



# CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI FIRENZE

Direzione Istruzione  
Nidi e Coordinamento pedagogico

---

Approvazione con DD 2024/2589 del 5 aprile 2024

# INDICE

<b>1 - IL VALORE DEL SERVIZIO</b>	<b>3</b>
1.1 - Principi e finalità	
<b>2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>5</b>
2.1 - Caratteristiche del sistema integrato dell'offerta di servizi educativi 03	
2.2 - Organizzazione	
2.3 - Le figure professionali	
2.4 - Stakeholders	
2.5 - Canali di accesso	
2.6 - Contatti	
<b>3 - STANDARD DI QUALITÀ</b>	<b>13</b>
<b>4 - RAPPORTI CON IL CITTADINO</b>	<b>19</b>
4.1 - Reclami	
4.2 - Individuazione di eventuali modalità di partecipazione degli/delle utenti	
4.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza	
4.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta	



# 1 - IL VALORE DEL SERVIZIO

# 1.1 - Principi e finalità

La Carta dei servizi educativi 0-3, realizzata per la prima volta nel 2014, attraverso un percorso di costruzione partecipata tra genitori, educatori, educatrici e Coordinamento pedagogico e oggi ricontestualizzata, è una dichiarazione di principi e valori condivisi, ma anche una bussola in grado di orientare le scelte e le azioni di tutti i soggetti a vario titolo coinvolti. I servizi educativi contribuiscono, con le famiglie, in relazione alla vita culturale e politica della città, all'educazione dei bambini e delle bambine. Con la Carta dei servizi il Comune di Firenze esplicita il proprio impegno per il buon funzionamento del sistema integrato dei servizi educativi 0-3 anni nei confronti di tutti/e i/le bambini/e e delle loro famiglie. Nei servizi educativi fiorentini accoglienza e inclusione stanno alla base di un approccio educativo che rispetta ogni individuo promuovendo lo sviluppo cognitivo, emotivo e relazionale dei bambini e delle bambine in contesti pensati e progettati per favorire il benessere e la qualità dei tempi e dei ritmi che scandiscono il quotidiano. I servizi educativi sostengono le famiglie accompagnandole nella crescita e nell'educazione dei/delle figli/e, partendo da una precisa idea di bambino/a: *[...] una persona nella sua unicità, nella sua differenza di genere e cultura, con le sue caratteristiche psico-fisiche e sociali, con la sua storia familiare che, per costruire la sua identità, ha bisogno di riferimenti relazionali e spazio-temporali, che ha diritto a esprimersi e a essere ascoltata; ricca di curiosità, desiderosa di apprendere con tutti i suoi sensi, che ha bisogno di sperimentare, mettersi alla prova; potenzialmente capace di apprendere e stabilire con gli adulti e con i coetanei relazioni significative.*<sup>1</sup>

La Carta, nel definire le caratteristiche del servizio, si ispira ai seguenti principi:

- ◆ **uguaglianza e imparzialità** - pari opportunità di accesso per tutte le bambine e tutti i bambini;
- ◆ **efficacia ed efficienza** - qualità delle prestazioni nell'ottica del miglioramento dei risultati;
- ◆ **partecipazione** - coinvolgimento delle famiglie nella vita del servizio;
- ◆ **trasparenza** - disponibilità di informazioni su modalità di accesso e funzionamento dei servizi, comunicazione e condivisione del progetto educativo;
- ◆ **inclusione** - accoglienza senza distinzioni di abilità, genere, appartenenza culturale;
- ◆ **continuità** - nell'erogazione del servizio.

La Carta rappresenta, di fatto, un essenziale strumento comunicativo a sostegno della scelta delle famiglie che dà conto del livello qualitativo dei servizi erogati.

La presente Carta, pur essendo rivolta principalmente agli/alle utenti dei servizi a titolarità pubblica (servizi a gestione diretta, indiretta e a convenzione), intende essere uno strumento di trasparenza per tutte le famiglie con l'obiettivo di offrire un quadro chiaro ed esaustivo dell'offerta dei servizi educativi del territorio fiorentino.

---

<sup>1</sup> Autori Vari, Comune di Firenze, *Linee guida per i Servizi educativi alla prima infanzia*, Azzano S. Paolo (BG), edizioni junior, 2008.



## 2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Una città sostenibile e accogliente per le bambine, i bambini e le famiglie cresce al ritmo dei cambiamenti sociali e culturali, tenendo conto sia dell'evoluzione delle reti familiari che dell'esigenza di conciliare tempi di cura e tempi di vita. All'interno dei servizi educativi vengono rispettati i diritti individuali, sociali e civili dei/delle cittadini/e più piccoli/e e individuate azioni e interventi finalizzati a dare risposte efficaci ai loro bisogni.

