



**Carta dei Servizi Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**Anno 2018**

## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità resa

#### TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi Anno 2018

##### *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 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2018**  
**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%	90%	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	Accessibilità multimediale	Sito Web Comune di Palermo	Circolari affisse nelle bacheche degli Asili Nido - 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 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.		30gg	
	Tempi medi di rilascio multicanale	Tempi acquisizione informazioni	on line, e/o presso l'Ufficio Servizi per l'Infanzia e Asili nido.	10 minuti via telematica 20 minuti presso strutture asili nido		10 minuti via telematica 20 minuti presso Servizio Attività Comunali Rivolte all'infanzia o le U.D.E..	
	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 l'Ufficio Servizi per l'Infanzia; 2. <u>Ricorso giurisdizionale</u> : entro 60 gg. dalla data di pubblicazione della graduatoria definitiva al TAR; 3. <u>Ricorso straordinario</u> : entro 120 gg. dalla data di pubblicazione della graduatoria definitiva al Pres. della Regione Sicilia.		10 gg/ n. 4 ricorsi in opposizione	
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.		non sono stati effettuati aggiornamenti	
	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 effettuati aggiornamenti	



**Carta dei Servizi Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2018**  
**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)	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	Rette asili nido	Quota di compartecipazione in base al reddito.	n. modelli ISEE controllati / n. modelli ISEE presentati		1073	Il valore reso non è espresso sotto forma di rapporto
<b>Efficacia</b>	<i>Conformità</i>	Garantire il regolare svolgimento delle attività educative-didattiche di Asili Nido Comunali.	n. di reclami accolti / n. totale reclami pervenuti	20%	30%	0%	
	<i>Affidabilità</i>	Regolarità della prestazione erogata.	Rispondenza del servizio erogato. Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	90%	80%	indagine customer satisfaction annuale	Nessuna indagine effettuata nel periodo
	<i>Compiutezza</i>	Esastività del Servizio erogato	Adeguatezza dell'orario di apertura alle esigenze delle famiglie - orario ridotto (7:30-13:30)	90%			



**Carta dei Servizi Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2018**  
**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%	90%	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	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)	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: 30 minuti</u> <u>tempi di riscontro dell'avvenuta ricezione dell'istanza on-line: 2gg</u>		tempi medi di consegna segreterie: 30 minuti tempi di riscontro dell'avvenuta ricezione dell'istanza on-line: 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 minuti via telematica 20 min. presso Servizio Attività Comunali rivolte all'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:	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; 2. <u>Ricorso giurisdizionale</u> : entro 60 gg. dalla data di pubblicazione della graduatoria definitiva al TAR; 3. <u>Ricorso straordinario</u> : entro 120 gg. dalla data di pubblicazione della graduatoria definitiva al Pres. della Regione Sicilia.			10 gg/n. 3 ricorsi in opposizione



**Carta dei Servizi Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2018**  
**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)	
<b>Trasparenza</b>	<i>Responsabili</i>	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	
	<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 stati effettuati aggiornamenti	
	<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 stati effettuati aggiornamenti	
<b>Efficacia</b>	<i>Conformità</i>	Conformità della prestazione erogata	Garantire il regolare svolgimento delle attività educative-didattiche delle Scuole dell'Infanzia Comunali.	90%		indagine customer satisfaction annuale	Nessuna indagine effettuata nel periodo
	<i>Affidabilità</i>	Regolarità della prestazione erogata.	Rispondenza del servizio erogato. Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	90%			
	<i>Compiutezza</i>	Esaustività del Servizio erogato	Adeguatezza dell'orario di apertura alle esigenze delle famiglie . Orario ridotto (8.00-13.00)	90%			

**Carta dei Servizi Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2018**  
**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	3 giorni	Risulta rispettato lo Standard specifico ma non quello generale
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	non sono previsti reclami ma forme di partecipazione degli utenti alla gestione del servizio tramite la Commissione genitori e la Commissione Mensa	la Commissione mensa si riunisce due volte l'anno	2 volte l'anno	1 volta l'anno	2 volte l'anno	
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	n. 1 visita ispettiva alla metà delle scuole con servizio di refezione	Risulta rispettato lo Standard specifico ma non quello generale
	<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	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 si è potuta effettuare la Customer Satisfaction per carenza di mezzi e di personale



