



**COMUNE DI PISA**  
**DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI - CULTURA**

**RILEVAZIONE QUALITA'  
TRASPORTO SCOLASTICO**  
**sulla base di quanto previsto dalla Carta dei Servizi**  
**anno scolastico/educativo di riferimento 2018/2019**

**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

<b>COMPLETEZZA INFORMAZIONI ON LINE SUL SERVIZIO</b>		
<b>Qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Rilevazione 2018/2019</b>
<b>Pubblicazione sul sito dei Servizi Educativi informazioni relative alle iscrizioni e relativa scadenza</b>	Indicativamente entro il mese di febbraio antecedente all'anno scolastico di interesse.	Pubblicazione nel mese di aprile (in concomitanza con tutti i servizi della Direzione)
<b>Pubblicazione sul sito dei Servizi Educativi Tariffe aggiornate annualmente</b>	Indicativamente entro il mese successivo all'approvazione.	Verificato positivamente
<b>Pubblicazione degli elenchi delle scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie di Primo Grado che usufruiscono del servizio</b>	Prima dell'inizio dell'anno scolastico di riferimento.	Verificato positivamente

<b>ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE PRESSO GLI UFFICI</b>		
<b>Qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Rilevazione 2018/2019</b>
<b>Assistenza all'utente su quesiti relativi a iscrizioni, tariffe, rinunce e altri aspetti amministrativi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informazioni ad accesso libero nei giorni di apertura della Direzione competente in materia di Servizi Educativi – Ufficio Benefici Scolastici Trasporto scolastico.</li><li>• A tutti coloro che lo richiedono all'Ufficio ammissioni anche su</li></ul>	Verificato positivamente

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

<b>ACCOMPAGNAMENTO SUI MEZZI</b>		
<b>Qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Rilevazione 2018/2019</b>
<b>Presenza di accompagnatori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Almeno un accompagnatore per mezzo</li> <li>• Continuità della figura dell'accompagnatore</li> </ul>	Verificato positivamente

<b>ACCETTAZIONE SEGNALAZIONI, RICORSI, OSSERVAZIONI</b>		
<b>Qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Rilevazione 2018/2019</b>
<b>Risposta scritta a segnalazioni e reclami</b>	Entro 30 giorni dal ricevimento.	Verificato positivamente (nessuna segnalazione/reclamo)

<b>GRADIMENTO DELLE FAMIGLIE</b>		
<b>Qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Rilevazione 2018/2019</b>
<b>Distribuzione del questionario di rilevazione del gradimento</b>	Consegna al 100% delle famiglie di utenti del questionario indicativamente entro il mese di Febbraio/Marzo dell'anno scolastico di riferimento.	Questionario consegnato a 250 utenti su 308 (numero utenti complessivi)
<b>Pubblicazione del report di rilevazione annuale del gradimento delle famiglie sul sito dei Servizi Educativi.</b>	Al massimo entro il 31 Dicembre successivo all'anno scolastico di riferimento	Pubblicato il 12 febbraio 2020