La città di Firenze, per rispondere alle diverse esigenze delle famiglie, ha operato scelte strategiche mirate ad aumentare l'offerta di servizi alla prima infanzia e, oltre ai nidi tradizionali, sono presenti spazi gioco e servizi in contesto domiciliare.

La rete dei servizi 0-3 anni, grazie a una fattiva collaborazione con il privato, comprende numerose strutture che, differenziandosi sia per gli aspetti organizzativi che per quelli gestionali, compongono il sistema integrato della zona fiorentina e rispondono con efficacia ai bisogni dell'utenza, bisogni in continuo mutamento. Il Comune regola e amministra la rete promuovendo l'accompagnamento e il coordinamento tra tutti i servizi all'infanzia, per garantire qualità, coerenza e integrazione dell'offerta educativa.

## 2.1 - Caratteristiche del sistema integrato dell'offerta di servizi educativi 03

### OFFERTA PUBBLICA

L'iscrizione ai Servizi educativi alla prima infanzia è possibile attraverso le modalità e nei periodi stabiliti e comunicati in rete civica. Le famiglie utenti concorrono alla parziale copertura delle spese pagando una tariffa mensile determinata in base all'ISEE, alla tipologia di servizio e all'orario di frequenza.

### SERVIZI COMUNALI A GESTIONE DIRETTA

Servizi comunali a tutti gli effetti, nei quali l'Amministrazione mette a disposizione le strutture, il personale dipendente e stabilisce le modalità di funzionamento; il progetto pedagogico/educativo a garanzia della qualità del servizio, coerente con le Linee guida, è definito dall'Amministrazione e realizzato con il supporto del Coordinamento pedagogico.

### SERVIZI COMUNALI A GESTIONE INDIRETTA

Servizi collocati in strutture comunali, la cui gestione è affidata dall'Amministrazione a soggetti privati tramite apposite procedure a evidenza pubblica, nel rispetto degli standard qualitativi che contraddistinguono i servizi a gestione diretta. Il soggetto privato che si aggiudica l'affidamento eroga il servizio attraverso l'attuazione del progetto pedagogico/educativo, coerente con le Linee guida, attraverso i/le propri/e dipendenti.

### SERVIZI PRIVATI CON ACQUISTO DI POSTI

Servizi privati accreditati nei quali l'Amministrazione, tramite procedura a evidenza pubblica volta a verificare il possesso dei requisiti a contrarre con la Pubblica Amministrazione nonché la qualità del servizio offerto, acquista un determinato numero di posti per i bambini e le bambine che fanno do-

manda per i servizi dell'offerta pubblica, tenendo conto sia delle risorse a disposizione, che dell'offerta di posti sul territorio e della necessità di acquisirne di nuovi. Il soggetto gestore, nella propria sede, garantisce la realizzazione del progetto pedagogico/educativo.

### **SERVIZI PUBBLICI CON ACQUISTO DI POSTI**

Servizi collocati all'interno dell'Istituto degli Innocenti presso il quale l'Amministrazione comunale, attraverso specifico Accordo di Partenariato ha acquisito tutti i posti nido. Il soggetto gestore, nella propria sede, garantisce la realizzazione del progetto pedagogico/educativo.

## **OFFERTA PRIVATA**

### **SERVIZI PRIVATI AUTORIZZATI**

Servizi privati di varie tipologie che possono essere gestiti da società, cooperative, enti, associazioni o imprese individuali che devono rispettare la normativa regionale e comunale in materia di autorizzazione. Il servizio deve rispondere ai requisiti richiesti dal Regolamento regionale e dalle linee operative comunali in materia di autorizzazione il Comune autorizza e controlla il funzionamento.

Il soggetto gestore, nella propria sede, garantisce la realizzazione del progetto pedagogico/educativo del servizio attraverso i/le propri/e dipendenti. Le iscrizioni sono curate direttamente dal titolare privato; le famiglie pagano le tariffe definite dal soggetto privato titolare.

### **SERVIZI PRIVATI ACCREDITATI**

Servizi delle varie tipologie autorizzati gestiti da società, cooperative, enti, associazioni o imprese individuali, organizzati nel rispetto delle norme regionali e comunali in materia di accreditamento. Ogni servizio deve rispondere ai requisiti richiesti dal Regolamento regionale 41/2013 e ssmii e dalle Linee operative comunali in materia di autorizzazione/accreditamento. Il Comune accredita e ne controlla il funzionamento. Il soggetto gestore, nella propria sede, garantisce la realizzazione del progetto pedagogico/educativo del servizio attraverso i propri dipendenti.

