

## Carta dei Servizi Servizi ai bambini di 0-6 anni comunali Anno scolastico 2013/2014

### PREMESSE GENERALI



Direzione Scuola, Sport e Politiche Giovanili  
Via di Francia 1  
16149 GENOVA

Segreteria tel. 010 5577254 -5577350

I **Servizi ai bambini di 0-6 anni** comprendono nidi d'infanzia (per bambini da 0 a 3 anni), servizi integrativi (centri bambine-bambini, centri bambino-genitori), sezioni primavera, scuole dell'infanzia (per bambini da 3 a 6 anni) comunali, statali, privati e del privato sociale (cooperative, associazioni, onlus, aziende), accreditati dalla Regione Liguria e convenzionati.

#### **Servizi presenti sul territorio:**

32 nidi, 14 sezioni primavera, 2 centri bambine - bambini e 1 centro bambino-genitori e 51 scuole dell'infanzia comunali;  
28 nidi d'infanzia privati accreditati e convenzionati;  
7 centri bambine - bambini privati convenzionati;  
21 sezioni primavera paritarie, 26 scuole dell'infanzia paritarie convenzionate;  
77 scuole dell'infanzia statali.

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 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.

### **Tariffe**

Servizi 0/6 anni comunali:

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

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

Servizi 0/6 anni privati convenzionati:

direttamente presso le segreterie dei nidi e delle scuole dell'infanzia.

**I contenuti della Carta dei Servizi sono stati condivisi con le Associazioni di Tutela dei Consumatori che aderiscono alla Consulta dei Consumatori ed Utenti del Comune di Genova (<http://www.comune.genova.it/pages/indirizzi-associazioni-consumatori>).**

### **VALIDITÀ DELLA CARTA**

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dall'anno scolastico 2013/2014 e vengono aggiornati all'inizio di ogni anno scolastico.

**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 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, gli Utenti e l'Autorità sui Servizi Pubblici Locali.

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 e all'Autorità per i Servizi Pubblici locali.

I dati relativi al monitoraggio degli standard, nonché le azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di novembre, e consultabili ai seguenti indirizzi:

<http://www.comune.genova.it/servizi/qualita>  
[www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it)

## **SERVIZI EROGATI**

### **Nidi infanzia**

Sono aperti dal 4 settembre al 25 giugno. Le giornate di chiusura durante l'anno sono regolate 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 l'iscrizione all'orario aggiuntivo scegliendo fra questi:

- entrata anticipata alle 7.30
- frequenza 16.30 - 17.30 (solo per posti tempo pieno)
- frequenza 16.30 - 18.15 (solo per posti tempo pieno)

### **Centri bambine-bambini**

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.

### **Centro bambino-genitori**

E' un servizio educativo organizzato per l'accoglienza dei bambini fino ai 36 mesi di età, insieme ai genitori o adulti accompagnatori. Offre occasioni di gioco, incontro e comunicazione organizzate da personale specializzato, prevedendo momenti di attività anche separate per bambini e genitori.

### **Scuole infanzia**

Sono aperte dal 4 settembre al 25 giugno. Le giornate di chiusura durante l'anno sono regolate dal calendario scolastico regionale.

L'orario base è dalle 8 alle 16.30. E' possibile richiedere anche l'iscrizione all'orario aggiuntivo scegliendo fra i seguenti:

- entrata anticipata alle 7.30
- orario aggiuntivo dalle 16.30 alle 17.30
- orario aggiuntivo dalle 16.30 alle 18.15

**Sezioni Primavera:** organizzate presso le scuole dell'infanzia, 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.

### **Estivo:**

Per quanto riguarda il servizio ludico ricreativo nel periodo estivo, sarà possibile accedere alle attività presentando domanda presso gli uffici preposti alle iscrizioni.

Per maggiori informazioni sarà necessario rivolgersi alle segreterie dei nidi e delle scuole dell'infanzia comunali.

## **ACCOGLIENZA NIDO**

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**

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**

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

### **Indicatore**

Livello di soddisfazione degli utenti

### **Valore garantito**

almeno 80% di utenti soddisfatti

## **PROGETTAZIONE EDUCATIVA**

La predisposizione del progetto educativo, per ogni scuola/nido d'infanzia comunale, è una condizione irrinunciabile per la qualità dei servizi. Nella progettazione vengono esplicitate l'identità del nido/scuola, i bisogni che ci si propone di soddisfare, l'organizzazione di risorse, attività e spazi, i tempi di realizzazione, le modalità di verifica del progetto e della qualità del servizio offerto.

### **Indicatore**

Termine per la presentazione del progetto educativo alle famiglie

### **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, distribuiti sul territorio municipale in maniera omogenea, 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/orari front office municipali).

