



COMUNE DI GENOVA

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

Direzione Politiche dell'Istruzione  
per le Nuove Generazioni

Via di Francia 1  
16149 GENOVA  
[direzionescuolaegiovani@comune.genova.it](mailto:direzionescuolaegiovani@comune.genova.it)  
segreteria tel. 010 5577254 -5577395

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, servizi integrativi (centri bambine - bambini) e 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:

34 nidi d'infanzia comunali  
1 centro bambine – bambini comunale  
9 sezioni primavera comunali  
49 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](http://www.comune.genova.it) in aree tematiche/scuola e formazione.

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



COMUNE DI GENOVA

famiglia, a riconoscere i bisogni di ciascuno, a creare e mantenere un ambiente sereno.

### **Tariffe**

Servizi 0/6 anni comunali e Servizi 0/6 anni privati convenzionati:

reperibili all'indirizzo [www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it)

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

## **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, così come tutta la modulistica in uso, scaricabile all'indirizzo:

<http://www.comune.genova.it>.

## **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.



COMUNE DI GENOVA

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

### **Centri bambine - bambini comunali**

Servizi part time per bambini dai 18 ai 36 mesi con orario base 8-13,30 (massimo cinque ore di frequenza), con possibilità di entrata anticipata alle ore 7,30. Non è previsto il consumo del pasto.

### **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
- uscita alle 17.30
- uscita alle 18.15 (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.



COMUNE DI GENOVA

### **Estivo nei servizi comunali 0/6 anni**

Per accedere al servizio ludico ricreativo nel periodo estivo, se attivato, si potrà presentare domanda presso gli uffici preposti alle iscrizioni.

A seguito del riassetto organizzativo sul piano territoriale, sono stati individuati 9 Ambiti Territoriali per la gestione degli asili nido e le scuole infanzia comunali, superando il criterio del confine municipale, come di seguito indicato:

DA	A
Ambito Municipale VII	Ambito Territoriale 1
Ambito Municipale VI	Ambito Territoriale 2
Ambito Municipale V	Ambito Territoriale 3
Ambito Municipale II	Ambito Territoriale 4
Ambito Municipale I	Ambito Territoriale 5
Ambito Municipale III	Ambito Territoriale 6
Ambito Municipale IV	Ambito Territoriale 7
Ambito Municipale VIII	Ambito Territoriale 8
Ambito Municipale IX	Ambito Territoriale 9

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 e la presenza di un familiare durante il primo periodo di frequenza. 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 con la presenza di un familiare. Durante tali momenti, i piccoli e le loro famiglie hanno modo di conoscere gli insegnanti, il progetto educativo e la struttura nella sua globalità.

### **Indicatore**



COMUNE DI GENOVA

Termine entro il quale viene comunicato il calendario degli ambientamenti alle famiglie

**Valore garantito**

Il 90% delle famiglie informate entro il 10 settembre

**Indicatore**

Termine entro il quale i bambini iniziano a frequentare

**Valore garantito**

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**

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.

La caratteristica fondamentale del curricolo è la sua progettualità, ossia la capacità di individuare con chiarezza i fini complessi del percorso di apprendimento e cercare di raggiungerli usando flessibilmente come mezzi le discipline, i traguardi per lo sviluppo delle competenze e gli obiettivi di apprendimento individuati nelle Indicazioni.

La sua costruzione è un "processo attraverso il quale si sviluppano e organizzano la ricerca e l'innovazione educativa". Esso è esplicitato all'interno del Piano dell'Offerta Formativa, come previsto dal D.P.R. n.,. 275/99 all'art. 3 c. 1, ed è fortemente condizionato dal contesto umano e sociale in cui la singola scuola si trova ad operare. Il Curricolo diventa lo strumento principale di progettazione con cui le scuole possono rispondere alla domanda educativa degli alunni e delle loro famiglie.

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.