Le tariffe sono quelle definite dal soggetto privato titolare e le iscrizioni sono curate direttamente dal titolare privato. L'Amministrazione comunale dal 2023 prevede la possibilità per le famiglie di fare richiesta di buono servizio comunale per la frequenza di un servizio accreditato in alternativa ad un servizio dell'offerta pubblica durante il periodo di apertura del bando delle iscrizioni.

## **2.2 - Organizzazione**

Per quanto riguarda l'offerta pubblica le tipologie di servizi che la costituiscono sono nidi d'infanzia e spazi gioco, servizi che offrono l'opportunità di fare esperienze con i/le coetanei/e in un ambiente adeguatamente organizzato con educatori/trici di riferimento, dando alle famiglie un sostegno nella cura e nella crescita dei/delle figli/e.

L'organizzazione, il calendario e gli orari di entrata e di uscita dei servizi educativi dell'offerta pubblica comunale sono definiti annualmente con specifico atto dirigenziale. I servizi educativi dell'offerta pubblica di cui sopra adottano tutti la presente carta dei servizi per le famiglie utenti.

Nei servizi privati accreditati il gestore adotta una propria Carta dei servizi e definisce le modalità organizzative da proporre alle famiglie utenti che non fanno parte dell'offerta pubblica.

Tutte le strutture indicativamente sono aperte dal lunedì al venerdì dal mese di settembre al mese di luglio, secondo quanto previsto dal Calendario educativo approvato annualmente, con sospensione del servizio nei periodi di festività in esso indicati.

### **NIDO D'INFANZIA**

Un servizio educativo per bambine e bambini da 3 mesi a 3 anni organizzato prevedendo la suddivisione in gruppi omogenei per età (piccoli, medi, grandi) o misti (medi e grandi insieme) secondo il progetto pedagogico/educativo. La giornata al nido, articolata in funzione dei bisogni delle bambine e dei bambini, è scandita da routines che si ripetono quotidianamente: accoglienza, spuntino del mattino, esperienze di gioco, cura e igiene personale, pranzo, riposo, merenda, ricongiungimento.

I nidi sono aperti dal lunedì al venerdì, dal mese di settembre al mese di luglio, secondo quanto previsto dal Calendario educativo, con orari differenziati:

- ◆ 7.30 - 16.30 nidi a tempo lungo con più possibilità di uscita;
- ◆ 7.30 - 17.30 nidi a tempo prolungato con più possibilità di uscita;
- ◆ 7.30 - 14.30 nidi a tempo corto.

Si precisa che nei nidi a tempo prolungato i bambini e le bambine della fascia piccoli possono frequentare fino alle 16.30.

### **SPAZIO GIOCO**

Un servizio educativo per bambine e bambini dai 12 mesi ai 3 anni il cui obiettivo è quello di offrire l'opportunità di fare esperienze di gioco individuale e collettivo.

Il servizio, che non prevede il pranzo, ma uno spuntino del mattino, è aperto dal lunedì al venerdì dal mese di settembre al mese di luglio, secondo quanto previsto dal Calendario educativo approvato annualmente, solo la mattina con orario 8 - 13:

Per informazioni dettagliate sulle tipologie di servizi presenti nella rete cittadina dei servizi educativi, inclusi i servizi autorizzati e accreditati gestiti da privati, è possibile consultare la Rete civica e il Portale Educazione o contattare gli uffici amministrativi della Direzione Istruzione siti in via Nicolodi 2, ai numeri 055 2625748/5749.



Si precisa inoltre che fanno parte del sistema integrato fiorentino alcune strutture con particolari caratteristiche:

- ◆ *Il Centro educativo integrato 06 Trifoglio* costituito da un nido d'infanzia comunale a gestione diretta e da una scuola dell'infanzia comunale
- ◆ *Il Polo 06 Innocenti per l'infanzia* al cui interno sono presenti un centro educativo integrato 06 e tre nidi d'infanzia con posti riservati all'offerta comunale, una scuola dell'infanzia comunale ed un servizio per bambini/e e famiglie.
- ◆ *I servizi educativi privati autorizzati e accreditati in contesto domiciliare*, una tipologia di servizio educativo per piccoli gruppi di bambini, realizzato presso un'abitazione, che prevede l'affidamento quotidiano e continuativo dei bambini e delle bambine da 3 mesi a 3 anni a educatori qualificati.

## 2.3 - Le figure professionali

Il gruppo di lavoro di ogni servizio è costituito da figure professionali con differenti funzioni. Le figure professionali presenti nei servizi educativi del sistema integrato 0-3 possono essere diversamente denominate in relazione alla tipologia gestionale (pubblico o privato), ma funzioni e requisiti sono comuni in quanto rispondenti alla normativa vigente.

