

## all. 2) Report di rilevazione sul controllo della qualità anno 2020

<b>a) CONTROLLO QUALITÀ dei SERVIZI COMUNALI di SPORTELLO</b>	Gestione servizio	Altra forma di rilevazione	Carta del servizio	Rilevazione qualità	Modalità di rilevazione	Periodicità	TARGET QUALITA' ESTERNA 2020: giudizi positivi => 80% (differenza tra la media dei giudizi positivi e quelli negativi)
Nidi comunali	ESTERNALIZZATO: SERVIZIO DI RISTORAZIONE (COOP. SOCIALE IL POLIEDRO)	SI (Ditta Fosan per la ristorazione)	SI	ESTERNA	MONITOR C/O Ufficio; on line; telefonici	PERMANENTE	99,20%
Servizi scolastici	ESTERNALIZZATI: SERVIZIO DI RISTORAZIONE (DITTA ALL FOODS); SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO (CONSORZIO CARAT)	SI: Nucleo di Valutazione mense formato da Genitori; Pinguino web - acquisizione buoni pasto on line; Ditta Fosan presso i centri di cottura)	SI	ESTERNA	MONITOR C/O Ufficio; on line; telefonici	PERMANENTE	
Urp	DIRETTA	NO	SI	ESTERNA	MONITOR C/O Ufficio	PERMANENTE	99,94%
Suape	DIRETTA	NO	SI	ESTERNA	MONITOR C/O Ufficio	PERMANENTE	98,16%
Edilizia privata	DIRETTA	NO	SI	ESTERNA	MONITOR C/O Ufficio	PERMANENTE	100,00%
Servizi Anagrafici	DIRETTA	NO	SI	ESTERNA	MONITOR C/O Ufficio	PERMANENTE	99,21%
Polizia Municipale	DIRETTA	NO	SI	ESTERNA	MONITOR C/O Ufficio	PERMANENTE	91,49%
Biblioteca	DIRETTA	NO	NO	ESTERNA	MONITOR C/O Ufficio	PERMANENTE	88,26%
Commercio	DIRETTA	NO	SI	ESTERNA	MONITOR C/O Ufficio	PERMANENTE	100%
Tributi	ESTERNALIZZATA: DITTA DOGRE S.r.l.	NO	SI	ESTERNA	MONITOR C/O Ufficio ON LINE - fase sperimentale	PERMANENTE	1 sola risposta con esito soddisfacente

<b>b) Pinguino web (piattaforma per acquisto on line dei buoni pasto)</b>		
Numero Totale acquisti online nel periodo selezionato: <b>5441</b>	Numero Totale indicazioni di gradimento " <b>Molto Soddisfatto</b> " nel periodo selezionato: <b>1431</b>	Numero Totale Insoddisfatti per difficoltà di accesso: <b>24</b>
	Numero Totale indicazioni di gradimento " <b>Poco Soddisfatto</b> " nel periodo selezionato: <b>267</b>	Numero Totale Insoddisfatti per informazioni non aggiornate: <b>3</b>
Numero Totale indicazioni di gradimento nel periodo selezionato: <b>1819</b>	Numero Totale indicazioni di gradimento " <b>Insoddisfatto</b> " nel periodo selezionato: <b>121</b>	Numero Totale Insoddisfatti per istruzioni non chiare: <b>19</b>
		Numero Totale Insoddisfatti per altre motivazioni: <b>75</b>

### c1) accesso sito istituzionale

N° di visite	<b>207.397</b>
N° visualizzazioni pagina	<b>436.493</b>

### c2) accesso sito istituzionale trasparenza

N° di visite	<b>70.348</b>
N° di pagine	<b>298.772</b>

**d) monitoraggio da Nucleo di valutazione mense scolastiche**

n. 8 schede di valutazione prodotte:	indice di gradimento 96,25%
--------------------------------------	-----------------------------

