



Comune di Genova

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI



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

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	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: 980 - N. famiglie a cui è stato comunicato il calendario entro il termine previsto: 898		
	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Termine entro il quale i bambini iniziano a frequentare	il 95% entro il 30 novembre	93%	realizzazione obiettivo: 93% - N. bambini che hanno iniziato a frequentare: 981 - N. bambini che hanno iniziato a frequentare entro il termine previsto: 916	Una piccola percentuale di bambini ha iniziato la frequenza con tempi posticipati rispetto alla programmazione della scuola, a causa di motivi familiari (es: presentazione certificato medico) o posti rimasti vuoti a seguito di rinunce	
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: 95% - N. famiglie a cui comunicare il calendario degli inserimenti: 1518 - N. famiglie a cui è stato comunicato il calendario entro il termine previsto: 1443		
	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Termine entro il quale i bambini iniziano a frequentare	il 95% entro il 30 settembre	92%	realizzazione obiettivo: 92% - N. bambini che hanno iniziato a frequentare: 1560 - N. bambini che hanno iniziato a frequentare entro il termine previsto: 1440	Una piccola percentuale di bambini ha iniziato la frequenza con tempi posticipati rispetto alla programmazione della scuola, a causa di motivi familiari (es: presentazione certificato medico) o posti rimasti vuoti a seguito di rinunce	
ACCOGLIENZA AL NIDO E ALLA SCUOLA INFANZIA	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Livello di soddisfazione degli utenti	Almeno 80% di utenti soddisfatti	100%	realizzazione obiettivo: 93% si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto del servizio - Livello di soddisfazione rilevato tramite somministrazione questionario (218 questionari compilati dalle famiglie)		Il questionario è stato somministrato dal 13/8 al 15/9 utilizzando indirizzi mail forniti dalle famiglie al momento dell'iscrizione al servizio estivo
PROGETTAZIONE EDUCATIVA (nidi e infanzia)	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Termine per la presentazione del progetto educativo alle famiglie	100% entro dicembre	95%	realizzazione obiettivo 95%: - Progetto educativo da presentare ai genitori nell'ambito di 210 incontri di sezione - Progetto educativo presentato ai genitori nell'ambito di 199 incontri di sezione	In n. 4 scuole infanzia (11 sezioni) il progetto educativo è stato presentato alle famiglie tra gennaio e febbraio, per ragioni organizzative	
	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Termine per la verifica del progetto educativo	100% entro giugno	100%	realizzazione obiettivo: 100% 91 scuole (34 nidi, 49 scuole infanzia e 8 sezioni primavera). 91 verifiche dei progetti educativi		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	Publicazione on line della graduatoria	Da 10 a 15 giorni dopo la chiusura delle iscrizioni	100%	realizzazione obiettivo: 100% scrizioni terminate il 29/02/2020. Graduatoria pubblicata il 10/03/2020		
	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Aggiornamento on line della graduatoria	Ogni 7 giorni	100%	realizzazione obiettivo: 100% E' stata attivata direttamente una assegnazione posti fino a fine luglio e tutte le richieste delle famiglie sono state soddisfatte		E' stata attivata direttamente una assegnazione posti fino a fine luglio e tutte le richieste delle famiglie sono state soddisfatte
	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Ore di apertura degli uffici territoriali preposti alle iscrizioni	15 ore settimanali	100%	realizzazione obiettivo: 100% -n. 15 ore apertura settimanale -n. 15 ore apertura settimanale in presenza/online		A seguito del lockdown, da marzo i contatti sono stati garantiti per le ore previste in modalità online e non in presenza

