



CARTA DEI SERVIZI SERVIZI COMUNALI AI BAMBINI DI 0-6 ANNI

Direzione Politiche dell'Istruzione
per le Nuove Generazioni e Politiche Giovanili

Via di Francia 1
16149 GENOVA
direzionescuolaegiovani@comune.genova.it
segreteria tel. 010 5577254 -5577395

INDICE

• INTRODUZIONE	pag. 3
• VALIDITA' DELLA CARTA	pag. 3
• PRINCIPI FONDAMENTALI	pag. 4
• SERVIZI EROGATI	pag. 4
• STANDARD DI QUALITA'	pag. 8
• AZIONI DI MIGLIORAMENTO	pag. 11
• DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE	pag. 12
• DIRITTI DEGLI UTENTI	pag. 12
• DOVERI DEGLI UTENTI	pag. 13
• RIMBORSI	pag. 13
• CONCILIAZIONE	pag. 14
• NORMATIVA DI RIFERIMENTO	pag. 14

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi si rivolge ai genitori dei bambini che frequentano i servizi educativi 0-6 del Comune di Genova.

Essa esplicita le opportunità che i servizi educativi offrono, contiene informazioni riguardo al loro funzionamento ed è uno strumento di dialogo e confronto costante tra genitori e la Direzione per la realizzazione di un progetto educativo di qualità.

I Servizi comunali comprendono:

- Nidi d'infanzia, sezioni primavera per i bambini da 0 a 3 anni;
- Scuole dell'infanzia per i bambini da 3 a 6 anni.

Servizi presenti sul territorio:

35 nidi d'infanzia comunali, di cui 1 micro-nido

7 sezioni primavera comunali

48 scuole dell'infanzia paritarie comunali

Per informazioni sulle strutture educative presenti sul territorio comunale genovese consultare la mappa georeferenziata all'indirizzo www.comune.genova.it in aree tematiche/scuola e formazione.

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta saranno costantemente aggiornati a cura della Direzione.

In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della carta dei servizi.

Tutte le informazioni sul servizio (numeri di telefono, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della carta all'indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

PRINCIPI FONDAMENTALI

I Servizi comunali ai bambini 0/6 anni sono luoghi di educazione, sostegno alla genitorialità, formazione degli adulti, diffusione della cultura dell'infanzia. Vi si promuovono l'educazione alla pace, i diritti dei bambini, la partecipazione ed il confronto, valorizzando le diversità e l'incontro fra culture. Viene proposta un'idea di educazione secondo la quale l'adulto accompagna il bambino nelle sue esperienze di gioco ed apprendimento, arricchendole e valorizzandole. Viene promossa una pedagogia della relazione e dell'ascolto volta ad accogliere il bambino e la sua famiglia, a riconoscere i bisogni di ciascuno, a creare e mantenere un ambiente sereno.

I servizi a gestione diretta sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione, nel rispetto delle norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori e degli Utenti che aderiscono alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

L'adeguatezza ed il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni; su metodologie e criteri impiegati viene data adeguata informazione preventiva alla Consulta dei Consumatori e degli utenti del Comune di Genova.

I dati relativi al monitoraggio degli standard, nonché le azioni di miglioramento, sono consultabili al seguente indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

SERVIZI EROGATI

La Direzione Politiche dell'Istruzione per le Nuove Generazioni e Politiche Giovanili, in base alle indicazioni degli organismi competenti in materia sanitaria, ha redatto e adottato un protocollo per affrontare in sicurezza tutte le fasi relative alla giornata educativa dei piccoli utenti dei servizi 0/6 anni dei nidi e scuole dell'infanzia comunali.

[https://smart.comune.genova.it/sites/default/files/uploads/2020/Protocollo%20sicurezza%20Covid Politiche%20dell%27Istruzione_rev02.pdf](https://smart.comune.genova.it/sites/default/files/uploads/2020/Protocollo%20sicurezza%20Covid%20Politiche%20dell%27Istruzione_rev02.pdf)

Nidi infanzia comunali

Sono aperti da settembre a giugno secondo quanto previsto dal calendario scolastico regionale.

Sono articolati in posti a tempo pieno e posti part time.

