



————— *Comune di Sondrio* —————

**AGLI ORGANI
D'INFORMAZIONE**

COMUNICATO n. 18
del 13.03.2017

**MASSIMO DEI VOTI AL SERVIZIO ISTRUZIONE DEL COMUNE DI
SONDRIO DA PARTE DELLE FAMIGLIE.**

Il report di qualità relativo all'anno 2016, le cui risultanze sono state appena elaborate, assegna ai servizi scolastici ed educativi del Comune di Sondrio voti di eccellenza.

Sono le famiglie degli alunni ad esprimersi, attraverso appositi questionari di gradimento che vengono somministrati annualmente.

Il Comune di Sondrio, tramite il Servizio Istruzione, gestisce direttamente o tramite affidamento a terzi, coordina e monitora una serie di servizi educativi e scolastici, quali l'asilo nido comunale La Coccinella - in gestione diretta; la ristorazione scolastica - in concessione; il trasporto scolastico - in appalto; l'assistenza educativa agli alunni con disabilità - in appalto; il prolungamento orario scuola dell'infanzia - in appalto.

Il Servizio Istruzione ha altresì redatto le carte della qualità dei servizi, annualmente aggiornate, al fine di favorire l'informazione alle famiglie, l'accesso alle prestazioni, definire requisiti e modalità di monitoraggio del funzionamento.

“Un tale gradimento da parte degli utenti e delle famiglie è il riconoscimento più ambito, perché significa che gli obiettivi del servizio sono stati raggiunti e a volte addirittura superati - afferma l'Assessore alla Cultura e all'Istruzione Marina Cotelli -. E' dovuto un plauso all'intero Servizio Istruzione, e alla responsabile dott.ssa Cristina Giovannini, per lo sforzo non facile di coniugare qualità, ascolto di bisogni sempre più diversificati e giusta allocazione delle risorse per garantire a tutti parità di accesso e uguaglianza di trattamento”.

Questi gli esiti dei questionari di gradimento, suddivisi per servizio e indicatori di qualità:

ASILO NIDO “LA COCCINELLA”

Schede distribuite alle famiglie: 71

Schede restituite: 51

Indicatori	valore
Semplicità e chiarezza delle informazioni ricevute all'atto dell' iscrizione	9,35
Trasparenza dei criteri adottati nella formazione della graduatoria	9,16
Tempi di attesa per comunicazioni	9,20
Chiarezza delle informazioni precedenti l'inserimento	9,51
Adeguatezza dei tempi e modalità dell'inserimento rispetto alle esigenze del bambino	9,51
Riuscita dell'inserimento del bambino	9,71
Pulizia e ordine degli ambienti interni ed esterni della struttura	9,55
Funzionalità e sicurezza degli ambienti interni ed esterni della struttura	9,40
Gradevolezza e comfort degli ambienti interni ed esterni della struttura	9,53
Varietà e disponibilità del materiale didattico e delle attività proposte	9,50
Competenza e preparazione del personale educativo	9,53
Contributo del nido alla crescita del bambino relativamente all'autonomia	9,54
Offerta di un'attenzione personalizzata al bambino	9,44
Attenzione rivolta al bambino e al genitore nel momento dell'accoglienza quotidiana	9,29
Gestione dell'uscita dei bambini dal nido al pomeriggio	9,02
Cortesia e cordialità del personale educativo	9,55
Possibilità di dialogo e di incontri individuali con le educatrici di riferimento	9,58
Estensione e flessibilità degli orari giornalieri di funzionamento del nido	9,22
Varietà del menù	8,87
Rapporto tra qualità del servizio offerto e retta pagata:	8,72
Valutazione complessiva del servizio offerto dall'asilo nido	9,33
Valutazione complessiva dell'esperienza del bambino al nido	9,57
Media gradimento anno 2016	9,37

Raffronto con gli esiti degli anni precedenti: anno 2014 - 9,24/10; anno 2015 - 9,40/10.

TRASPORTO SCOLASTICO

(servizio in appalto a Gianolini Servizi e Trasporti Srl),

Schede distribuite: 138

Schede restituite: 100

Dimensioni di qualità	valore
Puntualità e rispetto degli orari	8,95
Regolarità del servizio	9,55
Adeguatezza e idoneità dei mezzi di trasporto	8,29
Capacità di gestione e risoluzione degli imprevisti	8,88
Professionalità e correttezza degli autisti	8,72
Professionalità e correttezza degli accompagnatori	9,67
Capacità degli accompagnatori di relazionarsi con i bambini e con i genitori	9,64
Modalità di ritiro e di consegna dei minori alla fermata	9,61
Chiarezza delle informazioni e comunicazioni alle famiglie	9,44
Valutazione complessiva del servizio di trasporto scolastico	9,08
Media gradimento anno 2016	9,18

