



Comune di Genova

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi DIREZIONE POLITICHE DELL'ISTRUZIONE PER LE NUOVE GENERAZIONI - Anno scolastico 2020 - 2021



SISTEMA EDUCATIVO INTEGRATO DEI SERVIZI AI BAMBINI DI 0/6 ANNI

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEL DATO	NOTE
ACCOGLIENZA NIDO	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Termine entro il quale viene comunicato alle famiglie il calendario degli inserimenti	90% delle famiglie entro 10 settembre	100%	realizzazione obiettivo: 92% - N. famiglie a cui comunicare il calendario degli inserimenti: 666 - N. famiglie a cui è stato comunicato il calendario entro il termine previsto: 611		Scheda interna di rilevazione dati Cartelle Condivise file excel "Comunicazione calendario"	
	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Termine entro il quale i bambini iniziano a frequentare	il 95% entro il 30 novembre	83%	realizzazione obiettivo: 83% - N. bambini che hanno iniziato a frequentare: 630 - N. bambini che hanno iniziato a frequentare entro il termine previsto: 521	Una percentuale di bambini ha iniziato la frequenza con tempi posticipati rispetto alla programmazione delle scuole, a causa di motivi familiari (es: presentazione certificato medico) o posti rimasti vuoti a seguito di rinunce	Scheda interna di rilevazione dati Cartelle Condivise file excel "Inserimenti inizio frequenza"	
ACCOGLIENZA ALLA SCUOLA INFANZIA	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Termine entro il quale viene comunicato alle famiglie il calendario degli inserimenti	90% delle famiglie entro 10 settembre	100%	realizzazione obiettivo: 96% - N. famiglie a cui comunicare il calendario degli inserimenti: 1351 - N. famiglie a cui è stato comunicato il calendario entro il termine previsto: 1295		Scheda interna di rilevazione dati Cartelle Condivise file excel "Comunicazione calendario"	
	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Termine entro il quale i bambini iniziano a frequentare	il 95% entro il 30 ottobre	91,5%	realizzazione obiettivo: 91,5% - N. bambini che hanno iniziato a frequentare: 1325 - N. bambini che hanno iniziato a frequentare entro il termine previsto: 1213	Una percentuale di bambini ha iniziato la frequenza con tempi posticipati rispetto alla programmazione delle scuole, a causa di motivi familiari (es: presentazione certificato medico) o posti rimasti vuoti a seguito di rinunce	Scheda interna di rilevazione dati Cartelle Condivise file excel "Inserimenti inizio frequenza"	
PROGETTAZIONE EDUCATIVA (nidi e infanzia)	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Termine per la presentazione del progetto educativo alle famiglie, con indicazione della scuola tematica	100% entro dicembre	87,5%	realizzazione obiettivo: 87,5 % - Progetto educativo da presentare ai genitori nell'ambito di 272 incontri di sezione - Progetto educativo presentato ai genitori nell'ambito di 238 incontri di sezione	In alcuni servizi il progetto educativo è stato presentato alle famiglie tra gennaio e marzo, per ragioni organizzative dovute al perdurare dell'epidemia da COVID 19	Scheda interna di rilevazione dati file excel "Progetto educativo annuale 20/21"	
	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Termine per la verifica del progetto educativo	100% entro giugno	100%	realizzazione obiettivo: 100% 84 scuole (34 nidi, 1 centro bambine-bambini, 49 scuole infanzia, che ospitano 11 sezioni primavera) 84 verifiche del progetto educativo		Scheda interna di rilevazione dati file excel "Progetto educativo annuale 20/21"	La verifica del progetto educativo di ogni nido e scuola infanzia è stata realizzata durante incontri online nel mese di giugno

TRASPARENZA E ACCESSO	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Pubblicazione on line della graduatoria	Da 10 a 15 giorni dopo la chiusura delle iscrizioni	100%	realizzazione obiettivo: 100% Iscrizioni terminate il 1° marzo 2021 Graduatoria provvisoria pubblicata il 9 marzo, definitiva il 26 marzo 2021)		Applicativi dell'ente Italy Solution	
	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Aggiornamento on line della graduatoria	Ogni 7 giorni	100%	realizzazione obiettivo: 100% (dal mese di maggio, terminata la fase di perfezionamento del posto per i bambini ammessi, rispetto alle graduatorie che si sono formate a fine periodo iscrizioni)		Applicativi dell'ente Italy Solution	
	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Gli uffici preposti ricevono il pubblico su appuntamento sul sito(www.comune.genova.it/aree tematiche/scuola e formazione/nidi e scuole d'infanzia /iscrizioni)	Ricevimento del 100% degli utenti che hanno chiesto appuntamento	100%	realizzazione obiettivo: 100% - 328 utenti hanno chiesto appuntamento - 328 utenti sono stati ricevuti nelle strutture preposte		Applicativi dell'ente Italy Solution	
COMUNICAZIONE	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Numero riunioni con i genitori	3 all'anno garantiti al 95%	81% 84%	realizzazione obiettivo: nidi infanzia: 81% scuole infanzia: 84%		Scheda interna di rilevazione dati Cartelle Condivise file excel "2020 Riunioni e colloqui"	Il Regolamento dei Servizi per l'Infanzia prevede diverse modalità di partecipazione delle famiglie che comprendono momenti formali ed informali, come riunioni, assemblee, laboratori, che sono stati organizzati con differenti modalità, in particolare da piattaforme in remoto
	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Numero colloqui individuali programmati con i genitori	2 all'anno garantiti al 100%	100%	realizzazione obiettivo: 100% Il nido/scuola infanzia propone ed organizza almeno due colloqui individuali all'anno e fornisce adeguata comunicazione alle famiglie. In 84 nidi/scuole programmati e organizzati due colloqui individuali con ogni famiglia		Scheda interna di rilevazione dati Cartelle Condivise file excel	
VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PEDAGOGICA	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Numero di ore di formazione per ogni educatrice /insegnante	Almeno 20 ore/anno per nidi e scuole infanzia comunali	100%	realizzazione obiettivo: 100% N. 786 educatori/insegnanti a cui erogare 20 ore formazione annua. N. 786 educatori/insegnanti a cui sono state erogate 20 ore formazione annua		Applicativi dell'ente "Direzione Sviluppo del personale e formazione"	n. 427 educatori nidi infanzia e 359 insegnanti scuola infanzia hanno partecipato ai corsi di formazione
	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Livello di soddisfazione delle famiglie	Almeno 80% di famiglie soddisfatte	100%	realizzazione obiettivo: 86% si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto del servizio - Livello di soddisfazione rilevato tramite somministrazione questionario (293 questionari compilati dalle famiglie)		indagine Google Drive	Il questionario è stato somministrato utilizzando indirizzi mail forniti dalle famiglie al momento dell'iscrizione al servizio estivo

