

SCHEDE PDO 2017 - PROGRAMMA 4 SERVIZI SOCIALI E PUBBLICA ISTRUZIONE

AREA SERVIZI ALLA PERSONA	DIPENDENTI: Birbes Elisa - Cavalleri Elvis - Prevosti Marzia	RESPONSABILE: CREMONESI CHIARA	ESERCIZIO: 2017
OBIETTIVO MANTENIMENTO:	STRATEGIE COMUNICATIVE AREA SERVIZI ALLA PERSONA		
Macroattività ed obiettivi operativi			
<p>OBIETTIVI</p> <p>Il sito internet: WWW.SEGNALISOCIAL.IT, creato dai dipendenti dell'ufficio, ha la finalità di offrire ai cittadini uno spazio informativo dedicato esclusivamente all'area Servizi alla Persona (uffici Servizi Sociali e Pubblica Istruzione).</p> <p>Costantemente aggiornato il sito permette ai cittadini di reperire le informazioni relative ai servizi offerti dai due uffici e di visionare le iniziative promosse, i bandi indetti e finalizzati all'ottenimento di benefici economici, l'apertura di iscrizioni relative a servizi scolastici o socio-ricreativi, etc.</p> <p>Attraverso la pagina "contatti" del sito il cittadino è inoltre incentivato ad aprire un canale comunicativo con gli uffici, anche per inoltrare segnalazioni, suggerimenti, proposte per migliorare i servizi offerti e per renderli sempre più vicini alle reali esigenze dell'utenza.</p> <p>Il sito garantisce inoltre l'accesso alle procedure on line gestite dall'ufficio (iscrizione asilo nido, iscrizione scuola infanzia comunale, iscrizione servizi scolastici, richiesta borse di studio e premi di laurea, etc.).</p> <p>METODOLOGIA</p> <p>1) <u>aggiornamento</u>: Il sito è diviso in due sezioni: una parte di contenuto, con la descrizione delle attività ordinarie gestite dagli uffici Servizi Sociali e Pubblica Istruzione ed una parte dedicata alle news che compaiono sulla home page (bandi, avvisi, iniziative, etc.). L'aggiornamento costante delle informazioni viene effettuato direttamente dal personale dell'ufficio, in tempo reale, senza bisogno di alcuna intermediazione esterna Il sito rappresenta per i cittadini un canale informativo attraverso il quale essere aggiornati quotidianamente circa le attività che gravitano attorno all'Area Servizi alla Persona; consente inoltre di scaricare velocemente moduli, bandi, avvisi, volantini ed alleggerire l'iter burocratico. Nell'anno 2016 vi sono state 37.030 visualizzazioni per un totale di 7.274 utenti che hanno visionato il sito.</p> <p>2) <u>newsletter</u>: l'ufficio ha creato una lista di distribuzione (con attualmente n.893 iscritti) attraverso l'importazione delle mail degli utenti che hanno specificamente autorizzato in tal senso il Comune, e tramite l'apposito banner creato sulla home-page del sito. Con cadenza bimestrale viene predisposta una NEWSLETTER contenente le ultime notizie comparse sul sito e la stessa viene inviata a tutti gli iscritti via mail. Ciò garantisce di raggiungere capillarmente le famiglie e gli utenti potenzialmente interessati dalle varie iniziative riducendo notevolmente l'uso di carta e di fotocopie, assicurando così un notevole risparmio in termini di tempo e di materiali di consumo.</p>			
Indicatori di risultato:	notizie caricate sul sito newsletter inviate	Risultato previsto:	100%
Grado raggiungimento obiettivo:	L'obiettivo è stato pienamente realizzato (100%), come da relazione prot. 3759 del 5/03/2018.		

