

## Carta dei Servizi Sistema Educativo Integrato dei servizi ai bambini di 0-6 anni Anno Scolastico 2011-2012

### PREMESSE GENERALI



Direzione Politiche Educative  
Via di Francia 1  
16149 GENOVA

Segreteria tel. 010 5577254

Il **Sistema Educativo Integrato dei servizi ai bambini di 0-6 anni** comprende nidi d'infanzia (per bambini da 0 a 3 anni), servizi integrativi (centri bambini e bambine, centri bambini e famiglie) e domiciliari, sezioni primavera, scuole dell'infanzia (per bambini da 3 a 6 anni) comunali, statali, privati e del privato sociale (cooperative, associazioni, onlus, aziende), accreditati e convenzionati.

32 nidi, 16 sezioni primavera, 2 centri bambini e bambine, 52 scuole dell'infanzia comunali e 2 centri bambino e famiglia comunali;

27 nidi d'infanzia e 7 centri bambini e bambine privati accreditati e convenzionati;

23 scuole dell'infanzia e 2 servizi di educatore domiciliare privati convenzionati;

Per informazioni sulle strutture educative presenti sul territorio comunale genovese consultare la "Guida per le famiglie ai servizi educativi per bambini da 3 mesi a 6 anni" all'indirizzo [www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it) in aree tematiche/scuola e formazione/da 0 a 6 anni.

I servizi ai bambini 0/6 anni sono luoghi di educazione, sostegno alla

genitorialità, formazione degli adulti, diffusione della cultura dell'infanzia. Vi si promuove 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: reperibili all'indirizzo [www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it) (in aree tematiche/scuola e formazione/da 0 a 6 anni/ nidi o scuole infanzia/sistema tariffario)

**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 (vedi allegato)**

### **VALIDITÀ DELLA CARTA**

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dall'anno scolastico 2011/2012 e vengono aggiornati ad ogni anno scolastico successivo;  
tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta e nelle copie cartacee al momento della consegna da parte degli uffici competenti.

## **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 marzo, e sono consultabili ai seguenti indirizzi:

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

## SERVIZI EROGATI

**Nidi infanzia comunali:** sono aperti da Settembre a Giugno secondo il calendario scolastico regionale, dal lunedì al venerdì.

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

Orario base part time 8 - 13.30 con erogazione del pasto

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)

**Scuole Infanzia Comunali:** sono aperte da Settembre a Giugno secondo il calendario scolastico regionale, dal lunedì al venerdì.

L'orario base è dalle 8.00 alle 16.30

E' possibile chiedere anche l'iscrizione all'orario aggiuntivo scegliendo fra questi:

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

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

**Servizio Estivo Comunale :** durante il mese di Luglio è possibile fruire del servizio estivo, presentando domanda presso gli uffici preposti alle iscrizioni.

## Servizi Integrativi Comunali

### **Centri bambine e bambini**

Servizio Part time con orario base 8,00-13,30 con possibilità di entrata anticipata alle ore 7,30. Non è previsto il consumo del pasto.

### **Centro bambini/e e 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. Per iscriversi e ricevere maggiori informazioni rivolgersi alla segreteria.

### **ACCOGLIENZA NIDO**

Propone e garantisce modalità di inserimento che prevedono rispetto dei tempi del bambino e della famiglia e la presenza di un familiare durante il periodo del primo ambientamento. La qualità dell'inserimento è sostenuta dalla presenza di educatori quali punti di riferimento di bambini e famiglie, da un'attenta organizzazione dei gruppi e dalla cura degli ambienti di vita quotidiana.

### **ACCOGLIENZA SCUOLA INFANZIA**

Propone e garantisce l'inserimento graduale del bambino preceduto da momenti di accoglienza con la presenza di un familiare. Durante tali momenti di accoglienza i piccoli e le loro famiglie hanno modo di conoscere gli insegnanti, i futuri compagni e il progetto educativo.