SERVIZI EDUCATIVI ACCREDITATI E/O CONVENZIONATI	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Monitoraggio sui documenti programmatici e di verifica per ciascuna struttura accreditata e/o convenzionata	Numero 2 documenti, presentazione del progetto e relazione finale dell'offerta educativa, per ciascuna struttura	97%	realizzazione obiettivo: 97% 32 strutture accreditate e/o convenzionate 0 - 3 anni: Documento in itinere 31 su 32 Documento finale 31 su 32		Scheda interna dell'ente accreditato di rilevazione dati in Cartelle Condivise file excell "Dati Carta del Servizio"	
	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Visite nelle strutture accreditate e/o convenzionate da parte del gruppo tecnico per la verifica degli standard previsti	Visite su un campione di servizi convenzionati nella misura del 50% annuale (100% biennale)	100%	realizzazione obiettivo: 100 % N. 32 strutture accreditate e/o convenzionate 0 - 3 anni: N. visite in 15 strutture per autorizzazioni e vigilanze , 1 per pre-audit e 1 per accreditamento test per il nuovo strumento (causa Covid sospesi gli accreditamenti da settembre 2020 fino a giugno 2021) 1° anno della biennialità		Scheda interna dell'ente accreditato di rilevazione dati in Cartelle Condivise file excell "Dati Carta del Servizio"	
	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Numero di ore di formazione per ogni educatrice/insegnante	Almeno 20 all'anno	94%	realizzazione obiettivo: 94% N. educatori impiegati in 32 strutture accreditate e/o convenzionate: 139 N. educatori che hanno effettuato le 20 ore di formazione previste: 131		Scheda interna di rilevazione dati in Cartelle Condivise file excell di rendicontazione della formazione annuale 20/21	Difficoltà nel reperire la documentazione a causa dell'aspecifica organizzazione amministrativa di alcune strutture accreditate e/o convenzionate, in difficoltà anche per il perdurare dell'emergenza da COVID 19
INDAGINE DI SODDISFAZIONE	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Indagini di rilevazione della soddisfazione	una indagine all'anno	100%	realizzazione obiettivo: 100%		indagine Google Drive	
AZIONI DI MIGLIORAMENTO				ESITI				
1) Favorire la crescita della qualità dei progetti educativi promuovendo la diffusione delle buone pratiche pedagogiche nei Servizi per l'infanzia 0/6 comunali Favorire la crescita della qualità dei progetti educativi promuovendo la diffusione delle buone pratiche pedagogiche nei Servizi per l'infanzia 0/6 comunali attraverso: <ul style="list-style-type: none"> • la promozione dell'innovazione e della ricerca pedagogica a sostegno dei valori della giornata educativa e dell'inclusione • la definizione degli spazi interni ed esterni, per motivazioni prioritariamente sanitarie, trasformando una situazione di necessità in una opportunità di riflessione sull'idea di educazione e didattica del gruppo di lavoro 				I temi della progettazione e della disabilità sono stati presentati attraverso 19 corsi di formazione, per un totale di 132 ore, rivolti a 223 persone di cui 113 insegnanti e 110 educatori Sono stati inoltre organizzati 15 corsi di formazione sul tema della didattica outdoor, per un totale di 120 ore, rivolti a 340 persone di cui 153 insegnanti e 187 educatori.				
Consolidare un sistema di relazioni fra soggetti che a diverso titolo concorrono a creare sinergie positive e a strutturare un'offerta educativa 0/6 che risponda sempre meglio ai bisogni dei bambini e delle famiglie della nostra città attraverso: <ul style="list-style-type: none"> • la sostituzione e l'applicazione dei criteri per il convenzionamento dei servizi 0/6 • l'applicazione degli orientamenti per la qualità e l'ampliamento della sperimentazione dello strumento di valutazione della qualità dei nidi d'infanzia del sistema pubblico integrato 				Sono stati raggiunti i 50 servizi convenzionati per l'applicazione dei criteri per il convenzionamento (100%) La revisione e l'applicazione di un nuovo strumento di rilevazione della qualità attraverso l'accreditamento, è stata attuata in collaborazione con il gruppo di coordinamento pedagogico coordinato da Regione Liguria (7 riunioni di 3 ore ciascuna) più 3 incontri di 3 ore di formazione per illustrare lo strumento al sistema integrato convenzionato dei nidi d'infanzia.				
Documento firmato digitalmente Dott.ssa Claudia Costanzi								