

## SCHEDE P.D.O. 2018 – PROGRAMMA 4

<b>AREA SERVIZI ALLA PERSONA</b>	<b>DIPENDENTI:</b> Birbes Elisa – Prevosti Marzia	<b>RESPONSABILE:</b> CREMONESI CHIARA	<b>ESERCIZIO:</b> 2018
<b>OBIETTIVO:</b> <b>INNOVATIVO</b>	<b>ISCRIZIONE AI SERVIZI COMUNALI UNICHE PER I DIVERSI CICLI SCOLASTICI</b>		
<b>Macroattività ed obiettivi operativi</b>			
<p>Negli ultimi anni è spesso accaduto che alcuni genitori omettessero di effettuare nei tempi previsti l'iscrizione ai servizi scolastici per i propri figli e l'ufficio Pubblica Istruzione si è trovato costretto, nel rispetto del regolamento, a posticipare l'inizio della frequenza al mese di ottobre oppure a porre la domanda in riserva.</p> <p>Per l'anno scolastico 2017/2018 l'ufficio ha ricevuto ben <b>92</b> richieste di iscrizione o rettifica presentate oltre i termini (la maggior parte delle quali nel mese di settembre) e ciò ha reso necessaria una riorganizzazione dei servizi in termini di logistica e personale addetto (soprattutto per quanto concerne il servizio mensa).</p> <p>A partire dall'anno scolastico 2018/2019 verrà dunque <b>sperimentata una nuova modalità</b> di iscrizione ai servizi scolastici, cercando di facilitare e velocizzare le procedure per gli anni successivi.</p> <p>Sarà dunque richiesto alle famiglie di effettuare <b>l'iscrizione on line</b> ai vari servizi ma in ciascun modulo sarà precisato che <b>la stessa avrà validità sino al termine del ciclo scolastico frequentato</b> (scuola Primaria – scuola Secondaria). <u>Ciò comporta anche l'implicita accettazione delle tariffe che verranno applicate per gli anni scolastici successivi.</u></p> <p>Sulla piattaforma ECIVIS verrà inoltre messa a disposizione la seguente modulistica on line da poter compilare <b>in qualsiasi momento</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- valore ISEE: finalizzato alla quantificazione della retta a carico per la scuola dell'Infanzia</li> <li>- SEPA/RID: per la comunicazione/variazione dei dati per l'addebito diretto in c/c dei costi dei servizi scolastici</li> </ul> <p>Tali variazioni saranno poi acquisite automaticamente dall'ufficio ed importate nel gestionale. Tale novità consentirà ai genitori di effettuare queste comunicazioni da casa, attraverso una piattaforma strutturata che garantisce la ricezione delle informazioni.</p> <p>Altra novità sarà l'istituzione di classi "omogenee" e non più divise in base ai turni: ciò facilita il genitore in fase di iscrizione on line e il personale addetto alla rilevazione dei pasti in quanto diminuisce la possibilità di errore.</p>			
<b>Indicatori di risultato:</b>	Ridurre le iscrizioni in ritardo e agevolare i cittadini negli adempimenti relativi alle iscrizioni ai servizi scolastici	<b>Risultato previsto:</b>	100%
<i>Grado di raggiungimento dell'obiettivo. Verifica finale</i>			

