



Comune di Modena

Assessorato all' Istruzione, Politiche per l'infanzia  
e l'adolescenza, Rapporti con l'Università



# Carta dei Servizi delle Scuole dell'Infanzia del Comune di Modena





**Comune di Modena**

Assessorato all' Istruzione, Politiche per l'infanzia  
e l'adolescenza, Rapporti con l'Università

# **Cartadei Servizi delle Scuole dell'Infanzia del Comune di Modena**



Quando una Pubblica Amministrazione eroga un servizio, risponde ai bisogni dei cittadini utilizzando, in loro vece, le risorse pubbliche. E' questa la ragione che dovrebbe spingere ogni Pubblica Amministrazione a fare propria l'etica del "render conto".

Il senso della Carta dei servizi sta proprio nel reciproco impegno di Amministrazione e cittadini/utenti a "render conto" delle responsabilità assunte per il buon funzionamento dei servizi.

La Carta dei servizi dunque è un *patto* che definisce i valori ai quali si ispira: le scuole dell'infanzia, esplicita gli standard di qualità garantiti, attraverso indicatori semplici e misurabili, definisce gli impegni attesi dalle famiglie per il benessere dei bambini, il buon funzionamento delle strutture, il sostegno della partecipazione responsabile.

La Carta dei servizi va ben oltre la descrizione delle scuole d'infanzia; le "smonta" nelle varie parti costitutive: il progetto didattico educativo, gli spazi e gli ambienti, il ruolo dei coordinatori pedagogici, degli insegnanti e dei genitori, i tempi, le pratiche di cura e la salute dei bambini, le modalità di accesso al servizio, le rette, le rinunce e i trasferimenti, gli apprezzamenti, i reclami e i ricorsi.

Questa analisi approfondita del servizio ha due fondamentali valenze: rendere trasparente un servizio complesso ed articolato che funziona grazie a una molteplicità di collaborazioni, accordi, azioni che, in parte, si svolgono "dietro le quinte" e, nel contempo, mettere i genitori nella condizione di essere informati e di padroneggiare gli strumenti per partecipare e chiedere il rispetto di quanto dichiarato e garantito.

La Carta dei servizi quindi può essere utilizzata anche come importante strumento di comunicazione fra l'Amministrazione e tutti coloro che, a differenti livelli di responsabilità, portano interessi, bisogni e punti di vista all'interno delle scuole d'infanzia.

E' solo grazie a questa comunicazione continua basata su accordi, conoscenza e condivisione delle regole, rispetto del lavoro di ciascuno, gestione dei conflitti, impegno a tradurre in pratica quanto dichiarato, tutela dei diritti di tutti che le scuole d'infanzia potranno continuare a svolgere lo straordinario compito di accompagnare i bambini e i loro genitori nell'acquisizione delle autonomie e delle competenze che aiutano gli adulti ad essere tali e i bambini a diventare grandi.

*Adriana Querzè*  
Assessore all'Istruzione, Politiche per l'infanzia  
e l'adolescenza, Rapporti con l'Università



## La Carta dei servizi

Definisce ed esplicita le finalità e gli impegni che i servizi assumono e costituisce un patto fra il Comune di Modena e gli utenti, bambini <sup>1</sup> e famiglie, per garantire i reciproci diritti e doveri.

Per garantire un sistema di servizi che risponda a bisogni differenziati dei cittadini attraverso un'offerta di qualità, il Comune oltre a definire - all'interno della carta dei servizi - gli standard minimi di qualità, si impegna a dotarsi di strumenti per il controllo e ad attivare azioni di miglioramento.

Gli strumenti di controllo di cui ci si intende avvalere sono:

- indagini relative alla soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati
- ricerche sulle pratiche educative, anche con l'utilizzo di scale di valutazione
- ricerche sui bisogni delle famiglie di bambini 0-6 anni;
- valutazioni delle osservazioni pervenute dall'utenza.

## Le finalità della scuola dell'infanzia

Le Scuole dell'infanzia del Comune di Modena si impegnano a riconoscere le bambine e i bambini come persone soggetti di diritti individuali, sociali, civili. Perseguono la realizzazione del diritto all'educazione e all'istruzione nei riguardi di tutti i bambini, nessuno escluso, inserendosi nel quadro nazionale del sistema dell'istruzione pubblica.

La scuola si impegna a favorire le condizioni perché tutte le potenzialità dei bambini trovino l'opportunità di esprimersi. Si pongono la finalità di promuovere lo sviluppo dell'identità, dell'autonomia e della competenza oltre che il senso di cittadinanza. E' compito della scuola sviluppare il gusto e il piacere di apprendere, dando fiducia alle capacità dei bambini e sostenendo la loro motivazione.

Tali finalità si realizzano in un ambiente accogliente e stimolante in cui sono valorizzate le dimensioni affettiva, cognitiva e sociale, quella del pensiero creativo e dell'agire dei bambini. Il gioco, la relazione con gli altri, la ricerca, nonché la collaborazione e il coinvolgimento delle famiglie sono le modalità seguite. I genitori sono chiamati a partecipare

---

<sup>1</sup> Per semplificazione, con il termine "bambini" si intende d'ora in poi, "le bambine e i bambini"

alla vita della scuola quali primi interlocutori del progetto educativo. La scuola si impegna ad accogliere bambini stranieri, promuove la conoscenza e il dialogo tra diversi comportamenti, tradizioni, religioni, modi di vivere.

