

**CARTA DEI SERVIZI
SERVIZI COMUNALI AI BAMBINI DI 0-6 ANNI
Anno scolastico 2024-2025**



**Direzione di Area Scuola
Servizi Educativi**

Via di Francia, 1
16149 GENOVA
Segreteria Tel. 010 5577254 -5577395
E-mail: direzionescuolaegiovani@comune.genova.it

INDICE

INTRODUZIONE.....	3
VALIDITA' DELLA CARTA.....	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
SERVIZI EROGATI	5
INFORMAZIONI AGGIUNTIVE SUI SERVIZI EROGATI.....	18
STANDARD DI QUALITA'	20
AZIONI DI MIGLIORAMENTO	22
DIRITTI DEGLI UTENTI	23
DOVERI DEGLI UTENTI.....	24
RIMBORSI	24
CONCILIAZIONE.....	24
NORMATIVA DI RIFERIMENTO	24

INTRODUZIONE

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

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

I Servizi comunali comprendono:

- Nidi d'infanzia, rivolti alle bambine e ai bambini di età compresa tra i 3 e i 36 mesi;
- Sezioni primavera, rivolte alle bambine e ai bambini di età compresa tra i 24 e i 36 mesi;
- Scuole dell'infanzia, rivolte alle bambine e ai bambini di età compresa tra i 3 e i 6 anni.

Servizi presenti sul territorio:

34 Nidi d'infanzia comunali

11 Sezioni primavera comunali

46 Scuole dell'infanzia paritarie comunali

Per informazioni sulle strutture educative presenti sul territorio comunale genovese è possibile consultare la mappa georeferenziata all'indirizzo:

[Elenco servizi educativi \(comune.genova.it\)](http://comune.genova.it)

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 sino 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:

cartaservizi.comune.genova.it

PRINCIPI FONDAMENTALI

I *Servizi Educativi 0-6 comunali* sono luoghi di cura, di educazione, di sostegno alla genitorialità, di diffusione della cultura dell'infanzia, nonché di formazione degli adulti. Promotori di educazione alla pace, di diritti, di partecipazione e confronto, valorizzano le diversità e l'incontro fra le culture.

Al loro interno viene proposta un'idea di educazione secondo la quale il bambino è protagonista del suo processo di crescita, sostenuto da un adulto attento che lo accompagna nelle esperienze quotidiane di socializzazione, gioco ed apprendimento.

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 Educativi 0-6 comunali* sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione. Nel rispetto delle *Norme di riferimento*, salvaguardano i diritti alla privacy e perseguono 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. Per quel che concerne le metodologie e i criteri impiegati viene data 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:

cartaservizi.comune.genova.it/monitoraggi

SERVIZI EROGATI

NIDO D'INFANZIA COMUNALE

A CHI É RIVOLTO:

Il Nido d'infanzia è un servizio educativo rivolto alle bambine e ai bambini in età compresa tra i 3 mesi e i 3 anni.

COSA OFFRE:

Il Nido d'infanzia, in collaborazione con la famiglia, sostiene la cura, la crescita e lo sviluppo delle bambine e dei bambini attraverso una progettazione pedagogica e educativa.

L'offerta comunale è composta da 34 Nidi d'infanzia a gestione diretta: 32 servizi articolati in 3 sezioni (piccoli, medi, grandi); 2 micronido rivolti a bambini di età compresa tra i 16 e i 36 mesi. Assicurano il rispetto di standard pedagogici e organizzativi.

I servizi sono aperti da settembre a giugno. Le chiusure in corso d'anno fanno riferimento a quanto previsto dal *Calendario scolastico regionale*.

Nel mese di luglio può essere attivato un servizio ludico-ricreativo estivo, rivolto ai bambini iscritti ai *Servizi educativi 06 comunali*, le cui famiglie ne facciano richiesta.

Il servizio ludico-ricreativo estivo può essere a conduzione diretta o a gestione indiretta, assegnato tramite affidamento a seguito di gara ad evidenza pubblica.