<b>AREA SERVIZI ALLA PERSONA</b>	<b>DIPENDENTI:</b> Birbes Elisa – Prevosti Marzia	<b>RESPONSABILE:</b> CREMONESI CHIARA	<b>ESERCIZIO:</b> 2018
<b>OBIETTIVO:</b> <b>MANTENIMENTO</b>	<b>CITIZEN SATISFACTION: QUESTIONARI PER VALUTAZIONE GRADIMENTO SERVIZI EROGATI</b>		
<b>Macroattività ed obiettivi operativi</b>			
<p>Per una pubblica amministrazione la rilevazione della <b>customer/citizen satisfaction</b> risponde alle seguenti finalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti;</li> <li>- rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifici dei cittadini;</li> <li>- favorire l'emersione di bisogni latenti e l'ascolto di cittadini "deboli" o più scarsamente valutati nella generale erogazione di servizi;</li> <li>- raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione;</li> <li>- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alle pubbliche amministrazioni</li> <li>- proseguire nel percorso di comparazione delle valutazioni espresse nel corso degli anni</li> </ul> <p>Il fine ultimo della citizen satisfaction risiede nel miglioramento della qualità dei servizi offerti e dunque rilevare la stessa consente alle amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, rafforzando la relazione e l'ascolto dei cittadini e soprattutto di riprogettare le politiche pubbliche e l'erogazione dei servizi sulla base dei bisogni reali dei destinatari di tali attività. Si afferma quindi il ruolo centrale del cittadino, non solo come destinatario di servizi, ma anche quale risorsa strategica da coinvolgere per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali.</p> <p>Obiettivo di questo progetto è dunque proseguire nell'attività di rilevazione della "citizen satisfaction" rispetto ai principali servizi erogati dall'Area Servizi alla Persona: asilo nido, assistenza domiciliare, pasti a domicilio, telesoccorso.</p> <p><b>METODOLOGIA</b></p> <p>Per le indagini verrà consegnato a tutti gli utenti un questionario specifico per ogni servizio che prevede l'indicazione di un "punteggio" ad una serie di elementi che in modo maggiormente <i>significativo</i> compongono e caratterizzano il servizio.</p> <p><b>REPORT</b></p> <p>Successivamente alle fasi di somministrazione e rielaborazione dei dati acquisiti, si procederà alla stesura di un report per ogni singolo servizio ed alla trasmissione dello stesso agli utenti, unitamente alla pubblicazione sul sito anche in adempimento a quanto previsto dalla normativa sulla trasparenza.</p>			
<b>Indicatori di risultato:</b>	questionari sottoposti al 100% degli utenti	<b>RISPETTO TEMPISTICA RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI</b>	<b>Risultato previsto:</b>  100%
<b>Grado di raggiungimento dell'obiettivo. Verifica finale</b>			

<b>AREA SERVIZI ALLA PERSONA</b>	<b>DIPENDENTI:</b> Birbes Elisa – Prevosti Marzia	<b>RESPONSABILE:</b> CREMONESI CHIARA	<b>ESERCIZIO:</b> 2018
----------------------------------	--	---------------------------------------	---------------------------

<b>OBIETTIVO:</b> <b>SVILUPPO</b>	<b>RILEVAZIONE SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA ATTRAVERSO TABLET</b>
--------------------------------------	---

**Macroattività ed obiettivi operativi**

A partire dall'anno scolastico 2017/2018 le due scuole dell'Infanzia Statali ed il Polo Scolastico - Scuola Primaria e Secondaria sono state dotate di **tablet** per la rilevazione del servizio di ristorazione scolastica.

Questi dispositivi, utilizzando un'interfaccia molto semplice hanno consentito all'addetto alla rilevazione di registrare immediatamente le presenze in mensa semplicemente selezionando la sezione/classe e "flaggando" gli alunni assenti. L'applicazione *E-Civis Solution*, che permette anche di selezionare il pasto in bianco e di visualizzare le diete particolari attivate, ha reso quindi la rilevazione delle presenze più snella e veloce.

Dopo il primo periodo di sperimentazione (settembre -ottobre), dal mese di Novembre il servizio di rilevazione pasti è stato regolarmente attivato attraverso i tablet per i due plessi della Scuola dell'Infanzia Statale.

Sono invece stati rilevati problemi per la rilevazione effettuata presso il Polo Scolastico (Scuola Primaria e Scuola Secondaria) dovuti alla scarsa connessione alla rete Wi-Fi e si è pertanto deciso, fino al termine dell'a.s. 2017/2018, di proseguire con la registrazione delle presenze attraverso un p.c. della Segreteria.

**SVILUPPO DEL PROGETTO**

Visti i buoni risultati ottenuti con la sperimentazione attivata nella altre scuole, la riduzione del tempo dedicato alla rilevazione, il risparmio di carta e la considerevole diminuzione degli errori di rilevazione, si intende **estendere tale modalità anche alle scuole Primaria e Secondaria**, con l'eventuale collaborazione dell'ufficio Tecnico comunale e della dirigenza dell'Istituto Comprensivo.

