

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi DIREZIONE D'AREA SCUOLA - Anno a.s. 2023 - 2024

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/scuola di infanzia	Tempestività nell'erogazione del servizio	Termine entro il quale viene comunicato il calendario degli ambientamenti-inizio frequenza- alle famiglie	90% delle famiglie informate entro il 10 settembre	100%	Realizzazione obiettivo scuole infanzia 95,20% - N. famiglie a cui comunicare il calendario degli ambientamenti:1312 - N. famiglie a cui è stato comunicato il calendario entro il termine previsto: 1249 Realizzazione obiettivo nidi 95,4% N. famiglie a cui comunicare il calendario degli ambientamenti:926 - N. famiglie a cui è stato comunicato il calendario entro il termine previsto: 883		Scheda interna di rivelazione dati	
	Tempestività nell'erogazione del servizio	Termine entro il quale i bambini iniziano a frequentare	Il 95% dei bambini inizia a frequentare le scuole infanzia entro il 30 settembre	92,3%	Realizzazione obiettivo: 92,3% - N. bambini che hanno iniziato a frequentare: 1357 - N. bambini che hanno iniziato a frequentare entro il termine previsto: 1253	Una percentuale di bambini ha iniziato la frequenza con tempi posticipati rispetto alla programmazione delle scuole, a causa di motivi familiari o di salute (es: presentazione certificato medico) o posti rimasti vuoti a seguito di rinunce.	Scheda interna di rivelazione dati	
			Il 95% dei bambini inizia a frequentare i nidi d'infanzia entro il 30 novembre	100%	Realizzazione obiettivo: 95,0% - N. bambini che hanno iniziato a frequentare: 921 - N. bambini che hanno iniziato a frequentare entro il termine previsto: 875		Scheda interna di rivelazione dati	
PROGETTAZIONE EDUCATIVA (nidi e infanzia)	Tempestività nell'erogazione del servizio	Termine per la presentazione del progetto educativo alle famiglie, con indicazione della scuola tematica	100% entro dicembre	100%	Realizzazione obiettivo: 100 % - Progetto educativo da presentare ai genitori nell'ambito di 223 incontri di sezione - Progetto educativo presentato ai genitori nell'ambito di 223 incontri di sezione		Scheda interna di rivelazione dati	
	Tempestività nell'erogazione del servizio	Termine per la verifica del progetto educativo	100% entro giugno	100%	Realizzazione obiettivo: 100% 83 scuole (35 nidi, 48 scuole infanzia, che ospitano 9 sezioni primavera) 83 verifiche del progetto educativo		Scheda interna di rivelazione dati	La verifica del progetto educativo di ogni nido e scuola infanzia è stata realizzata durante incontri nel mese di giugno

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
TRASPARENZA E ACCESSO	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Pubblicazione on line della graduatoria	Entro 30 giorni dopo la chiusura delle iscrizioni	100%	Iscrizioni scuole infanzia terminate il 10/02/2024 Graduatoria definitiva il 29/02/2024 Iscrizioni nidi e sez. Primavera terminate il 23/05/2024 Graduatoria pubblicata il 06/06/2024		Applicativi dell'Ente	
	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Aggiornamento on line della graduatoria	Ogni 7 giorni	100%	Per le scuole infanzia dal mese di aprile (19/04/2024), terminata la fase di perfezionamento del posto per i bambini ammessi, rispetto alle graduatorie che si sono formate a fine periodo iscrizioni. Per i nidi e sezioni primavera 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	
	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/) ricevono il pubblico su appuntamento	Ricevimento del 100% degli utenti che hanno chiesto appuntamento	100%	Realizzazione obiettivo 100% 392 famiglie hanno richiesto appuntamento - 392 famiglie sono state ricevute in segreteria o hanno ricevuto telefonicamente le informazioni richieste		Scheda interna di rivelazione dati	Oltre alle 392 famiglie che hanno richiesto appuntamento e sono state ricevute altre 243 famiglie -prive di appuntamento- sono state ricevute in segreteria o hanno ricevuto telefonicamente le informazioni richieste- Totale famiglie che hanno ricevuto informazioni 635
COMUNICAZIONE	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Numero riunioni programmate con i genitori	La programmazione di n.3 riunioni all'anno garantita al 95%	100%	Realizzazione obiettivo: 100% Il nido/scuola infanzia propone ed organizza almeno tre riunioni all'anno e fornisce adeguata comunicazione alle famiglie. In 83 nidi/scuole sono state programmate e organizzate tre riunioni con le famiglie		Scheda interna di rivelazione dati	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, prevalentemente in presenza o da piattaforme in remoto
	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Numero colloqui individuali programmati con i genitori	La programmazione di n.2/3 colloqui all'anno garantita al 100%	100%	Realizzazione obiettivo: 100% Il nido propone ed organizza almeno tre colloqui individuali all'anno e fornisce adeguata comunicazione alle famiglie. La scuola infanzia propone ed organizza almeno due colloqui individuali all'anno e fornisce adeguata comunicazione alle famiglie In 35 nidi programmati e organizzati tre colloqui individuali con ogni famiglia. in 48 scuole infanzia programmati e organizzati due colloqui individuali con ogni famiglia		Scheda interna di rivelazione dati	Il questionario è stato somministrato utilizzando gli indirizzi mail forniti dalle famiglie al momento dell'iscrizione al nido, alla sez.primavera, alla scuola dell'infanzia
VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PEDAGOGICA NEI SERVIZI COMUNALI	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Numero di ore di formazione per ogni educatrice/educatore/insegnante	Almeno 20 ore/anno per educatrice/educatore/insegnante di nidi e scuole d'infanzia comunali	100%	Realizzazione obiettivo: 100% N. 788 educatori/insegnanti a cui erogare 20 ore formazione annua. N. 788 educatori/insegnanti a cui sono state erogate 20 ore formazione annua		Scheda interna di rivelazione dati	n. 438 educatori nidi infanzia e 350 insegnanti scuola infanzia hanno partecipato ai corsi di formazione
	Efficacia nell'erogazione del servizio	Livello di soddisfazione delle famiglie	Almeno 80% di famiglie soddisfatte	100%	Realizzazione obiettivo: 96% totale -di cui 86% si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto del servizio- 10% abbastanza soddisfatto - Livello di soddisfazione rilevato tramite somministrazione questionario (546 questionari compilati dalle famiglie)		Piattaforma di microsoft-forms	

