

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi DIREZIONE DI AREA SCUOLA - SERVIZI EDUCATIVI 0-6 ANNI - A.S. 2024 - 2025

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 frequenze alle famiglie	90% delle famiglie informate entro il 10 settembre	100%	Realizzazione obiettivo scuole infanzia 99,18% - N. famiglie a cui comunicare il calendario degli ambientamenti:1348 - N. famiglie a cui è stato comunicato il calendario entro il termine previsto: 1337 Realizzazione obiettivo nidi 99,10% N. famiglie a cui comunicare il calendario degli ambientamenti:882 - N. famiglie a cui è stato comunicato il calendario entro il termine previsto: 874		Scheda interna di rilevazione 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 e le sezioni primavera entro il 30 settembre	100%	Realizzazione obiettivo: 95,8% - N. bambini che hanno iniziato a frequentare: 1329/ N. bambini che hanno iniziato a frequentare entro il termine previsto: 1273		Scheda interna di rilevazione dati	
			Il 95% dei bambini inizia a frequentare i nidi d'infanzia entro il 15 novembre	100%	Realizzazione obiettivo: 98,1% - N. bambini che hanno iniziato a frequentare: 887/ N. bambini che hanno iniziato a frequentare entro il termine previsto: 870		Scheda interna di rilevazione 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 211 incontri di sezione o di scuola/ Progetto educativo presentato ai genitori nell'ambito di 211 incontri di sezione o di scuola entro dicembre		Scheda interna di rilevazione dati	
	Tempestività nell'erogazione del servizio	Termine per la verifica del progetto educativo	100% entro giugno	100%	Realizzazione obiettivo: 100% 79 scuole (34 nidi, 45 scuole infanzia, che ospitano 11 sezioni primavera) 79 verifiche del progetto educativo entro giugno		Scheda interna di rilevazione 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%	Realizzazione obiettivo: 100% Iscrizioni scuole infanzia terminate il 20/02/2025. Graduatoria definitiva il 05/03/2025. Iscrizioni nidi e sez. Primavera terminate il 27/04/2025. Graduatoria pubblicata il 13/05/2025		Applicativi dell'Ente	
	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Aggiornamento on line della graduatoria	Ogni 7 giorni	100%	Realizzazione obiettivo: 100% Aggiornamento delle graduatorie ogni 7 giorni per le scuole infanzia dal mese di maggio, e ogni 7 giorni per i nidi e sezioni primavera dal mese di luglio (ossia da quando è 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% Famiglie che hanno richiesto appuntamento: 438 Famiglie che sono state ricevute:504		
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 100%	100%	Realizzazione obiettivo: 100% I nidi e le scuole dell'infanzia propongono ed organizzano almeno tre riunioni all'anno e forniscono adeguata comunicazione alle famiglie. In 34 nidi e 45 scuole dell'infanzia sono state programmate e organizzate tre riunioni con le famiglie		Scheda interna di rilevazione dati	
	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Numero colloqui individuali programmati con i genitori	La programmazione di n.3 colloqui all'anno garantita al 100%	100%	Realizzazione obiettivo: 100% I nidi e le scuole dell'infanzia propongono ed organizzano almeno tre colloqui individuali all'anno e forniscono adeguata comunicazione alle famiglie. In 34 nidi e 45 scuole dell'infanzia sono stati programmati e organizzati tre colloqui individuali con ogni famiglia.		Scheda interna di rilevazione dati	
