



Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2024



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2024

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2024

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2025
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2025

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 2024

1. **SERVIZIO ASILI NIDO**
2. **SERVIZIO SCUOLA DELL'INFANZIA**
3. **SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA**
4. **SERVIZIO ASSISTENZA SPECIALISTICA**

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
	• Servizio 1: Nessun reclamo • Servizio 2: Nessun reclamo • Servizio 3: non sono previsti reclami ma forme di partecipazione degli Utenti alla gestione del Servizio tramite la Commissione Genitori e la Commissione Mensa • Servizio 4: Nessun reclamo	Servizio 3: 15/02/2024	Servizio 3: Riunione della Commissione Mensa	Servizio 3: la Commissione Mensa si è riunita una volta l'anno nel 2024	Servizio 3: Riunione pubblica



Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2024*

1. SERVIZIO ASILI NIDO

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 2023/2024	SCHEDE COMPILATE E RESTITUITE 326	Accessibilità	Orari di apertura	43% molto-48%abbastanza-9% poco
				Accessibilità fisica dei locali	50% molto-48%abbastanza-2% poco
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	60% molto-34%abbastanza-6% poco
			Tempestività	tempi medi di rilascio	55%molto-39% abbastanza- 6% poco
				tempi medi di rilascio inform.	65%molto-30% abbastanza- 5% poco
				tempi medi di risposta su reclamo	60%molto-32% abbastanza- 8% poco
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	30,7%molto-63,2% abbastanza – 6,1% poco
				Disponibilità modulistica	30,7%molto-63,2% abbastanza – 6,1% poco
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	30,7%molto-63,2% abbastanza – 6,1% poco
			Efficacia	Conformità	66%molto-32% abbastanza – 2% poco
				Affidabilità	66%molto-32% abbastanza – 2% poco
				Compiutezza	66%molto-32% abbastanza – 2% poco

Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

2. SERVIZIO 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
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 è stato somministrato attraverso l'utilizzo della Piattaforma Google Form	Anno scolastico 2023/2024	Compilate e ricevute 276	Accessibilità	Orari di apertura	46,5%molto-47,5%abbastanza-6%poco
				Accessibilità fisica dei locali	52%molto-45%abbastanza-3%poco
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	60%molto-35%abbastanza-5%poco
			Tempestività	tempi medi di rilascio	56%molto-40%abbastanza-4%poco
				tempi medi di rilascio inform.	56%molto-40%abbastanza-4%poco
				tempi medi di risposta su reclamo	50%molto-44%abbastanza-6%poco
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	34%molto-57%abbastanza-9%poco
				Disponibilità modulistica	34%molto-57%abbastanza-9%poco
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	34%molto-57%abbastanza-9%poco
			Efficacia	Conformità	60%molto-38%abbastanza-2%poco
				Affidabilità	60%molto-38%abbastanza-2%poco
				Compiutezza	60%molto-38%abbastanza-2%poco

Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

3. SERVIZIO 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
Sul sito del Portale della Scuola viene diffuso un Modello M per il Gradimento dei Pasti con il seguente risultato: BUONO 51,84% CATTIVO 1,10% DISCRETO 47,05%	Dal 1/1/2024 al 31/12/2024	Quotidianamente i 34 centri di refezione hanno comunicato il loro indice di gradimento pasti.		Orari di apertura	Permanente attraverso Internet
			Accessibilità	Accessibilità fisica dei locali	Permanente attraverso Internet
				Canale di erogazione (fisici e/o informatici)	Permanente attraverso Internet
			Tempestività	Tempi medi di rilascio	48 ore
				Tempi medi di rilascio informatico	48 ore
				Tempi medi di risposta su reclamo	Vedi scheda 4.1
				Correttezza informazioni sul responsabile	100%
			Trasparenza	Disponibilità modulistica	On line Portale della Scuola 100%
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	100%
			Efficacia	Conformità	100% on line
				Affidabilità	100% on line
				Compiutezza	100% on line



Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

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 con disabilità, aventi diritto al servizio	2023/2024	Schede somministrate 1976	Accessibilità		
				Organizzazione avvio del servizio	Genitori molto soddisfatti 82,40% Genitori Parz. soddisfatti 14,70% Genitori Insoddisfatti 2,8%
		Schede restituite 597	Tempestività		
				tempi di risposta dell'U.O. assistenza Specialistica alle problematiche emerse	Genitori molto soddisfatti 77,70% Genitori Parz. soddisfatti 18,9% Genitori Insoddisfatti 4,5%
			Trasparenza		
				Chiarezza nelle comunicazioni operatori/famiglie	Genitori molto soddisfatti 82,1% Genitori Parz. soddisfatti 9,5% Genitori Insoddisfatti 8,4%
			Efficacia	Conformità rispetto alle aspettative	Genitori molto soddisfatti 79,7% Genitori Parz. soddisfatti 16,9% Genitori Insoddisfatti 3,4%
				Affidabilità	Genitori molto soddisfatti 87,1% Genitori Parz. soddisfatti 7,4% Genitori Insoddisfatti 5,5%
				Compiutezza	Genitori molto soddisfatti 86,3% Genitori Parz. soddisfatti 7,7% Genitori Insoddisfatti 6%

