

**CARTA DEI SERVIZI
SERVIZI COMUNALI AI BAMBINI DI 0-6 ANNI
Anno scolastico 2022-2023**



**Area Servizi alla Comunità
Direzione Politiche dell'Istruzione
per le Nuove Generazioni e Politiche Giovanili**

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.....	17
STANDARD DI QUALITA'	19
AZIONI DI MIGLIORAMENTO	22
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE	23
DIRITTI DEGLI UTENTI.....	23
DOVERI DEGLI UTENTI.....	24
RIMBORSI	24
CONCILIAZIONE.....	24
NORMATIVA DI RIFERIMENTO	25

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
8 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

NIDI D'INFANZIA COMUNALI

A CHI É RIVOLTO:

I nidi sono un servizio educativo rivolto ai bambini in età compresa tra 3 mesi e 3 anni.

COSA OFFRE:

A Genova ci sono 35 nidi d'infanzia a gestione diretta comunale, i quali assicurano il rispetto di standard pedagogici e organizzativi. L'elenco dei nidi d'infanzia può essere consultato al collegamento seguente:

<https://smart.comune.genova.it/node/11093>

Il nido, in collaborazione con le famiglie, sostiene la crescita e lo sviluppo dei piccoli attraverso una progettazione educativa e didattica.

Sono aperti dal mese di Settembre a quello di Giugno. Le chiusure in corso d'anno seguono quanto previsto dal calendario scolastico regionale. Nel mese di Luglio è attivato un servizio ludico ricreativo estivo, per coloro che lo richiedono.

Viene offerto il seguente **servizio orario**:

- tempo pieno (entrata tra le 8 e le 9.30 - uscita 16.30)
- part-time (entrata tra le 8 e le 9.30 uscita 13.30 con erogazione del pasto)

É possibile richiedere anche il **servizio con orario aggiuntivo**:

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

La richiesta di orario aggiuntivo si deve ripresentare ogni anno scolastico. Per il primo anno di frequenza si sottoscrive all'atto di accettazione del posto. 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, per permettere al bambino di sperimentare, favorendo il percorso evolutivo di crescita.

L'**ambientamento** è parte integrante della programmazione in quanto consente di costruire un rapporto di fiducia con il bambino e la sua famiglia che costituirà una 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, ciò consente al genitore di rassicurarsi rispetto al contesto che accoglie il suo bambino e di trasmettere al piccolo serenità e fiducia.

Il bambino, per quanto bisognoso di essere guidato nel proprio percorso di crescita, è competente ed ha le risorse per affrontare questo suo primo ingresso in società attraverso una comunità educante che lo sosterrà nel suo percorso.

In questa nuova dimensione i genitori sono gli esperti del loro bambino e condividono attivamente con le educatrici 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 routines; il personale educativo accoglie, facilita e struttura relazioni e ambienti.

Ulteriori informazioni sul tema dell'ambientamento sono disponibili all'interno delle [Linee Guida Ambientamento Servizi Integrati 0/6](#).

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 - cambio ed attività educative connesse
- 9.30 - 10.00 spuntino a base di frutta
- 10.00 - 11.15 attività di gioco libero e/o strutturato

- 11.00 - 11.30 cure igieniche e preparazione al pranzo nella stanza da bagno
- 11.30 - 12.15 pranzo
- 12.15 - 12.45 gioco libero e cambio
- 12.00 - 13.30 uscita intermedia per i bambini a frequenza part-time
- 12.45 - 15.00 nanna
- 15.00 - 15.30 risveglio - cambio - uscita
- 15.30 - 16.00 merenda
- 16.00 - 16.30 gioco libero - uscita
- 16.30 - 17.30 prima uscita posticipata (per chi rimane: attività di lettura, gioco strutturato, gioco libero)
- 17.30 - 18.15 seconda uscita posticipata (per chi rimane: attività di lettura, gioco strutturato, gioco libero)

Estivo nei servizi comunali 0/6 anni

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

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:

<https://smart.comune.genova.it/node/850>

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). [Guida alle domande online.pdf](#)

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 provvisoria e, a conclusione del periodo previsto per i controlli, viene formulata la graduatoria definitiva, 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

(Link: [Regolamentoinfanzia0-6.pdf](#) e [Attribuzionepunteggi.pdf](#))

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. Le attività di controllo sono svolte secondo le modalità contenute nelle linee guida pubblicate al seguente link:

https://smart.comune.genova.it/sites/default/files/uploads/2021/linee_guida_sistema_dei_controlli_2021%20%281%29.pdf