Il **servizio orario** offerto è il seguente:

- *Full-time*
(entrata tra le 8.00 e le 9.30 - uscita entro le 16.30)
- *Part-time*
(entrata tra le 8.00 e le 9.30 - uscita 13.30 con erogazione del pasto)
- Sezione dei piccoli (dedicata ai bambini di età compresa tra i 3 e i 12 mesi)
solo per questa sezione è prevista la possibilità di scegliere tra due orari differenziati:
 - Base 8.00 - 16.30
(orario flessibile: entrata sino alle 9.30, possibilità di estensione orario aggiuntivo)
 - Nuovo 8.30 - 14.30
(orario fisso: entrata anticipata o orario aggiuntivo non richiedibili)

É possibile richiedere le seguenti forme di **servizio orario aggiuntivo**:

- entrata anticipata alle 7.30
- uscita posticipata tra le 16.30 e le 17.30 (dedicato solo ai bambini iscritti *full-time*)
- uscita posticipata tra le 17.30 e le 18.15 (dedicato solo ai bambini iscritti *full-time*, servizio attivabile solo in presenza di almeno n. 8 richieste sottoscritte)

Per il primo anno di frequenza la richiesta di orario aggiuntivo deve essere sottoscritta all'atto di accettazione del posto. Per i successivi anni di frequenza deve essere ripresentata ogni anno scolastico. Sono possibili variazioni in corso d'anno.

Gli **obiettivi educativi** sono volti a favorire il benessere psico-fisico dei bambini e lo sviluppo delle potenzialità cognitive, affettive, relazionali e sociali. Gli ambienti, strutturati per offrire un clima accogliente, sono a misura di bambino: pensati e progettati per favorire la crescita, la curiosità e l'autonomia. All'interno di spazi curati e organizzati vengono proposte esperienze di gioco e di esplorazione, al fine di supportare il percorso evolutivo di ciascun bambino.

L'**ambientamento** è una parte integrante della programmazione educativa e consente la costruzione di una relazione di fiducia tra il personale educativo, il bambino e la sua famiglia, rivelandosi quale solida base per i futuri anni di frequenza.

L'ambientamento dei bambini avviene attraverso l'inserimento di gruppo che prevede l'accoglienza di più bambini contemporaneamente e la presenza dei loro genitori all'interno della sezione, come previsto dalle linee guida sull'ambientamento.

Il bambino, per quanto bisognoso di essere guidato nel proprio percorso di crescita, è competente: possiede le risorse necessarie per affrontare questo primo ingresso in società. In questa prospettiva i genitori si configurano quali *esperti del proprio bambino* e condividono attivamente con il personale educativo la responsabilità di realizzare l'ambientamento: le famiglie offrono ai propri bimbi l'opportunità di vivere questa speciale esperienza presentando loro il nuovo contesto fatto di persone, spazi, giochi e routine; il personale educativo accoglie, facilita e struttura relazioni e ambienti.

Ulteriori informazioni sul tema dell'ambientamento sono disponibili all'interno delle

[Nuove linee guida ambientamento a.s. 24-25.pdf](#)

La **giornata educativa** al nido si svolge come segue:

- 7.30 – 8.00 anticipo orario (su richiesta) entro le 8.30 colazione
- 8.00 – 9.30 accoglienza
- 9.30 – cure igieniche ed attività educative connesse
- 9.30 – 10.00 spuntino (a base di frutta)
- 10.00 – 11.15 attività, gioco libero e/o strutturato
- 11.00 – 11.30 cure igieniche e preparazione al pranzo
- 11.30 – 12.15 pranzo
- 12.15 – 12.45 gioco libero e cure igieniche
- 12.30 – 13.30 uscita intermedia per i bambini a frequenza part-time
- 12.45 – 14.45 riposo
- 14.00 – 14.30 uscita per i piccoli con orario 8.30 – 14.30
- 14.45 – 15.30 risveglio - cure igieniche – merenda
- 15.30 – 16.30 attività e/o gioco libero - uscita
- 16.30 – 17.30 prima uscita posticipata
(per i bambini con posticipo: attività di lettura, gioco strutturato, gioco libero)
- 17.30 – 18.15 seconda uscita posticipata
(per i bambini con posticipo: attività di lettura, gioco strutturato, gioco libero)

L'elenco dei nidi d'infanzia può essere consultato al seguente collegamento:

[Elenco servizi educativi \(comune.genova.it\)](https://www.comune.genova.it/Elenco_servizi_educativi)

COME FARE:

Possono iscriversi ai Nidi d'infanzia Comunali bambini in età compresa tra 3 mesi e 3 anni.

