi	
	Tempi medi di risposta	Telematicamente e/o presso il Servizio attività rivolte alla scuola dell' Infanzia	n. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	2 gg.	7 gg.	Sono stati rispettati i tempi	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Rette asili nido	Quota di compartecipazione in base al reddito.	n. modelli ISEE controllati / n. modelli ISEE presentati		740 modelli ISEE controllati	Il dato reso non concorda con lo standard programmato
Efficacia	Conformità	Rispondenza standard educatore/bambino	Numero di bambini assegnati ad ogni educatore	1/8	1/10	1a10	
	Affidabilità	Garantire il regolare svolgimento delle attività educative-didattiche di Asili Nido Comunali.	Numero di giorni di regolare funzionamento del servizio.	100%	90%	95%	
	Completezza	Esautività del Servizio erogato	Soddisfazione dell'utenza al servizio erogato	100%	80%	86%	



Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
Servizio 2 : SCUOLE DELL'INFANZIA COMUNALI

Carta dei Servizi Educativi del Comune di Palermo							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità telefonica/fisica	Accesso agli Uffici -per appuntamento	lunedì martedì e giovedì mattina dalle ore 9.00 alle ore 12.30 - mercoledì pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30	100%	90%	90%	
	Accessibilità multimediale	Sito Web Comune di Palermo	Circolari affisse nelle bacheche delle segreterie delle Unità Didattiche Educative - Circolari inviate ai più importanti uffici comunali (URP, Circoscrizioni, stampa etc.) e pubblicazione on line sul Sito del Portale della Scuola	100%		100%	
Tempestività	Tempi medi	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Presentazione delle istanze, esclusivamente on line, nel mese di gennaio di ogni anno, a seguito di pubblicazione dell'Avviso sul Portale della scuola e previa registrazione dell'utente sul Portale stesso. Entro lo stesso termine possono essere presentate istanze motivate per il trasferimento dei minori frequentanti ad altra scuola	30 gg		30 gg	
	Tempi medi di risposta multicanale	Tempi acquisizione informazioni	on line, e/o telefonicamente presso Il Servizio Attività rivolte alla scuola dell'infanzia.	5 gg. lavorativi via telematica 30/60 minuti telefonicamente presso le scuole o Servizio attività rivolte alla scuola dell' Infanzia		5 gg. lavorativi via telematica 30/60 minuti telefonicamente presso le scuole o Servizio attività rivolte alla scuola dell' Infanzia	
	Tempi medi di risposta ai reclami/ricorsi	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi di risposta reclamo/ricorso in opposizione avverso la graduatoria delle istanze pervenute:	1. <u>Ricorso in opposizione avverso la graduatoria</u> : entro 10 gg. dalla pubblicazione della graduatoria provvisoria per l'accesso alle Scuole presso il Servizio attività rivolte alle scuole dell'infanzia		n. 0 ricorsi in opposizione avverso la graduatoria provvisoria per l'accesso alle scuole presso il Servizio Attività rivolte alla scuola dell'infanzia	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito Web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	2 gg.		Sono stati rispettati i tempi	
	Procedura di contatto	Telematicamente e/o presso l'Ufficio Servizi per l'Infanzia	n. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	2gg		Sono stati rispettati i tempi	
	Tempi medi di risposta	Telematicamente o presso l'Ufficio Servizi per l'Infanzia	n. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	2 gg.	7 gg.	Sono stati rispettati i tempi	
Efficacia	Conformità	Corrispondenza del servizio erogato agli standard normativi.	Numero bambini inseriti per sezione.	25bambini	20 bambini	20 bambini	
	Affidabilità	Garantire il regolare svolgimento delle attività educative -didattiche di scuole dell'Infanzia Comunale.	Numero di giorni di regolare funzionamento del servizio.	100%	90%	94%	
	Compiutezza	Esautività del Servizio erogato	Soddisfazione dell'utenza al servizio erogato	100%	80%	86%	



Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
Servizio 3: di REFEZIONE SCOLASTICA