E' in quest'ottica che si collocano i saperi scientifici, la lingua inglese e il plurilinguismo, la dimensione interculturale, il rapporto con l'ambiente, la creatività infantile e si realizzano attraverso la metodologia delle scuole tematiche che rappresentano un'innovazione organizzativa che permette di valorizzare le



COMUNE DI GENOVA

competenze già esistenti, far circolare più efficacemente saperi e pratiche educative e rinforzare l'offerta formativa.

La documentazione e le esperienze delle scuole tematiche hanno fatto nascere l'esigenza di una cornice di riferimento entro cui i servizi educativi per la prima infanzia possano muoversi consapevolmente e con metodicità condivisa, realizzando così una coerenza istituzionale dell'agire educativo.

Le linee guida nascono dall'esigenza di ottimizzare, valorizzare e mettere a disposizione dei bambini e delle famiglie tutte le risorse che i servizi educativi sono in grado di offrire e rappresentano un'importante occasione per ripensare e condividere un quadro di valori; sono state elaborate nel rispetto delle direttive e della legislazione vigente in materia di programmazione e di progettazione scolastica, attraverso l'analisi ed il confronto delle esperienze e delle buone pratiche che caratterizzano i nidi e le scuole dell'infanzia comunali e con il contributo delle diverse figure professionali che operano all'interno dei servizi.

#### **Indicatore**

Termine per la presentazione del progetto educativo alle famiglie, con indicazione della scuola tematica

#### **Valore garantito**

100% entro dicembre

#### **Indicatore**

Termine per la verifica del progetto educativo

#### **Valore garantito**

100% entro giugno

### **TRASPARENZA E ACCESSO**

L'accessibilità delle informazioni relative al servizio è gestita dagli uffici preposti alle iscrizioni, attuando un orario dedicato di apertura al pubblico ([www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it) in aree tematiche/scuola e formazione/ nidi o scuole infanzia/iscrizioni).

Presentano ancora domanda con modulo cartaceo i genitori di bambini non residenti, non residenti con il nucleo di origine oppure nati e non ancora registrati all'anagrafe del Comune di Genova.

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.



COMUNE DI GENOVA

E' possibile accedere ai seguenti servizi on line:

- iscrizione ai servizi 0/6 anni
- stampa della domanda di iscrizione
- consultazione della posizione in graduatoria.

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

**Indicatore**

Pubblicazione on line della graduatoria

**Valore garantito**

Da 10/15 giorni dopo la chiusura delle iscrizioni, come da indicazioni contenute nella circolare attuativa

**Indicatore**

Aggiornamento on line della graduatoria

**Valore garantito**

Ogni 7 giorni

**Indicatore**

Ore di apertura degli uffici preposti alle iscrizioni (reperibili all'indirizzo [www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it) in aree tematiche/scuola e formazione)

**Valore garantito**

Almeno 15 ore settimanali per l'intero anno solare

**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 con l'insegnante di sezione o l'educatrice di riferimento.

**Indicatore**

Numero riunioni con i genitori

**Valore garantito**

3 all'anno garantite al 95%

**Indicatore**

Numero colloqui individuali programmati con i genitori

**Valore garantito**

2 all'anno garantiti al 100%



COMUNE DI GENOVA

## **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.

Si realizza alla fine dell'anno scolastico un'indagine per la valutazione della qualità percepita dalle famiglie.

### **Indicatore**

Numero di ore di formazione per ogni educatrice/insegnante

### **Valore garantito**

Almeno 30 all'anno per le scuole e i nidi d'infanzia comunali

### **Indicatore**

Livello di soddisfazione delle famiglie

### **Valore garantito**

Almeno 80% di famiglie soddisfatte

## **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 è preposto al monitoraggio periodico di tali requisiti.

### **Indicatore**

- 1) Monitoraggio sui documenti programmatici e di verifica per ciascuna struttura convenzionata;
- 2) Visite nelle strutture convenzionate da parte del gruppo tecnico per la verifica degli standard previsti
- 3) Numero di ore di formazione per ogni educatrice/insegnante





