



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

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa

TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi ANNO 2021

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 QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1 semestre 2021

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 Fisica	Accesso agli Uffici	Lun. mart. giov. 9,00-12,30, mercoledì: 15,30-17,30 presso l'Ufficio Servizi per l'Infanzia; Mart. giov. 9,30-12,30 e merc. 15,30-17,30 presso i Nidi	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.)	100%		100%	
Tempestività	Tempi medi	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Presentazione delle istanze d'iscrizione esclusivamente on-line dal 2 al 31 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.		60 gg. è stata data una proroga di 15 gg. e un ulteriore periodo di 15 gg. per riapertura termini.	
	Tempi medi di rilascio multicanale	Tempi acquisizione informazioni	on line, e/o presso servizio Attività Comunali rivolte all'infanzia.	10 minuti via telematica 20 minuti presso strutture asili nido		10 minuti via telematica 20 minuti presso strutture asili nido	
	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 pervenuti	1. <u>Ricorso in opposizione avverso la graduatoria</u> : entro 10 gg. dalla pubblicazione della graduatoria provvisoria per l'accesso agli Asili Nido, presso il Servizio Attività Comunali rivolte all'Infanzia;			n. 0 ricorsi in opposizione avverso la graduatoria provvisoria per l'accesso agli asili nido
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	2 gg.		sono stati rispettati i tempi	
	Tempi medi di risposta	Telematicamente e/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	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Rette asili nido	Quota di compartecipazione in base al reddito.	n. modelli ISEE controllati / n. modelli ISEE presentati		1193	Il dato reso non è coerente con la formula indicatore che deve essere espresso con un rapporto



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

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1 semestre 2021

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)	
Efficacia	Conformità	Rispondenza standard educatore/bambino	Numero di bambini assegnati ad ogni educatore	1/8	1/10	1 A 8	
	Affidabilità	Garantire il regolare svolgimento delle attività educative-didattiche di Asili Nido Comunali.	Numero di giorni di regolare funzionamento del servizio.	100%	90%	93%	
	Compiutezza	Esautività del Servizio erogato	Soddisfazione dell'utenza al servizio erogato	100%	80%	88%	



Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1 semestre 2021							
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)			
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Accesso agli Uffici	Lun. mart. giov. 9,00-12,30, mercoledì: 15,30-17,30 presso l'Ufficio Servizi per l'Infanzia; mart. giov. 9,30-12,30 e merc. 15,30-17,30 presso le Unità Didattiche Educative.	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.)	100%		100%	
Tempestività	Tempi medi	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Presentazione delle istanze, esclusivamente on line, dal 2 al 31 gennaio di ogni anno, a seguito di pubblicazione dell'Avviso sul Portale della scuola e previa registrazione dell'utente sul Portale stesso.	Tempi di riscontro dell'avvenuta ricezione dell'istanza on-line: 2gg		60 gg. è stata data una proroga di 15 gg. e un ulteriore periodo di 15 gg. per riapertura termini.	
	Tempi medi di risposta multicanale	Tempi acquisizione informazioni	tempi medi di risposta alle richieste di informazioni pervenute	10 minuti via telematica 20 minuti presso l'Ufficio Servizi per l'infanzia o le Unità Didattiche Educative.		10 minuti via telematica 20 minuti presso l'Ufficio Servizi per l'infanzia o le Unità Didattiche Educative.	
	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 il 100% 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 dell'Infanzia comunali, c/o la sede dell'U.D.E. cui afferisce la scuola prescelta;		n. 12 ricorsi in opposizione avverso la graduatoria provvisoria per l'accesso alle scuole 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	7gg		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.	25 bambini	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%	95%	
	Compiutezza	Esaustività del Servizio erogato	Soddisfazione dell'utenza al servizio erogato	100%	80%	90%	