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
SERVIZI EDUCATIVI ACCREDITATI E CONVENZIONATI	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Monitoraggio sul documento programmatico di ciascuna struttura accreditata	Numero 1 documento, presentazione del progetto e relazione finale dell'offerta educativa, per ciascuna struttura accreditata	100%	Realizzazione obiettivo: 100% 29 strutture accreditate e/o convenzionate 0 - 3 anni: documento in itinere e finale 29 su 29		Scheda interna di rilevazione dati	
	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Visite nelle strutture accreditate da parte del gruppo tecnico per la verifica degli standard previsti	Visite su un campione di servizi accreditati (100% triennale)	100%	Realizzazione obiettivo: 100 % N. 29 strutture accreditate e/o convenzionate 0 - 3 anni: N. visite in 5 strutture per autorizzazioni e/o vigilanze , 7 per pre-audit e 7 audit 2° anno della biennialità		Scheda interna di rilevazione dati	
	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Numero di ore di formazione per ogni educatrice/educatore/insegnante	Almeno 20 ore all'anno di formazione per educatrice/educatore/insegnante	100%	Realizzazione obiettivo: 100% N. educatori impiegati in 29 strutture accreditate e/o convenzionate: 145 N. educatori che hanno effettuato le 20 ore di formazione previste: 145		Scheda interna di rilevazione dati	
INDAGINE DI SODDISFAZIONE	Efficacia nell'erogazione del servizio	Indagine di rilevazione della soddisfazione	N. 1 indagine all'anno	100%	Livello di soddisfazione rilevato tramite somministrazione questionario nel mese di giugno 2023 (546 questionari compilati dalle famiglie)		Piattaforma di microsoft-forms- Esito questionario pubblicato sul sito istituzionale	Alle famiglie dei bambini iscritti nei nidi e nelle scuole infanzia è stata inoltrata mail con richiesta di esprimere in forma anonima un giudizio su alcuni aspetti del servizio comunale per l'infanzia frequentato dalla bambina/o nell'anno scolastico 2023-24
AZIONI DI MIGLIORAMENTO				ESITI				
<p>Favorire la crescita della qualità dei progetti educativi con la diffusione delle buone pratiche pedagogiche nei Servizi per l'infanzia 0/6 comunali promuovendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la partecipazione delle famiglie alla vita del nido e della scuola d'infanzia comunicando le date dei colloqui individuali durante l'incontro di presentazione della progettazione educativa o comunque entro dicembre - una formazione rivolta ai coordinatori e responsabili dei servizi sul ruolo di orientamento pedagogico, di sostegno allo sviluppo della rete di tutte le strutture del sistema zero/sei in relazione alla normativa nazionale e regionale di riferimento. 				<p>La crescita della qualità dei progetti educativi è stata favorita con la diffusione delle buone pratiche pedagogiche nei Servizi per l'infanzia 0/6 comunali</p> <p>La partecipazione delle famiglie alla vita del nido e della scuola d'infanzia è stata favorita comunicando le date dei colloqui individuali entro dicembre. Inoltre alle famiglie dei bambini del nido è stata offerta la possibilità di un terzo colloquio, quest'ultimo programmato in itinere - realizzato un percorso dedicato all'implementazione di incontri con le figure di sistema presenti nel Coordinamento Pedagogico Comunale e Territoriale finalizzati al supporto delle funzioni di governance.</p> <p>Tematiche degli incontri: Analisi della normativa nazionale e regionale di riferimento nel settore 0-6 anni: come migliorare la governance del sistema dei servizi educativi per l'infanzia; Ruolo e funzione del coordinamento pedagogico territoriale.</p> <p>Il percorso formativo fornito dall'Istituto degli Innocenti Programmato nell'a.s. 2023-24 è stato realizzato a settembre 2024 per motivi organizzativi</p>				
Consolidare la condivisione di una parte del piano formativo tra operatori del Comune e servizi privati accreditati.				Agli operatori dei Servizi privati accreditati è stata offerta la possibilità di partecipare a 9 conferenze e 7 corsi di formazione previsti nel catalogo di formazione 2023-24 rivolto agli operatori del Comune				