



**Carta dei Servizi Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**ANNO 2019**

## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità resa

#### TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi ANNO 2019

##### *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 - ANNO 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019**

**Servizio 1: ASILI NIDO COMUNALI**

**Carta dei Servizi Educativi del Comune di Palermo**

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%	100%	VERDE
	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%	VERDE
Tempestività	Tempi medi	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Presentazione domanda d'iscrizione dal 2 al 31 gennaio di ogni anno; entro lo stesso termine possono essere presentate istanze motivate per il trasferimento dei minori frequentanti ad un altro asilo	30 gg.		45 giorni (è stata data una proroga)	GIALLO
	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 le UDE o gli asili nido	VERDE
	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. Ricorso in opposizione avverso la graduatoria: entro 10 gg. dalla pubblicazione della graduatoria provvisoria per l'accesso agli Asili Nido, presso il Servizio Attività Comunali rivolte all'Infanzia		10 gg./ n. 1 ricorso in opposizione avverso graduatorie definitive.	VERDE
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.		non sono stati fatti aggiornamenti	VERDE
	Procedura di contatto	Telematicamente e/o presso l'Ufficio Servizi per l'Infanzia	n. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	2 gg.		non sono stati fatti aggiornamenti	VERDE
	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.	non sono stati fatti aggiornamenti	VERDE
	Eventuali spese a carico dell'utente	Rette asili nido	Quota di compartecipazione in base al reddito.	n. modelli ISEE controllati / n. modelli ISEE presentati		1908	VERDE
Efficacia	Conformità	Rispondenza standard educatore/bambino	Numero di bambini assegnati ad ogni educatore	1/8	1/10	1/8	VERDE
	Affidabilità	Garantire il regolare svolgimento delle attività educative-didattiche di Asili Nido Comunali.	Numero di giorni di regolare funzionamento del servizio.	100%	90%	93%	VERDE
	Compiutezza	Esaustività del Servizio erogato	Soddisfazione dell'utenza al servizio erogato	100%	80%	98%	VERDE



**Carta dei Servizi Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019**

**Servizio 2: SCUOLE DELL'INFANZIA COMUNALI**

<b>Carta dei Servizi Educativi del Comune di Palermo</b>							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
<b>Accessibilità</b>	<i>Accessibilità Fisica</i>	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%	100%	
	<i>Accessibilità multimediale</i>	Sito Web Comune di Palermo	Circolari affisse nelle bacheche delle segreterie delle Unità Didattiche Educative - Circolari inviate ai più importanti uffici comunali (URP, Circostrizioni, stampa etc.)	100%		100%	
<b>Tempestività</b>	<i>Tempi medi</i>	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Consegna cartacea dell'istanza di iscrizione del minore alla scuola dell'infanzia presso le segreterie della Unità Didattica Educativa competente a partire dal giorno successivo alla pubblicazione della circolare - predisposta dal Settore Servizi Educativi e Territoriali - sul sito del Comune, all'albo della UDE e della relativa Scuola dell'Infanzia. On-line, presso l'indirizzo di posta elettronica della Unità Didattica Educativa cui afferisce la scuola prescelta.	<u>tempi medi di consegna segreterie</u> : 30 minuti <u>tempi di riscontro dell'avvenuta ricezione dell'istanza on-line</u> : 2gg		Tempi medi di consegna in segreteria 20 minuti. Riscontro avvenuta ricezione on line n. 2 gg.	
	<i>Tempi medi di risposta multicanale</i>	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 min. c/o UDE o Serv. Attività Comunali rivolte all'Infanzia	
	<i>Tempi medi di risposta ai reclami/ricorsi</i>	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi di risposta reclamo/ricorso in opposizione avverso la graduatoria il 100% delle istanze pervenute:	<u>Ricorso in opposizione avverso la graduatoria</u> : entro 10 gg. dalla pubblicaz. della graduatoria provvisoria per l'accesso alle Scuole dell'Infanzia comunali, c/o l'U.D.E. cui afferisce la scuola prescelta			10 gg./ n 1 ricorso in opposizione.
<b>Trasparenza</b>	<i>Responsabili</i>	Pubblicazione sul sito Web delle informazioni sul responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	2 gg.		non sono state apportate modifiche	
	<i>Procedura di contatto</i>	Telematicamente e/o presso l'Ufficio Servizi per l'Infanzia	n. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	7gg		non sono state apportate modifiche	
	<i>Tempi medi di risposta</i>	Telematicamente o presso l'Ufficio Servizi per l'Infanzia	n. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	2 gg.	7 gg.	non sono state apportate modifiche	
<b>Efficacia</b>	<i>Conformità</i>	Corrispondenza del servizio erogato agli standard normativi.	Numero bambini inseriti per sezione.	25 bambini	20 bambini	20 bambini	
	<i>Affidabilità</i>	Garantire il regolare svolgimento delle attività educative -didattiche di scuole dell'Infanzia Comunale.	Numero di giorni di regolare funzionamento del servizio.	100%	90%	93%	
	<i>Compiutezza</i>	Esaustività del Servizio erogato	Soddisfazione dell'utenza al servizio erogato	100%	90%	98%	



