



CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI FIRENZE

Direzione Istruzione

Servizio Infanzia, Attività Educative, Ludiche e Formative

Scuola dell'infanzia

Approvazione con DD 2026/50 del 9 gennaio 2026



INDICE

1 - IL VALORE DEL SERVIZIO	3
1.1 - Principi e finalità	
1.2 - Uguaglianza ed imparzialità	
1.3 - Continuità	
1.4 - Partecipazione	
1.5 - Efficacia ed efficienza	
1.6 - Trasparenza	
1.7 - Inclusione	
2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	6
2.1 - Caratteristiche	
2.2 - Progetto educativo didattico	
2.3 - Organizzazione	
Calendario e orario del servizio	
Accoglienza dei nuovi iscritti e delle nuove iscritte	
Accoglienza dei/delle bambini/e con disabilità	
e altri bisogni educativi speciali	
Composizione delle sezioni	
Refezione scolastica	
2.4 - Professionalità del personale: il gruppo di lavoro	
Personale docente qualificato e sostituzioni in caso di assenza	
Personale operatore/operatrice esperto servizio educativi	
Personale amministrativo	
Coordinamento pedagogico	
Formazione continua	
2.5 - Organi collegiali	
Il Collegio dei docenti	
Riunioni di intersezione	
Il/la referente di plesso	
Sedi delle strutture scolastiche	
2.6 - Stakeholders	
2.7 - Canali di accesso	
3 - STANDARD DI QUALITÀ	16
4 - RAPPORTO CON IL CITTADINO	18
4.1 - Reclami	
4.2 - Modalità di partecipazione degli utenti	
4.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza	
4.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta	

A top-down photograph of two young children, a girl and a boy, sitting at a table covered with various educational toys and school supplies. The girl, on the left, is wearing a white t-shirt and blue shorts, and is focused on drawing with a red crayon. The boy, on the right, is wearing a white t-shirt and blue jeans, and is also drawing with a black marker. The table is filled with items such as wooden blocks, magnetic letters (including 'B', 'O', 'D', 'U', 'T'), a wooden train track, a hot air balloon, a camera, paintbrushes, and colorful markers. A large white arrow points from the bottom right towards the text.

1 - IL VALORE DEL SERVIZIO

La Carta dei servizi della Scuola dell’infanzia, condivisa con famiglie, personale delle strutture e amministrativo e Coordinamento pedagogico, vuole essere 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.

Le scuole dell’infanzia contribuiscono, con le famiglie, in relazione alla vita culturale e politica della città, all’educazione dei bambini e delle bambine.

1.1 - Principi e finalità

Con la Carta dei servizi il Comune di Firenze esplicita il proprio impegno per il buon funzionamento delle scuole dell’infanzia comunali nei confronti di tutti i bambini e di tutte le bambine e delle loro famiglie. Accoglienza e Inclusione stanno alla base di un approccio educativo-didattico di ciascuna scuola, che rispetta ogni individuo, promuovendo lo sviluppo cognitivo, emotivo e relazionale in contesti pensati e progettati a favorire il benessere e la qualità dei tempi e dei ritmi che scandiscono il quotidiano.

La Carta dei Servizi, strumento di trasparenza, è predisposta secondo le indicazioni contenute nel D.P.G.R. n. 41/R/2013 e ss. mm. ii., definisce le caratteristiche del Servizio erogato e deve essere presentata dal gestore del servizio alle famiglie utenti. La Carta dei Servizi educativi del Comune di Firenze risponde ai “Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici” contenuti nella Dir.P.C.M. del 27 gennaio 1994; è uno strumento di riferimento e di garanzia della qualità dei servizi e ha come fonte di ispirazione l’articolo 3 e, per le parti di pertinenza, gli artt. 33 e 34 della Costituzione Italiana. La Carta dei Servizi si ispira, inoltre, al totale rispetto dei diritti del bambino, così come espressi anche nella Convenzione sui Diritti dell’Infanzia, approvata dall’ONU il 20 dicembre 1989.