#### **Indicatore**

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

#### **Valore garantito**

10 settembre

#### **Indicatore**

Termine entro il quale i bambini iniziano a frequentare

#### **Valore garantito**

entro 30 settembre per le scuole infanzia  
entro 30 novembre per i nidi d'infanzia

#### **Indicatore**

Livello di soddisfazione degli utenti

#### **Valore garantito**

almeno 80% di utenti soddisfatti

## **PROGETTAZIONE EDUCATIVA**

La predisposizione della 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**

entro dicembre

### **Indicatore**

Termine per la verifica del progetto educativo

### **Valore garantito**

entro giugno

## **TRASPARENZA E ACCESSO**

Gli uffici preposti alle iscrizioni, distribuiti sul territorio municipale in maniera omogenea, garantiscono l'accessibilità delle informazioni relative al servizio attuando un orario dedicato di apertura al pubblico. ([www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it) in aree tematiche/scuola e formazione/da 0 a 6 anni/ nidi o scuole infanzia/iscrizioni/orari segreteria.)

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.

All'atto della pubblicazione della graduatoria definitiva è possibile per ogni utente consultare la propria posizione, aggiornata in tempo reale via web. E' inoltre possibile effettuare l'iscrizione on line.

### **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 territoriali preposti alle iscrizioni (reperibili all'indirizzo [www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it) in aree tematiche/scuola e formazione/da 0 a 6 anni)

### **Valore garantito**

10 ore settimanali per l'intero anno scolastico

## 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

### **Indicatore**

Numero colloqui individuali programmati con i genitori.

### **Valore garantito**

2 all'anno

## 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**

20 all'anno per i servizi accreditati e/o convenzionati

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

## SERVIZI EDUCATIVI ACCREDITATI

L'accREDITamento di nidi d'infanzia privati, ed il convenzionamento di centri bambini e di servizi domiciliari è stato introdotto allo scopo di offrire alle famiglie un maggior numero di opportunità educative qualificate nell'ambito di un sistema integrato pubblico-privato entro il quale il Comune svolge il ruolo di promotore e garante.

Per ottenere l'accREDITamento e/o il convenzionamento i servizi privati devono rispettare parametri, definiti dall'amministrazione comunale, riguardanti il sistema tariffario ed aspetti di qualità pedagogica ed organizzativa.

E' costituito un gruppo tecnico preposto al monitoraggio della qualità pedagogica dei servizi accREDITati nonché al controllo periodico degli aspetti qualitativi richiesti per l'accREDITamento/convenzionamento.

### **Indicatore**

Numero di visite da parte del gruppo tecnico, per ciascuna struttura accREDITata, per la verifica degli standard previsti per l'accREDITamento/convenzionamento (vedi scheda in coda alla carta)

### **Valore garantito**

1 verifica per anno scolastico

**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 2011 le seguenti azioni di miglioramento**

- |    |   |
|----|---|
| 1) | Garanzia di presentazione della pianificazione degli inserimenti anche per i nidi accREDITati |
| 2) | Garanzia di presentazione del progetto educativo alle famiglie anche per i nidi accREDITati.  |

## DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente può essere richiesta alla Segreteria del Settore e alle Segreterie delle scuole (tel. 010/5577254 – e-mail [politicheeducative@comune.genova.it](mailto:politicheeducative@comune.genova.it)), presso le quali è comunque affisso un estratto.

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Settore ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso con un minimo di 8 ore 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 a formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. La Direzione ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni.

E' disponibile in allegato un modulo predisposto, reperibile anche presso le segreterie delle UOST.

Le segnalazioni potranno essere inoltrate al responsabile della Carta dei Servizi, Dott. Clemino Casalgrandi

- tramite posta elettronica all'indirizzo [coordpedagogico@comune.genova.it](mailto:coordpedagogico@comune.genova.it) ;
- per telefono al n. 010 5577468
- via fax al n. 0105577330

nonché presso gli Sportelli del Cittadino (**vedi allegato**)

## 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: il comune/statuto, regolamenti, bilancio/**regolamenti**) elenca i doveri dell'utenza, a garanzia della qualità e dell'accessibilità dei servizi erogati.

## 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. 010 557 2422 – 2260

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.

**Il Comune amico dei cittadini.**