Le scuole dell'infanzia comunali, a cui questa Carta si riferisce, rientrano in un più ampio sistema di offerta di servizi educativi che prevede la presenza anche di scuole private convenzionate. Per l'accesso al convenzionamento pubblico il privato deve rispondere, oltre che alle norme nazionali, a criteri di qualità definiti nelle convenzioni e verificati dall'Amministrazione Comunale attraverso l'attività dell'Ufficio Qualità del settore Istruzione.

## I principi generali e i valori che ispirano i servizi

### *Uguaglianza*

Le scuole dell'infanzia accolgono tutti i bambini in età che richiedano l'ammissione, compatibilmente con il numero dei posti disponibili, senza alcuna distinzione, garantendo pari opportunità, equità, giustizia e cortesia.

### *Integrazione*

I bambini disabili e quelli in condizione di particolare disagio sociale hanno priorità di accesso.

### *Partecipazione*

La scuola valorizza e sostiene la partecipazione delle famiglie con particolare riguardo all'accoglienza, al dialogo e al confronto.

### *Trasparenza*

Il Comune garantisce l'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio, in merito ai diritti e alle opportunità di cui godono gli utenti.

### *Riservatezza*

I bambini frequentanti e le loro famiglie hanno diritto alla salvaguardia della privacy per quanto attiene al trattamento delle immagini e degli altri dati personali sensibili.



## Il progetto educativo

Il progetto delle scuole d'infanzia nasce dal confronto tra scelte politiche dell'Amministrazione Comunale, teorie pedagogiche e di altre scienze, ricerca, esperienza e pratica. Il Coordinamento Pedagogico ne cura la traduzione nell'operatività quotidiana attraverso il lavoro di gruppo con gli operatori ed il confronto con le famiglie.

Il progetto educativo parte dalle esperienze dei bambini, dalle loro storie, dalle culture di provenienza e si propone di avviarli alla conoscenza del mondo vicino e lontano. Si sviluppa in coerenza con le potenzialità dei bambini tenendo conto delle loro diversità e delle loro aspettative; promuove le loro risorse e competenze.

### La scuola:

- informa le famiglie, e con queste si confronta in merito al progetto educativo e alla programmazione educativo/didattica, ed in particolare agli obiettivi educativi e formativi nei confronti dei bambini e sui contenuti delle esperienze quotidiane
- garantisce progetti di integrazione dei bambini disabili, fondati sul Piano educativo individualizzato e sul Profilo dinamico funzionale, elaborati in collaborazione con l'A.U.S.L, famiglie e altri organismi competenti
- garantisce attività di musica e seconda lingua (inglese) attraverso l'intervento di insegnanti specializzati
- garantisce l'insegnamento della religione cattolica per le famiglie che ne fanno richiesta
- documenta le esperienze
- predispone percorsi e attiva modalità di raccordo con il nido d'infanzia e con la scuola primaria per favorire il passaggio dei bambini
- organizza, in accordo con i genitori, uscite nel territorio al fine di ampliare l'offerta educativa.

### La famiglia:

- si informa e porta il proprio contributo alla definizione del progetto educativo e della programmazione della scuola dell'infanzia
- fornisce tutte le informazioni utili a garantire la conoscenza del bambino per permettere alla scuola di predisporre progetti che possano attingere dalla storia e dall'esperienza del singolo bambino
- partecipa ai momenti di incontro organizzati dalle insegnanti
- autorizza le uscite sul territorio .

<b>Impegni di qualità</b>	<b>Condizione garantita</b>	<b>Standard di qualità</b>
Trasparenza e informazione alle famiglie	Comunicazione del progetto di sezione	Illustrazione del progetto entro il mese di ottobre a tutte le famiglie
Confronto sul progetto e sulle scelte educative	Svolgimento di incontri di sezione  Organizzazione di colloqui individuali con la famiglia	Svolgimento di almeno tre incontri all'anno in ogni sezione  svolgimento di 3 colloqui annuali nella sezione dei tre anni 2 nella sezione dei 4 anni 1 nella sezione dei 5 anni garantiti al 100% delle famiglie
Ampliamento dell'offerta educativa	Organizzazione di visite nel territorio  Organizzazione di attività con insegnanti specializzati	Proposta di almeno due uscite all'anno per sezione  Proposta di 1 ora alla settimana di inglese nel 100% delle sezioni dei 4 e 5 anni  Proposta di 1 ora alla settimana di musica nel 100% del sezioni  Attivazione dell'insegnamento della religione cattolica per 60 ora annuali su richiesta delle famiglie

### **Gli spazi e gli ambienti**

La scuola si compone in genere di tre sezioni di età omogenea, che accolgono 25 bambini per sezione; per fronteggiare situazioni di eccedenza di domande il numero degli iscritti può essere aumentato fino a 26 per sezione.