QUANTO COSTA:

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

<https://smart.comune.genova.it/node/9642>

RESPONSABILE:

Iscrizioni

Dott.ssa Paola Sciutto

Telefono 010 5577485

E-mail: funzionamento06@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

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

Via di Francia, 1 – [mappa](#)
16149 GENOVA
Segreteria Telefono: 010 5577254 - 010 5577395
E-mail: direzionescuolaegiovani@comune.genova.it

NORMATIVA:

[Elenco](#)

SEZIONI PRIMAVERA

A CHI É RIVOLTO:

Le Sezioni Primavera sono un servizio educativo rivolto ai bambini in età compresa tra 24 mesi a 36 mesi di età.

COSA OFFRE:

Le Sezioni Primavera sono un servizio educativo che accoglie bambine/i dai da 24 a 36 mesi di età.

Il Comune di Genova dispone di un'offerta educativa composta da sezioni primavera a gestione diretta comunale. L'elenco delle Sezione Primavera può essere consultato al collegamento seguente:

<https://smart.comune.genova.it/node/11093>

Sono aperte dal mese di Settembre a quello di Giugno. Le chiusure in corso d'anno seguono quanto previsto dal calendario scolastico regionale. Nel mese di Luglio è attivato un servizio ludico ricreativo estivo, per coloro che lo richiedono.

Le Sezioni Primavera offrono un servizio a tempo pieno con **orario base** 8.00 - 16.30 e un servizio part-time 8.00 – 14.00

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

- entrata anticipata alle 7.30

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 parte integrante della programmazione in quanto consente di costruire un rapporto di fiducia con il bambino e la sua famiglia che costituirà una solida base 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 stesso di rassicurarsi rispetto al contesto che accoglie il suo bambino e di trasmettere serenità e fiducia favorendo la transizione tra famiglia e scuola. Ulteriori informazioni sul tema dell'ambientamento sono disponibili all'interno delle [Linee Guida Ambientamento Servizi Integrati 0/6](#).

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 - cambio ed attività educative connesse
- 9.30 - 10.00 spuntino a base di frutta
- 10.00 - 11.15 attività di gioco libero e/o strutturato
- 11.00 - 11.30 cure igieniche e preparazione al pranzo nella stanza da bagno
- 11.30 - 12.15 pranzo
- 12.15 - 12.45 gioco libero e cambio
- 12.45 - 15.00 nanna
- 13.00 - 14.00 uscita per i bambini a frequenza part-time o per sporadiche esigenze
- 14.00 – 15.45 attività pomeridiane

- 15.00 - 15.30 risveglio - cambio - merenda
- 15.45 - 16.30 gioco libero - uscita

Estivo nei servizi comunali 0/6 anni

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

COME FARE:

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

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

<https://smart.comune.genova.it/node/850>

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).

[Guida alle domande online.pdf](#)

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 provvisoria e, a conclusione del periodo previsto per i controlli, viene formulata la graduatoria definitiva, 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

(Link: [Regolamentoinfanzia0-6.pdf](#) e [Attribuzionepunteggi.pdf](#))

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. Le attività di controllo sono svolte secondo le modalità contenute nelle linee guida pubblicate al seguente link:

https://smart.comune.genova.it/sites/default/files/uploads/2021/linee_guida_sistema_dei_controlli_2021%20%281%29.pdf

QUANTO COSTA:

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

<https://smart.comune.genova.it/node/9642>

RESPONSABILE:

Iscrizioni

Dott.ssa Paola Sciutto

Telefono 010 5577485

E-mail: funzionamento06@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

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

Via di Francia, 1 - [mappa](#)

16149 GENOVA

Segreteria Telefono: 010 5577254 - 010 5577395

E-mail: direzionescuolaegiovani@comune.genova.it

NORMATIVA:

[Elenco](#)

SCUOLE DELL'INFANZIA

A CHI É RIVOLTO:

Le scuole dell'infanzia sono un servizio educativo di durata triennale per le bambine e i bambini dai 3 ai 6 anni suddivisi in gruppi di 25 eterogenei/omogenei per età.

COSA OFFRE:

Il Comune di Genova dispone di 48 scuole dell'infanzia. L'elenco completo delle scuole può essere consultato al collegamento seguente:

<https://smart.comune.genova.it/node/11093>

Sono aperte dal mese di Settembre a quello di Giugno. Le chiusure in corso d'anno seguono quanto previsto dal calendario scolastico regionale. Nel mese di Luglio è attivato un servizio ludico ricreativo estivo, per coloro che lo richiedono.