Il presente documento osserva gli obblighi di pubblicazione e trasparenza prescritti dal D.Lgs. n.33/2013 come modificato dal D.Lgs. n. 97/2016, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione) e le linee guida proposte dalla Commissione indipendente per la valutazione, la trasparenza e l’integrità delle amministrazioni pubbliche per la definizione degli standard di qualità e il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici (Delibere n. 3/2012 e n. 88/2010).

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

1.2 - Uguaglianza ed imparzialità

Il Comune di Firenze garantisce parità di accesso ai servizi e parità di trattamento a tutti i bambini e le bambine. Uguaglianza e imparzialità si concretizzano nel superamento di ogni ingiustificata discriminazione non attraverso l’uniformità delle prestazioni, bensì con il riconoscendo le diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni di ciascun bambino e ciascuna bambina e delle rispettive famiglie.

1.3 - Continuità

Il Comune si impegna ad erogare il servizio in modo continuo e regolare secondo un calendario definito nel rispetto di criteri dettati dalla legislazione regionale.

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Servizio stesso ha l'obbligo, salvo casi di oggettiva impossibilità, di darne preavviso il giorno precedente tramite mail alle famiglie o mediante affissione sulle bacheche delle scuole.

1.4 - Partecipazione

Il Comune coinvolge le famiglie per condividere gli orientamenti, i metodi, i contenuti per il percorso di crescita dei bambini e delle bambine.

1.5 - Efficacia ed efficienza

Il servizio è erogato ricercando la migliore combinazione tra risorse impiegate (economiche e umane) e risultati attesi e conseguiti nell'ottica del continuo miglioramento.

1.6 - Trasparenza

L'erogazione del servizio è improntata al principio della trasparenza inteso come disponibilità di informazioni su modalità di accesso e funzionamento dei servizi offerti, comunicazione e condivisione del progetto educativo-didattico con le famiglie.

1.7 - Inclusione

Il Comune di Firenze assicura l'accoglienza effettiva di tutti i bambini e le bambine senza distinzioni di abilità, genere, appartenenza.

A photograph showing three children interacting with a large white sensory bin filled with white foam cubes. A child with long brown hair is on the left, a child with long blonde hair is in the center, and a child with curly blonde hair is on the right. They are using various tools like tongs and a metal strainer to play with the foam cubes. In the foreground, there are trays with wooden letters (A, M, E, O, D).

2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

2.1 - Caratteristiche

Le scuole dell'infanzia del Comune di Firenze accolgono i bambini e le bambine fra i 3 e i 6 anni di età.

La responsabilità per la programmazione e la gestione delle scuole dell'infanzia comunali è dell'ufficio competente della Direzione Istruzione. Sulla base del modello organizzativo adottato al momento dell'adozione della Carta dei servizi, la titolarità è del Servizio Infanzia, Attività Educative, Ludoche e Formative.

Al servizio afferiscono attualmente 27 scuole dell'infanzia comunali suddivise in 28 plessi scolastici.

Le scuole dell'infanzia comunali operano in regime di paritarietà, dal momento che sono in possesso dei requisiti richiesti per legge ed hanno ottenuto lo specifico riconoscimento dall'Ufficio Scolastico Regionale della Toscana.

La maggior parte delle scuole, presenta un modello di gestione mista in cui per metà dell'orario frontale giornaliero il servizio è svolto dal personale comunale e per l'altra metà dell'orario dal personale dell'ente appaltatore; le figure operano in compresenza nelle ore centrali della giornata scolastica. Alcune scuole presentano invece un modello di gestione diretta, in cui il servizio è prestato esclusivamente dal personale comunale.

Al momento, in tutte le scuole dell'infanzia (sia a gestione mista sia a gestione diretta) è erogato il servizio di ampliamento dell'offerta formativa in quattro diversi ambiti: psicomotricità, educazione musicale, lingua straniera e media-education, a cura del personale dell'ente appaltatore. Gli ambiti di intervento potranno essere oggetto di ridefinizione, al fine di rendere l'offerta in linea con le esigenze emergenti.