**Carta dei Servizi Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2018**  
**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%		n. 126/126=100%	
<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.		dall'8/01/18 al 27/04/18 dal 02/05/18 al 04/06/18	
	<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	
<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	
	<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	
<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%		n. 1182 gen/apr n. 1180 mag/giug ----- 1261 richieste alcuni alunni trasferiti in altri Comuni e alcuni non più frequentanti	Il valore reso non è espresso come da formula indicatore



**Carta dei Servizi Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018**  
**Servizio 1: ASILI NIDO 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 i Nidi	100%	90%	95%	
	<i>Accessibilità multimediale</i>	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%	
<b>Tempestività</b>	<i>Tempi medi</i>	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.		30 gg.	
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	Tempi acquisizione informazioni	on line, e/o presso l'Ufficio Servizi per l'Infanzia e Asili nido.	10 minuti via telematica 20 minuti presso strutture asili nido		10 minuti via telematica 20 minuti presso Servizio Attività Comunali rivolte all'infanzia o le UDE	
	<i>Tempi medi di risposta ai ricorsi/reclami</i>	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 l'Ufficio Servizi per l'Infanzia; 2. <u>Ricorso giurisdizionale</u> : entro 60 gg. dalla data di pubblicazione della graduatoria definitiva al TAR;			10 gg/n. 0 ricorsi in opposizione



**Carta dei Servizi Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018**  
**Servizio 1: ASILI NIDO 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)	
				3. <u>Ricorso straordinario</u> : entro 120 gg. dalla data di pubblicazione della graduatoria definitiva al Pres. della Regione Sicilia.			
<b>Trasparenza</b>	<i>Responsabili</i>	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	
	<i>Procedura di contatto</i>	Telematicamente e/o presso l'Ufficio Servizi per l'Infanzia	n. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	2 gg.		non sono stati effettuati aggiornamenti	
	<i>Tempi medi di risposta</i>	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 effettuati aggiornamenti	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	Rette asili nido	Quota di compartecipazione in base al reddito.	n. modelli ISEE controllati / n. modelli ISEE presentati		n. 3 mod. ISEE	Il valore reso non è espresso come da formula indicatore
<b>Efficacia</b>	<i>Conformità</i>	Garantire il regolare svolgimento delle attività educative-didattiche di Asili Nido Comunali.	n. di reclami accolti / n. totale reclami pervenuti	20%	30%	0 reclami pervenuti	
	<i>Affidabilità</i>	Regolarità della prestazione erogata.	Rispondenza del servizio erogato. Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	90%	80%	98% degli utenti si ritiene soddisfatto.	
	<i>Compiutezza</i>	Esaustività del Servizio erogato	Adeguatezza dell'orario di apertura alle esigenze delle famiglie - orario ridotto (7:30-13:30)	90%		86% degli utenti si ritiene soddisfatto degli orari di apertura	Standard non completamente soddisfatto

**Carta dei Servizi Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018**  
**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)	
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%	95%	Risulta rispettato lo Standard specifico ma non quello generale
	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 minuti via telematica 20 minuti presso Servizio Attività Comunali rivolte all'infanzia o le U.D. E.	



**Carta dei Servizi Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018**  
**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)	
	<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:	<i>1. Ricorso in opposizione avverso la graduatoria:</i> 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; <i>2. Ricorso giurisdizionale:</i> entro 60 gg. dalla data di pubblicazione della graduatoria definitiva al TAR; <i>3. Ricorso straordinario:</i> entro 120 gg. dalla data di pubblicazione della graduatoria definitiva al Pres. della Regione Sicilia.		10 gg/n. 0 ricorsi in opposizione	
<b>Trasparenza</b>	<i>Responsabili</i>	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	
	<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 stati effettuati aggiornamenti	
	<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 stati effettuati aggiornamenti	
<b>Efficacia</b>	<i>Conformità</i>	Conformità della prestazione erogata	Garantire il regolare svolgimento delle attività educative - didattiche delle Scuole dell'Infanzia Comunali.	90%		95%	
	<i>Affidabilità</i>	Regolarità della prestazione erogata.	Rispondenza del servizio erogato. Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	90%		97% degli utenti si ritiene soddisfatto	
	<i>Compiutezza</i>	Esaustività del Servizio erogato	Adeguatezza dell'orario di apertura alle esigenze delle famiglie . Orario ridotto (8.00-13.00)	90%		88%degli utenti si ritiene soddisfatto	



**Carta dei Servizi Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018**  
**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	<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	nel secondo semestre 2018 la Commissione non si è riunita	
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	nel secondo semestre 2018 non sono state effettuate 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	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 2018**



