

**SCHEDA STANDARD QUALITA'**  
**Anno 2019**

APPLICAZIONE DELLA DELIBERA CIVIT N.88 DEL 2010

<b>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO AL PUBBLICO</b>	
<b>Servizi educativi di nido e scuola dell'infanzia per bambini da 0-6 anni</b>	
I nidi, i servizi integrativi, le sezioni primavera e le scuole dell'infanzia sono servizi a carattere educativo e sociale rivolti ai bambini in età compresa tra i tre mesi e i sei anni, che concorrono insieme alla famiglia alla crescita, cura, formazione e socializzazione dei bambini	
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	L'offerta dei Servizi Educativi per l'infanzia del Comune della Spezia è così articolata: -nidi d'infanzia per bambini tra i tre mesi e i tre anni -centri bambini/e per bambini tra i sedici mesi e i tre anni -sezioni primavera per bambini tra i ventiquattro mesi (compiuti entro il 31 dicembre dell'anno scolastico di riferimento) e i tre anni. -scuole dell'infanzia per bambini tra i tre e i sei anni
MODALITA' DI EROGAZIONE	Le domande d'iscrizione si ricevono on line ed è anche disponibile uno sportello polivalente di supporto alla compilazione secondo orari prestabiliti per l'accesso al pubblico Il servizio scolastico viene effettuato tramite lo svolgimento delle attività educative-didattiche garantite da ogni nido, centro bambini/e, sezione primavera e scuola dell'infanzia secondo il calendario scolastico
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	Famiglie con bambini in età 0-6 anni richiedenti l'iscrizione a i nidi e alle scuole dell'infanzia comunali

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (annuo)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	N. gg apertura/N.tot gg. lavorativi ufficiali	90%
	Accessibilità Multicanale	Informazioni (web) su come effettuare le domande di iscrizione on line; informazioni nei giorni di apertura previsti per lo sportello polivalente e presso gli uffici dei servizi educativi ubicati nel Palazzo Civico in Piazza Europa	N. tot. servizi erogati (web,tel.)/ n.tot servizi erogati	80%
Tempestività		Tempo massimo per lo svolgimento di attività informative presso lo sportello polivalente	N. minuti	10
		Tempo massimo per la pubblicazione delle graduatorie	n. giorni dal termine delle iscrizioni	90
		Tempo massimo per il rilascio di certificati	N. giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta;	3

		Tempo massimo per l'erogazione della dieta speciale dalla presentazione della richiesta con certificazione medica;	N. giorni dalla presentazione della richiesta	3
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	N. gg necessari per l'aggiornamento su web	5
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N. gg necessari per l'aggiornamento su web	8
	Tempistiche di risposta	ricevimento della Direzione/Dirigenza sia su appuntamento telefonico	N. gg necessari per appuntamento con la Direzione/Dirigenza	7
Efficacia	conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. domande soddisfatte/ n.tot domande ricevute	90%
	affidabilità	Soddisfazione dell'utenza rispetto alle prestazioni erogate dagli operatori amministrativi e dai coordinatori educativi	% di soddisfazione rilevata attraverso la customer satisfaction	70%

<b>Struttura interna deputata al monitoraggio degli standard</b>	<b>Struttura interna deputata a ricevere la diffida (Sistema Gestione Reclami)</b>
Nome: Lucia Castiglia Marco Baudone	Nome: Massimiliano Curletto
E- mail: <a href="mailto:lucia.castiglia@comune.sp.it">lucia.castiglia@comune.sp.it</a> <a href="mailto:marco.baudone@comune.sp.it">marco.baudone@comune.sp.it</a>	E-mail: <a href="mailto:servizi.educativi@comune.sp.it">servizi.educativi@comune.sp.it</a> <a href="mailto:massimiliano.curletto@comune.sp.it">massimiliano.curletto@comune.sp.it</a>
Fax: 0187-727733	Fax:0187-727733
Luogo: Piazza Europa, 1 La Spezia	Luogo:Piazza Europa,1 La Spezia

<b>Struttura interna deputata al monitoraggio della comunicazione al pubblico (mediante affissione e web)</b>	
Nome: Lucia Castiglia Marco Baudone	E-mail: <a href="mailto:lucia.castiglia@comune.sp.it">lucia.castiglia@comune.sp.it</a> <a href="mailto:marco.baudone@comune.sp.it">marco.baudone@comune.sp.it</a>
Ufficio: Coordinamento Pedagogico Ufficio amministrativo Nidi-Scuole dell'infanzia	Telefono:0187-727430 0187-727421