2.2 - Progetto educativo didattico

La progettazione educativa delle scuole dell'infanzia del Comune di Firenze è costruita nel rispetto di quanto disposto dalle Indicazioni Nazionali per il Curricolo del 2012, dalle indicazioni contenute nel D.Lgs n. 65/2017, dalle Indicazioni Nazionali e nuovi scenari del 2018 e dalle "Linee pedagogiche per il sistema integrato zero-sei" approvato con decreto ministeriale 22/11/2021, n. 334.

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

La sua costruzione è un "processo attraverso il quale si sviluppano e organizzano la ricerca e l'innovazione educativa". Esso è esplicitato all'interno del Piano Triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.), come previsto dalla Legge 13/07/2015 n. 107 art. 1, commi 12 e 14, documento che è elaborato dal Collegio Docenti di ciascuna scuola ed è fortemente condizionato dal contesto umano e sociale in cui la singola scuola si trova ad operare.

Il curricolo diventa lo strumento principale di progettazione con cui le scuole possono rispondere alla domanda educativa dei bambini e delle bambine e delle loro famiglie.

È in quest'ottica che si collocano la programmazione, la progettazione e la realizzazione di esperienze che favoriscono l'acquisizione dei primi saperi scientifici, l'esposizione al plurilinguismo, la sperimentazione di una dimensione interculturale, la creazione di un rapporto di rispetto e di ri-scoperta dell'ambiente esterno (outdoor education), la possibilità di esprimere al massimo la creatività.

Annualmente viene aggiornato il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.) di ciascuna scuola, che dettaglia gli interventi, promossi dal Collegio Docenti, presenti nel singolo plesso scolastico e definisce gli orientamenti educativo-didattici.

2.3 - Organizzazione

Calendario e orario del servizio

Le scuole dell'infanzia comunali sono aperte da settembre a giugno secondo quanto previsto dal calendario scolastico regionale.

Sono previste due modalità di frequenza:

- orario ordinario: l'orario di frequenza è dalle 8.30 (ingresso flessibile dalle 8.30 alle 9) alle 16.30 (uscita flessibile dalle 16 / 16.30 da concordare con le/gli insegnanti in considerazione dell'organizzazione del servizio).
- orario ridotto: l'orario di frequenza è dalle 8:30 (ingresso flessibile dalle 8.30 alle 9) alle 12.10/12.30 (da concordare con le/gli insegnanti in considerazione dell'organizzazione del servizio) – senza il servizio di refezione.

In presenza di un numero congruo di richieste per ciascuna scuola, determinato annualmente, possono essere attivati i seguenti orari di ingresso anticipato e uscita posticipata:

- prima entrata anticipata dalle 7.30 alle ore 7.40
- seconda entrata anticipata dalle ore 8 alle ore 8.10
- uscita posticipata dalle 16.50 alle 17.

Il Servizio provvede annualmente, mediante l'adozione di apposito atto, all'approvazione del prolungamento dell'orario (anticipo e/o posticipo) nel mese di settembre. Dopo l'avvio del servizio sono effettuati monitoraggi a campione sull'effettiva fruizione del servizio di anticipo e/o posticipo richiesto. L'Amministrazione si riserva la facoltà, nel caso in cui il numero degli effettivi frequentanti a seguito del monitoraggio a campione delle frequenze effettuato nei primi mesi dell'anno scolastico, non risultasse più adeguato alle esigenze organizzative, di sospendere il servizio per l'intera/o sezione/plesso a partire dal rientro dall'interruzione natalizia.

Accoglienza dei nuovi iscritti e delle nuove iscritte

È garantito l'ambientamento graduale dei bambini e delle bambine neo iscritti/e che prevede un orario di frequenza ridotto durante le prime settimane di inizio anno scolastico e la compresenza di due insegnanti di sezione.