Le figure professionali assegnate alle strutture educative sono costituite da: **Personale educativo** con funzioni educative che comprendono la cura delle bambine e dei bambini, la promozione dello sviluppo psicofisico e sociale, l'igiene personale, l'alimentazione, i rapporti con le famiglie e le strutture sociali, realizzano il progetto educativo in collaborazione con il gruppo di lavoro e gestiscono la quotidianità favorendo il benessere dei bambini e delle bambine e relazionandosi con le famiglie.

**Personale ausiliario** che comprende, nel Comune di Firenze, sia la figura dell'Operatore esperto servizi educativi che si occupa dell'igiene e della cura degli ambienti, oltre che del supporto al personale educativo nelle sezioni, che l'operatore esperto cuciniere nei servizi nei quali è presente la cucina, responsabile della preparazione dei pasti.

Ci sono poi altre figure con diverse attribuzioni che svolgono un'importante funzione di raccordo con gli uffici centrali e attuano un costante monitoraggio delle strutture. Si tratta del personale referente amministrativo e del personale con funzioni di Coordinamento pedagogico.

Assicurare le funzioni di coordinamento pedagogico di ogni servizio educativo non è solo un adempimento normativo ma è un elemento che Amministrazione Comunale e soggetti gestori ritengono fondamentale per garantire la qualità dell'offerta educativa in ogni struttura.

Il Coordinamento pedagogico comunale in particolare assicura il monitoraggio e il controllo sull'agire educativo dei gruppi di lavoro nei servizi non gestiti direttamente.

Il funzionamento dei servizi è garantito quotidianamente dagli uffici centrali con relativo personale amministrativo con varie funzioni.

## 2.4 - Stakeholders

Il servizio educativo è rivolto a bambine e bambini dai 3 mesi ai 3 anni e alle loro famiglie.

## 2.5 - Canali di accesso

### ISCRIZIONI

Le domande d'iscrizione ai servizi educativi comunali (a gestione diretta e indiretta) e privati con acquisto posti per l'offerta pubblica e quelle per i servizi privati accreditati che si sono convenzionati con l'Amministrazione Comunale si presentano nei termini stabiliti da un Avviso pubblico approvato, annualmente, con atto dirigenziale.

Le domande possono essere effettuate online o (solo in casi eccezionali) presso gli uffici della Direzione Istruzione siti in via A. Nicolodi 2, previo appuntamento prenotato secondo le modalità indicate nell'avviso di apertura delle iscrizioni, che annualmente viene pubblicato in rete civica.

Possono essere iscritti/e ai servizi educativi i bambini e le bambine residenti con almeno un genitore nel Comune di Firenze. Possono essere accolte anche le domande d'iscrizione per bambini/e non ancora residenti purché il genitore presenti, contestualmente alla domanda, la documentazione richiesta. In caso di variazione della residenza, dal Comune di Firenze ad altro Comune, nel corso dell'anno educativo, il/la bambino/a potrà proseguire la frequenza fino al passaggio alla scuola dell'infanzia.

Importante tenere presente che l'adempimento agli obblighi vaccinali, così come introdotti dalla L.119/2017 e successive modifiche e integrazioni, è requisito di accesso per la frequenza nei Servizi Educativi 0-3 anni dell'offerta pubblica.

La L. 172/2017 stabilisce che le famiglie non devono produrre alcuna documentazione al momento delle iscrizioni; sarà infatti la Direzione Istruzione del Comune a trasmettere gli elenchi degli/delle iscritti/e alla Azienda Sanitaria Locale per gli adempimenti di competenza.

Qualora la USL segnali all'Amministrazione Comunale situazioni non regolari, le famiglie saranno invitate a produrre, entro i termini di legge, la documentazione attestante le vaccinazioni effettuate oppure l'esonero, l'omissione o il differimento o la presentazione della formale richiesta di vaccinazioni alla USL.

La mancata presentazione della documentazione richiesta comporta, in ottemperanza alla normativa vigente, la decadenza dall'iscrizione ai servizi dell'offerta pubblica.

L'iscrizione può essere richiesta secondo le seguenti indicazioni:

Per quanto riguarda i servizi dell'offerta pubblica (parte 2 pag. 3) può essere opzionato un numero massimo di strutture indicato nell'Avviso pubblico, anche non ubicate nel quartiere di residenza del/la bambino/a, che devono essere indicate in ordine di priorità, compatibilmente con i limiti di età previsti nelle singole strutture.

Per ciascuna struttura richiesta, il/la dichiarante deve scegliere l'orario di entrata e di uscita tra quelli previsti. Gli orari possono essere modificati su

richiesta motivata previa verifica della compatibilità organizzativa e secondo le modalità e le tempistiche previste nell'Avviso pubblico.

Si precisa inoltre che per i bambini e le bambine già frequentanti, l'iscrizione alle strutture educative è tacitamente rinnovata di anno in anno fino al compimento del terzo anno di età previa conferma, da parte delle famiglie, degli orari di frequenza e, se intendono usufruire di un'agevolazione tariffaria, della situazione ISEE.