**e) monitoraggio qualità su obblighi contrattuali affidamento servizi culturali e convenzioni in essere**

TEATRO COMUNALE DEGLI ILLUMINATI – STAGIONE DI PROSA E DANZA 2019/2020. CIG ZB82A0AB3D. RILEVAZIONE SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI RESI AGLI UTENTI. PUBBLICAZIONE REPORT FINALE.	Determinazione dirigenziale n 546/2020
MONITORAGGIO E VERIFICA DELLA CONCESSIONE IN USO DEI LOCALI EX AUDITORIUM IN PIAZZA GIOBERTI ALL' IMPRESA ZENITH DI RICCARDO BIZZARRI PER SVOLGIMENTO ATTIVITÀ CINEMATOGRAFICA. NUOVO CINEMA CASTELLO. CIG 61691542EE. (ANNO 2020)	Determinazione dirigenziale n 115/2020
MONITORAGGIO E VERIFICA DELLA CONCESSIONE IN USO DEI LOCALI IN CORSO CAVOUR ALLA "TIPOGRAFIA GRIFANI DONATI 1799. (C.C 87/2012). ANNO 2020.	Determinazione dirigenziale n 117/2020

f) MONITORAGGIO SERVIZIO UFFICIO DI PIANO rif. Prot. 51669/2020

Operatore economico	GESTIONE DI SERVIZI PUBBLICI- SERVIZI SOCIALI	Procedura affidamento	Riferimenti	Scadenza	Servizi (1)	carta dei servizi	servizi di contatto/reclami	Rilevazione customer (2)	Rispondenza
RTI LA RONDINE soc. coop. e A.S.A.D. soc.coop	Iniziativa, interventi e attività inerenti i servizi a supporto della domiciliarità per minori e famiglie da rendere nei comuni della Zona Sociale n. 1	aperta	Rep. 11514 del 13/12/2018	31/08/2021	Assistenza domiciliare educativa minori	presente su carta generale cooperativa La Rondine e Bilancio Sociale ASAD	on line, telefonici ed in presenza	questionari consegnati alle famiglie nel mese di gennaio 2021, non ancora restituiti	
					Incontri protetti e facilitanti	presente su carta generale cooperativa La Rondine e Bilancio Sociale ASAD	on line, telefonici ed in presenza	questionari consegnati alle famiglie nel mese di gennaio 2021, non ancora restituiti	
					Laboratorio minori con DSA - Città di Castello	si, specifica	on line, telefonici ed in presenza	ottobre 2019-maggio 2020	86,36%
					Laboratorio minori con DSA - Umbertide	in fase di definizione	on line, telefonici ed in presenza	dicembre 2020/ gennaio 2021	80%
					Laboratorio minori con DSA - San Giustino	in fase di definizione	on line, telefonici ed in presenza	non prevista per l'anno 2020	
					Servizio per l'integrazione scolastica alunni con disabilità ai sensi della L. 194/92	presente su carta generale cooperativa La Rondine e Bilancio Sociale ASAD	on line, telefonici ed in presenza	non prevista per l'anno 2020	
					Assistenza domiciliare con finalità educativa assistenziale - periodo estivo- minori disabili ai sensi della L. 104/92	presente su carta generale cooperativa La Rondine e Bilancio Sociale ASAD	on line, telefonici ed in presenza	non prevista per l'anno 2020	
					Centro diurno sperimentale per minori - sede Città di Castello	si, specifica	on line, telefonici ed in presenza	dicembre 2020/ gennaio 2021	100%
					Centro diurno sperimentale per Minori - sede Umbertide	si, specifica	on line, telefonici ed in presenza	gennaio/dicembre 2020	80%
					Equipe integrata minori vittime di violenza assistita	servizio non attivo nel 2020			