L'accoglienza è inoltre preceduta (i) da un colloquio di gruppo fra le famiglie

dei bambini e delle bambine neo iscritti/e e il personale docente volto a conoscere le/ gli insegnanti di sezione e la struttura scolastica e (ii) da un colloquio individuale fra il le/gli insegnanti e la famiglia di ciascun bambino/a.

Accoglienza dei/delle bambini/e con disabilità e altri bisogni educativi speciali

In caso di bambine/i di cui sia certificata la condizione di disabilità ai sensi della L.104/92, vengono assegnate risorse educative aggiuntive per favorire il processo di inclusione nel gruppo dei coetanei.

Ai fini dell'assegnazione della risorsa aggiuntiva, la famiglia dovrà presentare la documentazione relativa alla certificazione di disabilità all'ufficio Iscrizioni.

La presenza della risorsa assegnata può variare da un minimo di 12 ore settimanali fino a un massimo di 30, in base alla tipologia e alla gravità della disabilità.

Si precisa che nelle scuole dell'infanzia comunali non è previsto il cosiddetto "trattenimento" del/della bambino/a in condizione di disabilità frequentante, rientrante nella fascia di età dell'obbligo scolastico.

Composizione delle sezioni

Il numero delle sezioni di scuola dell'infanzia è stabilito di anno in anno, prima dell'inizio dell'anno scolastico tenendo conto delle disposizioni di legge in materia, sulla base del numero degli/lle iscritti/e e in relazione alle specifiche caratteristiche delle singole strutture.

Le sezioni delle scuole dell'infanzia comunali sono eterogenee per età ed accolgono bambini e bambine di età compresa fra i 3 e i 6 anni.

Prima dell'avvio dell'anno scolastico, il Servizio, tenuto conto della proposta formulata dal Collegio Docenti di ogni singola scuola (art. 7, comma 2, lett. b, D.Lgs 297/94), procede alla formazione delle singole sezioni, di cui sarà data informazione ai genitori, da parte delle/degli insegnanti di ogni singolo plesso, nei primi giorni del mese di settembre e, comunque, prima dell'inizio delle attività didattiche.

I gruppi dovranno essere formati in modo da garantire la formazione di sezioni equilibrate per numero di bambini e bambine presenti, per fascia di età, sesso, cittadinanza, situazioni di disagio nel rispetto dei limiti previsti per legge.

All'interno della scuola i gruppi-sezione si rapportano in maniera aperta e flessibile secondo una programmazione educativa condivisa dal Collegio Docenti, così da effettuare attività di intersezione per gruppi di bambini e bambine omogenei d'età.

L'organizzazione a sezioni aperte è funzionale alla realizzazione di interventi educativi maggiormente individualizzati e consente, inoltre, ad ogni bambino e bambina di percepire la scuola come un'unica grande comunità educativa, creando un ambiente inclusivo e ampliando il concetto della divisione in sezioni.

Refezione scolastica

I menu e le tabelle dietetiche adottati per il Servizio Refezione sono predisposti in linea con i parametri nutrizionali indicati nei LARN (Livelli di Assunzione di Nutrienti e energia per la popolazione italiana), aggiornati nel 2024 e delle Linee di indirizzo nazionali e regionali per la refezione scolastica.

Il menù viene sottoposto a validazione da parte della UO Dietetica della ASL Firenze - Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione, che ha il compito di verificare l'adeguatezza degli apporti nutrizionali, al fine di prevenire l'insorgenza di patologie cronico-degenerative correlate ad apporti squilibrati di nutrienti protratti nel tempo, contribuendo inoltre allo sviluppo di corrette abitudini alimentari fin dalla più giovane età, così come previsto nelle Linee di indirizzo regionali.

Il servizio di refezione prevede una tariffa e la possibilità di agevolazioni tariffarie.

È prevista la somministrazione di "diete speciali" per bambini e bambine che, per motivi medici, etico-religiosi o di scelta alimentare, necessitano di una preparazione dei pasti alternativa al menu ordinario.