**Carta dei Servizi Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019**

**Servizio 3: di REFEZIONE SCOLASTICA**

Carta dei Servizi Educativi del Comune di Palermo							
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	2 volte l'anno ( 29/01/2019 e 29/05/2019)	
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	n. 1 visita ispettiva per scuola con servizio di refezione (sono state effettuate n. 26 visite)	
	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	10 controlli al mese	



**Carta dei Servizi Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019**  
**Servizio 3: di REFEZIONE SCOLASTICA**

Carta dei Servizi Educativi del Comune di Palermo							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	indice di gradimento del servizio reso acquisito tramite la customer satisfaction	75%	50%	70%	



**Carta dei Servizi Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019**  
**Servizio 4: Assistenza Specialistica**

<b>Carta dei Servizi Educativi del Comune di Palermo</b>							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
<b>Accessibilità</b>	<i>Accessibilità fisica</i>	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%		100%	VERDE
<b>Tempestività</b>	<i>Tempi di erogazione del servizio</i>	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.		dal 07/01/2019 all'11/06/2019	GIALLO
	<i>Tempi -di risposta su reclamo/ricorso</i>	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	VERDE
<b>Trasparenza</b>	<i>Responsabili</i>	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	VERDE
	<i>Procedure di contatto</i>	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	VERDE
<b>Efficacia</b>	<i>Conformità</i>	regolarità e pertinenza della prestazione erogata	n. richieste accolte conformemente alla norma di riferimento e al Regolamento Comunale/ n. istanze pervenute	90%		1303/1352 richieste (pari al 96%) alcuni alunni trasferiti in altri comuni alcuni non frequentanti per altri certificazioni non valide	VERDE



**Carta dei Servizi Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019**  
**Servizio 1: ASILI NIDO COMUNALI**

Carta dei Servizi Educativi del Comune di Palermo							
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%	100%	
	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 domanda d'iscrizione dal 2 al 31 gennaio di ogni anno; entro lo stesso termine possono essere presentate istanze motivate per il trasferimento dei minori frequentanti ad un altro asilo	30 gg.		45gg – E' stata data una proroga di 15gg.	
	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.
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.		Non sono stati effettuati aggiornamenti.	
	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 previsti	
	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 previsti	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Rette asili nido	Quota di compartecipazione in base al reddito.	n. modelli ISEE controllati / n. modelli ISEE presentati			n.29 Modelli ISEE presentati e controllati
Efficacia	Conformità	Rispondenza standard educatore/bambino	Numero di bambini assegnati ad ogni educatore	1/8	1/10	1/8	
	Affidabilità	Garantire il regolare svolgimento delle attività educative-didattiche di Asili Nido Comunali.	Numero di giorni di regolare funzionamento del servizio.	100%	90%	97%	
	Compiutezza	Esaustività del Servizio erogato	Soddisfazione dell'utenza al servizio erogato	100%	80%	98%	



