

CITTA' DI
VENEZIA



**Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Qualità Processi e Servizi**



**RAPPORTO DI
RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E
MIGLIORAMENTO**

**Carta dei servizi del Servizio:
ASILI NIDO
Anno scolastico 2014 -2015**

Data di compilazione 28.12.2015

a cura dell'ufficio Servizi Innovativi e Contributi Scolastici Sig.re Assunta Russo e
Luciana Fornaro

Indice

Rendicontazione.....3

- 1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2014.....3
- 2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2014 - 2015.....6
- 3. Rendicontazione reclami - anno 2014 - 2015.....6
- 4. Rendicontazione progetti di miglioramento - anno 2014 - 2015.....6

Aggiornamento.....7

- 1. Aggiornamento testo7
- 2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi.....7

Miglioramento.....7

- 1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2015 - 2016.....7
- 2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2015 - 2016.....8

Rendicontazione

1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2014

Fattori di Qualità	Indicatori	Standard	Risultati ottenuti
Garanzia del servizio educativo	Elaborazione P.O.F. per ogni nido	Elaborazione P.O.F. entro e non oltre il 30/11 di ogni anno	Su n. 29 servizi n.29 hanno elaborato il P.O.F. entro il 30/11
Garanzia del servizio educativo	Elaborazione programmazione educativa per sezione di riferimento con individuazione obiettivi educativi, azioni, tempistiche e responsabilità	Per i lattanti entro il 31/01 di ogni anno Per i divezzi entro il 31/12 di ogni anno	Su n. 29 servizi n.28 hanno elaborato la programmazione educativa entro le date indicate. n.1 nido non ha presentato la programmazione divezzi entro il 31/12 in quanto ha realizzato una progettazione sperimentale che ha coinvolto entrambe le sezioni richiedendo un maggior tempo di elaborazione.
Frequenza regolare di incontri collettivi con le famiglie	Assemblea inizio anno con genitori dei bimbi al primo inserimento con la presenza del personale educatore	>= 1	Su n. 29 servizi n.29
	Assemblea plenaria iniziale dei genitori del nido con presenza	Almeno 1	Su n. 29 servizi n.29

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

	del personale educatore		
	Assemblea di sezione dei genitori del nido con presenza del personale educatore (per verifica finale)	Almeno 1 per sezione	Su n. 29 servizi n.28 hanno effettuato l'assemblea di sezione dei genitori per la verifica finale ,n.1 nido non ha effettuato l'assemblea per difficoltà organizzative legate alla riduzione oraria dell'organico in ruolo
Continuità educativa con la scuola dell'infanzia	Progetti di continuità educativa con definizione di obiettivi educativi e modalità di attuazione.	1 per nido	Su n. 29 servizi n.29
Coordinamento psicopedagogico	Presenza di personale psicopedagogista	1 psicopedagogista ogni 4 nidi max	Tutti i servizi rispettano il rapporto numerico (psicopedagogista/nidi)
Rispetto del menu programmato	Percentuale di giornate nelle quali viene garantito il menù programmato	Numero nidi che rispettano per almeno il 90% delle giornate di apertura del servizio il menu programmato (n. di giornate in cui è rispettato il menu/n. giornate di apertura *100)= totale nidi (100%)	Su n. 29 servizi, 29 rispettano il menu per il 97,6%
	Attivazione di dieta specifica entro 3 giorni dal ricevimento del certificato medico	Nel >=90% dei casi (n. casi entro i 3 giorni/n. richieste*100)	Su n. 29 servizi l'attivazione è pari al 100%
Garanzia della	N. medio di ore complessive	>=20	72 ore complessive: di cui 21 ore erogate