Le scuole dell'infanzia comunali aderiscono a progetti volti a incentivare il consumo di cibi sani, nutrienti ed equilibrati definiti annualmente dal Servizio.

Il momento del pasto, compatibilmente con le condizioni strutturali e organizzative dei diversi plessi, si realizza secondo i principi del cosiddetto "pranzo educativo".

Il pranzo educativo favorisce l'autonomia mettendo in condizione i bambini e le bambine di scegliere e servirsi da soli/e, di svolgere piccoli compiti in grado di consentire lo sviluppo quotidiano di competenze, ma anche di godere di momenti di piacevolezza e convivialità.

Le informazioni di dettaglio sono reperibili al seguente link.

<https://educazione.comune.fi.it/pagina/mensa>

L'indice di gradimento delle varie pietanze viene costantemente tenuto sotto monitoraggio attraverso rilevazioni giornaliere effettuate dai tecnici dell'ufficio refezione nelle scuole.

Negli ultimi anni il menù è stato calendarizzato per tutte le 40 settimane dell'anno scolastico in modo tale che le stesse giornate si ripetano con minore frequenza, senza la rotazione su tre menù stagionali ma pur sempre rispettando la stagionalità degli alimenti che compongono i piatti.

Sono inoltre previste alcune giornate speciali con menù tipici fiorentini e regionali.

2.4 - Professionalità del personale: il gruppo di lavoro

Personale docente qualificato e sostituzioni in caso di assenza

Il servizio è svolto mediante personale qualificato, in possesso dei necessari titoli professionali richiesti dalla normativa di riferimento, presso le scuole dell'infanzia, sia per il personale comunale sia per il personale dell'ente appaltatore.

Il personale docente:

- svolge funzioni educative che comprendono anche la cura dei bambini e delle bambine, la promozione dello sviluppo psicofisico e sociale, l'alimentazione, i rapporti con le famiglie e le strutture sociali;
- elabora e realizza il progetto educativo-didattico in collaborazione con il gruppo di lavoro e la supervisione del Coordinamento pedagogico;
- gestisce la quotidianità favorendo il benessere del/la bambino/a, collaborando con le famiglie al fine di condividere la responsabilità educativa;
- cura la documentazione e partecipa alle attività di formazione, programmazione e organizzazione del lavoro.

Il Servizio procede alla sostituzione del personale insegnante assente. Nel caso in cui si verifichi l'impossibilità di provvedere alla sostituzione, i bambini e le bambine sono temporaneamente suddivisi/e nelle altre sezioni della medesima scuola, nel rispetto del rapporto numerico adulti/bambini previsto per legge.

Personale operatore/operatrice esperto servizio educativi

Il personale operatore esperto dei servizi educativi:

- favorisce il benessere dei bambini e delle bambine collaborando con gli/le insegnanti in alcuni momenti della giornata quali il pranzo e l'igiene personale dei/lle bambini/e;
- garantisce la cura e la pulizia degli spazi e degli ambienti interni ed esterni e il rispetto delle norme di sicurezza;
- contribuisce alla realizzazione del progetto educativo-didattico in collaborazione con il gruppo di lavoro e le famiglie, con la supervisione del Coordinamento pedagogico;
- partecipa alle attività di formazione, programmazione e organizzazione del lavoro.

In caso di assenza, il Servizio provvede alla sostituzione del personale al fine di garantire un rapporto numerico adeguato alle esigenze di ogni singola struttura.

Personale amministrativo

La responsabilità per la gestione del servizio è del/della Dirigente competente della Direzione Istruzione, sulla base del modello organizzativo adottato.

Il personale amministrativo:

- supporta le esigenze delle strutture scolastiche dal punto di vista amministrativo;

- si rapporta con le famiglie per le iscrizioni, e qualsiasi altra modifica inerente alla frequenza della/del bambina/o;
- cura i contatti con i vari interlocutori interni ed esterni, presenti sul territorio, per quanto concerne manutenzione, sicurezza e igiene.