#### **La scuola:**

- organizza l'ambiente fisico (interno ed esterno) caratterizzando diversamente gli spazi per il gioco e le altre attività . Spazi e materiali sono alla portata dei bambini

- garantisce spazi per l'incontro e l'aggregazione tra adulti e bambini e tra bambini
- rispetta tutti gli standard previsti e le normative in materia di sicurezza
- permette il libero accesso alla scuola per discutere temi di interesse del servizio e utilizzare gli spazi della scuola per compleanni o l'area esterna oltre l'orario scolastico, previo accordo con il presidente dei rappresentanti dei genitori e secondo quanto previsto dal "Regolamento per l'uso degli edifici scolastici e dei giardini"
- effettua gli interventi di manutenzione straordinaria degli edifici scolastici durante il periodo di chiusura estiva della scuola, quando possibile

### Il genitore:

- utilizza con cura gli spazi e gli arredi della scuola
- compie piccoli lavori di manutenzione di arredi e strutture appositamente autorizzati dai servizi tecnici comunali
- gestisce il prestito nella biblioteca della scuola
- avanza richieste al Comune e/o al Consiglio di gestione relativamente agli aspetti della sicurezza e/ di migliorie agli ambienti scolastici

### *Gli adulti a scuola*

Il coordinatore pedagogico avvalendosi del confronto con gli altri coordinatori e con la dirigenza del settore, in stretta collaborazione con il personale del servizio, sovrintende a tutta l'attività della scuola ed è garante della qualità del servizio.

Il coordinamento pedagogico:

- concorre a definire gli indirizzi dell'amministrazione comunale, svolge funzioni di direzione e di sostegno culturale e metodologico nei confronti delle scuole
- progetta il piano di formazione annuale degli operatori secondo temi finalizzati a sviluppare le competenze psico-pedagogiche, metodologiche, didattiche, relazionali e comunicative. Il piano è poi illustrato ai rappresentanti dei genitori
- supporta e sostiene gli insegnanti nella elaborazione del progetto educativo e didattico, nella cura delle relazioni con le famiglie, con i bambini, nell'organizzazione degli spazi, dei gruppi, delle attività
- promuove la gestione e la partecipazione dei genitori come singoli e nelle forme organizzate previste dal regolamento
- si raccorda con gli altri servizi del Comune e gli altri enti del territorio per il buon funzionamento delle scuole.

- si occupa dei progetti di integrazione dei bambini disabili
- progetta percorsi di continuità educativa tra nido, scuola dell'infanzia e scuola primaria
- organizza momenti di verifica e valutazione della qualità.

#### L'Amministrazione Comunale garantisce:

- l'assegnazione di due insegnanti per sezione
- l'insegnante di sostegno in presenza di bambini certificati, quando richiesto dal servizio di Neuropsichiatria infantile o da certificazione medica
- le insegnanti specializzate di musica, inglese e di religione
- la presenza di una insegnante nella scuola alle 7,30, di una per sezione dalle 8,00 alle 16,15 e tutte le insegnanti della scuola titolari delle sezioni nella fascia oraria 9,00-13,15
- la formazione di tutti gli insegnanti di sezione, di sostegno, di musica e inglese

#### L'insegnante:

- L'insegnante è responsabile del progetto educativo del servizio
- realizza il progetto educativo tenendo conto delle esigenze del bambino e secondo gli obiettivi di crescita delle diverse fasi evolutive
- programma le attività e i percorsi didattici, nei vari campi d'esperienza chiamati: *il sé e l'altro; il corpo e il movimento; i discorsi e le parole; linguaggi, creatività ed espressione; la conoscenza del mondo*
- programma le attività, offre ai bambini materiali, strumenti e tecniche idonei allo svolgimento delle stesse e li guida nelle esperienze senza forzature né anticipazioni, ne valuta l'efficacia e si confronta con le colleghe in merito alle attività e ai percorsi didattici proposti
- informa i genitori sulle finalità e gli obiettivi educativi, sui processi di crescita dei singoli bambini, motiva il proprio intervento e le metodologie didattico-educative
- partecipa alle attività di formazione, programmazione e organizzazione previste dall'orario di lavoro settimanale

#### I collaboratori scolastici e gli ausiliari

- garantiscono una presenza per l'intera giornata con turni dalle 7,30 alle 18,30;
- garantiscono l'ordine e l'igiene, la sanificazione degli spazi e il rispetto delle norme di sicurezza
- porzionano e distribuiscono i pasti in conformità al manuale di autocontrollo igienico-sanitario (HCCP)

- rilevano i problemi riguardanti il mantenimento e il buon funzionamento della struttura attivando gli Uffici comunali competenti
- favoriscono il benessere dei bambini collaborando con gli insegnanti in momenti concordati nel collettivo, accompagnando con cura e sollecitudine tutte le attività di routine che si svolgono nella scuola come l'ingresso e l'uscita, il pranzo, i servizi, il riposo, oltre l'allestimento di spazi di gioco e di attività
- In caso di necessità imprevedibili, provvedono alla vigilanza dei bambini