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 alle 17.30
- uscita alle 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 inserire nelle varie sezioni, secondo quanto previsto dalle linee guida sull'ambientamento calendarizza e pianifica gli inserimenti dandone comunicazione alle famiglie attraverso un contatto individuale e/o nel corso di una riunione organizzata per i nuovi iscritti.

E' 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 esplicitano e chiariscono 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 [Linee Guida Ambientamento Servizi Integrati 0/6](#).

Stare bene a scuola non è solamente una condizione dell'animo, un investimento emotivo ed affettivo ma 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 il bambino/a ha competenze tali da prefigurarsi il quotidiano che lo attende e quindi può essere coinvolto nell'accordo e nella progettazione di questo momento.

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

- 7.30 - 8 anticipo orario (su richiesta)
- 8 - 9.30 accoglienza
- 9.30 cure igieniche
- 9.30 - 10 spuntino a base di frutta (fruttometro)
- 10 - 11.45 attività di gioco libero e/o strutturato
- 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
- 13.00 - 14.00 uscita per i bambini a frequenza part-time o per sporadiche esigenze
- 14.00 - 16.00 attività pomeridiane
- Entro le 16.30 uscita (apertura porte in relazione alle esigenze delle scuole)
- 16.30 - 17.30 uscita con posticipo (per chi rimane: attività di lettura, gioco strutturato, gioco libero)
- 17.30 - 18.15 uscita con ulteriore posticipo (per chi rimane: attività di lettura, gioco strutturato, gioco libero)

Estivo nei servizi comunali 0/6 anni

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

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:

<https://smart.comune.genova.it/node/850>

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).

[Guida alle domande online.pdf](#)

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 provvisoria e, a conclusione del periodo previsto per i controlli, viene formulata la graduatoria definitiva, 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

(Link: [Regolamentoinfanzia0-6.pdf](#) e [Attribuzionepunteggi.pdf](#))

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. Le attività di controllo sono svolte secondo le modalità contenute nelle linee guida pubblicate al seguente link:

https://smart.comune.genova.it/sites/default/files/uploads/2021/linee_guida_sistema_dei_controlli_2021%20%281%29.pdf

QUANTO COSTA:

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

<https://smart.comune.genova.it/node/9642>

RESPONSABILE:

Iscrizioni

Dott.ssa Paola Sciutto

Telefono 010 5577485

E-mail: funzionamento06@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

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

Via di Francia, 1 – [mappa](#)

16149 GENOVA

Segreteria Telefono: 010 5577254 - 010 5577395

E-mail: direzionescuolaegiovani@comune.genova.it

NORMATIVA:

[Elenco](#)

INFORMAZIONI AGGIUNTIVE SUI SERVIZI EROGATI

OPEN WEEK

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

<https://smart.comune.genova.it/node/19222>

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: 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 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>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 entro il 30 settembre. Il 95% dei bambini inizia a frequentare i nidi d'infanzia entro il 30 novembre.
	<i>Tempestività</i>	Termine per la presentazione	100% entro

Progettazione Educativa	<i>nell'erogazione del servizio</i>	del progetto educativo alle famiglie, con indicazione della scuola tematica	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 provvisoria	Entro 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	La programmazione di n.3 all'anno Garantita 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>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 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</i>	Numero di ore di formazione per ogni educatrice/insegnante	Almeno 20 ore all'anno di formazione degli educatori

	<i>nell'erogazione del servizio</i>		
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 crescita della qualità dei progetti educativi promuovendo la diffusione delle buone pratiche pedagogiche nei Servizi per l'infanzia 0/6 comunali promuovendo:

1. L'innovazione e della ricerca pedagogica attraverso:
 - diffusione dell'*outdoor education* (educazione all'aperto) ampliando e rinnovando la metodologia di insegnamento anche attraverso l'allestimento di spazi esterni con materiali specifici dedicati
 - diffusione delle linee guida sul sistema integrato 0-6 previsto da decreto legislativo 65/17 e degli orientamenti nazionali
2. valorizzazione dei servizi 0-6 per accrescere e trasformare l'offerta di servizio in ottica integrata attraverso la realizzazione dei Poli per l'infanzia
3. condivisione di un piano formativo comune tra operatori del Comune e servizi privati accreditati.

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

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 possono essere inoltrate 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 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 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”;

- **Regolamento dei servizi educativi per l'infanzia del Comune di Genova**