RTI LA RONDINE soc.  
coop. e A.S.A.D.  
soc.coop

Interventi e servizi  
sociali nelle aree del  
welfare dell'accesso,  
domiciliare,  
comunitario e  
semiresidenziale da  
rendere nei comuni  
della Zona Sociale n. 1

aperta

Rep. n. 11515 del  
13/12/2018

31/08/2021

Segretariato sociale	presente su carta generale cooperativa La Rondine e Bilancio Sociale ASAD		non prevista per l'anno 2020	
Sportello Immigrazione Umbertide -	in fase di definizione		non prevista per l'anno 2020	
Sportello Immigrazione - San Giustino	in fase di definizione		non prevista per l'anno 2020	
Informagiovani Umbertide	in fase di definizione		non prevista per l'anno 2020	
Informagiovani San Giustino	in fase di definizione		non prevista per l'anno 2020	
Assistenza domiciliare anziani, adulti fragili e persone non autosufficienti	presente su carta generale cooperativa La Rondine e Bilancio Sociale ASAD		questionari consegnati alle famiglie nel mese di gennaio 2021, non ancora restituiti	
Assistenza domiciliare con finalità assistenziale disabili adulti	presente su carta generale cooperativa La Rondine e Bilancio Sociale ASAD		questionari consegnati alle famiglie nel mese di gennaio 2021, non ancora restituiti	
Centro ricreativo La Bottega di Merlino - Città di Castello	si, specifica		ottobre 2019-maggio 2020	100%
Centro ricreativo La sfera magica - Città di Castello	si, specifica		ottobre 2019-maggio 2020	100%
Laboratorio di recupero e sostegno scolastico pomeridiano " Archimede Pitagorico " - Trestina- Città di Castello	si, specifica		ottobre 2019-giugno 2020	100%
Centro di aggregazione "Lucignolo" - Umbertide	si, specifica		questionari consegnati alle famiglie nel mese dicembre 2020, non ancora restituiti	
Centro ricreativo "Non solo compiti" - Verna Umbertide	in fase di definizione		non prevista per l'anno 2020	
Centro ricreativo "Gimogiù" San Giustino	si, specifica		questionari consegnati alle famiglie nel mese gennaio 2021 non ancora restituiti	

					Centri estivi per minori MSM Tiberina	si, specifica		luglio 2020	100%	
					Centri estivi per minori Umbertide	si, specifica		non prevista per l'anno 2020		
					Centri estivi per minori San Giustino	in fase di definizione		non prevista per l'anno 2020		
					Centro di aggregazione giovanile - Città di Castello	si, specifica		ottobre 2019 -giugno 2020	87,50%	
					Spazio giovani - Umbertide	si, specifica		questionari consegnati alle famiglie nel mese dicembre 2020, non ancora restituiti		
					Centro socio educativo Altomare rivolto a disabili adulti - San Giustino	In fase di condivisione		questionari consegnati alle famiglie nel mese dicembre 2020, non ancora restituiti		
RTI A.S.A.D. soc. coop.e LA RONDINE soc.coop. Soc.	Servizio di accompagnamento al Lavoro (SAL) e azioni innovative inerenti le funzioni di orientamento e accompagnamento al Lavoro in favore di specifici destinatari (giovani e adulti disabili; beneficiari SIA) finalizzate a promuovere inclusione attiva"	aperta	Rep. n. 11517 del 24/12/2018	31/08/2021	Servizio accompagnamento al lavoro	Presente su carta generale cooperativa La Rondine e Bilancio Sociale ASAD		non prevista per l'anno 2020		
					Azioni innovative inerenti le funzioni di orientamento e accompagnamento al lavoro nell'ambito del SAL rivolte ad dulti disabili		in fase di definizione		non prevista per l'anno 2020	
					Azioni innovative inerenti le funzioni di orientamento e accompagnamento al lavoro nell'ambito del SAL rivolte a giovanii disabili		in fase di definizione		non prevista per l'anno 2020	
					Laboratorio di orientamento rivolto a giovani disabili - Città di Castello		in fase di definizione		I questionari verranno consegnati alle famiglie nel mese di febbraio 2021 a termine del laboratorio per la valutazione del 2020	
					Laboratorio di orientamento rivolto a giovani disabili - sede Umbertide		in fase di definizione		non prevista per l'anno 2020	