<b><i>Impegni di qualità</i></b>	<b><i>Condizione garantita</i></b>	<b><i>Standard di qualità</i></b>
Professionalità dei coordinatori pedagogici	<p>Confronto in gruppo su tematiche pedagogiche ed organizzative e sul progetto del servizio</p> <p>Partecipazione ai corsi di formazione degli insegnanti</p> <p>Sostegno del coordinatore pedagogico al lavoro di gruppo</p>	<p>Svolgimento di un incontro di coordinamento quindicinale.</p> <p>Presenza di almeno un coordinatore pedagogico al 100% degli incontri</p> <p>Presenza del coordinatore pedagogico agli incontri di collettivo almeno 6 volte l'anno</p>
Professionalità degli insegnanti	Svolgimento di attività di gestione, programmazione, di formazione professionale	Per gli operatori a tempo pieno svolgimento di 40 ore annuali di formazione, 129 per attività di gestione, programmazione, incontri, 10 ore di studio individuale
Professionalità collaboratori scolastici	Svolgimento di attività di gestione, programmazione, di formazione professionale	Per gli operatori a tempo pieno svolgimento di 56 ore annuali per attività di gestione, di cui 14 di formazione

## *I genitori partecipano alla scuola*

Al fine di promuovere la partecipazione alla vita della scuola, oltre ai momenti di confronto - colloqui, incontri di sezione, ecc. – citati nei paragrafi precedenti, il servizio:

- organizza il libero accesso alla scuola nel momento dell'accoglienza e del commiato e in momenti concordati con gli insegnanti durante lo svolgimento delle attività didattiche
- organizza incontri per promuovere la socializzazione tra le famiglie, per esempio, serate di lavoro, feste
- costituisce, presso ogni scuola, tramite elezioni biennali, un Consiglio di gestione formato da una rappresentanza dei genitori, degli operatori della scuola e dal coordinatore pedagogico
- costituisce il Coordinamento consigli formato da tutti i presidenti dei Consigli di gestione

### *Il genitore:*

- rispetta la libertà di insegnamento dei docenti, intesa come autonomia progettuale e culturale nell'ambito delle finalità del Servizio
- partecipa ai momenti di incontro organizzati dal servizio
- accede alla scuola nei momenti concordati con gli insegnanti
- provvede alla copertura finanziaria degli interventi degli insegnanti di inglese e musica attraverso un contributo mensile versato assieme alla retta
- partecipa alla realizzazione di progetti promossi dalla scuola (teatro, narrazione, orto, lettura...)
- organizza e gestisce, dove previsto e richiesto, il servizio di prolungamento d'orario

<b><i>Impegni di qualità</i></b>	<b><i>Condizione garantita</i></b>	<b><i>Standard di qualità</i></b>
Informazione alle famiglie	Disponibilità del Regolamento della Gestione sociale	Affissione all'albo presso ogni struttura
Trasparenza e coinvolgimento delle famiglie	Confronto tra amministrazione comunale e rappresentanti delle famiglie sui criteri d'ammissione, le rette e le pratiche amministrative e gestionali che coinvolgono gli utenti  Svolgimento di incontri del Consiglio di gestione	Organizzazione di almeno un incontro per anno scolastico  Svolgimento di almeno tre incontri all'anno

### ***La fase dell'accoglienza e l'inizio della frequenza***

Per favorire l'ambientamento dei bambini alla scuola dell'infanzia, la conoscenza reciproca insegnanti-genitori e la collaborazione delle famiglie, la scuola:

- organizza un incontro con le famiglie dei bambini di tre anni nel mese di giugno per presentare il servizio e consegnare documenti e informazioni utili all'inserimento
- indica gli effetti personali e gli oggetti utili alla frequenza scolastica
- organizza colloqui individuali con i genitori entro le prime due settimane di frequenza del bambino
- differenzia l'ingresso dei bambini a seconda dell'età. I bambini di tre anni entrano a scuola a due giorni dall'apertura dell'anno scolastico, quando sono già presenti i bambini di quattro e cinque anni
- garantisce un ambientamento graduale della durata di due settimane che prevede frequenza ridotta nella mattinata, inserimento del pranzo, giornata intera con sonno. L'insegnante può rivedere la gradualità dell'inserimento dando priorità ai bisogni del bambino a scuola, sentite le esigenze delle famiglie. L'inizio della frequenza e la gradualità degli orari sono precisati sia nella lettera che le famiglie

ricevono a casa nel mese di giugno, sia nell'incontro con gli insegnanti

- concorda con i genitori la loro eventuale presenza per agevolare l'approccio dei bambini alla scuola
- organizza momenti di interazione dei bambini di tre anni con quelli di quattro e cinque anni (in particolare i fratelli eventualmente presenti), singolarmente o a gruppi, per aiutarli nel gioco o nelle prime operazioni di routine.

#### La famiglia:

- partecipa ai momenti d'incontro previsti
- compila il documento sulla biografia del proprio bambino e sulle proprie aspettative e lo consegna alle insegnanti nel periodo indicato in assemblea
- concorda con gli insegnanti modalità per facilitare il distacco
- rispetta il calendario e gli orari del periodo di accoglienza
- comunica e motiva eventuali variazioni degli orari di frequenza



<b>Impegni di qualità</b>	<b>Condizioni garantite</b>	<b>Standard di qualità</b>
Benessere del bambino e del genitore	<p>Svolgimento del colloquio individuale per i nuovi iscritti</p> <p>Attivazione del servizio di prolungamento d'orario, ove previsto</p> <p>Attivazione del servizio di pre-scuola</p>	<p>Svolgimento di un primo breve colloquio entro le prime due settimane dall'inserimento e di un secondo colloquio entro 115 giorni dall'inizio della frequenza</p> <p>Possibilità di accesso al servizio dalla 4 settimana di inserimento, previa valutazione congiunta dell'avvenuto inserimento</p> <p>Possibilità di accesso al servizio dalla 3° settimana, previa valutazione congiunta dell'avvenuto inserimento</p>