Per quanto riguarda i servizi dell'offerta pubblica è possibile presentare domanda di iscrizione successivamente ai termini stabiliti dall'Avviso pubblico; le domande accolte fuori termine non sono inserite nelle graduatorie già pubblicate, ma vanno a costituire un apposito elenco in posizione subordinata alle stesse, seguendo unicamente l'ordine cronologico di presentazione. Per quanto riguarda i servizi dell'offerta privata le iscrizioni sono curate direttamente dal gestore in base a specifici regolamenti adottati in ciascuna struttura educativa privata. Tali regolamenti tengono conto delle esigenze espresse dalle famiglie eventualmente interessate a fare richiesta di contributi pubblici per i servizi privati accreditati.

Per informazioni dettagliate sulle iscrizioni (modalità, documentazione da presentare, criteri per l'ammissione, ecc) si invita a consultare la Rete Civica alla pagina dedicata <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/iscrizioni-servizi-educativi-0-3-anni-anno-educativo-20242025>

### **TARIFFE E PAGAMENTI**

Le famiglie ammesse alla frequenza dei servizi educativi dell'offerta pubblica concorrono alla parziale copertura delle spese per la frequenza pagando una tariffa mensile determinata in base all'ISEE e tenuto conto della tipologia di struttura frequentata e dell'orario di frequenza scelto.

La tariffa è calcolata su base mensile, è onnicomprensiva ed è dovuta, indipendentemente dalla effettiva presenza, per tutto il periodo di iscrizione del/la bambino/a al servizio.

Il pagamento della tariffa avviene tramite una delle modalità consentite e indicate nella lettera di accompagnamento all'avviso di pagamento, e sul Portale Educazione 0-3 anni.

L'ISEE presentato in sede di domanda di iscrizione consente di assegnare il relativo punteggio in vista della formazione delle graduatorie di accesso solo per le domande presentate nei termini.

Per fruire di eventuali agevolazioni tariffarie, chi non ha presentato l'ISEE utile in sede di domanda potrà presentarlo successivamente nei modi e nei tempi indicati nella comunicazione di ammissione, o sul Portale Educazione 0-3 anni.

Per informazioni si invita a consultare la Rete Civica alla pagina dedicata <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/tariffe-e-isee-nidi-e-spazi-gioco>

### **GRADUATORIE, RINUNCE E TRASFERIMENTI**

Le domande presentate sono inserite, con riferimento alla data di nascita delle bambine e dei bambini (dai 3 ai 36 mesi), nelle tre graduatorie suddivise nelle fasce "piccoli", "medi" e "grandi".

Si precisa che negli spazi gioco vengono accolti i bambini e le bambine da 12 mesi e 1 giorno a 36 mesi.

## **GRADUATORIE**

Le domande presentate nei termini sono inserite nelle graduatorie sulla base dei punteggi e, a parità di punteggio, dei criteri di preferenza indicati ogni anno nell'Avviso pubblico di apertura delle iscrizioni; tali criteri vengono periodicamente rivisti e approvati dal Consiglio o dalla Giunta Comunali. Le domande fuori termine non sono inserite nelle graduatorie già pubblicate, ma vanno a costituire un apposito elenco in posizione subordinata alle stesse, seguendo unicamente l'ordine cronologico di presentazione.

Le graduatorie sono pubblicate entro i termini previsti nell'Avviso pubblico di apertura delle iscrizioni.

Dopo l'approvazione delle graduatorie le bambine e i bambini che risultano in lista di attesa partecipano automaticamente all'assegnazione dei posti che si renderanno successivamente disponibili.

## **RINUNCE/DISSIONI/CANCELLAZIONI**

È possibile rinunciare al posto assegnato, entro i termini e secondo le modalità indicate nella mail di ammissione ricevuta da ciascuna famiglia.

Nel corso dell'anno educativo, le famiglie dei/delle bambini/e frequentanti possono, in ogni momento, presentare formali dimissioni dal servizio, accedendo all'apposito servizio online con le proprie credenziali.

Fino al momento delle dimissioni è dovuto il pagamento della tariffa.

L'ufficio può procedere anche direttamente alla cancellazione di bambine e bambini frequentanti o in lista d'attesa dalle graduatorie, qualora ricorrano le condizioni riportate nell'Avviso pubblico o vengano meno i requisiti essenziali richiesti per l'iscrizione.

## **TRASFERIMENTI**

Negli anni educativi successivi a quello d'iscrizione il genitore può richiedere il trasferimento in altra struttura presentando una nuova domanda d'iscrizione nei termini previsti dal bando dall'Avviso pubblico.