Le iscrizioni possono essere effettuate in modalità telematica attraverso il seguente link:

[Iscrizione ai nidi d'infanzia comunali | Comune di Genova](https://www.comune.genova.it/Iscrizione_ai_nidi_d'infanzia_comunali)

L'accesso al portale è consentito unicamente con le credenziali SPID (link: <https://www.spid.gov.it/richiedi-spid>) con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS).

I criteri di accesso sono orientati a migliorare le condizioni di organizzazione familiare ai fini di un adeguato sostegno allo sviluppo educativo delle bambine e dei bambini, e sono associati a un determinato punteggio attribuito ad ogni domanda d'iscrizione.

Le domande vengono disposte in graduatorie sulla base del punteggio ottenuto in ordine decrescente e, a parità di punteggio, vengono ordinate secondo:

- la data di nascita della/del bambina/o (precedenza alla bambina/o più grande);
- l'anzianità di residenza nel Comune di Genova (precedenza alla residenza più antica);
- la presenza di fratelli/sorelle frequentanti la stessa scuola;
- la data di presentazione della domanda attestata dal numero identificativo delladomanda stessa (precedenza al numero inferiore).

Conseguentemente, viene stilata la graduatoria con validità per l'anno scolastico di riferimento.

I criteri per la determinazione dei punteggi per l'accesso ai servizi educativi 0-6 anni del Comune di Genova sono determinati dall'articolo 12, comma 2, del "Regolamento dei servizi educativi per l'infanzia del Comune di Genova", approvato con provvedimento del Consiglio Comunale n.3 del 21/01/2020

[Documentazione 0-6 anni | Comune di Genova](#)

Il Comune di Genova provvede ad effettuare, ai sensi del d.P.R. 445/2000, controlli sia a campione sia qualora vi sia un "ragionevole dubbio" su almeno il 10 per cento delle autocertificazioni contenute nelle domande.

QUANTO COSTA:

Informazioni su tariffe base e agevolazioni sono disponibili al seguente link:

[Info Tariffe 0-3-anni | Comune di Genova](#)

RESPONSABILE:

Iscrizioni

Dott.ssa Paola Sciutto

Telefono 010 5577485

E-mail: funzionamento06@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Direzione di Area Scuola

Via di Francia, 1 – [mappa](#)

16149 GENOVA

Segreteria Telefono: 010 5577254 - 010 5577395

E-mail: direzionescuolaegiovani@comune.genova.it

Segreterie di ambito

Ponente	Ambito1@comune.genova.it
Medio Ponente	Ambito2@comune.genova.it
Valpolcevera	Ambito3@comune.genova.it
Centro-Ovest	Ambito4@comune.genova.it
Centro-Est	Ambito5@comune.genova.it
Bassa Valbisagno	Ambito6@comune.genova.it
Media Valbisagno	Ambito7@comune.genova.it
Medio Levante	Ambito8@comune.genova.it
Levante	Ambito9@comune.genova.it

NORMATIVA:

[Elenco](#)

SEZIONE PRIMAVERA

A CHI É RIVOLTO:

La Sezione Primavera è un servizio educativo, situato all'interno delle scuole dell'infanzia, rivolto ai bambini in età compresa tra 24 e 36 mesi.

COSA OFFRE:

La Sezione Primavera concorre con la famiglia alla cura, all'educazione e alla socializzazione delle bambine e dei bambini con obiettivi e strumenti tipici della scuola dell'infanzia.

Il Comune di Genova dispone di un'offerta educativa composta da sezioni primavera a gestione diretta comunale.