### **I tempi della scuola**

#### **Il servizio:**

- garantisce l'apertura per 10 mesi all'anno (dal lunedì al venerdì dal 9 settembre al 30 giugno) con interruzione di tre settimane complessive per il periodo di Natale e Pasqua
- informa le famiglie, entro il mese di ottobre, delle eventuali chiusure per festività o ponti
- garantisce l'apertura giornaliera dalle 8 alle 16 e prevede anticipi e prolungamenti d'orario secondo criteri comunicati a tutte le famiglie all'atto delle iscrizioni
- informa le famiglie almeno cinque giorni prima, nel caso si verificano modifiche a tale organizzazione, per giustificato motivo di pubblico interesse o per agitazioni sindacali
- verifica il rispetto degli orari da parte delle famiglie ed interviene con sanzioni in caso di mancato rispetto degli stessi

- garantisce la presenza di un insegnante per sezione dalle 8,00 alle 9,00 che accoglie bambini e genitori nella sezione già preparata per attività e giochi spontanei
- garantisce, durante la mattinata le attività, compreso l'appello e l'alternarsi di esperienze didattico-educative e tempi di routine
- garantisce la fornitura di un pranzo cucinato dai cuochi della ditta incaricata della ristorazione presso un centro produzione pasti
- somministra un pasto elaborato sulla base di un menù predisposto da un nutrizionista ed approvato dal servizio A.U.S.L. competente o, in alternativa, dieta in bianco, diete speciali per situazioni patologiche (certificate) e diete particolari per motivi religiosi o etici
- garantisce dalle 13,15 alle 15 un momento di sonno o relax; per i bambini di 5 anni il prosieguo dell'attività didattica
- garantisce il risveglio, la pulizia personale e la merenda
- organizza l'uscita dalle 15,45 alle 16

#### La famiglia:

- rispetta gli orari d'ingresso e d'uscita dalla scuola comunicati in sede d'ammissione
- accompagna e riprende il bambino all'interno della sezione di appartenenza
- autorizza e comunica alle insegnanti i nominativi di altre figure adulte che si occupano di accompagnare e riprendere il bambino
- presenta domanda scritta agli appositi uffici per poter usufruire dell'anticipo e/o del prolungamento d'orario;

<b><i>Impegni di qualità</i></b>	<b><i>Condizioni minime garantite</i></b>	<b><i>Standard di qualità</i></b>
Tempi di funzionamento	Apertura annuale nel periodo settembre-giugno  Apertura giornaliera	Sono garantiti almeno 185 giorni di apertura del servizio  Sono garantite almeno 8 ore di apertura al giorno
Informazione alle famiglie	Consegna, a tutte le famiglie, del calendario di funzionamento annuale del servizio  Comunicazione, in caso di interruzione del servizio    Comunicazione alle famiglie delle sanzioni in caso di ritardo nel ritiro del bambino	Consegna al 100% entro il mese di ottobre  Comunicazione con almeno 5 giorni di preavviso della possibile interruzione del servizio o funzionamento a regime ridotto con affissione all'albo nei servizi. Con almeno 3 giorni di preavviso vengono comunicate le effettive modalità di funzionamento.  Comunicazione, in occasione del ritardo nel ritiro del bambino da scuola, delle penalità che verranno applicate al ripetersi dell'evento.
Benessere del bambino	Rispetto dei tempi quotidiani del singolo bambino	Sono previste soluzioni alternative per i bambini che non dormono
Informazione alle famiglie	Conoscenza del menù	Consegna al 100% delle famiglie del menù
Informazione alle famiglie	Spazio informativo	Allestimento di uno spazio informativo con l'indicazione del menù del giorno in tutte le scuole
Benessere del bambino	Sana e corretta alimentazione	Il menù è variato e si differenzia in base alle stagioni. Prevede l'utilizzo di prodotti biologici.

## La salute

### Il servizio si impegna a:

- tutelare la salute del bambino
- regolare l'eventuale somministrazione di farmaci salvavita tramite apposito protocollo stipulato con il Servizio Pediatria a disposizione presso ogni scuola.
- segnalare tempestivamente al genitore sospetti stati di malessere del bambino e può anticiparne l'uscita
- fornire una dieta in bianco (da richiedere occasionalmente per non più di 3 giorni consecutivi in caso di indisposizione), o diete speciali rientranti nelle disponibilità del servizio per certificate situazioni patologiche (allergie, intolleranze)

### Il genitore si impegna a:

- avvisare le insegnanti in caso di assenze del bambino anche per motivi non sanitari
- informare le insegnanti su eventuali patologie riscontrate nel bambino
- essere reperibile direttamente o tramite altro adulto appositamente delegato durante tutto il tempo di permanenza a scuola del bambino
- provvedere al ritiro anticipato in caso di malessere del bambino
- consegnare i certificati medici richiesti per la riammissione del bambino in caso di assenza superiore ai 6 giorni e per altre necessità (es. diete speciali)

## Accesso al servizio, rette, rinunce

### Iscrizioni

Possono essere iscritti alle scuole d'infanzia tutti i bambini in età compresa fra i 3 e i 6 anni o di età differente secondo quanto stabilito dalle norme nazionali compatibilmente con i posti disponibili.