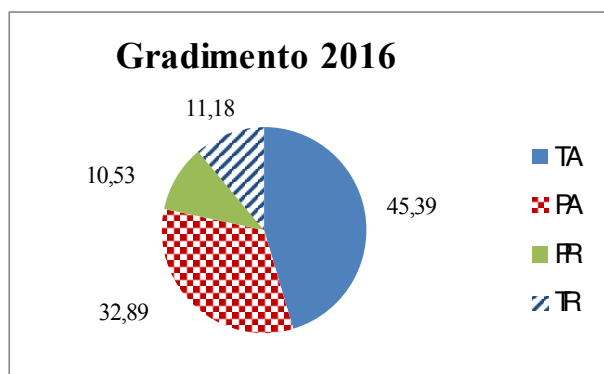
Raffronto con gli anni precedenti: anno 2014 - 8,91/10; anno 2015 - 8,55/10

RISTORAZIONE SCOLASTICA

(servizio in concessione a Sodexo Italia s.p.a. fino al 30.04.2016 e a Dussmann Service s.r.l. successivamente).

Alunni iscritti al servizio: 825

Le rilevazioni di qualità e gradimento vengono effettuate tramite report stilati dai membri della commissione mensa, cui partecipano rappresentanti dei genitori e degli insegnanti, autorizzati a svolgere fasi di controllo presso i centri di preparazione e distribuzione pasti. In occasione dei sopralluoghi sono state compilate schede per la rilevazione del gradimento del servizio di ristorazione scolastica, che hanno rilevato le dimensioni di qualità sopra riportate, con particolare riferimento all'adeguatezza degli ambienti, dell'organizzazione, alla correttezza del personale e a qualità e quantità delle preparazioni alimentari. L'esito del monitoraggio per l'anno 2016 contempla 38 rilevazioni gestione Sodexo Italia s.p.a e 7 rilevazioni gestione Dussmann Service s.r.l..



accettato 78,29 %

TA Totalmente accettato 45,39 %

PA Parzialmente accettato 32,89 %

PR Parzialmente rifiutato 10,53 %

PR Parzialmente rifiutato 11,18 %

Esiti rilevazioni precedenti: anno 2014: 76,21% (totalmente accettato: 48,79%; parzialmente accettato: 27,42%); anno 2015: 75,43% (totalmente accettato: 46,88%; parzialmente accettato: 28,75%)

SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA AGLI ALUNNI CON DISABILITA'

(In appalto ad Ippogrifo cooperativa sociale fino a luglio 2016 e ad Alba cooperativa sociale successivamente).

Schede distribuite: 55

Schede restituite: 36

Dimensioni di qualità	valore
Organizzazione generale del servizio di assistenza scolastica	8,86
Chiarezza del ruolo e delle funzioni dell'assistente	8,92
Coerenza dell'attività dell'assistente con quanto definito nel piano educativo individualizzato	9,25
Coinvolgimento della famiglia nella programmazione delle attività dell'assistente	8,75
Qualità del rapporto tra famiglia e assistente	9,25
Qualità della relazione tra Vostro figlio e l'assistente	9,44
Utilità dell'assistenza scolastica alla crescita personale di Vostro figlio	9,19
Utilità dell'assistenza scolastica alle relazioni con i compagni e all'inserimento nel gruppo classe	8,86
Utilità dell'assistenza scolastica all'uso degli strumenti didattici	9,08
In che misura il servizio di assistenza scolastica risponde ai bisogni in ambito scolastico di vostro figlio	9,06
Media gradimento anno 2016	9,07

Raffronto con rilevazioni anni precedenti: anno 2014 - 9,13/10; anno 2015 – 9,03/10.

SERVIZIO DI PROLUNGAMENTO ORARIO SCUOLA DELL'INFANZIA

(in appalto ad Ippogrifo cooperativa sociale fino a luglio 2016 e ad Alba cooperativa sociale successivamente).

Schede consegnate: 23

Schede restituite: 16

dimensioni di qualità	valore
Semplicità e chiarezza delle informazioni ricevute all'atto dell'iscrizione, da parte della	8,1
Gestione delle informazioni e comunicazioni (sito, posta ,tel, mail) da parte del Comune.	9,4
Adeguatezza dell'importo mensile a titolo di compartecipazione economica.	8,2
Rapporto tra qualità offerta e retta pagata.	8,6
Adeguatezza dell'orario 16:00 - 18:00	9,7
Competenza e preparazione del personale educativo.	9,4
Cortesia e cordialità del personale educativo.	9,5

Offerta di attenzioni personalizzate nei confronti del bambino.	9,3
Varietà di materiale didattico e proposte di gioco.	9,1
Possibilità di dialogo e scambio di osservazioni al momento dell' uscita.	8,0
Gradimento della merenda da parte del bambino.	8,4
Serenità e soddisfazione del bambino.	9,5
Valutazione generale del servizio.	9,0
Media gradimento anno 2016	8,93

Negli anni precedenti non sono state effettuate rilevazioni.

Tutte le schede delle rilevazioni sono consultabili presso gli Ufficio del Servizio Istruzione in Sondrio, Via Perego, 1.