



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



**RAPPORTO DI
RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E
MIGLIORAMENTO**

**Carta dei servizi del Servizio:
ASILI NIDO
anno scolastico 2012-2013**

Indice

Rendicontazione.....	3
1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi – anno scolastico 2012- 2013.....	3
2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell’utenza - anno scolastico 2012-2013.....	5
3. Rendicontazione reclami anno scolastico 2012-2013	5
4. Rendicontazione progetti di miglioramento anno scolastico 2012-2013	6
 Aggiornamento	 7
1. Aggiornamento testo	7
2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi	8
 Miglioramento.....	 7
1. Progetti di miglioramento in programmazione per l’anno scolastico 2013-2014	7
2. Piano di miglioramento degli standard per l’anno 2013-14	7

Rendicontazione

1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno scolastico 2012-2013

In questa sezione sono riportati gli standard presenti nella Carta dei servizi e per ciascuno di essi è indicato il risultato ottenuto, cioè il dato a consuntivo dell'anno scolastico 2012-2013 al fine di effettuare l'analisi degli eventuali scostamenti.

In caso di risultati diversi per difetto rispetto al valore atteso (scostamenti), vengono spiegate le ragioni ed indicati, ove possibile, i rimedi predisposti/programmati.

FATTORI DI QUALITÀ	DESCRIZIONE 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.28 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 con genitori dei bimbi al primo inserimento con la presenza del personale educatore	≥ 1	Su n. 28 Servizi n.28 hanno convocato n.1 assemblea

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

	Assemblea plenaria dei genitori del nido con presenza del personale educatore	Almeno 1	Su n. 28 Servizi n. 28 hanno convocato ≥ 2 assemblea
	Assemblea di Sezione dei genitori del nido con presenza del personale educatore (per verifica finale)	Almeno 1 per sezione	Su n.28 Servizi n.28 hanno convocato ≥ 1 assemblea
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	Tutti i servizi rispettano il rapporto numerico (psicopedagogista/nidi)
Rispetto del menu programmato	Percentuale di giornate nelle quali viene garantito il menu programmato	Numero di nidi che rispettano 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%)	Menù garantito per 201 giornate su n. 208 giornate di apertura del servizio Media complessiva 96.60%
	Attivazione di dieta specifica entro 3 giorni dal ricevimento del certificato medico	Nel $\geq 90\%$ dei casi (n. casi entro i 3 giorni/n. richieste*100)	61 casi su 61 entro lo standard Rispettato 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. 21,15 ore a n. 235 educatori
	N. di educatori che hanno partecipato a corsi di formazione/aggiornamento sul totale di educatori	$\geq 60\%$	197/235 = 84%

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

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 Mestre: 8,74 Municipalità di Venezia: 8,63 Municipalità di Marghera: 8,88 Municipalità di Favaro: 8,88 Municipalità di Chirignago: 8,74 Municipalità di Lido: 9,25 Nido aziendale Conchiglia: 9,00 Nido integrato S.Pietro in V.:9,00
	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 30/11/2012

2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno scolastico 2012-2013

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 2012-2013 (dato riassuntivo compilato dalla Direzione Politiche Educative)

Al servizio nell'anno 2012-2013 non è pervenuto alcun reclamo.

4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2012-2013

Il progetto "Portale Scuole" della Direzione Politiche Educative della Famiglia e Sportive è stato realizzato. Nel sito web l'utenza può ora consultare on line le principali informazioni sull'offerta educativa e formativa presente sul territorio comunale attraverso un sistema di georeferenziazione che facilita il reperimento delle notizie utili. Nel "Portale Scuole" è stata attivata la georeferenziazione delle strutture educative e scolastiche dal nido alla scuola secondaria di primo grado con la presentazione sintetica dei servizi .

Aggiornamento

1. Aggiornamento testo:

Gli orari di apertura al pubblico della Municipalità di Marghera (pag. 26) sono stati aggiornati perché sono variati nel mese di gennaio 2014 (nuovi orari: mercoledì 9.00-13.00; giovedì 9.00-13.00 e 15.00-17.00).

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 2013-2014:

Realizzazione di un programma informatico denominato "Inforette" che permetterà all'utenza di conoscere l'importo della retta da pagare, calcolato per ogni utente sulla base della presenza, i pagamenti effettuati, lo stato di validità dell'ISEE.

2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2013-2014.

Gli standard per l'anno scolastico 2013-2014 non sono stati modificati.