I criteri di ammissione e i criteri per la determinazione delle rette, oltre agli eventuali aggiornamenti normativi sono reperibili nel sito del settore istruzione al seguente indirizzo internet:

[www.comune.modena.it/istruzione](http://www.comune.modena.it/istruzione)

### Il servizio ammissioni:

- provvede a informare tutte le famiglie residenti in merito ai tempi, alle modalità d'iscrizione e ai criteri di selezione vigenti, fornendo a richiesta assistenza nella compilazione della domanda d'ammissione comunicando l'esito della valutazione di ciascuna domanda ed effettuando controlli di veridicità delle dichiarazioni
- elabora la graduatoria dei bambini ammessi in ordine di punteggio (direttamente calcolabile anche dall'utente) e la lista d'attesa e comunica ai bambini nuovi ammessi la data fissata per l'inizio dell'inserimento

### Il genitore:

- presenta la domanda d'iscrizione secondo le modalità indicate dall'ufficio ammissioni
- fornisce al Comune tutte le informazioni sui componenti il nucleo familiare eventualmente richieste ad integrazione della domanda medesima
- sceglie, compatibilmente con la disponibilità dei posti nella fascia d'età di proprio interesse, le scuole dell'infanzia più gradite in ordine di preferenza, esercitando la scelta tra le strutture comunali, statali e private convenzionate presenti nel territorio
- in caso di errore nell'assegnazione del punteggio o di esclusione può presentare ricorso in forma scritta all'ufficio ammissioni nei termini indicati nelle diverse fasi della procedura.

### **Rette di frequenza e pagamenti.**

L'ammissione al servizio di scuola d'infanzia, così come a quello di prolungamento orario, comporta per la famiglia l'onere di una retta mensile da pagarsi con cadenza bimestrale. Le rette delle scuole comunali sono articolate in due diverse fasce e vengono assegnate all'utente in relazione al valore dell'ISEE, parametro adottato per misurare la condizione economica del nucleo familiare .

### Il Servizio rette:

- informa le famiglie dei bambini ammessi sui termini e modalità di presentazione della dichiarazione ISEE, rispetto alla quale viene definita la retta che, di norma, rimane valida per l'intera durata della frequenza del servizio, salvo intervengano significative variazioni

della condizione economica dell'utente, che l'utente stesso deve segnalare come istanza di revisione

- applica la retta massima, corrispondente alla seconda fascia, alle famiglie che scelgano di non presentare la dichiarazione ISEE
- comunica annualmente alle famiglie gli eventuali cambiamenti nel sistema di applicazione e calcolo, nonché i tempi e le modalità di pagamento della retta di frequenza
- ogni due mesi, in via posticipata, trasmette tramite posta alla famiglia il bollettino per il pagamento della retta del bimestre precedente
- applica sul bollettino una riduzione della retta del 50% per i mesi in cui il bambino non abbia superato i 5 giorni di frequenza
- in caso di mancato pagamento della retta, invia un sollecito di pagamento con un ricarico per le spese amministrative e successivamente attiva la procedura di riscossione coattiva ai sensi di legge. Il mancato protratto pagamento della retta può determinare l'esclusione d'ufficio del bambino alla frequenza
- rimborsa la differenza nei casi di pagamento non dovuto o in cui la somma pagata risulti superiore a quella attribuita e ciò sia accertato d'ufficio o a seguito d'apposita istanza
- applica ai bambini che vi siano iscritti una retta mensile per il prolungamento d'orario oltre le ore 16,00 nelle scuole dell'infanzia nei quali sia garantito, con formula intera per chi usufruisce del servizio dalle 16,00 alle 18,15, ridotta dalle 16,00 alle 16,30
- mette a disposizione gli spazi e un contributo economico per le famiglie che organizzano autonomamente il prolungamento d'orario
- addebita la sanzione definitiva alle famiglie che ritardano nel ritiro del bambino
- applica penalità economiche in caso di accertate irregolarità o false dichiarazioni sulla situazione economica in sede di dichiarazione ISEE. Trasmette inoltre denuncia del fatto alla competente autorità giudiziaria

#### Il genitore:

- è tenuto ad effettuare i pagamenti delle rette nei tempi indicati sui bollettini di pagamento mediante una delle seguenti formule: bollettini precompilati MAV (pagamento mediante avviso) presso qualsiasi sportello bancario, addebito su conto corrente bancario, pagamenti on-line

- corrisponde insieme alla retta una quota aggiuntiva il cui importo è stabilito dal Coordinamento Consigli, per finanziare l'insegnamento della lingua inglese, educazione musicale ed altre iniziative proposte e organizzate dalla Gestione Sociale
- può richiedere riduzioni o l'esenzione totale del pagamento se in condizione di particolare disagio/economico sociale presentando richiesta scritta all'ufficio entrate servizi scolastici
- può presentare domanda di rimborso allo stesso ufficio entrate, entro 90 giorni dalla fine dell'anno scolastico, qualora ritenga di aver pagato quote di rette non dovute
- in caso di controllo, fornisce la documentazione attestante la veridicità della dichiarazione ISEE presentata per la determinazione della retta

### **Rinunce e trasferimenti**

L'ammissione alla scuola d'infanzia permette al bambino di proseguire la frequenza fino all'età di 6 anni senza presentare ulteriore domanda. Negli anni successivi al primo può essere richiesto il trasferimento in altra struttura presentando apposita domanda all'ufficio ammissioni scuole dell'infanzia; le domande di trasferimento, che concorrono con le domande dei nuovi richiedenti in base al punteggio ottenuto, devono essere presentate nello stesso periodo. In caso di mancato accoglimento della domanda il bambino conserva il posto originario.