In caso di mancata ammissione ad altra struttura il/la bambino/a mantiene il posto assegnato l'anno precedente.

## **2.6 - Contatti**

### **Servizio Nidi e coordinamento pedagogico – Direzione Istruzione**

via Nicolodi 2, 50131 - Firenze tel 055 2625748/49

lunedì – mercoledì – venerdì in orario 8-14

martedì e giovedì in orario 8-14 /14.30-17.30

Per informazioni e comunicazioni riguardanti il sistema dei Servizi educativi 0-3 anni scrivere all'indirizzo mail: [istruzione06@comune.fi.it](mailto:istruzione06@comune.fi.it)

Per informazioni relative a iscrizioni e graduatorie scrivere all'indirizzo mail: [utenza.asilinido@comune.fi.it](mailto:utenza.asilinido@comune.fi.it)

Per comunicare con il Coordinamento pedagogico relativamente agli aspetti educativi, scrivere all'indirizzo mail: [coordpeda06@comune.fi.it](mailto:coordpeda06@comune.fi.it)



## **3 - STANDARD DI QUALITÀ**

Per garantire la qualità della rete, il Comune:

- ◆ espleta una funzione di indirizzo e controllo al fine di creare una coerenza interna tra le diverse tipologie e garantire pari opportunità ai cittadini utenti;
- ◆ attua un costante monitoraggio di tutti i servizi con specifiche modalità grazie al lavoro integrato tra il Coordinamento pedagogico e l'ufficio Servizi educativi privati;
- ◆ favorisce, all'interno della rete, momenti formativi di confronto, scambio e arricchimento professionale;
- ◆ garantisce la condivisione delle *Linee guida per i Servizi educativi alla prima infanzia*<sup>2</sup> del Comune di Firenze, nate dalla riflessione sull'esperienza pedagogica maturata nel corso degli anni all'interno dei servizi con l'obiettivo di dare coerenza all'azione educativa;
- ◆ tiene conto della più ampia cornice rappresentata dalla normativa che istituisce il Sistema integrato e di educazione e istruzione dalla nascita sino a sei anni, DLGS 65/2017, e dai documenti più recenti prodotti dal Ministero dell'Istruzione: Linee pedagogiche per il sistema integrato zero-sei adottate con DM 22 novembre 2021, n. 334 – Orientamenti nazionali per i servizi educativi per l'infanzia adottati con DM 24 febbraio 2022 n.43.

## TABELLA QUALITÀ 1 - CALENDARIO E ORARI

TEMPI DI FUNZIONAMENTO DELLE STRUTTURE EDUCATIVE	
DESCRIZIONE	MISURA
Apertura annuale da settembre a luglio	Almeno 42 settimane di apertura annuale del servizio.
Diversificazione degli orari di apertura dei nidi	Almeno due tipologie orarie (salvo nidi a tempo corto e spazi gioco). Possibilità per le famiglie di richiedere una variazione dell'orario di frequenza in corso d'anno

INFORMAZIONI ALLE FAMIGLIE	
DESCRIZIONE	MISURA
Pubblicazione del calendario educativo	Pubblicazione sul portale Educazione 0-3
Primo Incontro con le famiglie	Incontro programmato in ogni servizio prima dell'apertura dell'anno educativo e comunicato ai/alle nuovi/e ammessi/e tramite mail
Disponibilità di informazioni per le famiglie	Pubblicazione delle informazioni sulle pagine del Portale Educazione 0-3.

<sup>2</sup> Le *Linee guida per i Servizi educativi alla prima infanzia* verranno di seguito denominate *Linee guida*.

## TABELLA QUALITÀ 2 - ISCRIZIONI

ISCRIZIONI	
DESCRIZIONE	MISURA
Iscrizione ai servizi educativi 0-3 anni: tempi e modalità	<p>Pubblicazione dell'Avviso pubblico di apertura delle iscrizioni in rete civica.</p> <p>Possibilità contestuale per le famiglie, con le modalità e i criteri indicati nell'Avviso pubblico, di richiedere, in alternativa ad un posto dell'offerta pubblica, il buono servizio comunale per la frequenza di una struttura educativa privata accreditata</p> <p>Iscrizioni on-line con accesso mediante credenziali all'apposito servizio.</p> <p>Riapertura delle iscrizioni "fuori termine" dopo la pubblicazione delle graduatorie di ogni fascia di età</p> <p>Riapertura di una finestra di accesso, per ogni fascia di età ai buoni servizio comunali, per le famiglie non assegnatarie di posto dopo la pubblicazione della graduatoria</p>
Diffusione delle informazioni circa l'apertura, le modalità di iscrizione e le caratteristiche dei servizi.	<p>Informazioni aggiornate sui singoli servizi educativi del sistema in rete civica.</p> <p>Open day: visite ai servizi calendarizzate prima e/o durante il periodo di apertura delle iscrizioni.</p> <p>Informazioni reperibili tramite il call center 055055 e tramite i numeri telefonici degli uffici.</p>