I servizi sono aperti da settembre a giugno. Le chiusure in corso d'anno fanno riferimento a quanto previsto dal *Calendario scolastico regionale*.

Nel mese di luglio può essere attivato un servizio ludico-ricreativo estivo, rivolto ai bambini iscritti ai *Servizi educativi 06 comunali*, le cui famiglie ne facciano richiesta.

Il servizio ludico-ricreativo estivo può essere a conduzione diretta o a gestione indiretta, assegnato tramite affidamento a seguito di gara ad evidenza pubblica.

Le Sezioni Primavera offrono un servizio:

- **tempo pieno** con orario base 8.00 - 16.30;
- **part-time** con orario 8.00 - 14.00.

L'entrata è tra le 8.00 e le 9.30 per entrambe le tipologie di orario.

È possibile richiedere il servizio con **orario aggiuntivo solo in ingresso**:

- entrata anticipata alle 7.30

La richiesta di orario aggiuntivo deve essere presentata ogni anno scolastico. Sono possibili variazioni in corso d'anno.

Gli **obiettivi educativi** sono volti a favorire il benessere psico-fisico dei bambini e lo sviluppo delle potenzialità cognitive, affettive, relazionali e sociali. Gli ambienti, strutturati per offrire un clima accogliente, sono a misura di bambino: pensati e progettati per favorire la crescita, la curiosità e l'autonomia. All'interno di spazi curati e organizzati vengono proposte esperienze di gioco e di esplorazione, al fine di supportare

il percorso evolutivo di ciascun bambino.

L'**ambientamento** è parte integrante della programmazione educativa in quanto consente di costruire un rapporto di fiducia con il bambino e la sua famiglia che costituirà una solidabase per tutti gli anni di frequenza nei servizi 0/6.

L'ambientamento dei bambini avviene attraverso l'inserimento di gruppo che prevede l'accoglienza di più bambini contemporaneamente e la presenza dei loro genitori all'interno della sezione, come previsto dalle linee guida sull'ambientamento.

La scelta di questo modello prevede che sia il genitore stesso a favorire l'ambientamento del suo bambino partecipando attivamente alla vita della scuola: ciò consente al genitore di rassicurarsi rispetto al contesto che accoglie il suo bambino e di trasmettergli serenità e fiducia favorendo la transizione tra famiglia e scuola.

Ulteriori informazioni sul tema dell'ambientamento sono disponibili all'interno delle

[Nuove linee guida ambientamento a.s. 24-25.pdf](#)

La **giornata educativa** nelle sezioni primavera si svolge come segue:

- 7.30 – 8.00 anticipo orario (su richiesta)
- 8.00 – 9.30 accoglienza
- 9.30 – cure igieniche ed attività educative connesse
- 9.30 – 10.00 spuntino (a base di frutta)
- 10.00 – 11.15 attività, gioco strutturato e/o libero
- 11.00 – 11.30 cure igieniche e preparazione al pranzo
- 11.30 – 12.15 pranzo
- 12.15 – 12.45 gioco libero e cure igieniche
- 12.45 – 14.45 riposo
- 13-30 - 14.00 uscita per i bambini a frequenza part-time o per sporadiche esigenze
- 14.00 – 14.30 uscita per i piccoli con orario 8.30 – 14.30
- 14.45 – 15.30 risveglio, cure igieniche, merenda
- 15.30 – 16.30 attività e/o gioco libero - uscita

L'elenco delle Sezione Primavera può essere consultato al collegamento seguente:

[Elenco servizi educativi \(comune.genova.it\)](http://comune.genova.it)

COME FARE:

Possono iscriversi alle Sezioni Primavera bambini in età compresa tra 24 a 36 mesi.

Le iscrizioni possono essere effettuate in modalità telematica attraverso il seguente link:

[Iscrizione alle sezioni primavera comunali | Comune di Genova](#)

L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID (link: <https://www.spid.gov.it/richiedi-spid>), con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS).

I criteri di accesso sono orientati a migliorare le condizioni di organizzazione familiare ai fini di un adeguato sostegno allo sviluppo educativo della bambina/o, e sono associati a un determinato punteggio attribuito ad ogni domanda d'iscrizione.

