



**COMUNE DI PISA**  
**DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI**

**RILEVAZIONE QUALITA'  
TRASPORTO SCOLASTICO**  
**sulla base di quanto previsto dalla Carta dei Servizi**  
**anno scolastico/educativo di riferimento 2019/2020**

**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**

<b>Qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Rilevazione 2019/2020</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 luglio (in considerazione dell'emergenza sanitaria da Covid - 19 e vista l'impossibilità di definire prima di tale data le modalità di svolgimento del servizio tenendo conto delle misure di sicurezza richieste della normativa)
<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

**ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE PRESSO GLI UFFICI**

<b>Qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Rilevazione 2019/2020</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</li></ul>	Verificato positivamente Si precisa che partire dal 05 marzo 2020 in considerazione dell'emergenza sanitaria da Covid - 19, c'è stata la sospensione delle

	<p>Trasporto scolastico.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A tutti coloro che lo richiedono all'Ufficio ricevimento anche su appuntamento. Comunicati stampa, diffusione bando e graduatorie tramite URP, Direzione, CTP e web*.</li> </ul>	attività didattiche fino al 30 giugno 2020 e la conseguente chiusura degli uffici. Il ricevimento al pubblico è stato garantito in una prima fase tramite posta elettronica e telefono e nella seconda fase su appuntamento
--	--	---

<b>ACCOMPAGNAMENTO SUI MEZZI</b>		
<b>Qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Rilevazione 2019/20</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 2019/2020</b>
<b>Risposta scritta a segnalazioni e reclami</b>	Entro 30 giorni dal ricevimento.	Verificato positivamente (una segnalazione)

<b>GRADIMENTO DELLE FAMIGLIE</b>		
<b>Qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Rilevazione 2019/2020</b>
<b>Distribuzione del questionario di rilevazione del gradimento</b>	Consegna al 90 % delle famiglie di utenti del questionario indicativamente entro il mese di Febbraio/Marzo dell'anno scolastico di riferimento.	Verificato positivamente (la consegna è avvenuta nel mese di febbraio 2020 ma causa emergenza sanitaria da COVID - 19, il servizio è stato sospeso dal 05 marzo al 30 giugno 2020. Tale situazione eccezionale ha reso più difficoltosa la distribuzione a tutti gli utenti)
<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	Verificato positivamente