Carta dei Servizi Educativi del Comune di Palermo							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità telefonica/fisica</i>	accesso agli uffici	lunedì martedì e giovedì mattina dalle ore 9.00 alle ore 12.30 - mercoledì pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30	100%	85%	100%	
	<i>Accessibilità multimediale</i>	sul sito istituzionale vengono pubblicate le linee guida del servizio di refezione scolastica	tempestiva pubblicazione sul sito istituzionale delle circolari emanate	100%	85%	100%	
Tempestività	<i>Tempo medio per usufruire del servizio di refezione</i>	tempestivo	il servizio viene erogato tempestivamente, previo pagamento del ticket in relazione all'ISEE presentato	1 giorno	3 giorni	1 giorno	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	non sono previsti reclami ma forme di partecipazione degli utenti alla gestione del servizio tramite la Commissione genitori e la Commissione Mensa	la Commissione mensa si riunisce due volte l'anno	2 volte l'anno	1 volta l'anno	2 volte l'anno	
	<i>Tempi medi di risposta ai reclami/ricorsi</i>	tempestivo	il servizio viene erogato tempestivamente, previo pagamento del ticket in relazione all'ISEE presentato	1 giorno	3 giorni	1 giorno	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	15 giorni	30 giorni	15 giorni	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	15 giorni	30 giorni	15 giorni	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	15 giorni	30 giorni	15 giorni	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di controlli effettuati dall'Ufficio per verificare il rispetto da parte della ditta esecutrice del Capitolato d'onori	almeno n. 10 visite ispettive, a rotazione, nelle scuole con servizio di refezione	almeno n. 5 visite ispettive, a rotazione, nelle scuole con servizio di refezione	5 visite ispettive	
	<i>Affidabilità</i>	rispetto dei parametri fisico chimico merceologico previsti dal Capitolato d'onori	n. controlli di qualità tramite prelievo di campioni	n. 20 controlli all'anno, a rotazione, nelle scuole con servizio di refezione	n. 10 controlli all'anno, a rotazione, nelle scuole con servizio di refezione	46 controlli all'anno	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	indice di gradimento del servizio reso acquisito tramite la customer satisfaction	75%	50%	75%	



Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
Servizio 4: Assistenza Specialistica

Carta dei Servizi Educativi del Comune di Palermo							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli presso la U.O. Assistenza Specialistica	lunedì martedì e giovedì mattina dalle ore 9.00 alle ore 12.30 - mercoledì pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30	90%		90%	
Tempestività	Tempi di erogazione del servizio	Tempo massimo: anno scolastico successivo alla data di presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili.	Dalla data di acquisizione della certificazione e/o dalla data di approvazione del bilancio	90 gg.		90/120 gg.	
	Tempi - di risposta su reclamo/ricorso	Tempi max dalla ricezione del ricorso/sentenza di condanna Tempi max di risposta ai reclami pervenuti	n. ricorsi trasmessi / n. ricorsi pervenuti n. delibere formulate / n. sentenza pervenute n. risposte a reclami formulate / n. reclami pervenuti	4/5 gg. lavorativi dalla ricezione del ricorso alla trasmissione all'Avvocatura per l'esame dello stesso. 4/10 gg. lavorativi dalla ricezione della sentenza di condanna alla predisposizione della delibera di approvazione del debito fuori bilancio. 4/30 gg. lavorativi dalla ricezione del reclamo		Nel range temporale luglio-dicembre 2022 non è pervenuto alcun ricorso.	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione sul Portale della Scuola delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg.		nessuna variazione intervenuta	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg.		nessuna variazione intervenuta	
Efficacia	Conformità	regolarità e pertinenza della prestazione erogata	n. richieste accolte conformemente alla norma di riferimento e al Regolamento Comunale/ n. istanze pervenute	90%		1778 richieste accolte al 26 settembre 2022	

LEGENDA per evidenziare l'esito della verifica del rispetto degli standard prefissati sono stati utilizzati i seguenti colori:

-  Sostanzialmente regolare, => standards prefissati rispettati
-  Con punti di attenzione, => standard prefissato non completamente rispettato
-  Con criticità => standard non rispettato,
-  Non valutabile => dati non pervenuti o non coerenti con lo standard prefissato.

 **Standards di qualità monitorati => n. 40**

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**
2° semestre 2022 :

dei 40 standards di qualità riferiti ai 4 Servizi descritti nella Carta:

 n. 38 standards sono stati rispettati sono stati rispettati 95,0%

 n. 2 standards sono non valutabili pari al 5,0%