COMUNICAZIONE	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Numero riunioni con i genitori	3 all'anno garantiti al 95%	100%	realizzazione obiettivo: 100% 91 scuole (34 nidi, 49 scuole infanzia e 8 sezioni primavera) 273 riunioni/incontri effettuati		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 realizzati entro febbraio. A seguito dell'interruzione dell'attività didattica sono stati attivati gruppi Facebook e gruppi WhatsApp per realizzare momenti di ascolto e comunicazione con le famiglie fino al termine dell'anno scolastico
	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 91 nidi/scuole programmati e organizzati due colloqui individuali con ogni famiglia		A seguito dell'interruzione dell'attività didattica sono stati attivati gruppi Facebook e gruppi WhatsApp per realizzare momenti di ascolto e comunicazione con le famiglie fino al termine dell'anno scolastico
VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PEDAGOGICA	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Numero di ore di formazione per ogni educatrice/insegnante, comprese le educatrici dei servizi accreditati e/o convenzionati 0 - 3 anni	20 ore/anno per nidi e scuole infanzia comunali	100%	realizzazione obiettivo: 100% N. 890 educatori/insegnanti a cui erogate 20 ore formazione annua. N. 890 educatori/insegnanti a cui sono state erogate 20 ore formazione annua		n. 457 educatori nidi infanzia e 433 insegnanti scuola infanzia hanno partecipato ai corsi di formazione
	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio		20 ore/anno per i servizi accreditati e/o convenzionati	92%	realizzazione obiettivo: 92% Totale educatori impiegati in 36 strutture: 156. Totale educatori che hanno effettuato le 20 ore di formazione previste: 144	La percentuale di documentazione incompleta è significativa della mancata riapertura di n° 3 strutture per problematiche strutturali ed economiche, a seguito del periodo di lockdown totale	
SERVIZI EDUCATIVI ACCREDITATI E/O CONVENZIONATI	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Monitoraggio sui documenti programmati e di verifica per ciascuna struttura accreditata e/o convenzionata 0 - 3 anni	Numero 2 documenti per ciascuna struttura: valutazione in itinere e finale dell'offerta educativa	92%	realizzazione obiettivo: 92% 36 strutture accreditate e/o convenzionate 0 - 3 anni: Documento in itinere 35 su 36 Documento finale 33 su 36	La documentazione mancante si riferisce a strutture che a seguito del lockdown non hanno potuto riaprire il servizio a causa di difficoltà economiche	
	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Visite nelle strutture accreditate e/o convenzionate 0 - 3 anni da parte del gruppo tecnico per la verifica degli standard previsti	Visite su un campione di servizi accreditati e/o convenzionati 0 - 3 anni nella misura del 50% annuale (100% biennale)	66%	realizzazione obiettivo: 66% N. 36 strutture accreditate e/o convenzionate 0 - 3 anni: N. visite in 10 strutture	Da febbraio, a causa del lockdown totale, sono stati sospesi tutti i pre audit e audit di accreditamento	
AZIONI DI MIGLIORAMENTO				ESITI			
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 sostenendo il consolidamento del modello delle scuole Tematiche e della progettazione specifica loro collegata; una prima fase del nuovo modello organizzativo (ambiti territoriali) promosso dal Comune di Genova per dare attuazione al decreto Regione Liguria n. 65/2017 in merito alla istituzione del sistema integrato di educazione e di istruzione dalla nascita sino ai sei anni; l'applicazione degli strumenti per la valutazione della qualità pedagogica nei servizi comunali 0/6 anni, nell'ottica del sistema integrato di educazione ed istruzione. 				Educatori ed insegnanti di tutti i nidi e di tutte le scuole dell'infanzia comunali hanno riflettuto sulla coerenza tra interessi professionali ed attitudini con la specificità della scuola. Hanno confermato o in alcuni casi variato la tematica - città creativa, città dell'ambiente, città della convivenza, città della scienza e città del fare e del capire - e successivamente hanno proposto una progettazione didattica ad essa correlata supportata da un percorso di formazione (n. 15 corsi riproposti in diverse edizioni) L'organizzazione dei servizi per i bambini da 3 mesi a 6 anni prevede un'articolazione organizzativa centrale e territoriale. La dimensione centrale ha definito le linee di indirizzo gestionali e pedagogiche, effettuato azioni di monitoraggio, coordinamento e supporto. Ogni ambito territoriale ha attuato le linee gestionali e pedagogiche in forma integrata. Gli strumenti di valutazione della qualità pedagogica sono stati presentati a 124 educatori/insegnanti neo assunti, in servizio nei nidi e nelle scuole infanzia comunali, durante tre incontri di formazione; educatori insieme ad insegnanti hanno iniziato a sperimentare lo strumento elaborato dalla Direzione in collaborazione con l'Università, con la finalità di stimolare confronto e riflessione sul proprio operato, rilevare punti di forza e criticità dei servizi 0-6.			
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"> il consolidamento della partecipazione alla formazione specialistica del personale educativo del sistema educativo integrato, secondo il nuovo modello organizzativo del piano di formazione; l'applicazione degli orientamenti per la qualità e l'ampliamento della sperimentazione dello strumento della qualità dei nidi d'infanzia del sistema pubblico integrato. 				A settembre 2019 sono stati proposti attraverso la diffusione del catalogo formativo n. 12 corsi ai servizi privati convenzionati. A causa dell'emergenza sanitaria solo una parte della formazione è stata effettuata in presenza, ma si è sopportato adeguatamente dando la possibilità di usufruire dei corsi attraverso modalità online. A causa delle problematiche legate al COVID 19, è stato impossibile attuare il programma del Progetto SCAMBI che fa parte del Sistema Qualità. L'Ufficio Coordinamento Tecnico Servizi per l'infanzia Comunali e Privati si è fatto carico da febbraio in poi di mantenere e rafforzare i contatti con i servizi privati del Sistema Educativo Integrato con l'obiettivo di dare un concreto supporto, necessario per facilitare la comprensione e l'interpretazione di tutti i DPCM trasmessi. A questo scopo sono stati anche organizzati specifici incontri, sempre online, tra Comune, Regione e servizi accreditati.			
Il Funzionario Responsabile Dott.ssa MARIA CLAUDIA COSTANZI (documento firmato digitalmente)							