Le domande vengono ordinate in graduatorie sulla base del punteggio ottenuto in ordine decrescente e, a parità di punteggio, vengono ordinate secondo:

- la data di nascita della/del bambina/o (precedenza alla bambina/o più grande);
- l'anzianità di residenza nel Comune di Genova (precedenza alla residenza più antica);
- la presenza di fratelli/sorelle frequentanti la stessa scuola;
- la data di presentazione della domanda attestata dal numero identificativo della domanda stessa (precedenza al numero inferiore).

Conseguentemente, viene stilata la graduatoria con validità per l'anno scolastico di riferimento.

I criteri per la determinazione dei punteggi per l'accesso ai servizi educativi 0-6 anni del Comune di Genova sono determinati dall'articolo 12, comma 2, del "Regolamento dei servizi educativi per l'infanzia del Comune di Genova", approvato con provvedimento del Consiglio Comunale n.3 del 21/01/2020

[Documentazione 0-6 anni | Comune di Genova](#)

Il Comune di Genova provvede ad effettuare, ai sensi del d.P.R. 445/2000, controlli sia a campione sia qualora vi sia un "ragionevole dubbio" su almeno il 10 per cento delle autocertificazioni contenute nelle domande.

QUANTO COSTA:

Informazioni su tariffe base e agevolazioni sono disponibili al seguente link:

[Info Tariffe 0-3-anni | Comune di Genova](#)

RESPONSABILE:

Iscrizioni

Dott.ssa Paola Sciutto

Telefono 010 5577485

E-mail: funzionamento06@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Direzione di Area Scuola

Via di Francia, 1 – [mappa](#)

16149 GENOVA

Segreteria Telefono: 010 5577254 - 010 5577395

E-mail: direzionescuolaegiovani@comune.genova.it

Segreterie di ambito

Ponente	Ambito1@comune.genova.it
Medio Ponente	Ambito2@comune.genova.it
Valpolcevera	Ambito3@comune.genova.it
Centro-Ovest	Ambito4@comune.genova.it
Centro-Est	Ambito5@comune.genova.it
Bassa Valbisagno	Ambito6@comune.genova.it
Media Valbisagno	Ambito7@comune.genova.it
Medio Levante	Ambito8@comune.genova.it
Levante	Ambito9@comune.genova.it

NORMATIVA:

[Elenco](#)

SCUOLA DELL'INFANZIA

A CHI É RIVOLTO:

La scuola dell'infanzia è un servizio educativo di durata triennale rivolto alle bambine e ai bambini di età compresa tra i 3 ai 6 anni.

COSA OFFRE:

Il Comune di Genova dispone di 46 scuole dell'infanzia.

I servizi sono aperti da settembre a giugno. Le chiusure in corso d'anno fanno riferimento a quanto previsto dal *Calendario scolastico regionale*.

Nel mese di luglio può essere attivato un servizio ludico-ricreativo estivo, rivolto ai bambini iscritti ai *Servizi educativi 06 comunali*, le cui famiglie ne facciano richiesta.

Il servizio ludico-ricreativo estivo può essere a conduzione diretta o a gestione indiretta, assegnato tramite affidamento a seguito di gara ad evidenza pubblica.

Le Scuole dell'Infanzia Comunali offrono un servizio a **tempo pieno** con **orario base** 8.00 - 16.30.

È possibile richiedere il servizio con **orario aggiuntivo**:

- entrata anticipata alle 7.30
- uscita 16.30 - 17.30
- uscita 17.30 - 18.15 (attivabile solo se in presenza di almeno n. 8 richieste sottoscritte nella stessa scuola)

La richiesta di orario aggiuntivo si deve presentare ogni anno scolastico. Sono possibili variazioni in corso d'anno.

Gli **obiettivi formativi** mirano alla socializzazione dei bambini, nella prospettiva del loro benessere psico-fisico e allo sviluppo delle potenzialità cognitive, affettive, relazionali e sociali. Gli ambienti strutturati per offrire un clima accogliente sono a misura di bambino, studiati per favorire la crescita, la curiosità e l'autonomia, all'interno di spazi organizzati viene incentivato il gioco spontaneo, per permettere al bambino di sperimentare, favorendo il percorso evolutivo di crescita.