COMUNE DI GENOVA

### **Valore garantito**

- 1) Numero 2 documenti, valutazione in itinere e finale dell'offerta educativa, per ciascuna struttura;
- 2) Visite su un campione di servizi convenzionati nella misura del 50% annuale (100% biennale)
- 3) Almeno 20 all'anno di formazione degli educatori

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 attraverso:

- la promozione dell'innovazione e della ricerca sostenendo il consolidamento dei modelli delle scuole Tematiche e della progettazione specifica loro collegata;
- una prima fase del nuovo modello organizzativo (ambiti territoriali) promosso dal Comune di Genova per dare attuazione al decreto Regione Liguria n. 65/2017 in merito alla istituzione del sistema integrato di educazione e di istruzione dalla nascita sino ai sei anni;
- l'applicazione degli strumenti per la valutazione della qualità pedagogica nei servizi comunali 0/6 anni, nell'ottica del sistema integrato di educazione ed istruzione.

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:

- il consolidamento della partecipazione alla formazione specialistica del personale educativo del sistema educativo integrato, secondo il nuovo modello organizzativo del piano di formazione;



COMUNE DI GENOVA

- 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 alla Direzione Politiche dell'Istruzione per le nuove generazioni (tel. 010/5577254 - 395)

e-mail [direzionescuolaegiovani@comune.genova.it](mailto: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](http://www.comune.genova.it) in aree tematiche/scuola e formazione.

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Servizio ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso il giorno precedente 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 hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché reclami per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi.

Il Servizio si impegna a rispondere a quest'ultimo tipo di istanza entro un tempo massimo di 10 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione il Servizio nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

E' disponibile il modulo predisposto per i reclami, reperibile all'indirizzo [www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it) in aree tematiche/scuola e formazione.

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati al responsabile della Carta dei Servizi, **Dott. Guido Gandino:**

tramite posta elettronica: [coordpedagogico@comune.genova.it](mailto:coordpedagogico@comune.genova.it)

- per telefono: al n. 010 5577254 - 395
- via fax: al n. 010 5577330
- tramite gli Sportelli del Cittadino



COMUNE DI GENOVA

- **“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 ai Bambini di 0-6 anni del Comune di Genova (reperibile all'indirizzo [www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it) in: (Struttura/i Regolamenti/Regolamento dei servizi per l'infanzia) esplicita i doveri dell'utenza, a garanzia della qualità e dell'accessibilità dei servizi erogati.

### **RIMBORSI**

Nel caso in cui la data dell'ambientamento del bambino al nido d'infanzia venga posticipata oltre il termine programmato per responsabilità dell'Ente, 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 Scuola e Politiche Giovanili - Ufficio Coordinamento Tecnico Servizi per l'Infanzia Comunali - Via di Francia 1 - 5° piano - sala 17 - 16149 Genova - Fax 0105577330.

Il rimborso verrà effettuato sul bollettino successivo alla presentazione della richiesta.

### **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:**



COMUNE DI GENOVA

- **Legge Regionale n. 9/2017** – norme in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, sociosanitarie e sociali pubbliche e private
- **D. Lgs. n. 65/2017** - Istituzione del sistema integrato di educazione e di istruzione dalla nascita sino a sei anni
- **D.G.R. n.222/2015** linee guida sugli standard strutturali, organizzativi e qualitativi dei servizi socioeducativi per la prima infanzia
- **Legge Regionale n. 15/2006** - Norme ed interventi in materia di diritto all'istruzione e alla formazione
- **Legge Regionale n. 18/2009** - Sistema educativo regionale di istruzione, formazione e orientamento

**Responsabile della Carta**

**Dott. Guido Gandino**

tel. 010 5577254 – fax 010 5577330

e-mail [direzionescuolaegiovani@comune.genova.it](mailto:direzionescuolaegiovani@comune.genova.it)