					Laboratorio di orientamento rivolto a giovani disabili - sede San Giustino	in fase di definizione		questionari consegnati alle famiglie nel mese dicembre 2020, non ancora restituiti	
					Azioni innovative inerenti le funzioni di orientamento e accompagnamento al lavoro nell'ambito del SAL rivolte a beneficiari Sia, Rei ora RdC	in fase di definizione		non prevista per l'anno 2020	

**1): Si specifica che tutti i servizi nel corso 2020 sono stati rimodulati a seconda delle diverse fasi determinate dall'emergenza Covid 19.**

**2): Le risultanze fornite dalla elaborazione dei questionari sono conservate presso l'Ufficio di Piano**

**Nota :** L'attività di rilevazione della soddisfazione del cliente viene effettuata nei servizi oggetto dei contratti richiamati tramite le seguenti modalità:

Questionari di rilevazione della soddisfazione (generalmente utilizzati all'interno delle strutture diurne e domiciliari) [lotto 1: AD educativa, Incontri protetti e facilitati, Laboratori DSA, CD Sperimentale. Lotto 2: SAL, Laboratori SAL. Lotto 3: AD a favore di anziani, adulti fragili, AD con finalità ass. rivolte a persone adulte disabili, C.R. Minori, Centri estivi per minori, CAG e Socio Educativo Altomare) sono somministrati con la seguente modalità: a termine dell'annualità solare per i servizi senza sospensioni estive (dicembre); a termine dell'annualità scolastica per i servizi legati alla scuola (giugno); a termine dei laboratori (SAL) o percorsi di inserimento ( scadenze non determinabili)

Relazione condivisa tra Responsabile Cooperativa e Responsabile del Servizio del Comune e (Lotto 1: Servizi di sostegno scolastico, AD con finalità ed/ass. estiva, Lotto 2: attività SAL, Lotto 3: Sportelli di segretariato sociale, immigrazione e Informagiovani). Le relazioni sono concordate la seguente modalità: a termine dell'annualità solare per i servizi senza sospensioni estive (dicembre); a termine dell'annualità scolastica per i servizi legati alla scuola (giugno)

**g) MONITORAGGIO SERVIZIO ISTRUZIONE-EDUCAZIONE rif. prot. 51669/2020**

ELENCO							
OPERATORE ECONOMICO	GESTIONE DI SERVIZI PUBBLICI	riferimenti	scadenza	Servizio	carta servizi	servizi di contatto/reclami	rilevazione customer *
IL POLIEDRO soc. coop. soc.	funzioni ausiliarie alla ristorazione scolastica	REP. 11570 DEL 21/12/2020	31/08/2023	ristorazione scolastica	si	on line, telefonici ed in presenza	16/01/2020, 14/02/2020 e 28/02/2020
CONSORZIO CARAT	trasporto solastico	DD 1346/2020	fino al subentro del nuovo concorrente	trasporto scolastico	si	on line, telefonici ed in presenza	
SOC ALL FOOD	servizio di ristorazione scolastica	REP. 11530 DEL 24/04/2019	31/08/2021	ristorazione scolastica	si	on line, telefonici ed in presenza	16/01/2020, 14/02/2020 e 28/02/2020 nei plessi scolastici e 01/10/2020, 20/11/2020, 25/11/2020, 01/12/2020 presso i centri cottura

\* sospensione attività educative e scolastiche dal 5 marzo e per tutto l'a.s. 2019/2020. Dal settembre 2020 no accesso ai plessi.

FOSAN	controllo qualità mense scolastiche	DD 468/2019	31/12/2020	ristorazione scolastica	si	contatti telefonici continui, in presenza 24/01/2020, 17/02/2020 presso centri cottura e plessi scolastici	
IL POLIEDRO soc. coop. soc.	servizio di cucina e ausiliario nei nidi d'infanzia	REP. N° 11562 DEL 28/08/2020	31/08/2023	nidi	si	on line, telefonici ed in presenza	