Coordinamento pedagogico

La qualità e l'unitarietà del servizio erogato dalle scuole dell'infanzia sono garantiti dal coordinamento pedagogico.

È composto dal/la responsabile E.Q. Coordinamento Pedagogico e Professionale e dai/dalle coordinatori/trici comunali e dell'ente appaltatore.

Il coordinamento opera come gruppo di lavoro che si confronta su temi pedagogici e organizzativi e cura il raccordo costante con gli uffici amministrativi e con le diverse agenzie del territorio; nello stesso tempo si esprime nell'azione dei/lle singoli/e coordinatori/trici che promuovono, sostengono, orientano, verificano la realizzazione del progetto educativo di ogni singola scuola.

In particolare il coordinamento pedagogico:

- promuove l'attuazione del progetto educativo-didattico di ciascun servizio attraverso il PTOF, così da garantire la qualità dell'offerta;
- coordina l'attività pedagogica favorendo modalità organizzative omogenee tra le scuole dell'infanzia comunali;
- elabora strumenti e metodologie innovative per il miglioramento dell'offerta e per la realizzazione di progetti di continuità educativa con i nidi d'infanzia e la scuola primaria;
- sostiene la progettualità dei gruppi di lavoro;
- realizza progetti di formazione per il personale delle scuole verificandone la ricaduta sul lavoro.

Per quanto riguarda il personale dipendente comunale, la qualità della performance individuale è valutata annualmente secondo il sistema di misurazione e valutazione della performance ~~con apposito strumento~~ predisposto dall'Amministrazione.

Formazione continua

L'identità del servizio, il rinnovamento della qualità delle proposte didattico-educative e il costante sostegno alla professionalità del personale si fondano su un piano di formazione organizzato di anno in anno dal coordinamento pedagogico che si avvale di esperti riconosciuti a livello nazionale nei diversi ambiti disciplinari. La formazione di tipo pedagogico didattico è integrata da percorsi specifici sulle tematiche della sicurezza degli adulti e dei bambini: corsi antincendio, primo soccorso, disostruzione pediatrica, HACCP, ecc. Sono inoltre programmati momenti di informazione/formazione legati alle tematiche professionali specifiche proprie delle diverse figure che operano nel servizio. Il monte ore indicato nella Carta dei Servizi è da intendersi come monte ore minimo garantito, soggetto a revisione annuale.

2.5 - Organi collegiali

Il Collegio dei docenti

Il Collegio Docenti, presieduto dal Coordinamento Pedagogico che lo convoca periodicamente su delega del/della Dirigente, esercita le seguenti funzioni:

- elabora il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF) e il Piano Organizzativo;
- cura l'organizzazione e la programmazione dell'attività educativa della scuola, rilevando i bisogni formativi e costruendo percorsi, anche individuallizzati, condivisi con le famiglie;
- verifica e valuta periodicamente l'andamento complessivo dell'azione didattica;
- propone il nominativo del/della Referente di Plesso;
- formula proposte motivate alla Dirigente e al Coordinamento Pedagogico per la formazione delle sezioni, tenuto conto dei criteri generali indicati dal Servizio.

Per favorire la migliore condivisione del PTOF e la collaborazione operativa tra tutto il personale della scuola, al Collegio Docenti partecipano:

- il Coordinamento pedagogico;
- il personale docente;
- il personale dell'ampliamento dell'offerta formativa;
- il personale operatore/operatrice esperto servizio educativi e operatore/trice esperto servizi Generali, per gli argomenti che riguardano tutto il gruppo di lavoro;

Le Referenti Amministrative Infanzia partecipano al collegio finalizzato alla stesura del Piano Organizzativo e in altre occasioni su richiesta del Servizio.

Riunioni di intersezione

Oltre al Collegio Docenti sono previste riunioni di intersezione, aventi competenze di programmazione e di verifica delle attività educativo-didattiche. La partecipazione alle riunioni collegiali è obbligatoria, in quanto rientra tra le attività funzionali all'insegnamento contemplate dagli obblighi contrattuali previsti per il profilo professionale docente.