L'ambientamento è un sistema relazionale dinamico finalizzato al benessere collettivo. Il gruppo di lavoro, in relazione del numero dei bambini da ambientare nelle varie sezioni, calendarizza e pianifica gli inserimenti dandone comunicazione alle famiglie mediante un contatto individuale e/o nel corso di una riunione organizzata per

i nuovi iscritti, come previsto dalle linee guida sull'ambientamento.

Si ritiene importante che, durante il colloquio iniziale con la famiglia fissato prima dell'inizio della frequenza, si stabilisca un patto di reale negoziazione in cui si esplicitino e chiariscano i ruoli di ciascuno nell'ambito di una relazione di corresponsabilità educativa.

Durante i primi giorni di ambientamento è prevista la presenza del genitore o di una figura affettiva significativa per il bambino in alcuni momenti della giornata.

Il Personale Educativo ha un ruolo di regia: predispone ed organizza gli spazi, le attività da proporre, i gruppi dei bambini e degli adulti.

Ulteriori informazioni sul tema dell'ambientamento sono disponibili all'interno delle

[Nuove linee guida ambientamento a.s. 24-25.pdf](#)

Stare bene a scuola non è solamente una condizione dell'animo, un investimento emotivo ed affettivo, bensì un processo di armonizzazione dell'attenzione all'altro: l'ascolto, l'osservazione, la vicinanza fisica, la scoperta dello spazio e delle proprie e altrui emozioni.

Nella Scuola dell'Infanzia le bambine e i bambini posseggono competenze tali da prefigurarsi il quotidiano che li attende e quindi possono essere coinvolti nell'accordo e nella progettazione di questo momento.

La **giornata educativa** alla scuola infanzia si svolge come segue:

- 7.30 – 8.00 anticipo orario (su richiesta)
- 8.00 – 9.30 accoglienza
- 9.30 cure igieniche
- 9.30 – 10.00 spuntino a base di frutta (fruttometro)
- 10.00 – 11.45 attività di gioco strutturato e/o libero
- 11.45 – 12.00 cure igieniche e preparazione al pranzo
- 11.45 pranzo (possibile fruizione del pasto su più turni)
- 12.15 attività di rilassamento e/o gioco libero
- 13.30 – 14.00 uscita intermedia per sporadiche esigenze
- 14.00 – 16.00 attività pomeridiane
- 15.30 – 16.30 uscita
- 16.30 – 17.30 uscita con posticipo
(per i bambini con posticipo: attività di lettura, gioco strutturato, gioco libero)
- 17.30 - 18.15 uscita con ulteriore posticipo
(per i bambini con posticipo: attività di lettura, gioco strutturato, gioco libero)

COME FARE:

Possono iscriversi bambine e i bambini dai 3 ai 6 anni.

Le iscrizioni possono essere effettuate in modalità telematica attraverso il seguente link:

[Iscrizione alle scuole dell'infanzia comunali | Comune di Genova](#)

L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID (link: <https://www.spid.gov.it/richiedi-spid>), con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS).

I criteri di accesso sono orientati a migliorare le condizioni di organizzazione familiare ai fini di un adeguato sostegno allo sviluppo educativo della bambina/o, e sono associati a un determinato punteggio attribuito ad ogni domanda d'iscrizione.

Le domande vengono ordinate in graduatorie sulla base del punteggio ottenuto in ordine decrescente e, a parità di punteggio, vengono ordinate secondo:

- la data di nascita della/del bambina/o (precedenza alla bambina/o più grande);
- l'anzianità di residenza nel Comune di Genova (precedenza alla residenza più antica);
- la presenza di fratelli/sorelle frequentanti la stessa scuola;
- la data di presentazione della domanda attestata dal numero identificativo della domanda stessa (precedenza al numero inferiore).

Conseguentemente, viene stilata la graduatoria, con validità per l'annoscolastico di riferimento.