**Carta dei Servizi Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019**  
**Servizio 2: SCUOLE DELL'INFANZIA COMUNALI**

Carta dei Servizi Educativi del Comune di Palermo							
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%	100%	
	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)	Consegna cartacea dell'istanza di iscrizione del minore alla scuola dell'infanzia presso le segreterie della Unità Didattica Educativa competente a partire dal giorno successivo alla pubblicazione della circolare - predisposta dal Settore Servizi Educativi e Territoriali - sul sito del Comune, all'albo della UDE e della relativa Scuola dell'Infanzia. On-line, presso l'indirizzo di posta elettronica della Unità Didattica Educativa cui afferisce la scuola prescelta.	<u>tempi medi di consegna segreterie:</u> 30 minuti <u>tempi di riscontro dell'avvenuta ricezione dell'istanza on-line:</u> 2gg		<u>tempi medi di consegna segreterie:</u> 30 minuti <u>tempi di riscontro dell'avvenuta ricezione dell'istanza on-line:</u> 2gg	
	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 min. via telematica 20 min. c/o l'Ufficio Servizi per l'infanzia o le UDE.	
	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:	<u>Ricorso in opposizione avverso la graduatoria:</u> entro 10 gg. dalla pubblicaz. della graduatoria provvisoria per l'accesso alle Scuole dell'infanzia comunali, c/o l'U.D.E. cui afferisce la scuola prescelta		N. 0 Ricorsi in opposizione avverso la graduatoria.	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito Web delle informazioni sul responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	2 gg.		non sono stati effettuati aggiornamenti.	
	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 previsti	
	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 previsti	
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	Esastività del Servizio erogato	Soddisfazione dell'utenza al servizio erogato	100%	90%	98%	



**Carta dei Servizi Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019**  
**Servizio 3: di REFEZIONE SCOLASTICA**

<b>Carta dei Servizi Educativi del Comune di Palermo</b>							
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	la Commissione mensa si era riunita due volte nel primo semestre	
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	sono state effettuate n. 7 visite ispettive (le scuole che hanno aderito al servizio a.s. 2018/2019 sono state n. 36 )	
	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	sono stati effettuati n. 10 controlli al mese	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	indice di gradimento del servizio reso acquisito tramite la customer satisfaction	75%	50%	customer annuale	Customer effettuata nel 1° semestre



**Carta dei Servizi Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019**  
**Servizio 4: Assistenza Specialistica**

Carta dei Servizi Educativi del Comune di Palermo							
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%		$\frac{125}{125} = 100\%$	
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.		23/09-20/12/2019 (88 gg.)	
	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	
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%		$\frac{1442}{1475} = 97,76\%$ 1475 richieste, alcuni alunni trasferiti in altri Comuni, alcuni passati al ciclo superiore o scuole paritarie e per altri certificazione incompleta	

**Carta dei Servizi Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019**

**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.

 **Services 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 2019:**

-  n. 37 standards (pari al 94,87%) risultano sostanzialmente rispettati
-  n. 2 standards (pari al 5,13%) risultano parzialmente rispettati; in particolare:
  - con riferimento allo standard della **“Tempestività – Tempi medi di erogazione”** riferita al **servizio 1**, il tempo effettivo è risultato maggiore di quello programmato (45 gg. contro i 30 programmati, ma è stata data una proroga);
  - con riferimento allo standard della **“Tempestività – Tempi medi di erogazione”** riferita al **servizio 4**, il tempo effettivo è risultato maggiore di quello programmato (155 gg. contro i 90 programmati).

**2° semestre 2019:**

-  n. 38 standards (pari al 97,43%) risultano sostanzialmente rispettati
-  n. 1 standard (pari al 2,57%) risulta parzialmente rispettato; in particolare:
  - con riferimento allo standard della **“Tempestività – Tempi medi di erogazione”** riferita al **servizio 1**, il tempo effettivo è risultato maggiore di quello programmato (45 gg. contro i 30 programmati, ma è stata data una proroga);