#### **Il servizio:**

- sospende l'obbligo del pagamento della retta dal mese successivo a quello di rinuncia purché la rinuncia intervenga entro il 25° giorno del mese. Per le rinunce presentate dopo il 31 marzo sono previste regole particolari indicate nelle comunicazioni esplicative delle modalità di applicazione delle rette

#### **il genitore:**

- presenta la rinuncia al servizio in forma scritta all'ufficio ammissioni entro il giorno 25 del mese di riferimento
- può presentare richiesta di trasferimento nei tempi stabiliti annualmente dall'ufficio ammissioni

<b><i>Impegni di qualità</i></b>	<b><i>Condizioni minime garantite</i></b>	<b><i>Standard di qualità</i></b>
Trasparenza e rispetto dei tempi	<p>Elaborazione graduatoria pubblica</p> <p>Risposta a ricorsi avverso il mancato accoglimento delle domande di ammissione</p> <p>Risposta alle richieste di esonero dal pagamento della retta.</p> <p>Controllo veridicità autodichiarazioni presentate</p>	<p>Entro 180 giorni dal termine finale per la presentazione delle domande e comunque entro il 31 maggio</p> <p>entro 60 gg. dalla presentazione</p> <p>entro 45 gg dalla presentazione</p> <p>entro 90 gg. dalla comunicazione scritta, inviata all'interessato, di avvio del procedimento di controllo</p>
Accoglienza e informazione	<p>Assistenza all'utente su quesiti relativi a ammissioni, rette, rinunce, prolungamento orario, altri aspetti amministrativi</p> <p>Consulenza individuale per compilazione domande ammissione</p> <p>Consulenza individuale a cura del responsabile dell'ufficio per problemi attinenti l'ammissione o l'applicazione delle rette del servizio</p>	<p>Informazioni ad accesso libero nei giorni di apertura dell'ufficio ammissioni al pubblico- Tempo massimo di attesa 30 minuti.</p> <p>A tutti coloro che lo richiedono previo appuntamento.</p> <p>A tutti coloro che lo richiedono previo appuntamento</p>



## Apprezzamenti, reclami, ricorsi

Le segnalazioni e i reclami inerenti il servizio devono avvenire in forma scritta, possono essere lasciati presso la scuola dell'infanzia nell'apposita cassetta (dalla quale vengono prelevati dal coordinatore pedagogico) o presentati via posta, fax, telefono all'Assessorato all'Istruzione o all'URP con procedure telematiche, indicando sempre data, oggetto, generalità e modalità di reperimento del proponente; non vengono tenute in considerazione segnalazioni anonime, se non palesemente fondate.

La famiglia può rivolgere istanze, reclami, osservazioni in merito a tutti gli aspetti inerenti le procedure amministrative, il progetto educativo - didattico, l'organizzazione e al funzionamento del servizio.

### Il servizio :

- svolge ogni possibile indagine in merito alla segnalazione;
- risponde mediante un proprio dirigente o funzionario in forma scritta
- interviene in modo tempestivo in caso il reclamo evidenzi un effettivo mancato rispetto degli impegni assunti .

<b><i>Impegni di qualità</i></b>	<b><i>Condizioni garantite</i></b>	<b><i>Standard di qualità</i></b>
Accettazione segnalazioni, ricorsi, osservazioni	Risposte a segnalazioni e reclami	Entro 30 gg. dal ricevimento

## Disagi dell'utente e risarcimento

Quando venga accertato il mancato rispetto degli impegni o l'utente non abbia potuto fruire di un proprio diritto o prestazione sancita in questa carta, il servizio riconoscerà specifiche forme di risarcimento:

<i>Evento</i>	<i>Risarcimento per l'utente</i>
a) interruzioni anche non continuative del servizio a seguito di scioperi del personale o altre cause imputabili al Comune per una durata complessiva superiore a 3 giornate quando il totale dei giorni di apertura sia comunque uguale o superiore a 185	rimborso di una quota pari al 5% della retta dell'ultimo mese di frequenza per ogni giornata oltre le prime 3
b) sospensioni del servizio ripetute in misura tale da ridurre il numero di giornate di apertura della scuola sotto i 185 giorni nell'anno scolastico,	rimborso pari al 10% della retta dell'ultimo mese di frequenza per ogni giornata in meno di servizio potenzialmente fruibile rispetto al minimo garantito di 185 giorni
c) prestazione di servizio all'utenza con orario giornaliero inferiore a quello minimo previsto per almeno 5 volte in corso d'anno,	rimborso di una quota pari al 2,5% della retta dell'ultimo mese di frequenza per ogni giornata oltre le prime 5 con prestazione oraria inferiore al minimo previsto

Nei casi a) e b) per i bambini ammessi a seguito di sostituzioni nel corso dell'anno la durata minima di apertura del servizio viene conteggiata in proporzione al numero dei mesi mancanti alla fine dell'anno scolastico escludendo quello di inserimento.