I criteri per la determinazione dei punteggi per l'accesso ai servizi educativi 0-6 anni del Comune di Genova sono determinati dall'articolo 12, comma 2, del "Regolamento dei servizi educativi per l'infanzia del Comune di Genova", approvato con provvedimento del Consiglio Comunale n.3 del 21/01/2020

[Documentazione 0-6 anni | Comune di Genova](#)

Il Comune di Genova provvede ad effettuare, ai sensi del D.P.R. 445/2000, controlli sia a campione sia qualora vi sia un "ragionevole dubbio" su almeno il 10 per cento delle autocertificazioni contenute nelle domande.

QUANTO COSTA:

Informazioni su tariffe base e agevolazioni sono disponibili al seguente link:

[Info Tariffe 3- 6 anni | Comune di Genova](#)

RESPONSABILE:

Iscrizioni

Dott.ssa Paola Sciutto

Telefono 010 5577485

E-mail: funzionamento06@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Direzione di Area Scuola

Via di Francia, 1 – [mappa](#)

16149 GENOVA

Segreteria Telefono: 010 5577254 - 010 5577395

E-mail: direzionescuolaegiovani@comune.genova.it

Segreterie di ambito

Ponente	Ambito1@comune.genova.it
Medio Ponente	Ambito2@comune.genova.it
Valpolcevera	Ambito3@comune.genova.it
Centro-Ovest	Ambito4@comune.genova.it
Centro-Est	Ambito5@comune.genova.it
Bassa Valbisagno	Ambito6@comune.genova.it
Media Valbisagno	Ambito7@comune.genova.it
Medio Levante	Ambito8@comune.genova.it
Levante	Ambito9@comune.genova.it

NORMATIVA:

[Elenco](#)

SERVIZIO ESTIVO

Nel mese di luglio può essere attivato un servizio ludico ricreativo per le bambine e i bambini iscritti ai *Servizi educativi 06 comunali*, le cui famiglie ne facciano richiesta. Il servizio estivo, offre ai bambini attività ludico-ricreative, sostiene le famiglie nel conciliare i tempi di vita e di lavoro. Può essere a conduzione diretta o a gestione indiretta tramite affidamento a seguito di gara ad evidenza pubblica.

Per accedere a tale servizio si potrà presentare manifestazione d'interesse solo online.

INFORMAZIONI AGGIUNTIVE SUI SERVIZI EROGATI

OPEN DAY

Le informazioni sulle giornate dedicate a conoscere le strutture scolastiche sono disponibili sul sito istituzionale al seguente link:

[I nidi d'infanzia e le sezioni primavera comunali si presentano | Comune di Genova](#)

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. "Linee pedagogiche per il sistema integrato zero-sei" Decreto Ministeriale 22 novembre 2021, n. 334 e dagli "Orientamenti Nazionali per i servizi educativi per l'infanzia" Decreto Ministeriale 24 febbraio 2022, n. 43.

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

[Documentazione 0-6 anni | Comune di Genova](#)

È 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.

È 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: 800.661717

COMUNICAZIONE

Viene garantita ad ogni genitore la costante informazione sulle esperienze del suo bambino al nido/scuola e la possibilità di confrontarsi con gli educatori, 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/educatore di riferimento.

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ 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 di Area Scuola è preposto al monitoraggio periodico di tali requisiti

STANDARD DI QUALITA'