AREA SERVIZI ALLA PERSONA		DIPENDENTI: Birbes Elisa - Cavalleri Elvis - Prevosti Marzia	RESPONSABILE: CREMONESI CHIARA	ESERCIZIO: 2017
OBIETTIVO SVILUPPO:		CUSTOMER SATISFACTION: PREDISPOSIZIONE QUESTIONARI PER VALUTAZIONE GRADIMENTO SERVIZI EROGATI (asilo nido, assistenza domiciliare, pasti a domicilio, telesoccorso)		
Macroattività ed obiettivi operativi				
<p>Il processo di trasformazione e modernizzazione delle amministrazioni pubbliche avviato nei primi anni novanta è stato guidato soprattutto dalla necessità di migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche. In tale processo, hanno assunto particolare importanza il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori. (<i>Direttiva del ministero della funzione pubblica sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini del 24/03/2004</i>). Date tali premesse, in un processo di capillare ampliamento di metodologie consultive volte a raggiungere una reale conoscenza della percezione che l'utenza ha dei servizi di cui fruisce, il Comune di Castel Mella ha esteso le stesse ai servizi: asilo nido, assistenza domiciliare, pasti a domicilio, telesoccorso)</p> <p>OBIETTIVI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificare la percezione del livello qualitativo dei servizi attualmente forniti • Individuare le opinioni delle famiglie rispetto ad un numero cospicuo di fattori costitutivi i diversi servizi • Definire il grado di soddisfazione e di importanza attribuito alle diverse componenti di ciascun servizio • Cogliere eventuali esigenze non soddisfatte nell'organizzazione dei servizi, per lo sviluppo di percorsi di miglioramento concretamente percorribili e verificabili • Comprendere il livello di gradimento degli utenti in merito ad alcuni possibili miglioramenti • Iniziare un percorso che consenta la comparazione delle valutazioni espresse dagli utenti nel corso degli anni <p>METODOLOGIA</p> <p>Per le indagini verrà consegnato a tutti gli utenti un questionario che prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la <u>rilevazione del soggetto compilatore</u> e dei suoi principali dati anagrafici (età, stato civile, titolo di studio e professione); • la richiesta di indicare i <u>motivi</u> per i quali è stato richiesto il servizio; • la richiesta di indicare se sono state assunte <u>informazioni preventive</u> sul servizio e da quali fonti. <p>Quindi sono stati riportati gli elementi che in modo maggiormente <i>significativo</i> compongono e caratterizzano il servizio e per ognuno di essi è stato richiesto di indicare il livello di accordo e di importanza, relativamente a ciascuna affermazione/item.</p> <p>REPORT</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>				
Indicatori di risultato:	questionari sottoposti al 100% degli utenti	RISPETTO TEMPISTICA RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI		
Grado raggiungimento obiettivo:	L'obiettivo è stato pienamente realizzato (100%), come da relazione prot. 3759 del 5/03/2018.			
		Risultato previsto:	100%	

AREA SERVIZI ALLA PERSONA	DIPENDENTI: Birbes Elisa - Cavalleri Elvis - Prevosti Marzia	RESPONSABILE: CREMONESI CHIARA	ESERCIZIO: 2017
----------------------------------	--	--	------------------------

OBIETTIVO INNOVATIVO:	RILEVAZIONE SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA ATTRAVERSO TABLET
------------------------------	---

Macroattività ed obiettivi operativi

Ad oggi la rilevazione delle presenze in mensa viene effettuata dal personale scolastico con le seguenti modalità:

- Scuola infanzia comunale: registrazione presenze sull'applicativo E-CIVIS attraverso p.c. presente nel plesso
- Scuole infanzia statali: registrazione presenze attraverso griglie cartacee predisposte dall'ufficio Pubblica Istruzione riportanti i bambini iscritti a ciascuna sezione effettuata con l'utilizzo di un lettore di codici a barre e di un pos per la trasmissione dei dati;
- Scuola Primaria e Secondaria: prima fase di registrazione presenze su elenchi predisposti dalla scuola e successivamente sull'applicativo E-CIVIS attraverso p.c. dell'ufficio Segreteria.

L'ufficio ha rilevato alcune criticità nell'organizzazione attuale:

- a) per le scuole dell'infanzia statali la modalità in essere presenta difficoltà operative soprattutto nel caso di correzione di errori, non essendo possibile una verifica immediata delle variazioni apportate nella rilevazione;
- b) per le scuole Primaria e Secondaria la modalità in essere risulta innanzitutto molto onerosa per il dispendio di carta e di fotocopie e in secondo luogo spesso si generano errori dovuti ai troppi passaggi effettuati prima di giungere all'effettiva registrazione sul portale E-Civis. A causa di ciò l'addetta alla registrazione impiega molto tempo per tale procedura e i dati dei pasti giornalieri arrivano molto in ritardo alla cucina.