Orario base part time 8 - 13.30

Orario base tempo pieno 8 - 16.30

E' possibile chiedere anche il servizio con l'orario aggiuntivo:

- entrata anticipata alle 7.30 (a pagamento)
- uscita alle 17.30 (a pagamento, solo iscritti al tempo pieno)
- uscita alle 18.15 (a pagamento, attivabile solo se in presenza di almeno n. 8 richieste sottoscritte)

Scuole infanzia comunali

Sono aperte da settembre a giugno secondo quanto previsto dal calendario scolastico regionale.

L'orario base è dalle 8 alle 16.30. E' possibile chiedere anche il servizio con l'orario aggiuntivo:

- entrata anticipata alle 7.30 (a pagamento)
- uscita alle 17.30 (a pagamento, solo iscritti al tempo pieno)
- uscita alle 18.15 (a pagamento, attivabile solo se in presenza di almeno n. 8 richieste sottoscritte)

Sezioni Primavera: organizzate presso le scuole dell'infanzia comunali, accolgono bambini dai 24 ai 36 mesi con orario part-time (8-14) o full time (8-16,30).

E' possibile chiedere l'orario aggiuntivo per entrata anticipata alle 7,30 (a pagamento)

Estivo nei servizi comunali 0/6 anni

Per accedere al servizio ludico ricreativo nel periodo estivo, se attivato, si potrà presentare la manifestazione d'interesse solo online.

Tariffe

Servizi 0/6 anni comunali

reperibili all'indirizzo www.comune.genova.it

(in aree tematiche/scuola e formazione/nidi o scuole infanzia/tariffe).

Le "**Linee guida sull'ambientamento**" forniscono un quadro congruente entro cui i servizi educativi per la prima infanzia possono muoversi consapevolmente e con una metodicità condivisa, realizzando così una coerenza istituzionale dell'agire educativo, per sua natura sinergico, attento e sensibile ai cambiamenti della società e delle famiglie ed ai risultati della ricerca.

ACCOGLIENZA NIDO D'INFANZIA COMUNALE

Sono garantite modalità di ambientamento che prevedono il rispetto dei tempi del bambino e della famiglia. La qualità dell'ambientamento è sostenuta dalla presenza di educatori quali punti di riferimento di bambini e famiglie, da un'attenta organizzazione dei gruppi e dalla cura degli spazi di vita quotidiana.

ACCOGLIENZA SCUOLA INFANZIA COMUNALE

E' garantito l'ambientamento graduale del bambino preceduto da momenti di accoglienza in presenza o online con un familiare. Durante tali momenti, i piccoli e le loro famiglie hanno modo di conoscere gli insegnanti e il progetto educativo.

PROGETTAZIONE EDUCATIVA

La progettazione educativa dei nidi e delle scuole infanzia del Comune di Genova è costruita nel rispetto di quanto disposto dalle Indicazioni Nazionali per il Curricolo, decreto ministeriale n. 254 del 16 novembre 2012 e dalle indicazioni contenute nel D.lgs. n. 65/2017.

I valori ispiratori dell'offerta formativa sono: l'idea di bambino competente e consapevole, il rispetto per l'unicità di ciascun bambino, la promozione della sua autonomia, l'attenzione ai processi di accoglienza e di inclusione.

Nella giornata educativa l'organizzazione del tempo è legata al progetto didattico e contiene la successione pensata delle esperienze; gli interventi degli educatori sono flessibili per accogliere le esigenze di tutti i bambini.

I nidi e le scuole d'infanzia dialogano con la città, con gli altri servizi educativi, con l'ambiente naturale; attraverso la scelta di una tematica esplicitano la metodologia e il progetto educativo che viene proposto ai bambini.

Le aree individuate sono:

- Città creativa: lettura, arte e musica, psicomotricità
- Città della convivenza: intercultura
- Città del fare e del capire: indirizzo montessoriano, "philosophy for children"
- Città della scienza: indirizzo logico-matematico
- Città dell'ambiente: piccoli orti e riciclo

TRASPARENZA E ACCESSO

L'accessibilità alle informazioni relative al servizio è garantita tutto l'anno attraverso il sito istituzionale (www.comune.genova.it in aree tematiche/scuola e formazione/ nidi o scuole infanzia/iscrizioni).

