

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento



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



**APPORTO DI
RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E
MIGLIORAMENTO**

**Carta dei servizi del Servizio:
ASILI NIDO
anno scolastico 2011-2012**

Indice

Rendicontazione	3
1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi – anno scolastico 2011- 2012	3
2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell’utenza - anno scolastico 2011-2012	5
3. Rendicontazione reclami anno scolastico 2011-2012.....	5
4. Rendicontazione progetti di miglioramento anno scolastico 2011-2012	5
 Aggiornamento.....	 7
1. Aggiornamento testo.....	7
2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi	7
 Miglioramento	 7
1. Progetti di miglioramento in programmazione per l’anno scolastico 2012-2013	7
2. Piano di miglioramento degli standard per l’anno 2012	7

Rendicontazione

1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno scolastico 2011-2012

In questa sezione vanno riportati gli standard presenti nella Carta dei servizi e per ciascuno di essi va indicato il risultato ottenuto, cioè il dato a consuntivo dell'anno scolastico 2011-2012 al fine di effettuare l'analisi degli eventuali scostamenti.

Nel caso di indicatori complessi (percentuali, medie...) devono essere esplicitati i **dati assoluti** (esempio "Percentuale domande accolte sul totale delle domande presentate": 102 domande accolte; 164 domande presentate; percentuale = 62,2%).

In caso di risultati diversi per difetto rispetto al valore atteso (scostamenti), si devono spiegare le ragioni ed indicare, ove possibile, i rimedi predisposti/programmati.

FATTORI DI QUALITA'	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

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

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. 27 hanno elaborato la programmazione educativa entro le date indicate. Un servizio l'ha elaborata il 01/02/2012 per motivi legati alle numerose assenze del personale educatore.
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
	Assemblea dei genitori del nido con presenza del personale educatore	>= 2	Su n. 28 Servizi n.24 hanno convocato >= 2 assemblea
Continuità educativa con la scuola dell'infanzia	Progetti di continuità educativa con definizione di obiettivi educativi e modalità di attuazione.	>= 1	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)
Garanzia del menu	Rispetto del menu programmato	Nel 90% delle giornate di apertura del servizio (n. di giornate in cui è rispettato il menu/n. giornate di apertura *100)	Giornate in cui è rispettato il menu Su numero 28 Servizi: Media complessiva 96.87%
	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: Rispettato il 100%
Garanzia della competenza ed aggiornamento degli educatori	N. medio annuo di ore di formazione per ogni educatore di <u>ruolo</u>	>= 20 ore (n. complessivo ore di formazione/n. educatori)	Sono stati formati tutti i 229 educatori di ruolo per complessive 13 ore. Considerate le ristrettezze di bilancio, è stata realizzata una formazione di base per tutti i docenti per un numero di ore inferiore al parametro indicato.

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)	E' stata effettuata l'indagine on line ma il numero di questionari compilati dagli utenti non è statisticamente rappresentativo pertanto il dato non è significativo. Risulta comunque una valutazione media complessiva superiore a 8,5.
	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 Nessun reclamo ricevuto
	Tempo di informazione all'utenza tramite il nido della chiusura (5gg)	Entro e non oltre il 30/11 di ogni anno	l'informativa all'utenza per i 28 nidi è avvenuta entro il 30/11/2011

2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno scolastico 2011-2012

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 2011-2012

Nell'anno scolastico 2011-2012 non sono pervenuti reclami.

4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2011-2012

Il progetto relativo all'istituzione di un gruppo di lavoro interdirezionale denominato "Tavolo Paritetico" che promuovesse un efficace coordinamento delle attività gestionali del servizio nidi è stato realizzato attraverso n.7 incontri.

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

Nei tavoli paritetici sono stati trattati vari argomenti relativi soprattutto agli aspetti gestionali del servizio: organizzazione del servizio in caso di proclamazione di sciopero del personale docente e non docente, problematiche relative al personale supplente, organizzazione dei turni di servizio del personale di sostegno, protocollo sui farmaci salvavita, certificazione di riammissione a scuola per malattia.

Gli incontri sono stati effettuati nelle seguenti date:

20.12.2011, 24.01.2012, 06.03.2012, 03.04.2012, 11.05.2012, 15.06.2012
28.08.2012.

Aggiornamento

1. Aggiornamento testo

In relazione alle osservazioni emerse in occasione degli incontri per il rinnovo della domanda di Accreditamento è stata aggiornata la Mission .

Miglioramento

1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2012-2013

1° PROGETTO: "PORTALE SCUOLE"

Obiettivo:

Adesione per i servizi di nido al progetto "Portale Scuole" della Direzione Politiche Educative della Famiglia e Sportive. Il progetto consiste nella realizzazione di un sito web che permetta all'utenza di consultare on line le principali informazioni sull'offerta educativa e formativa presente sul territorio comunale attraverso un sistema di georeferenziazione che faciliti il reperimento delle notizie utili. Tale progetto prevede la georeferenziazione delle strutture educative e scolastiche dal nido alla scuola secondaria di primo grado ed una presentazione sintetica dei servizi .

2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2012-2013

Gli standard per l'anno scolastico 2012-2013 non son stati modificati.