COMUNICAZIONI ALLE FAMIGLIE SU AMMISSIONE	
DESCRIZIONE	MISURA
Comunicazione dell'avvenuta ammissione	Comunicazione tramite mail dell'avvenuta ammissione successivamente all'approvazione della graduatoria o allo scorrimento della lista d'attesa.
Ulteriori comunicazioni contestuali all'ammissione	<p>Comunicazione, nei termini stabiliti nell'avviso pubblico di apertura delle iscrizioni, della procedura per l'eventuale rinuncia al posto assegnato</p> <p>Informazioni relative alla possibilità di richiedere agevolazioni tariffarie.</p>

COMUNICAZIONI ALLE FAMIGLIE SUGLI ADEMPIMENTI PER LA FREQUENZA DELL'ANNO SUCCESSIVO	
DESCRIZIONE	MISURA
Comunicazioni alle famiglie delle bambine e dei bambini già frequentanti	Invio mail, nei tempi indicati nell'Avviso pubblico di apertura, per l'accesso all'apposito servizio on-line per la conferma/variazione, da parte delle famiglie, degli orari di frequenza.

## TABELLA QUALITÀ 3 – TARIFFE E PAGAMENTI

DESCRIZIONE	MISURA
Informazioni inerenti tariffe, riduzioni tariffarie e contributi pubblici	Disponibilità e reperibilità informazioni tramite il call center 055-055 e i numeri telefonici degli uffici. Reperibilità informazioni sul Portale Educazione 0-3. Informazioni alle famiglie sui contributi pubblici sia comunali che regionali e/o statali per la riduzione delle tariffe pubblicate nel Portale Educazione 0-3
Comunicazioni utili ai fini del calcolo della tariffa	Indicazione, nella ricevuta della domanda d'iscrizione, dei tempi per la presentazione del valore ISEE per nuovi/e ammessi/e Messa a disposizione delle famiglie di un apposito servizio online per la simulazione del calcolo della tariffa. Invio comunicazione dell'importo della tariffa con il primo avviso di pagamento emesso.
Informazioni inerenti le modalità di pagamento	Presenza di specifiche indicazioni sulle modalità di effettuazione del pagamento nella lettera di accompagnamento dell'avviso di pagamento. Informazioni reperibili tramite il call center 055-055 e i numeri telefonici degli uffici. Informazioni disponibili sul Portale educazione 0-3 alla pagina "Tariffe".

## TABELLA QUALITÀ 4 – GRADUATORIE, RINUNCE E TRASFERIMENTI

DESCRIZIONE	MISURA
Elaborazione graduatoria e successiva pubblicazione in rete civica	Pubblicazione entro i termini previsti dall'Avviso pubblico di apertura delle iscrizioni Scorrimenti periodici della lista di attesa di ogni fascia di età
rinuncia/dimissioni posto assegnato	Pubblicazione in rete civica delle informazioni inerenti le modalità e i tempi per la presentazione di rinuncia/dimissioni al posto assegnato. Comunicazione delle informazioni sulla rinuncia al posto nell'avviso di apertura delle iscrizioni. Comunicazione delle informazioni sulla rinuncia al posto nella mail di ammissione.



## TABELLA QUALITÀ 5 – SPAZI E MATERIALI

DESCRIZIONE	MISURA
Organizzazione degli spazi pensata in funzione del progetto educativo annuale del servizio	Diversificazione degli spazi in funzione dell'età delle bambine e dei bambini.
Cura degli spazi, degli arredi e dei materiali con particolare attenzione alle esigenze e alle caratteristiche dei bambini e delle bambine	Pulizia degli ambienti effettuata quotidianamente dal personale operatore esperto esecutore in ogni servizio Sostituzione di arredi e materiali deteriorati Incremento periodico del materiale ludico con prevalenza di giochi in legno certificati FSC - PEFC.
Scelta dei materiali didattici in relazione alle proposte educative in modo da favorire lo sviluppo cognitivo, motorio, sociale ed emotivo dei bambini e delle bambine	Presenza in ogni servizio di materiali didattici, anche naturali, specifici per fasce di età. Presenza in ogni servizio di materiali didattici in grado di favorire la conoscenza di culture altre. Presenza di materiali didattici, a disposizione delle bambine e dei bambini per il loro utilizzo in autonomia. Presenza anche di materiali ludici destrutturati per favorire la creatività e la scoperta