E' garantita la trasparenza e l'informazione sulla formazione e gestione delle graduatorie di accesso ai servizi.

Le famiglie all'atto di presentazione della domanda sono informate sui criteri di attribuzione dei punteggi e di formazione delle graduatorie di accesso ai servizi.

E' possibile accedere ai seguenti servizi on line:

- iscrizione ai servizi 0/6 anni;
- manifestazione d'interesse servizio estivo nido e infanzia
- visualizzazione graduatorie pubbliche anno scolastico in corso
- visualizzazione graduatorie pubbliche servizio estivo

Numero verde per informazioni su iscrizioni 0/6 anni: 800661717

COMUNICAZIONE

Viene garantita ad ogni genitore la costante informazione sulle esperienze del suo bambino al nido/scuola e la possibilità di confrontarsi con gli insegnanti e gli altri genitori su tematiche legate all'educazione e alla crescita dei figli.

Nidi e scuole d'infanzia organizzano con le famiglie, durante l'anno scolastico, riunioni e colloqui in presenza oppure online con l'insegnante di sezione o l'educatrice di riferimento.

VALUTAZIONE DELLA QUALITA' PEDAGOGICA nei servizi comunali

Attraverso corsi di formazione si sostiene una costante riflessione sugli aspetti costitutivi della qualità dei servizi educativi.

All'interno dei nidi e delle scuole d'infanzia si favorisce la formazione su percorsi di osservazione, valutazione, verifica e documentazione volta al mantenimento della qualità pedagogica dei servizi.

Vengono realizzate indagini per la valutazione della qualità percepita dalle famiglie.

SERVIZI EDUCATIVI PRIVATI ACCREDITATI E CONVENZIONATI

Il Comune di Genova svolge un ruolo di regolatore e garante nell'ambito del sistema integrato dei servizi 0/3 pubblici e privati per ampliare l'offerta garantendo gli standard di qualità.

I nidi accreditati ai sensi della normativa regionale ed i servizi integrativi Centri Bambini possono essere convenzionati dal Comune di Genova se in possesso dei requisiti stabiliti dall'Ente riguardanti il sistema tariffario e la qualità pedagogica ed organizzativa. Un gruppo tecnico della Direzione Politiche dell'Istruzione per le nuove generazioni e Politiche Giovanili è preposto al monitoraggio periodico di tali requisiti.

STANDARD DI QUALITA'

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Accoglienza nido/scuola di infanzia NB Tali valori potranno essere modificati in corso d'anno a seguito di grave emergenza sanitaria e della necessità di rispettare sia l'organizzazione in gruppi chiusi stabili sia i protocolli sanitari.	<i>Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio</i>	Termine entro il quale viene comunicato il calendario degli ambientamenti alle famiglie	Il 90% delle famiglie informate entro il 10 settembre
	<i>Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio</i>	Termine entro il quale i bambini iniziano a frequentare	Il 95% dei bambini inizia a frequentare le scuole infanzia entro il 30 settembre Il 95% dei bambini inizia a frequentare i nidi d'infanzia entro il 30 novembre

Progettazione Educativa	<i>Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio</i>	Termine per la presentazione del progetto educativo alle famiglie, con indicazione della scuola tematica	100% entro dicembre
	<i>Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio</i>	Termine per la verifica del progetto educativo	100% entro giugno
Trasparenza e Accesso	<i>Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio</i>	Pubblicazione on line della graduatoria	Da 10/15 giorni dopo la chiusura delle iscrizioni, come da indicazioni contenute nella circolare attuativa
	<i>Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio</i>	Aggiornamento on line della graduatoria	Ogni 7 giorni
	<i>Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio</i>	Gli uffici preposti il cui indirizzo è pubblicato sul sito (www.comune.genova.it/aree-tematiche/scuola e formazione/nidi e scuole d'infanzia /iscrizioni) ricevono il pubblico su appuntamento	Ricevimento del 100% degli utenti che hanno chiesto appuntamento