**Carta dei Servizi Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018**  
**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%		126/126	
<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.		25 GG dal 24/09/2018 al 30/11/2018 dal 4/12/2018 al 21/12/2018	
	<i>Tempi -di risposta su reclamo/ricorso</i>	Tempi max dalla ricezione del ricorso/sentenza di condanna Tempi max di risposta ai reclami pervenuti	n. ricorsi trasmessi /n. ricorsi pervenuti n. delibere formulate / n. sentenza pervenute n. risposte a reclami formulate / n. reclami pervenuti	5 gg. lavorativi dalla ricezione del ricorso alla trasmissione all'Avvocatura per l'esame dello stesso. 10 gg. lavorativi dalla ricezione della sentenza di condanna alla predisposizione della delibera di approvazione del debito fuori bilancio. 30 gg. lavorativi dalla ricezione del reclamo		Nessun ricorso pervenuto	
<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.		5 GG	
	<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.		5 GG	
<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%		95% 1360 richieste pervenute 1298 richieste accolte	



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

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

 **Standards di qualità monitorati => n. 36 nel 1° semestre e 37 nel 2° semestre**

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

**1° semestre 2018:**

dei 36 standards di qualità riferiti ai 4 Servizi descritti nella Carta:

- n. 33 sono stati rispettati (pari al 91,67%);
- n. 3 non si è potuto procedere ad alcuna verifica (pari al 8,33%), in quanto i dati non sono pervenuti o non sono risultati coerenti con lo standard prefissato.

Infatti:

 Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati per i 47 servizi tuttavia:

o relativamente al **servizio 1:**

- l' "**Accessibilità fisica**", risulta rispettato solo lo standard specifico e non quello generale;
-  Il valore reso con riferimento allo standard della "**Trasparenza – spese a carico dell'utenza**" non è espresso sotto forma di rapporto (come previsto per lo standard programmato);

o relativamente al **servizio 2:**

- l' "**Accessibilità fisica**", risulta rispettato solo lo standard specifico e non quello generale;

**Carta dei Servizi Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018**

- relativamente al **servizio 3**:
  - la **“Tempestività”** – *tempo medio per usufruire del servizio di refezione*”, risulta rispettato solo lo standard specifico e non quello generale;
  - l’**“Efficacia – Conformità”**, risulta rispettato solo lo standard specifico e non quello generale;
    - nessuna valutazione possibile in merito allo standard sull’**“Efficacia - Compiutezza”** in quanto viene comunicato che non si è potuta effettuare le customer satisfaction per carenza di mezzi e di personale;
- relativamente al **servizio 4**:
  - Il valore reso con riferimento allo standard dell’**“Efficacia - Conformità** non è espresso sotto forma di rapporto (come da formula indicatore);

**2° semestre 2018:**

dei 37 standards di qualità riferiti ai 4 Servizi descritti nella Carta:

- .... n. 32 sono stati rispettati (pari al 86,49%);
- .... n. 1 non sono stati completamente rispettati (pari al 2,70%);
- n. 4 non si è potuto procedere ad alcuna verifica (pari al 10,81%), in quanto i dati non sono pervenuti o non sono risultati coerenti con lo standard prefissato.

Infatti:

- relativamente al **servizio 1**:
  - ■ Il valore reso con riferimento allo standard della **“Trasparenza – spese a carico dell’utenza”** non è espresso sotto forma di rapporto (come previsto per lo standard programmato);
  - lo standard sull’ **“Efficacia-Compiutezza”** non risulta pienamente rispettato (86% contro il 90% programmato)
- relativamente al **servizio 2**:
  - l’**“Accessibilità fisica”**, risulta rispettato solo lo standard specifico e non quello generale;

**Carta dei Servizi Educativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018**

○ relativamente al **servizio 3**:

nessuna valutazione possibile in merito allo standard sulla **“Tempestività”** – *tempo medio di risposta su reclamo*”, in quanto viene comunicato che nel 2° sem. la Commissione non si è riunita;

nessuna valutazione possibile in merito allo standard sull’**“Efficacia – Conformità”** in quanto viene comunicato che la Commissione non si è riunita;

nessuna valutazione possibile in merito allo standard sull’**“Efficacia – Completezza”** in quanto viene comunicato che non si è potuta effettuare la customer satisfaction per carenza di mezzi e di personale