L'ufficio dunque propone di dotare, a partire dal mese di settembre 2017, le due scuole dell'infanzia statali ed il Polo Scolastico (Primaria e Secondaria) di un dispositivo tablet, che utilizzando un'interfaccia molto semplice consente all'addetto alla rilevazione di registrare immediatamente le presenze in mensa, semplicemente selezionando la sezione o la classe e spuntando solo gli alunni assenti (in modo da velocizzare la procedura). In questa fase sarà anche possibile individuare le diete "in bianco". Nel caso in cui vi fossero problematiche di connessione del tablet alla rete wi-fi sarà comunque possibile inserire i dati anche in modalità off-line e successivamente connettere il dispositivo alla rete e scaricare i dati sulla piattaforma.

Il personale addetto alla ristorazione presente nel centro cottura del Polo scolastico potrà dunque ricevere molto più velocemente i dati (con la specifica di numero pasti, numero diete in bianco, presenza o meno degli alunni con dieta speciale, etc.) ed organizzare in maniera ottimale il servizio giornaliero. Al fine di attuare tale progetto l'ufficio organizzerà, di concerto con la Dirigenza dell'Istituto Comprensivo, alcune giornate di formazione del personale addetto alla rilevazione con la condivisione delle modalità operative più opportune da attivarsi.

OBIETTIVI

- 1) riduzione costi connessi al consumo di carta e all'effettuazione di fotocopie
- 2) riduzioni errori nella rilevazione dei pasti che hanno diretta conseguenza sull'addebito agli utenti del costo del servizio

Indicatori di risultato:	formazione personale scolastico incaricato ed attivazione entro il mese di settembre 2017	RISPETTO TEMPSTICA RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI
Grado raggiungimento obiettivo:	L'obiettivo è stato pienamente realizzato (100%), come da relazione prot. 3759 del 5/03/2018.	

Risultato previsto:	100%
----------------------------	------

AREA SERVIZI ALLA PERSONA	DIPENDENTI: Rosa Roberta – Sguazzi Orsola	RESPONSABILE: CREMONESI CHIARA	ESERCIZIO: 2017
----------------------------------	---	---	------------------------

OBIETTIVO INNOVATIVO:	PROGETTO EDUCAZIONE STRADALE SCUOLA INFANZIA COMUNALE
------------------------------	--

Macroattività ed obiettivi operativi

Il progetto educativo che la scuole dell'infanzia comunale propone per l'anno scolastico 2016/2017 è "Alla scoperta di... Castel Mella".
Attraverso le uscite sul territorio inerenti al progetto, abbiamo potuto verificare quanto sia necessario per i bambini comprendere le indicazioni che si incontrano lungo il tragitto, per poter passeggiare con tranquillità e sicurezza.

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 utente consapevole e responsabile del sistema stradale. Il progetto di educazione stradale verrà proposto a tutti i bambini indistintamente dall'età.

OBIETTIVI

Gli obiettivi del progetto si differenziano a seconda dell'età dei bambini e sono:

- conoscere semplici concetti topologici, conoscere il ruolo dell'agente di polizia locale e semplici comportamenti da seguire sulla strada (3 anni)
- riconoscere semplici segnali stradali, le tipologie di strade, i comportamenti adeguati ed inadeguati sulla strada, ascoltare e comprendere racconti inerenti all'educazione stradale (4 anni)
- conoscere i principali mezzi di trasporto, distinguere i comportamenti corretti da quelli scorretti (tutti)
- conoscere il significato delle diverse segnaletiche, saper ricostruire un percorso stradale, rispettare le azioni che indica l'agente di polizia locale, ascoltare e comprendere racconti sulla strada e sui segnali stradali (5 anni)

METODOLOGIA

- incontri con gli agenti di polizia locale per la conoscenza diretta con questa figura
- realizzazione mappa stradale da riprodurre in seguito, realmente, nello spazio cortile-giardino della scuola
- giochi motori: gioco del semaforo, gioco delle frecce stradali, gioco via libera-stop
- costruzione di alcuni segnali stradali a misura di bambino
- drammatizzazione: "il vigile e la strada"
- preparazione del patentino per ogni bambino da consegnare alla fine del progetto
- preparazione schede di verifica per ogni fascia d'età
- canto "Filastrocca dei Segnali"

Indicatori di risultato:	realizzazione progetto e restituzione alle famiglie	RISPETTO TEMPISTICA RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI
---------------------------------	--	---

Risultato previsto:	100%
----------------------------	------

Grado raggiungimento obiettivo:	L'obiettivo è stato pienamente realizzato (100%), come da relazione prot. 3759 del 05/03/2018.
--	--