Altro obiettivo di sviluppo è di **connettere la cucina del polo scolastico** al sistema di rilevazione presenze: ciò consentirà al personale addetto alla ristorazione di avere i dati sulle presenze degli alunni in tempo reale e gli stessi saranno già disponibili divisi per classi/turni, con indicazione delle diete speciali e dei pasti in bianco. Tale implementazione al sistema verrà inserita nel capitolato per l'appalto del servizio di ristorazione scolastica, che verrà attivato nei prossimi mesi.

<b>Indicatori di risultato:</b>	attivazione rilevazione sc. Primaria / Secondaria connessione cucina	<b>RISPETTO TEMPISTICA RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI</b>	<b>Risultato previsto:</b>	100%
---------------------------------	--	---	----------------------------	------

*Grado di raggiungimento dell'obiettivo. Verifica finale*

<b>AREA SERVIZI ALLA PERSONA</b>	<b>DIPENDENTI:</b> Birbes Elisa – Prevosti Marzia	<b>RESPONSABILE:</b> CREMONESI CHIARA	<b>ESERCIZIO:</b> 2018
----------------------------------	--	---------------------------------------	---------------------------

<b>OBIETTIVO:</b> <b>SVILUPPO</b>	<b>STRATEGIE COMUNICATIVE DELL'AREA SERVIZI ALLA PERSONA</b>
--------------------------------------	--

### Macroattività ed obiettivi operativi

Il portale **WWW.SEGNALISOCIALI.IT**, voluto e realizzato dai dipendenti dell'area, ha la finalità di offrire ai cittadini uno spazio informativo dedicato esclusivamente al settore Servizi Sociali e Pubblica Istruzione. Il sito viene **costantemente aggiornato** per permettere ai cittadini di reperire in tempo reale le informazioni sui servizi offerti dai due uffici e di visionare le iniziative promosse, nonché i bandi finalizzati all'ottenimento di benefici economici istituiti anche da altri Enti (Regione, Ats..). Attraverso il sito si accede anche alle **procedure on line** gestite dall'ufficio quali iscrizione asilo nido, scuola infanzia comunale, servizi scolastici, richiesta borse di studio etc...

#### SVILUPPO DEL PROGETTO

Attraverso la piattaforma ECIVIS utilizzata per i servizi scolastici, grazie al passaggio avvenuto a settembre 2017 alla nuova versione del software, vi è ora la possibilità di effettuare **nuove tipologie di comunicazione** agli utenti via mail o tramite lettere recapitate al domicilio, sia massivamente a tutte le famiglie presenti nell'anagrafica del sistema, sia selezionando solo alcuni destinatari con l'utilizzo di diversi filtri:

- informativo: comunicazioni di tipo informativo, relativamente ad argomenti generali (iscrizione ai servizi, comunicazioni di servizio rispetto all'utilizzo della piattaforma, etc.);
- sollecito: comunicazione contenente i pagamenti non effettuati, con la possibilità di selezionare un determinato periodo di riferimento oppure definire soglie economiche al di sopra delle quali inviare la comunicazione
- estratto conto: riepilogo emissioni inviate (in un determinato periodo di tempo) e/o pagamenti effettuati – da gestirsi anche singolarmente dietro semplice richiesta dell'interessato
- detraibilità fiscale: dichiarazione delle spese sostenute l'anno solare precedente da utilizzarsi per la dichiarazione dei redditi

Tali comunicazioni, a seguito di percorso di formazione effettuato dal personale dell'ufficio nel mese di gennaio, vengono elaborate e personalizzate in autonomia, senza necessità di ricorrere alla software house e ciò consente uno snellimento delle procedure ed una velocizzazione degli invii.

Altra novità del 2018 sarà l'utilizzo di **SMS** (sempre attraverso la piattaforma ECIVIS) per semplici comunicazioni, per ricordare alle famiglie scadenze o adempimenti.