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

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1 semestre 2021
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	Accessibilità fisica	accesso agli uffici	N. 4 giornate lavorative dal lunedì, martedì e giovedì dalle 9,00 alle 12,30 ed il mercoledì dalle 15,30 alle 17,30	100%	85%	100%	
	Accessibilità multicanale	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	Tempo medio per usufruire del servizio di refezione	tempestivo	il servizio viene erogato tempestivamente, previo pagamento del ticket in relazione all'ISEE presentato	1 giorno	3 giorni	1 giorno	
	Tempi medi di risposta su reclamo	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	Causa pandemia covid non si è potuta effettuare la Commissione Mensa	
Trasparenza	Responsabili	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	
	Procedure di contatto	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	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	15 giorni	30 giorni	15 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di controlli effettuati dall'Ufficio per verificare il rispetto da parte della ditta esecutrice del Capitolato d'oneri	almeno n. 1 visita ispettiva per scuola con servizio di refezione	n. 1 visita ispettiva alla metà delle scuole con servizio di refezione	Causa pandemia covid non si sono potute effettuare visite ispettive	
	Affidabilità	rispetto dei parametri fisico chimico merceologico previsti dal Capitolato d'oneri	n. controlli di qualità tramite prelievo di campioni	10 controlli al mese	5 controlli al mese	Causa pandemia covid non si sono potute effettuare visite ispettive	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	indice di gradimento del servizio reso acquisito tramite la customer satisfaction	75%	50%	64%	



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

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1 semestre 2021
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	n. di giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello secondo i giorni e gli orari stabiliti / n.tot. Giornate lavorative (ufficiali)	90%		124 su 181	69%	
	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.		7/01/2021 all'8/06/2021		
Tempestività	Tempi di risposta su reclamo/ricorso	Tempi max dalla ricezione del ricorso/sentenza di condanna Tempi max di risposta ai reclami pervenuti	4n. ricorsi trasmessi /n. ricorsi pervenuti 4n. delibere formulate / n. sentenza pervenute 4n. 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		Nessun ricorso pervenuto		
	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		
Trasparenza	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		
	Conformità	regolarità e pertinenza della prestazione erogata	n. richieste accolte conformemente alla norma di riferimento e al Regolamento Comunale/ n. istanze pervenute	90%		1483 richieste accolte 1507 richieste pervenute- non accolte perché alunni trasferiti altro Comune o certificazioni non valide o incomplete	98%	



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

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2 semestre 2021 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 Fisica	Accesso agli Uffici	Lun. mart. giov. 9,00-12,30, mercoledì: 15,30-17,30 presso l'Ufficio Servizi per l'Infanzia; Mart. giov. 9,30-12,30 e merc. 15,30-17,30 presso i Nidi	100%	90%	90% - accesso telefonico e/o via mail	
	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.)	100%		100%	
Tempestività	Tempi medi	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Presentazione delle istanze d'iscrizione esclusivamente on - line dal 2 al 31 gennaio di ogni anno, a seguito di pubblicazione dell'avviso e previa registrazioni 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.		60 gg. E' stata data una proroga di 15 gg. E un ulteriore periodo di 15 gg. Per riapertura termini.	
	Tempi medi di rilascio multicanale	Tempi acquisizione informazioni	on line, e/o presso servizio Attività Comunali rivolte all'infanzia.	10 minuti via telematica 20 minuti presso strutture asili nido		10 minuti via telematica 20 minuti presso strutture asili nido	
	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 pervenuti	1. <u>Ricorso in opposizione avverso la graduatoria</u> : entro 10 gg. dalla pubblicazione della graduatoria provvisoria per l'accesso agli Asili Nido, presso il Servizio Attività Comunali rivolte all'Infanzia;		n. 0 ricorsi in opposizione, avverso la graduatoria provvisoria per l'accesso agli asili nido.	
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	2 gg.		Sono stati rispettati i tempi	
	Tempi medi di risposta	Telematicamente e/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	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Rette asili nido	Quota di compartecipazione in base al reddito.	n. modelli ISEE controllati / n. modelli ISEE presentati		533	Il dato reso non è coerente con la formula indicatore che deve essere espresso con un rapporto
Efficacia	Conformità	Rispondenza standard educatore/bambino	Numero di bambini assegnati ad ogni educatore	1/8	1/10	1 a8	
	Affidabilità	Garantire il regolare svolgimento delle attività educative-didattiche di Asili Nido Comunali.	Numero di giorni di regolare funzionamento del servizio.	100%	90%	89% . La riduzione della percentuale è dovuta alla chiusura di alcuni asili per ristrutturazione i cui alunni sono stati però inseriti in altri nidi, per cui non è possibile quantificare l'effettiva percentuale, che è comunque maggiore di quella indicata.	
	Compiutezza	Esautività del Servizio erogato	Soddisfazione dell'utenza al servizio erogato	100%	80%	88%	