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Accoglienza nido/scuola di infanzia	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	Termine entro il quale viene comunicato il calendario degli ambientamenti-inizio frequenza- alle famiglie	Il 90% delle famiglie informate entro il 10 settembre
	<i>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 e le sezioni primavera entro il 30 settembre. Il 95% dei bambini inizia a frequentare i nidi d'infanzia entro il 15 novembre.
Progettazione Educativa	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	Termine per la presentazione del progetto educativo alle famiglie	100% entro dicembre
	<i>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	Entro 30 giorni dopo la chiusura delle iscrizioni
	<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 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 3 riunioni programmate con i genitori	La programmazione di n.3 riunioni all'anno garantita al 100%
	<i>Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio</i>	Numero 3 colloqui individuali programmati con i genitori	La programmazione di n.3 colloqui all'anno garantita 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/educatore/insegnante	Almeno 20 ore all'anno per educatrice/educatore/insegnante di nidi e scuole e d'infanzia comunali
	<i>Efficacia 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 sul documento programmatico di ciascuna struttura accreditata	Numero 1 documento, presentazione del progetto, per ciascuna struttura accreditata
	<i>Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio</i>	Visite nelle strutture accreditate da parte del gruppo tecnico per la verifica degli standard previsti	Visite su un campione di servizi accreditati (100% triennale)
	<i>Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio</i>	Numero di ore di formazione per ogni educatrice/educatore/insegnante	Almeno 20 ore all'anno di formazione per educatrice/educatore/insegnante
Indagine di soddisfazione	<i>Efficacia nell'erogazione del servizio</i>	Indagine di rilevazione della soddisfazione	N.1 indagine all'anno

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 partecipazione delle famiglie nei Servizi per l'infanzia 0/6 comunali attraverso:

- la restituzione alle famiglie del percorso del bambino e della bambina rispetto allo sviluppo e al benessere in due momenti dell'anno. Educatori ed insegnanti, guidati da una nuova scheda osservativa, focalizzano l'attenzione su specifici aspetti che possono divenire anche obiettivi dell'agire educativo;
- una maggior frequenza dei colloqui programmati - 3 all'anno- e la comunicazione del calendario riunioni e colloqui entro dicembre;
- consolidamento del Sistema Integrato 0-6 cittadino mediante la costruzione dell'*Osservatorio Scuole*, un sistema informativo coordinato pubblico-privato

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

La copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria della Direzione di Area Scuola, presso cui è comunque affisso un estratto (tel. 010/5577254-395 e-mail direzionescuolaegiovani@comune.genova.it).

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:

cartaservizi.comune.genova.it

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

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

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 possono essere inoltrate tramite:

- posta elettronica: direzionescuolaegiovani@comune.genova.it
- per telefono: al n. 010 5577254 - 395
- tramite gli Sportelli del Cittadino

“CONTACT CENTER UNICO”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 riconosciuto 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 di Area Scuola - Via di Francia 1 - 16149Genova - 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 27 maggio 1991, n. 176** "Ratifica ed esecuzione della convenzione ONU sui diritti del fanciullo, fatta a New York il 20 novembre 1989";
- **Legge 5 febbraio 1992, n. 104** "Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate";
- **Legge 10 marzo 2000, n. 62** "Norme per la parità scolastica e disposizioni sul diritto allo studio e all'istruzione";

- **Decreto Ministeriale 16 novembre 2012, n. 254** e aggiornato con il documento Indicazioni Nazionali e Nuovi scenari del 2018 "Indicazioni nazionali per il curricolo della scuola dell'infanzia e del primo ciclo d'istruzione";
- **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";
- **Decreto Legislativo 13 aprile 2017, n. 66** "Norme per la promozione dell'inclusione scolastica degli studenti con disabilità";
- **Decreto Interministeriale 29 dicembre 2020, n. 182** "Adozione del modello nazionale di piano educativo individualizzato e delle correlate linee guida, nonché modalità di assegnazione delle misure di sostegno agli alunni con disabilità, ai sensi dell'articolo 7, comma 2-ter del decreto legislativo 13 aprile 2017, n. 66";
- **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";
- **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";
- **Decreto Ministeriale 22 novembre 2021, n. 334** "Linee pedagogiche per il sistema integrato zero-sei";
- **Decreto Ministeriale 24 febbraio 2022, n. 43** "Orientamenti Nazionali per i servizi educativi per l'infanzia";

- **Deliberazione di Giunta Regionale 20 dicembre 2023, n. 675** "Approvazione delle modalità di istituzione dei coordinamenti pedagogici territoriali e di costituzione dei Poli per l'infanzia di cui al d.lgs. 65/2017";
- **Regolamento dei servizi educativi per l'infanzia del Comune di Genova**
[Regolamento dei servizi educativi per l'infanzia del Comune di Genova](#)