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2025

SERVIZIO 1: ASILI NIDO COMUNALI

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Dall'analisi dei questionari restituiti risulta che il 32% degli utenti si ritiene abbastanza soddisfatto ed il 66 % molto soddisfatto del servizio complessivamente reso. Gli obiettivi di mantenimento saranno finalizzati al mantenimento degli standards.
MIGLIORAMENTO	Il 56% degli intervistati ritiene utile, al fine di ottenere un miglior servizio, organizzare incontri su specifiche tematiche educative (sport, educazione alimentare etc); il 40% 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 QUALITA 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 37% degli utenti si ritiene abbastanza soddisfatto ed il 60% molto soddisfatto del servizio complessivamente reso. Gli obiettivi di mantenimento saranno finalizzati al mantenimento degli standards.
MIGLIORAMENTO	Il 60% 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	

Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO 3: REFEZIONE SCOLASTICA

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Costante svolgimento di controlli qualitativi tramite l'esame degli indici di gradimento pasti comunicati dagli Istituti Scolastici. Effettuazioni di verifiche di conformità tramite personale dell'Ufficio.
MIGLIORAMENTO	Incremento del numero di visite di conformità nell'anno 2025
AZIONI CORRETTIVE	Irrogazioni di eventuali penali alla Ditta appaltatrice del Servizio Mensa; richiesta di sostituzione/miglioramento pasti/ alimenti non graditi.

SERVIZIO 4: ASSISTENZA SPECIALISTICA

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Preservare la qualità dell'erogazione del servizio di Assistenza Specialistica
MIGLIORAMENTO	Modifica del Regolamento recante modalità e criteri per l'Assistenza Specialistica agli alunni con disabilità con Del. Di C.C. n. 233 del 4/9/2024
AZIONI CORRETTIVE	Pubblicazione Avvisi Straordinari per l'ulteriore reclutamento di operatori specializzati prof. "A" per l'a.s. 2023/24: nn. 193718 del 21/02/2024 e per l'assistenza specialistica 24/25 prot. n. 1645453 del 15/11/2024 al fine di garantire la copertura totale del fabbisogno

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2025

SERVIZIO 1: ASILI NIDO COMUNALI

Piano di miglioramento degli Standard

Si è provveduto a potenziare le comunicazioni alle Famiglie con il Portale della Scuola con apposite figure professionali. Si sono redatte tabelle in Excell per semplifica la gestione amministrativa del personale afferente gli asili nido. Si è provveduto a programmare incontri con le famiglie presso le strutture scolastiche per favorire una rete educativa efficiente/efficace tra docenti e genitori.

SERVIZIO 2: SCUOLE DELL'INFANZIA COMUNALE

Piano di miglioramento degli Standard

Si è provveduto a potenziare le comunicazioni alle Famiglie con il Portale della Scuola con apposite figure professionali. Si sono redatte tabelle in Excell per semplifica la gestione amministrativa del personale afferente le scuole dell'infanzia. Si è provveduto a programmare incontri con le famiglie presso le strutture scolastiche per favorire una rete educativa efficiente/efficace tra docenti e genitori.

SERVIZIO 3: REFEZIONE SCOLASTICA

Piano di miglioramento degli Standard

Aumento delle visite di accertamento conformità, previsione variazione e sostituzione pasti per alimenti non graditi all'Utenza.

SERVIZIO 4: ASSISTENZA SPECIALISTICA

Piano di miglioramento degli Standard

In considerazione dei risultati rilevati mediante customer satisfaction, si registra un notevole grado di soddisfazione sul lavoro svolto dagli assistenti che con il loro operato hanno favorito, in presenza, l'autonomia e l'integrazione del gruppo classe, nonché sugli aspetti che riguardano la competenza e la professionalità degli stessi.

Si evidenzia, inoltre, la necessità di incentivare i canali comunicativi tra la famiglia da una parte e tutte le figure professionali, che, a vario titolo e con diverse funzioni istituzionali, si prendono cura delle alunne e degli alunni con disabilità.

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	