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

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2 semestre 2021 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 Fisica	Accesso agli Uffici	Lun. mart. giov. 9,00-12,30, mercoledì: 15,30-17,30 presso l'Ufficio Servizi per l'Infanzia; mart. giov. 9,30-12,30 e merc. 15,30-17,30 presso le Unità Didattiche Educative.	100%	90%	90% - accesso telefonico e/o via mail	
	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.)	100%		100%	
Tempestività	Tempi medi	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Presentazione delle istanze, esclusivamente on line, dal 2 al 31 gennaio di ogni anno, a seguito di pubblicazione dell'Avviso sul Portale della scuola e previa registrazione dell'utente sul Portale stesso.	Tempi di riscontro dell'avvenuta ricezione dell'istanza on-line: 2gg		60 gg. E' stata data una proroga di 15 gg. E un ulteriore periodo di 15 gg. Per riapertura termini.	
	Tempi medi di risposta multicanale	Tempi acquisizione informazioni	tempi medi di risposta alle richieste di informazioni pervenute	10 minuti via telematica 20 minuti presso l'Ufficio Servizi per l'infanzia o le Unità Didattiche Educative.		10 minuti via telematica 20 minuti presso l'Ufficio Servizi per l'infanzia o le Unità Didattiche Educative.	
	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 il 100% 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 dell'Infanzia comunali, c/o la sede dell'U.D.E. cui afferisce la scuola prescelta;		n. 0 ricorsi in opposizione, avverso la graduatoria provvisoria per l'accesso agli asili nido.	
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	7gg		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.	25 bambini		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%	90%
	Compiutezza	Esautività del Servizio erogato	Soddisfazione dell'utenza al servizio erogato	100%		80%	90%



Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2 semestre 2021
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	Accessibilità fisica	accesso agli uffici	N. 4 giornate lavorative dal lunedì, martedì e giovedì dalle 9,00 alle 12,30 ed il mercoledì dalle 15,30 alle 17,30	100%	85%	100%	
	Accessibilità multicanale	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	Tempo medio per usufruire del servizio di refezione	tempestivo	il servizio viene erogato tempestivamente, previo pagamento del ticket in relazione all'ISEE presentato	1 giorno	3 giorni	1 giorno	
	Tempi medi di risposta su reclamo	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	Causa pandemia covid non si è potuta effettuare la Commissione Mensa	
Trasparenza	Responsabili	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	
	Procedure di contatto	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	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	15 giorni	30 giorni	15 giorni	
Efficacia	Conformità	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. 1 visita ispettiva per scuola con servizio di refezione	n. 1 visita ispettiva alla metà delle scuole con servizio di refezione	Causa pandemia covid non si è ritenuto opportuno effettuare visite ispettive	
	Affidabilità	rispetto dei parametri fisico chimico merceologico previsti dal Capitolato d'onori	n. controlli di qualità tramite prelievo di campioni	10 controlli al mese	5 controlli al mese	Causa pandemia covid non si è ritenuto opportuno effettuare visite ispettive	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	indice di gradimento del servizio reso acquisito tramite la customer satisfaction	75%	50%	62%	



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

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2 semestre 2021

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	n. di giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello secondo i giorni e gli orari stabiliti / n.tot. Giornate lavorative (ufficiali)	90%		127 su 184	69%	
	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.		dall' 1/07/21 al 31/12/21		
Tempestività	Tempi -di risposta su reclamo/ricorso	Tempi max dalla ricezione del ricorso/sentenza di condanna Tempi max di risposta ai reclami pervenuti	4n. ricorsi trasmessi /n. ricorsi pervenuti 4n. delibere formulate / n. sentenza pervenute 4n. 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		nessun ricorso pervenuto		
	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		
Trasparenza	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%		1651 richieste accolte 1684 richieste pervenute-non accolte perché alunni trasferiti altro Comune o certificazioni non valide o incomplete	98%	



Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021

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.

 *Servizi erogati => n. 4*

 *Standards di qualità monitorati => n. 39*

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

1° semestre 2021:

 n. 32 standards (pari al 82,05%) risultano sostanzialmente rispettati

 n. 6 standards (pari al 15,38%) risultano parzialmente rispettati;

 n. 1 standards (pari al 2,56%) risultano non valutabili in quanto i dati non sono pervenuti o non sono coerenti con lo standard prefissato.

 *Servizi erogati => n. 4*

 *Standards di qualità monitorati => n. 39*

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

2° semestre 2021:

 n. 33 standards (pari al 84,62%) risultano sostanzialmente rispettati

 n. 5 standards (pari al 12,82%) risultano parzialmente rispettati;

 n. 1 standards (pari al 2,56%) risultano non valutabili in quanto i dati non sono pervenuti o non sono coerenti con lo standard prefissato.