

## Il controllo di qualità e il miglioramento continuo dei servizi.

La Direzione in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, esegue il controllo della qualità dei suoi servizi, effettuando il monitoraggio periodico dei processi lavorativi di propria pertinenza e misurando, nello stesso tempo, i relativi indicatori.

DIREZIONE	AREA	UNITÀ/UFFICIO	TITOLO PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
DIREZIONE EDUCAZIONE	AREA PRESIDIO GESTIONE SICUREZZA E CONTROLLO SERVIZI TERRITORIALI	UNITÀ RETE SCOLASTICA, LOGISTICA E ANASCO	ANAGRAFE SCOLASTICA (AnaSco Web)	ATTIVAZIONE GIORNALIERA DEI CONTROLLI SULLO STATO DI PROGRESSIONE DELLA RILEVAZIONE E SULLA QUALITA' DEI DATI REGISTRATI DALLE SCUOLE NEL SISTEMA ANASCO	90% DEI CONTROLLI PROGRAMMATI
DIREZIONE EDUCAZIONE	AREA SERVIZI ALL'INFANZIA	UNITÀ EDUCATIVA 1 - 67	AMBIENTAMENTO DEL BAMBINO NEI SERVIZI ALL'INFANZIA 0-6	INCONTRI ORGANIZZATI, IN PRESENZA E/O DA REMOTO, IN OGNI SEDE PER PRESENTARE IL SERVIZIO EDUCATIVO E LA SUA ORGANIZZAZIONE (OPEN DAY) ALLE FAMIGLIE GENITORI PARTECIPANTI ALLE RIUNIONI "NUOVI ISCRITTI" IN RAPPORTO AL NUMERO COMPLESSIVO DEI BAMBINI NUOVI ISCRITTI SCHEDE AMBIENTAMENTO COMPILATE, IN RAPPORTO AL NUMERO COMPLESSIVO DELLE BAMBINE E DEI BAMBINI NUOVI ISCRITTI NEI SERVIZI ALL'INFANZIA 0-6, A CONCLUSIONE DEL PRIMO COLLOQUIO CON I GENITORI DEGLI STESSI	≥ 1 ≥ 50% ≥ 90%
DIREZIONE EDUCAZIONE	AREA SERVIZI ALL'INFANZIA	UNITÀ EDUCATIVA 1 - 67	GIORNATA EDUCATIVA TIPO NEI NIDI D'INFANZIA	ESPOSIZIONE IN BACHECA DEL PET (PIANO EDUCATIVO TRIENNALE) IN TUTTE LE STRUTTURE DEI SERVIZI EDUCATIVI (Nidi comunali e accreditati) ENTRO IL 30 OTTOBRE DI OGNI ANNO NUMERO DI INCONTRI ANNUALI DI VERIFICA DA PARTE DEL PERSONALE EDUCATIVO DELLA PROGETTAZIONE EDUCATIVO/DIDATTICA NUMERO DI INCONTRI ANNUALI DEDICATI ALLE FAMIGLIE	100% ≥ 2 ≥ 3
DIREZIONE EDUCAZIONE	AREA SERVIZI ALL'INFANZIA	UNITÀ EDUCATIVA 1 - 67	GIORNATA EDUCATIVA TIPO NELLE SCUOLE DELL'INFANZIA	ESPOSIZIONE IN BACHECA IN TUTTE LE STRUTTURE DEI SERVIZI EDUCATIVI (Scuole dell'infanzia) ENTRO IL 30 OTTOBRE DI OGNI ANNO DEL PTOF (PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA) NUMERO DI INCONTRI ANNUALI DI VERIFICA DA PARTE DEL PERSONALE EDUCATIVO DELLA PROGETTAZIONE EDUCATIVO / DIDATTICA NUMERO DI INCONTRI ANNUALI DEDICATI ALLE FAMIGLIE	100% ≥ 2 ≥ 3
DIREZIONE EDUCAZIONE	AREA SERVIZI ALL'INFANZIA	UNITÀ COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE DI ISCRIZIONE, OFFERTA POSTI E MONITORAGGIO DATI	GESTIONE ISCRIZIONE E ASSEGNAZIONE POSTI NEI NIDI E NELLE SCUOLE DELL'INFANZIA	DATA ENTRO LA QUALE PUBBLICARE LA PRIMA GRADUATORIA NUMERO DI GRADUATORIE PUBBLICATE ENTRO LA CONCLUSIONE DELL'ANNO SOLARE	30 Aprile 4

DIREZIONE	AREA	UNITÀ/UFFICIO	TITOLO PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
DIREZIONE EDUCAZIONE	AREA FOOD POLICY	UNITÀ COORDINAMENTO E CONTROLLO MILANO RISTORAZIONE	CONTROLLO QUALITÀ DEL SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA	PERCENTUALE RAPPORTO TRA VISITE REALIZZATE E VISITE PIANIFICATE (A FINE ANNO SCOLASTICO)	≥ 95%
DIREZIONE EDUCAZIONE	AREA SERVIZI SCOLASTICI ED EDUCATIVI	UFFICIO ATTIVITÀ INTEGRATIVE EDUCATIVE	ORGANIZZAZIONE SERVIZIO DI PRESCUOLA – GIOCHI SERALI	TEMPI MEDI DI RISOLUZIONE DEL DISSERVIZIO IN SEGUITO ALLA SEGNALAZIONE	≤ 3 GIORNI
DIREZIONE EDUCAZIONE	AREA SERVIZI SCOLASTICI ED EDUCATIVI	UNITÀ DIRITTO ALLO STUDIO	ORGANIZZAZIONE SERVIZIO PER IL TRASPORTO SCOLASTICO	% SODDISFAZIONE RICHIESTE DELLE FASCE DEBOLI: N. RICHIESTE SODDISFATTE FASCE DEBOLI / N. RICHIESTE TOTALI FASCE DEBOLI	≥ 90%
DIREZIONE EDUCAZIONE	AREA SERVIZI SCOLASTICI ED EDUCATIVI	UNITÀ INIZIATIVE EDUCATIVE E UNITÀ DIDATTICHE TERRITORIALI	ACCOGLIENZA IN OSPEDALE DEL BAMBINO E DELLA FAMIGLIA	L'INDICATORE COMPLESSIVO DEL SERVIZIO SI OTTIENE DAI DATI RILEVATI DAI QUESTIONARI DI C.S. RIVOLTI AI GENITORI	SODDISFACENTE > 70 %