Comunicazione	<i>Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio</i>	Numero riunioni con i genitori	3 all'anno garantiti al 95%
	<i>Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio</i>	Numero colloqui individuali programmati con i genitori	2 all'anno garantiti al 100%
Valutazione della qualità pedagogica nei servizi comunali	<i>Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio</i>	Numero di ore di formazione per ogni educatrice/insegnante	Almeno 20 all'anno per le scuole e i nidi d'infanzia comunali
	<i>Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio</i>	Livello di soddisfazione delle famiglie	Almeno 80% di famiglie soddisfatte
Servizi educativi privati accreditati e convenzionati	<i>Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio</i>	Monitoraggio sui documenti programmatici e di verifica per ciascuna struttura convenzionata	Numero 2 documenti, presentazione del progetto e relazione finale dell'offerta educativa, per ciascuna struttura

	<i>Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio</i>	Visite nelle strutture convenzionate da parte del gruppo tecnico per la verifica degli standard previsti	Visite su un campione di servizi convenzionati nella misura del 50% annuale (100% biennale)
	<i>Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio</i>	Numero di ore di formazione per educatrice/insegnante ogni	Almeno 20 ore all'anno di formazione degli educatori
Indagine di soddisfazione	<i>Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio</i>	Indagini di rilevazione della soddisfazione	una indagine all'anno

TESTO ATTUALE

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.

Nel rispetto di questo principio sono avviate le seguenti azioni di miglioramento

Favorire la crescita della qualità dei progetti educativi promuovendo la diffusione delle buone pratiche pedagogiche nei Servizi per l'infanzia 0/6 comunali promuovendo:

- l'innovazione e della ricerca pedagogica attraverso:
 - la diffusione dell'outdoor education ampliando e rinnovando la metodologia di insegnamento/apprendimento

- diffusione delle linee guida sul sistema integrato 0 – 6 previsto dal decreto legislativo 65/17
- valorizzazione dei servizi 0-6 per accrescere e trasformare l’offerta di servizio in ottica integrata attraverso la progettazione dei Poli per l’infanzia

Consolidare un sistema di relazioni fra soggetti che a diverso titolo concorrono a creare sinergie positive e a strutturare un’offerta educativa 0/6 che risponda sempre meglio ai bisogni dei bambini e delle famiglie della nostra città attraverso:

- l’istituzione e l’applicazione dei criteri per il convenzionamento dei servizi 0/6
- l’applicazione degli orientamenti per la qualità e l’ampliamento della sperimentazione dello strumento di valutazione della qualità dei nidi d’infanzia del sistema pubblico integrato.

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria della Direzione Politiche dell’Istruzione per le nuove generazioni e Politiche Giovanili (tel. 010/5577254 – 395 e-mail direzionescuolaegiovani@comune.genova.it), presso cui è comunque affisso un estratto.

Una copia è in visione anche presso le segreterie delle scuole e nidi d’infanzia comunali ed in tutte le sedi scolastiche.

La Carta è pubblicata all’indirizzo: www.comune.genova.it in aree tematiche/scuola e formazione.

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio è obbligo darne comunicazione tempestiva alle famiglie, ove possibile il giorno precedente anche tramite informativa su quotidiani, TV locali e sito internet, nonché alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

DIRITTI DEGLI UTENTI

Dal 2022 i cittadini possono formulare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi agli indicatori presenti nella Carta dei servizi attraverso la piattaforma SegnalaCi al seguente indirizzo:

<https://segnalazioni.comune.genova.it/>

La risposta alle segnalazioni ed ai reclami sarà fornita entro un tempo massimo di **10 giorni**. Qualora, per la complessità dell'argomento, dovesse essere necessario un tempo maggiore, entro tale termine verrà fornita comunicazione all'utente indicando le azioni già svolte e il tempo stimato entro il quale sarà fornito completo riscontro.

Ulteriori segnalazioni/informazioni sul servizio erogato potranno essere inoltrate al responsabile della Carta dei Servizi, **Dott. Guido Gandino**:

tramite posta elettronica: direzionescuolaegiovani@comune.genova.it

per telefono: al n. 010 5577254 – 395

- via fax: al n. 010 5577330

- tramite gli Sportelli del Cittadino

“CONTACT CENTER UNICO” al numero: 010.10.10, che permette ai cittadini di contattare tutti i call center esistenti nella nostra Amministrazione con un unico numero di accesso.

