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 2013-2014

Data di compilazione 22.12.2014

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 scolastico 2013-2014 3
2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza – anno scolastico 2013-2014 7
3. Rendicontazione reclami – anno scolastico 2013-2014 6
4. Rendicontazione progetti di miglioramento - anno scolastico 2013-2014 ... 6

Aggiornamento 7

1. Aggiornamento testo 7
2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi 7

Miglioramento 8

1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno scolastico 2014-2015 8
2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno scolastico 2014-2015 8

Rendicontazione

1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno scolastico 2013-2014

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD (Valore atteso)	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.28 servizi n.25 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.28 servizi n. 28 hanno elaborato la programmazione educativa entro le date indicate**
Frequenza regolare di incontri collettivi con le famiglie.	Assemblea inizio anno cor genitori dei bimbi al primo inserimento con la presenza del personale educatore	>= 1	**Su n. 28 Servizi n.28 hanno convocato almeno n.1 assemblea**
	Assemblea plenaria iniziale dei genitori del nido con presenza del personale educatore	Almeno 1	**Su n. 28 Servizi n.28 hanno convocato n.1 assemblea**
	Assemblea di sezione dei genitori del nido con presenza del personale	Almeno 1 per sezione	**Su n. 28 Servizi n.28 hanno convocato n.1 assemblea per sezione**

	educatore (per verifica finale)		
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. 28 Servizi n. 28 hanno effettuato "Progetti di continuità educativa"**
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 menu 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 numero 28 servizi: Media Complessiva 96,20**
	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 numero 28 servizi: Attivazione immediata al 100%**
Garanzia della competenza ed aggiornamento degli educatori.	N. medio di ore complessive di formazione/aggiornamento erogata a tutto il personale di ruolo dalla Direzione Politiche Educative della Famiglia e Sportive	>=20	**n.42,30 ore di formazione /n.229 educatori di ruolo**
	N. di educatori che hanno partecipato a corsi di	>=60%	**197 /229=86 %**

	formazione/aggiornamento sul totale di educatori		
Ascolto dell'utenza e informazione	Grado di soddisfazione dell'utenza rilevato attraverso un questionario annuale	Valutazione media complessiva >=8 (scala da 1 a 10)	**Municipalità di Venezia:8,94 Municipalità di Mestre:8,78 Municipalità di Chirignago:9,12 Municipalità di Favaro:9,0 Municipalità di Lido:9,32 Municipalità di Marghera:9,02 Nido aziendale Conchiglia e Nido integrato S.Pietro in Volta: 9,07**
	Tempo massimo che intercorre tra la data di ricezione del reclamo e la sua risposta	<=30 giorni (data ricezione reclamo – data risposta)	**Su numero 28 Servizi, non è stato presentato a codesta amministrazione alcun reclamo**
	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 28 nidi è avvenuta entro il 30/11/2013**

2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno scolastico 2013-2014

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 scolastico 2013-2014

(dato riassuntivo compilato dalla Direzione Politiche Educative)

Al servizio nell'anno 2013-2014 non è pervenuto alcun reclamo.

4. Rendicontazione progetti di miglioramento – anno scolastico 2013-2014

E' stato realizzato il programma informatico denominato "Inforette" che ha permesso all'utenza di conoscere l'importo della retta, le informazioni sulle situazioni dei pagamenti effettuati e lo stato di validità dell'ISEE. Nel programma è stata inserita una sezione sui recapiti telefonici degli uffici di riferimento e sulle modalità di pagamento delle rette.

Aggiornamento

1. Aggiornamento testo

E' stata aggiornata la sezione relativa alla normativa di riferimento con l'inserimento delle deliberazioni riguardanti le modifiche al Regolamento dei Servizi per l'infanzia ed all'adeguamento delle rette di frequenza al servizio. Nella sezione riguardante i criteri e le modalità di accesso al servizio sono state riportate le modifiche degli art. 24 e 26 del Regolamento dei Servizi per l'Infanzia.

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 2014-2015

Nell'ambito del programma informatico denominato "Inforette" si intende sviluppare una nuova funzione che permetterà all'utenza di scaricare on line i certificati di pagamento della retta ai fini delle detrazioni previste nella dichiarazione dei redditi.

2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2014-2015

Non si prevedono modifiche agli standard di qualità.