## TABELLA QUALITÀ 6 – PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

INFORMAZIONI ALLE FAMIGLIE	
DESCRIZIONE	MISURA
Elaborazione annuale del progetto educativo	Reperibilità del progetto educativo scritto all'interno del servizio.
Pagine dedicate ai servizi nel Portale Educazione	Verifica periodica dei contenuti ed eventuale aggiornamento ogni qualvolta vi siano modifiche.
Informazioni sui servizi-	Elaborazione materiale informativo per le famiglie anche, ove possibile, in varie lingue
Possibilità per le famiglie di visitare i servizi educativi durante le iscrizioni	Open day nel periodo delle iscrizioni

COMUNICAZIONI CON LE FAMIGLIE	
DESCRIZIONE	MISURA
Elaborazione strumenti di comunicazione tra il servizio e le famiglie	Presenza in ogni servizio di pannelli con presentazione del servizio e documentazione relativa alle esperienze. Elaborazione del diario personale di ciascun/a bambino/a da consegnare alla famiglia al termine del percorso.
Elaborazione strumenti per la comunicazione quotidiana tra il servizio e le famiglie	Presenza all'interno di ogni servizio di specifici strumenti (es. bacheche dedicate, strumenti cartacei per le comunicazioni individuali, piattaforme virtuali, ecc.).

COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE NELLA VITA DEL SERVIZIO	
DESCRIZIONE	MISURA
Incontri con le famiglie	Svolgimento di almeno 1 incontro l'anno per tutte le famiglie. Svolgimento di almeno 2 incontri di sezione l'anno.
Colloqui con le famiglie	Colloqui della singola famiglia con l'educatore di sezione calendarizzati: almeno 2 l'anno. Colloqui individuali su richiesta della famiglia o del personale educativo in caso di motivati bisogni/necessità.
Occasioni speciali dedicate alle famiglie	Organizzazione di momenti informali di condivisione delle esperienze secondo il progetto annuale di ogni servizio.
Organismi di partecipazione	Possibilità per rappresentanti delle famiglie di fare parte di un organismo di partecipazione delle stesse. Almeno 2 incontri l'anno dell'organismo di partecipazione dedicati al confronto e alla condivisione tra personale e famiglie.





## **4 - RAPPORTI CON IL CITTADINO**

## 4.1 - Reclami

Gli/le utenti possono segnalare tutto ciò che non ritengono essere in linea con quanto dichiarato nella presente Carta, in relazione all'erogazione del servizio e alla trasparenza amministrativa.

La segnalazione può essere fatta dall'utente, indicando le proprie generalità, indirizzo e reperibilità via mail al seguente indirizzo:

[istruzione.zerosei@comune.fi.it](mailto:istruzione.zerosei@comune.fi.it)

L'Amministrazione, attraverso gli uffici competenti, accoglie e recepisce le segnalazioni relative alle strutture di cui è responsabile e si impegna a rispondere.

Il riscontro è garantito dall'Amministrazione entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

## 4.2 - Individuazione di eventuali modalità di partecipazione degli/delle utenti

Sviluppare e favorire processi di condivisione e corresponsabilità tra educatori/trici e genitori nell'educazione delle bambine e dei bambini è la scelta che caratterizza i servizi educativi fiorentini.

La costruzione di un progetto educativo, infatti, non può prescindere dal coinvolgimento della famiglia in un'ottica di reciproco e continuo arricchimento.

Al fine di promuovere la continuità tra servizi e famiglie viene istituito, all'interno di ciascun servizio, un organismo di partecipazione elettivo formato da rappresentanti dei genitori e del personale.

Il gruppo di lavoro del servizio, all'interno della programmazione delle attività, prevede momenti di partecipazione collettiva tra tutte le famiglie - oggi spesso diverse per cultura, composizione, tradizioni, valori - in un'ottica di inclusione di culture, tradizioni e valori diversi, realizzando momenti informali come laboratori, feste, incontri a tema.

Alle famiglie di altri Paesi vengono date informazioni anche, ove possibile, in varie lingue sui percorsi di accesso ai servizi educativi alla prima infanzia e, grazie ai mediatori culturali e/o linguistici, viene facilitata la comunicazione all'interno del contesto educativo.

## 4.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza

Il monitoraggio per stabilire il livello di customer satisfaction è realizzato attraverso questionari periodicamente somministrati alle famiglie, i cui risultati vengono raccolti in Report annuali, pubblicati sul Portale Educazione 0-3

## **4.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta**

La presente Carta dei Servizi è pubblicata sul sito del Comune di Firenze nella sezione Amministrazione Trasparente alla voce servizi erogati ed anche sul Portale Educazione nella sezione 03.

Il presente documento, approvato dai Responsabili del Servizio, verrà aggiornato in caso di eventuali modifiche o integrazioni relative agli aspetti trattati.

Impaginazione  
**Servizio Comunicazione**  
Comune di Firenze