<b>Indicatori di risultato:</b>	invio comunicazioni invio sms	RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI	<b>Risultato previsto:</b>	100%
---------------------------------	----------------------------------	--------------------------	----------------------------	------

*Grado di raggiungimento dell'obiettivo. Verifica finale*

<b>AREA SERVIZI ALLA PERSONA</b>	<b>DIPENDENTI:</b> Rosa Roberta – Sguazzi Orsola	<b>RESPONSABILE:</b> CREMONESI CHIARA	<b>ESERCIZIO:</b> 2018
--------------------------------------	---	--	---------------------------

<b>OBIETTIVO:</b> <b>SVILUPPO/INNOVATIVO</b>	<b>PROGETTO INTERSEZIONE E USCITE DIDATTICHE SCUOLA INFANZIA COMUNALE</b>
---	---

### Macroattività ed obiettivi operativi

Il progetto educativo che la scuola dell'infanzia comunale propone per l'anno scolastico 2017/2018 è "I quattro elementi"; aria acqua terra e fuoco accompagneranno i bambini nella scoperta del mondo.

#### PROGETTO INTERSEZIONE

Durante il 2018 la scuola dell'infanzia intende iniziare un percorso metodologico diverso col quale approcciarsi ai bambini. Infatti verrà sperimentato per la prima volta il metodo dell'intersezione.

Per evitare infatti il rischio della sezione chiusa è indispensabile programmare anche occasioni di attività trasversali alle sezioni che creano rapporti più stimolanti fra gli insegnanti e i bambini e consentono una più articolata fruizione degli spazi, dei materiali ludici, delle attrezzature e dei sussidi didattici.

#### Obiettivi del lavoro per Intersezione:

L'interazione di bambini di età diversa consente di allargare le esperienze e di ampliare le opportunità di scambio, di confronto e di arricchimento anche mediante occasioni di aiuto reciproco e forme di apprendimento socializzato. Nello stesso tempo, l'attenzione alle esigenze specifiche delle diverse età sostiene la puntuale realizzazione di obiettivi finalizzati, apprendimenti formalizzati e percorsi individualizzati e valorizza il lavoro a piccoli gruppi, gli angoli, i laboratori e gli atelier creativi.

L'attività per gruppi differenziati consentirà all'insegnante di porsi in relazione anche con pochi bambini contemporaneamente ed ai bambini di sperimentare la possibilità di attività autonome al di fuori dell'interazione continua con l'adulto.

Lavorare inoltre con fasce d'età omogenee aiuta a fare acquisire ai bambini competenze di elasticità e di autonomia molto utili alla luce del passaggio alla scuola Primaria così come l'approcciarsi a diverse figure adulte.

#### USCITE DIDATTICHE A TEMA

Verranno preparate dalle due dipendenti le uscite didattiche a tema rispetto alla programmazione didattica.

Le uscite programmate saranno effettuate in collaborazione col Gruppo di protezione civile Val Carobbio operante nel territorio Bresciano da molti anni ed attivo nell'ambito della protezione e della salvaguardia dell'ambiente. Le dipendenti organizzeranno le uscite alla luce del tema annuale legato agli elementi naturali predisponendo lavori nei quali i bambini scopriranno il valore del territorio e del rispetto della natura. Con i volontari del gruppo faranno sperimentare ai bambini lo spegnimento dei fuochi ( che spesso deturpano l'ambiente e la cui responsabilità è imputabile a fenomeni dolosi). Le uscite dovrebbero essere 2 se vi sarà la disponibilità degli spazi e dei volontari.

#### Obiettivi delle uscite:

- . Esplorare nuovi ambienti naturali stimolando l'attenzione ai particolari che lo compongono
- . Orientarsi nell'ambiente facendo attenzione ad alcuni punti di riferimento stabili
- . Verificare la potenza del fuoco in ambiente naturale
- . Sperimentare con i compagni le attrezzature per spegnere il fuoco
- . Vivere esperienze di gioco con l'acqua
- . Fare esperienza delle forze dell'aria in natura
- . Fare esperienza esplorando la terra

L'interiorizzazione di alcune regole fin dalla prima infanzia assume un significato fondamentale nel percorso di crescita del bambino in qualità di futuro cittadino e di abitante consapevole e responsabile dell'ambiente naturale in cui vive.

<b>Indicatori di risultato:</b>	realizzazione progetto e restituzione alle famiglie	RISPETTO TEMPORALE RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI	<b>Risultato previsto:</b>	100%
---------------------------------	--	---	----------------------------	------

*Grado di raggiungimento dell'obiettivo. Verifica finale*