Il/la referente di plesso

Il/la referente di plesso svolge funzioni di raccordo tra la scuola, il coordinamento pedagogico, il Servizio competente della Direzione Istruzione, con le Referenti Amministrative Infanzia e le altre scuole, per tutto quanto relativo al reciproco scambio e all'acquisizione di informazioni e comunicazioni, tra cui ricezione, invio e diffusione di note, circolari, modulistica e altro materiale.

Assume il coordinamento delle riunioni collegiali in assenza della/del coordinatrice/tore pedagogico/a, con la responsabilità della stesura del verbale in formato elettronico.

Nell'ambito delle singole scuole sono individuate annualmente specifiche referenze per diversi ambiti di competenza (quali comunicazione, rapporti con le famiglie, piccole manutenzioni, ecc.) il cui elenco viene reso disponibile per ciascun plesso entro il mese di novembre.

Sedi delle strutture scolastiche

Le informazioni inerenti le sedi sono reperibili al seguente link:
<https://educazione.comune.fi.it/scuole-3-6>

2.6 - Stakeholders

Il Servizio di scuola dell'infanzia è rivolto ai bambini e alle bambine di età compresa fra 3 e 6 anni e alle rispettive famiglie.

2.7 - Canali di accesso

Le scuole dell'infanzia comunali sono gratuite per tutti i bambini e le bambine.

Le tariffe per i servizi di ristorazione e trasporto scolastico sono reperibili al seguente link <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/tariffe-e-benefici-tariffari-servizi-scolastici>

L'accessibilità delle informazioni relative al servizio è gestita dall'ufficio preposto alle iscrizioni, mediante canali telefonici o e-mail negli orari di apertura dell'ufficio specificati in Rete civica.

Le iscrizioni alle scuole dell'infanzia comunali si svolgono in due momenti:

- indicativamente nel mese di gennaio;
- iscrizioni fuori termine, che si tengono indicativamente nel corso del mese di giugno, per i soli posti rimasti vacanti a seguito della conclusione delle iscrizioni ordinarie.

Le domande di iscrizione sono presentate on-line mediante apposito portale del Comune di Firenze, è ammessa la presentazione della domanda cartacea esclusivamente nei casi nei quali è precluso, giuridicamente, il rilascio degli strumenti di identità digitale richiesti per l'accesso ai servizi on-line.

Dopo la pubblicazione delle graduatorie definitive anche di quelle fuori termine, e comunque entro e non oltre la fine di settembre, sarà possibile, in via eccezionale, accogliere ulteriori domande d'iscrizione qualora si rendano posti disponibili e condizioni organizzative interne alla scuola favorevoli all'accoglimento di nuove istanze.

È garantita la trasparenza e l'informazione sulla formazione e gestione delle graduatorie di accesso alle scuole dell'infanzia.

Le famiglie, all'atto di presentazione della domanda, sono informate sui criteri di attribuzione dei punteggi e di formazione delle graduatorie di accesso alle scuole dell'infanzia.

Le graduatorie, elaborate sulla base dei criteri indicati, sono da ritenersi provvisorie alla luce delle disposizioni introdotte dalla L.119/2017 in merito all'obbligo vaccinale, che prevede la decadenza dall'iscrizione per la mancata regolarizzazione della posizione vaccinale.

È possibile accedere ai seguenti servizi on-line:

- domanda d'iscrizione scuola dell'infanzia
- riconferma domanda iscrizione scuola dell'infanzia
- annullamento domanda iscrizione scuola dell'infanzia



A close-up, low-angle shot of two young girls in a garden. In the foreground, a girl with long dark hair tied back with a red headband looks down at small green seedlings growing in soil. Her hands are visible as she tends to the plants. Behind her, another girl with long brown hair is also focused on the plants. The background is blurred, showing more of the garden and trees.

3 - STANDARD DI QUALITÀ

3.1 - