



Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2020

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa

TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi ANNO 2020

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 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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%	97,5% **	
	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%		98%	
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.		37 gg - è stata data una proroga di 7 gg.	
	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		Sono stati rispettati i tempi previsti	
	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;		N. 0 Ricorsi da presentarsi entro 10 gg. dalla pubblicazione graduatoria provvisoria
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 è stata apportata nessuna modifica	
	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		1585	



Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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%	97,5% **	
	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%		98%	
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%	97,5% *	
	Compiutezza	Esaustività del Servizio erogato	Soddisfazione dell'utenza al servizio erogato	100%	80%	94%	

* Le percentuali si riferiscono ai giorni di effettiva apertura dal 7 gennaio al 4 marzo 2020 - come previsto a seguito della emanazione del D.P.C.M del 4/03/2020 con la quale è stata prevista la sospensione delle attività scolastiche in presenza.

** Le percentuali si riferiscono ai giorni di effettiva apertura degli uffici , fino all'inizio del lavoro agile, come previsto dal D.P.C.M. del 9/3/2020



Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020
Servizio 2 : SCUOLE DELL'INFANZIA COMUNALI

Carta dei Servizi Educativi del Comune di Palermo							
Dimensione/ Fattori qualità	Sotto dimensioni	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%	97,50%	
	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%		98%	
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		Sono stati rispettati i tempi previsti	
	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.		Sono stati rispettati i tempi previsti	
	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>1. 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 - da presentarsi entro 10 gg. dalla pubblicazione della graduatoria provvisoria.	
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 state apportate modifiche	
	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	



Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020
Servizio 2 : SCUOLE DELL'INFANZIA COMUNALI

Carta dei Servizi Educativi del Comune di Palermo

Dimensione/ Fattori qualità	Sotto dimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
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%	97,50%	
	Compiutezza	Esastività del Servizio erogato	Soddisfazione dell'utenza al servizio erogato	100%	90%	88%	

* Le percentuali si riferiscono ai giorni di effettiva apertura dal 7 gennaio al 4 marzo 2020 - come previsto a seguito della emanazione del D.P.C.M del 4/03/2020 con la quale è stata prevista la sospensione delle attività scolastiche in presenza.

** Le percentuali si riferiscono ai giorni di effettiva apertura degli uffici , fino all'inizio del lavoro agile, come previsto dal D.P.C.M. del 9/3/2020



Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020
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	<i>Accessibilità fisica</i>	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%	
	<i>Accessibilità multicanale</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	la Commissione mensa si è riunita il 18/02/2020	
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'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. 8 visite ispettive	
	<i>Affidabilità</i>	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	n. 10 controlli al mese	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	indice di gradimento del servizio reso acquisito tramite la customer satisfaction	75%	50%	non è stato effettuato	



Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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	<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%	■
Tempestività	<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 07/01/20120 all'10/06/2020 105 gg	■
	<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	■
Trasparenza	<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	■
	<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	■
Efficacia	<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%		<u>1440</u> 1448 99%	■



Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2 semestre 2020 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%	40% *	
	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.		38 gg. E' stata data una proroga di 8 gg.	
	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 in via telematica, o su appuntamento *	
	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. 2 ricorsi in opposizione, di cui solo 1 andato a buon fine.
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	
	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 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	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Rette asili nido	Quota di compartecipazione in base al reddito.	n. modelli ISEE controllati / n. modelli ISEE presentati		305 modelli controllati	
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%	90%	
	Compiutezza	Esaustività del Servizio erogato	Soddisfazione dell'utenza al servizio erogato	100%	80%	94%	

* Causa Covid 19 l'accesso agli uffici e il rilascio delle informazioni è avvenuto tramite mail o tramite appuntamenti, quindi l'accesso alle strutture è stato ridotto di parecchio rispetto allo standard.



Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2 semestre 2020
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	Resultati 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%	40% *	
	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, Circostrizioni, 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.	<u>Tempi di riscontro dell'avvenuta ricezione dell'istanza on-line: 2gg</u>		2 gg i tempi di riscontro della istanza ricevuta on - line	
	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 su appuntamento presso gli uffici *	
	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. 2 ricorsi, nessuno dei due andato a buon fine	
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	
	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	15 *	*
	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	Esaustività del Servizio erogato	<u>Soddisfazione dell'utenza al servizio erogato</u>	100%	80%	88%	

* Causa Covid 19 l'accesso agli uffici è stato consentito solo su appuntamento (per cui la percentuale è molto ridotta) - Il numero di bambini presente in ogni sezione è stato ridotto (da una media di 20 a 15)



Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2 semestre 2020							
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%	50% *	
	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'onere	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'onere	n. controlli di qualità tramite prelievo di campioni	10 controlli al mese	5 controlli al mese	*Causa pandemia covid si sono potute effettuare soltanto nel mese di dicembre 11 controlli	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	indice di gradimento del servizio reso acquisito tramite la customer satisfaction	75%	50%	**70%	

* Causa Covid 19 l'accesso agli uffici è stato consentito solo su appuntamento (per cui la percentuale è molto ridotta)

**Causa pandemia covid



Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2 semestre 2020
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%		<u>61</u> 105	58%	
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.		dal 28/09/2020 al 21/12/2020= 85gg		
	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%		<u>1483</u> 1507	98%	



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 2020:

-  n. 35 standards (pari al 89,74%) risultano sostanzialmente rispettati
-  n. 4 standards (pari al 10,26%) risultano parzialmente rispettati;

 *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 2020:

-  n. 27 standards (pari al 69,23%) risultano sostanzialmente rispettati
-  n. 7 standards (pari al 17,95%) risultano parzialmente rispettati;

Carta dei Servizi Educativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

-  n. 5 standards (pari al 12,82%) risultano non valutabili in quanto i dati non sono pervenuti o non sono coerenti con lo standard prefissato.

