



COMUNE DI PISA
DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI

**RILEVAZIONE QUALITA'
TRASPORTO SCOLASTICO**
sulla base di quanto previsto dalla Carta dei Servizi
anno scolastico/educativo di riferimento 2017/2018

Gli standard sono individuati dalla Carta dei Servizi (approvata con delibera GC n.191 del 22.12.2015) in funzione delle fasi del servizio:

- Completezza informazioni on line sul servizio
- Accoglienza e informazione presso gli uffici
- Accompagnamento sui mezzi
- Accettazione segnalazioni, ricorsi, osservazioni
- Gradimento delle famiglie

COMPLETEZZA INFORMAZIONI ON LINE SUL SERVIZIO		
Qualità	Indicatori	Rilevazione 2017/2018
Pubblicazione sul sito dei Servizi Educativi informazioni relative alle iscrizioni e relativa scadenza	Indicativamente entro il mese di febbraio antecedente all'anno scolastico di interesse.	Pubblicazione nel mese di marzo (successivamente alla scadenza delle iscrizioni alle varie scuole)
Pubblicazione sul sito dei Servizi Educativi Tariffe aggiornate annualmente	Indicativamente entro il mese successivo all'approvazione.	Verificato positivamente
Pubblicazione degli elenchi delle scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie di Primo Grado che usufruiscono del servizio	Prima dell'inizio dell'anno scolastico di riferimento.	Verificato positivamente

ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE PRESSO GLI UFFICI		
Qualità	Indicatori	Rilevazione 2017/2018
Assistenza all'utente su quesiti relativi a iscrizioni, tariffe, rinunce e altri aspetti amministrativi	<ul style="list-style-type: none">• Informazioni ad accesso libero nei giorni di apertura della Direzione competente in materia di Servizi Educativi – Ufficio Benefici Scolastici Trasporto scolastico.• A tutti coloro che lo richiedono all'Ufficio ammissioni anche su	Verificato positivamente

	appuntamento. Comunicati stampa, diffusione bando e graduatorie tramite URP, Direzione, CTP e web*.	
--	---	--

ACCOMPAGNAMENTO SUI MEZZI		
Qualità	Indicatori	Rilevazione 2017/2018
Presenza di accompagnatori	<ul style="list-style-type: none"> • Almeno un accompagnatore per mezzo • Continuità della figura dell'accompagnatore 	Verificato positivamente

ACCETTAZIONE SEGNALAZIONI, RICORSI, OSSERVAZIONI		
Qualità	Indicatori	Rilevazione 2017/2018
Risposta scritta a segnalazioni e reclami	Entro 30 giorni dal ricevimento.	Verificato positivamente (nessuna segnalazione/reclamo)

GRADIMENTO DELLE FAMIGLIE		
Qualità	Indicatori	Rilevazione 2017/2018
Distribuzione del questionario di rilevazione del gradimento	Consegna al 100% delle famiglie di utenti del questionario indicativamente entro il mese di Febbraio/Marzo dell'anno scolastico di riferimento.	Verificato positivamente
Pubblicazione del report di rilevazione annuale del gradimento delle famiglie sul sito dei Servizi Educativi.	Al massimo entro il 31 Dicembre successivo all'anno scolastico di riferimento	Verificato positivamente