VALLUTAZIONE 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. 779 educatori/insegnanti a cui erogare 20 ore di formazione annua. N. 779 educatori/insegnanti a cui sono state erogate 20 ore di formazione annua		Scheda interna di rivelazione dati	n. 429 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: 95% totale -di cui 86% si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto del servizio- 9% abbastanza soddisfatto - Livello di soddisfazione rilevato tramite somministrazione questionario (523 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	n.1 documento, presentazione del progetto per ciascuna struttura accreditata	100%	Realizzazione obiettivo: 100% 33 strutture 0-3 anni accreditate (convenzionate e non convenzionate); documento in itinere e finale N. 33 su 33		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. 33 strutture 0-3 anni visitate/ n. 33 strutture 0-3 anni accreditate (dato triennale)		Scheda interna di rilevazione dati (Grondona)	Nel 2024/25 3° anno della triennalità sono state effettuate (3+ 16+ 9) 28 visite su 33 strutture accreditate e/o convenzionate 0 - 3 anni Nel 2023/24 2° anno sono state effettuate (5+7+7) 19 visite su N. 29 strutture accreditate e/o convenzionate 0 - 3 anni Nel 2022/23 1° anno sono state effettuate (4 +27+18) 39 visite su N. 29 strutture accreditate e/o convenzionate 0 - 3 anni
	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.164. educatori impiegati in 33 strutture 0-3 anni accreditate (convenzionate e non convenzionate): N.164 educatori che hanno effettuato le 20 ore di formazione previste		Scheda interna di rilevazione dati	
INDAGINE DI SODDISFAZIONE	Efficacia nell'erogazione del servizio	Indagine di rilevazione della soddisfazione	N. 1 Indagine all'anno	100%	Realizzazione obiettivo: 100% Livello di soddisfazione rilevato tramite somministrazione questionario nel mese di giugno 2025 (523 questionari compilati dalle famiglie)		Piattaforma di microsoft-forms- Esito questionario pubblicato sul sito istituzionale	A un campione di 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 2024-25
AZIONI DI MIGLIORAMENTO				ESITI				
Favorire la partecipazione delle famiglie nei Servizi per l'infanzia 0/6 comunali attraverso: 1) la restituzione alle famiglie del percorso del bambino e della bambina rispetto allo sviluppo e al benessere in due momenti dell'anno. Educatori ed insegnanti, guidati da una nuova scheda osservativa, focalizzano l'attenzione su specifici aspetti che possono divenire anche obiettivi dell'agire educativo;				Nella nuova scheda osservativa educatori e insegnanti hanno focalizzato l'attenzione su relazioni, sviluppo cognitivo, abilità comunicative, emotive, motorie e sui Campi di Esperienza. Tali osservazioni sullo sviluppo e sul benessere del bambino e della bambina sono stati condivisi con le famiglie nei colloqui che si sono svolti nella seconda metà dell'anno scolastico.				
Favorire la partecipazione delle famiglie nei Servizi per l'infanzia 0/6 comunali attraverso: 2) una maggior frequenza dei colloqui programmati - 3 all'anno- e la comunicazione del calendario riunioni e colloqui entro dicembre;				In ogni servizio 0-3 anni e 3-6 anni sono stati programmati 3 colloqui e 3 riunioni comunicando con tempestività il calendario alle famiglie e quando possibile concordando le date dei colloqui				
Favorire la partecipazione delle famiglie nei Servizi per l'infanzia 0/6 comunali attraverso: 3) consolidamento del Sistema Integrato 0-6 cittadino mediante la costruzione dell'Osservatorio Scuole, un sistema informativo coordinato pubblico-privato				Al fine di creare un sistema integrato pubblico/privato e nell'ottica di assicurare l'accesso ai servizi all'infanzia 0-3 anni, garantendo un effettivo diritto di scelta delle famiglie, la Direzione di Area Scuola ha lavorato, in collaborazione con i Sistemi informativi, alla definizione della piattaforma digitale denominata "Osservatorio Scuole". La piattaforma informatica consente, infatti, agli operatori di effettuare un monitoraggio periodico della domanda e dell'offerta relativa ai servizi educativi genovesi. Tale attività di monitoraggio e, conseguentemente, di analisi dei dati, risulta fondamentale per realizzare una progettazione del servizio efficiente e adeguata alle istanze provenienti dalle famiglie, così da diminuire notevolmente la consistenza delle liste d'attesa.				