Il diritto al risarcimento sarà valutato dietro presentazione di segnalazione/richiesta da presentare a cura dell'utente entro 90 giorni dal termine dell'anno scolastico.

## I riferimenti normativi

- Costituzione Italiana.
- Legge n. 176 / 1991 Ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Direttiva 21 luglio 1995 n. 254 e Decreto Presidenza Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995 "Carta dei servizi scolastici"
- Legge 30/1999 Ratifica ed esecuzione della Carta sociale europea
- Legge 104/92 per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate.
- Indicazioni per il curricolo della scuola dell'infanzia e il primo ciclo di istruzione.
- D.Lgs 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali"
- D.P.R. n.751/1985 Esecuzione dell'intesa tra l'autorità scolastica italiana e la conferenza episcopale italiana per l'insegnamento della religione cattolica nelle scuole pubbliche.
- Intesa del 23 ottobre 2003 Obiettivi specifici per l'insegnamento della religione cattolica nella scuola dell'infanzia e nella scuola primaria e D.P.R. d'approvazione n. 121 del 30/3/2004
- Norme e modalità di funzionamento degli organi di gestione sociale / Comune di Modena
- Regolamento per l'utilizzo degli edifici scolastici / Comune di Modena

<b>Infanzia Comunali</b>	<b>Indirizzo</b>	<b>Telefono</b>	<b>Fax</b>
Anderlini	via Oberdan, 13	059 310148	059 328675
Barchetta	via Barchetta, 44 (ingresso via Beccaria)	059 333284	059 3368182
Cimabue	via Gibellini, 191	059 350267	059 2922288
Costa	via Costa, 79	059 334104	059 3368189
Don Minzoni	via Mar Tirreno, 180	059 251405	059 2559105
Edison	via Edison, 60	059 236069	059 4393120
Forghieri	via Frescobaldi, 30	059 280271	
Fossamonda	via Marcello, 22	059 367737	059 3681558
Malaguzzi	via Ancona, 17	059 300065	059 3980182
Marconi	via Marconi, 32	059 354558	059 2922021
Modena Est	p.za Liberazione, 20	059 282116	059 2860520
Pestalozzi	via Montegrappa, 49	059 222620	059 4393127
S. Damaso	via del Giaggiolo, 95	059 469116	059 4790106
S. Pancrazio	str. Villanova, 210/1	059 849207	059 840603
S. Remo	via San Remo, 93	059 394209	059 3980175
Saliceto Panaro	via Scienza, 66	059 281398	059 2860513
Saluzzo	via Saluzzo, 147	059 366491	059 3681551
Simonazzi	via Valli, 36	059 353307	059 2922295
Tamburini	via Tamburini, 150	059 354515	059 2922302
Toniolo	via Toniolo, 120	059 311131	059 328682
Villaggio Artigiano	via Scacciera, 111	059 331492	059 3368210
Villaggio Giardino	via Pasteur, 24	059 353252	059 2922309
Villaggio Zeta	via del Sagittario, 9	059 353106	059 2922316

## A chi mi rivolgo per saperne di più?

<p>progetto educativo arredi e spazi modalità di inserimento cure igieniche giornata a scuola attività proposte documentazione progetti speciali menù diete speciali formazione degli operatori turni di lavoro</p>	<p>direttamente agli Educatori e al Coordinatore pedagogico del servizio</p>
<p>regolamento della gestione sociale: gestione sociale e consiglio di gestione</p> <p>regolamento per l'uso degli edifici scolastici e dei giardini, piano evaquazione piano di emergenza</p>	<p>la copia è disponibile presso ogni servizio</p> <p>direttamente agli insegnanti oppure al coordinatore pedagogico o all'ufficio Gestione sociale tel. 059 203.27.80</p> <p>sono disponibili presso ogni servizio</p>
<p>richieste dell'anticipo di ingresso</p> <p>informazioni e presentazione domanda d'iscrizione</p>	<p>direttamente a scuola tramite autocertificazione</p> <p>ufficio ammissioni scuole dell'infanzia tel. 059 2032708 - 059 2032771</p>
<p>rinunce al servizio</p>	<p>ufficio ammissioni scuole dell'infanzia</p>
<p>trasferimenti</p>	<p>ufficio ammissioni scuole dell'infanzia</p>
<p>regolamentazione completa relativa a criteri, procedure d'ammissione, criteri applicativi rette</p>	<p>ufficio ammissioni scuole dell'infanzia</p>
<p>consultazione criteri di applicazione delle rette, compresa la regolamenta- zione delle rinunce al servizio</p>	<p>ufficio entrate servizi scolastici tel. 059 2032892 tel. 059 2033861</p>
<p>revisione rette rimborsi rette</p>	<p>ufficio entrate servizi scolastici ufficio entrate servizi scolastici</p>

stampato nel mese di luglio 2009  
presso lo Stabilimento Tipografico dei Comuni  
Santa Sofia (FC)