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

competenza ed aggiornamento degli educatori.	di formazione/aggiornamento erogata a tutto il personale di ruolo dalla Direzione Politiche Educative della Famiglia e Sportive		obbligatorie 51 ore erogate facoltative per laboratori
	N. di educatori che hanno partecipato a corsi di formazione/aggiornamento sul totale di educatori	>=60%	Educatori organico 229 Educatori che hanno partecipato ai corsi n.207 pari al 90,39%
Ascolto dell'utenza e informazione	Grado di soddisfazione dell'utenza rilevato attraverso un questionario annuale	Valutazione media complessiva >=8 (scala da 1 a 10)	Nidi Direzione Politiche Educative = 8,62 Municipalità di Marghera = 9,07 Municipalità Mestre= 8,80 Municipalità Zelarino =8,81 Municipalità Venezia = 8,84 Municipalità Favaro = 9,14 Municipalità Lido = 9,31
	Tempo massimo che intercorre tra la data di ricezione del reclamo e la sua risposta	<=30 giorni (data ricezione reclamo - data risposta)	Su n. 29 servizi n.2 hanno ricevuto reclami: -Nido Colibrì reclamo retta via email il 2/12/2014 risposta il 04/12/2014 -Nido Girasole reclamo retta via email il 24/06/2015 risposta il 25/06/2015
	Tempo di informazione all'utenza tramite il nido delle ulteriori chiusure extra calendario scolastico di 5 giorni	Entro e non oltre il 30/11 di ogni anno	l'informativa all'utenza per i 29 nidi è avvenuta entro il 30/11/2014

2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2014 - 2015

Il servizio ha svolto un'indagine per conoscere le opinioni dei propri utenti circa i servizi offerti. Per il dettaglio relativo all'indagine consulta la pagina dedicata alle indagini di soddisfazione dell'utenza: www.comune.venezia.it/qualita.

3. Rendicontazione reclami – anno 2014 - 2015

Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono)
1 Reclamo per retta	02/12/2014		04/12/2014	Via mail
1 Reclamo per retta	24/06/2015		25/06/2015	Via mail

4. Rendicontazione progetti di miglioramento – anno 2014 – 2015

All'interno del programma "Inforette" , in collaborazione con Venis è stata sviluppata una nuova funzione che permette all'utenza di scaricare on line i certificati di pagamento della retta ai fini delle detrazioni previste nella dichiarazione dei redditi. Tale funzione è stata monitorata nel periodo dal 1 marzo al 30 settembre 2015 verificando un utilizzo da parte degli utenti corrispondente alla elaborazione di 1460 certificati scaricati.

Aggiornamento

1. Aggiornamento testo

Nel testo si è proceduto all'aggiornamento della mission , alla modifica ed integrazione degli indicatori di qualità relativi al fattore "Frequenza regolare di incontri collettivi con le famiglie" e all'aggiornamento di indirizzi ed orari degli uffici.

2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi

Non ci sono state variazioni nell'erogazione dei servizi.

Miglioramento

1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2015 - 2016

Al fine di migliorare la comunicazione e l'informazione con gli utenti , si propone di realizzare una serie di incontri informativi sulla tematica dell'alimentazione al nido. Gli incontri organizzati in collaborazione con AMES ed il Servizio di ristorazione Scolastica della Direzione Politiche Educative della Famiglia e Sportive saranno tenuti da referenti di AMES ed avranno l' obiettivo di illustrare il menù proposto e le diete specifiche.

2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2015 - 2016

Si intende modificare il testo del seguente indicatore: "Assemblea di sezione dei genitori del nido con presenza del personale educatore (per verifica finale) con la seguente dicitura: **"Assemblea di sezione/plesso dei genitori del nido con presenza del personale educatore (per verifica finale)** lasciando inalterato lo standard.

Si intende aggiungere un nuovo indicatore:

<i>FATTORI DI QUALITA'</i>	<i>DESCRIZIONE INDICATORI</i>	<i>STANDARD</i>	<i>TIPO</i>
Frequenza regolare di incontri collettivi con le famiglie.	Assemblea di presentazione del POF e delle programmazioni ai genitori	Almeno 1	Specifico

In ogni nido, dopo l'effettuazione degli inserimenti viene presentato ai genitori il percorso educativo che sarà realizzato al nido attraverso l'illustrazione del "Piano dell'offerta formativa" e delle programmazioni didattiche .