

PIANO DI CUSTOMER 2022



Settore: Servizi Educativi
Referenti Qualità: Marco Baudone e Ambra Tonelli
Gruppo di lavoro: Lara Facchini, Daniela Gangarossa

Tipo di indagine: sintesi del progetto	Somministrazione del questionario di customer satisfaction (revisionato in seguito all'adozione dei protocolli sanitari anti-Covid Sars 2) alle famiglie dei bambini frequentanti i servizi educativi comunali (nidi, centri bambini, sezioni primavera e scuole dell'infanzia).
Elementi di indagine: Standard di Qualità e Valori obiettivo	<u>Valore obiettivo 70% di soddisfazione</u> <u>Qualità complessiva servizi per l'infanzia</u> <u>Qualità relativa a nidi e scuole dell'infanzia</u> <u>Soddisfazione sulla qualità delle attività proposte</u> <u>Qualità delle relazioni tra educatori e bambini</u> <u>Qualità dei laboratori offerti ai genitori</u> <u>Organizzazione del servizio in seguito all'adeguamento dei protocolli anti Covid- sars 2</u> <u>Adozione dei dispositivi organizzativi e igienico sanitari anti contagio</u> <u>Pulizia e igiene degli spazi</u> <u>La scelta del menù</u> <u>La presenza della cucina interna per la preparazione dei pasti</u> <u>Il colloquio iniziale</u> <u>Il processo di inserimento</u> <u>Informazione sulla modalità di iscrizione e fruizione dei servizi</u> <u>Disponibilità del personale dell'ufficio</u> <u>Disponibilità del personale del coordinamento pedagogico</u>
Tempistica: progettazione, stesura report, pubblicazione	Inizio e fine progettazione (disegno dell'indagine): maggio-novembre 2022 Inizio e fine somministrazione al pubblico: maggio-giugno 2022 Inizio e fine eventuale coinvolgimento personale interno: audit organizzativo ottobre-novembre 2022 Inizio e fine report conclusivo: giugno-novembre 2022 Data di comunicazione al pubblico/pubblicazione su web: ottobre 2022 Data invio Report ad Alta Direzione (Ufficio Qualità): novembre 2022