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
- stampa della domanda di iscrizione
- consultazione della posizione in graduatoria

**Indicatore**

Pubblicazione on line della graduatoria

**Valore garantito**

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

**Indicatore**

Aggiornamento on line della graduatoria

**Valore garantito**

Ogni 7 giorni

**Indicatore**

Ore di apertura degli uffici municipali 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%

## **VALUTAZIONE DELLA QUALITA' PEDAGOGICA**

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 favoriscono percorsi di osservazione, valutazione, verifica e documentazione volti al mantenimento della qualità pedagogica dei servizi.

### **Indicatore**

Numero di ore di formazione per ogni educatrice/insegnante, comprese le educatrici dei servizi privati accreditati, convenzionati

### **Valore garantito**

Almeno 20 all'anno per i servizi accreditati e convenzionati

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

## **SERVIZI EDUCATIVI ACCREDITATI e/o CONVENZIONATI**

Il convenzionamento dei servizi educativi privati per la prima infanzia ha la finalità di rispondere ai diversi bisogni espressi dalle famiglie offrendo opportunità qualificate nell'ambito del sistema integrato dei servizi educativi 0/3 pubblici e privati, sistema entro il quale il Comune di Genova svolge un ruolo di regolatore e garante.

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 Scuola, Sport e Politiche Giovanili è preposto al monitoraggio periodico di tali requisiti.

### **Indicatore**

Numero di visite da parte del gruppo tecnico a ciascuna struttura convenzionata per la verifica degli standard previsti.

### **Valore garantito**

1 verifica per anno scolastico

## **PIANO 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 per l'anno scolastico 2013/2014 le seguenti azioni di miglioramento:

- 1) Favorire la crescita della qualità dei progetti educativi attraverso la promozione del pensiero e delle buone pratiche pedagogiche nei Servizi per l'Infanzia 0/6 comunali attraverso:
  - la diffusione delle Linee Guida per l'ambientamento, il Manifesto Pedagogico e l'Atlante Pedagogico;
  - la promozione dell'innovazione e della ricerca sostenendo il modello delle scuole progettuali.
- 2) Consolidare un sistema di relazioni fra soggetti che a diverso titolo concorrono a creare sinergie positive e a strutturare un'offerta educativa che risponda sempre meglio ai bisogni dei bambini e delle famiglie della nostra città attraverso:
  - l'attivazione di un coordinamento pedagogico pubblico/privato che favorisca scambi di esperienze e riflessioni su tematiche educative che riguardano i servizi per i bambini da 0/3 anni.



## DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Una copia della presente è in visione presso le segreterie delle scuole e nidi d'infanzia comunali ed in tutte le sedi scolastiche e scaricabile all'indirizzo [www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it) in aree tematiche/scuola e formazione.

Copia cartacea della presente può essere richiesta alla Segreteria della Direzione Scuola, Sport e Politiche Giovanili (tel. 010/5577254 - 350 e-mail [direzionescuolaegiovani@comune.genova.it](mailto:direzionescuolaegiovani@comune.genova.it))

**In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione dei servizi, la Direzione ha l'obbligo di darne preventiva e adeguata informazione all'utenza attraverso i canali di comunicazione ritenuti più efficaci.**

## DIRITTI DEGLI UTENTI

I cittadini hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni, e osservazioni, nonché reclami 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 indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

E' disponibile in allegato un modulo predisposto, reperibile presso le segreterie delle scuole e nidi d'infanzia comunali o scaricabile all'indirizzo [www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it) in aree tematiche/scuola e formazione.

Le segnalazioni potranno essere inoltrate al responsabile della Carta dei Servizi, Dott.ssa Maria Letizia Santolamazza:

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

**per telefono:** al n. 010 5577254 – 350

**via fax:** al n. 010 5577330

**tramite gli Sportelli del Cittadino (vedi allegato)**

La Direzione si impegna a comunicare tempestivamente attraverso pubblici avvisi ogni circostanza che incida significativamente sulla qualità del servizio.

## 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:

la 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 (30 novembre) 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, Sport e Politiche Giovanili - Ufficio Coordinamento Tecnico Servizi per l'Infanzia Comunali - Via di Francia 1 - 5° piano - sala 22 - 16149 Genova - Fax 0105577330.

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

## CONCILIAZIONE NON GIUDIZIALE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può rivolgersi, direttamente o tramite le Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova, a:

Autorità Servizi Pubblici Locali  
tel. 010 5572260 - fax 010 557 2795  
[autoritaservizi@comune.genova.it](mailto:autoritaservizi@comune.genova.it)  
<http://www.asplgenova.it/>

E' fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.