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

DOVERI DEGLI UTENTI

Il Regolamento dei Servizi Educativi per l'Infanzia del Comune di Genova (reperibile all'indirizzo www.comune.genova.it in: aree tematiche/scuole e formazione/nidi e scuola infanzia) esplicita i doveri dell'utenza, a garanzia della qualità e dell'accessibilità dei servizi erogati.

RIMBORSI

Nel caso in cui, per responsabilità dell'Ente, la data dell'ambientamento del bambino al nido d'infanzia venga posticipata oltre il termine programmato, alla famiglia verrà

ricosciuto un indennizzo pari al 10% della tariffa giornaliera, che sarà compensato su quanto dovuto per la fruizione del servizio.

La richiesta deve essere presentata in forma scritta su apposito modulo (scaricabile dal sito internet istituzionale e a disposizione nelle segreterie dei nidi e delle scuole infanzia comunali) con l'indicazione delle motivazioni alla Direzione Politiche dell'Istruzione per le nuove generazioni e Politiche Giovanili - Via di Francia 1 - 16149 Genova - Fax 0105577330 - e-mail direzionescuolaegiovani@comune.genova.it

Il rimborso verrà effettuato sul bollettino successivo alla presentazione della richiesta. Il rimborso non si applica in caso di ritardato inserimento per cause di forza maggiore non dipendenti pertanto dalla responsabilità dell'Ente.

CONCILIAZIONE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire ad un tentativo di definizione stragiudiziale di risoluzione della controversia rivolgendosi alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- **Legge 13 luglio 2015, n. 107** "Riforma del sistema nazionale di istruzione e formazione e delega per il riordino delle disposizioni legislative vigenti";
- **Decreto Legislativo 13 aprile 2017, n. 65** "Istituzione del sistema integrato di educazione e di istruzione dalla nascita sino a sei anni, a norma dell'articolo 1, commi 180 e 181, lettera e), della legge 13 luglio 2015, n. 107";
- **Legge 10 marzo 2000, n. 62** "Norme per la parità scolastica e disposizioni sul diritto allo studio e all'istruzione";
- **Legge Regionale 9 aprile 2009, n. 6** "Promozione delle politiche per i minori e i giovani";
- **Legge Regionale 11 maggio 2009, n. 18** "Sistema educativo regionale di istruzione, formazione e orientamento";
- **Legge Regionale 8 giugno 2006, n. 15** "Norme ed interventi in materia di diritto all'istruzione e alla formazione";
- **Deliberazione di Giunta Regionale 6 marzo 2015, n. 222** "Linee guida sugli standard strutturali, organizzativi e qualitativi dei servizi socio educativi per la

prima infanzia, in attuazione dell'art. 30, comma 1, lett. D) della l.r. 9 aprile 2009, n. 6";

- **Deliberazione di Giunta Regionale 3 giugno 2016, n. 505** *"Estensione sistema accreditamento regionale-ai sensi l.r. 6/09 e dgr 222/15 ai servizi socioeducativi integrativi per la prima infanzia denominati "centro bambine-bambini" - impegno di € 36.000,00 a favore ARSEL per prosecuzione collaborazione";*
- **Legge Regionale 11 maggio 2017, n. 9** *"Norme in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, sociosanitarie e sociali pubbliche e private";*
- **Deliberazione di Giunta Regionale 16 novembre 2018, n. 944** *"Approvazione dei documenti in materia di autorizzazione al funzionamento delle Strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali: requisiti e procedure per l'autorizzazione";*
- **Deliberazione di Giunta Regionale 7 dicembre 2017, n. 1016** *"Indirizzi regionali per il miglioramento della qualità dei servizi socio-educativi per la prima infanzia - di cui alla DGR 222/15 - in materia di aspetti sanitari, di igiene degli alimenti e igienico sanitari";*

Responsabile della Carta

Dott. Guido Gandino

tel. 010 5577254 – fax 010 5577330

e-mail direzionescuolaegiovani@comune.genova.it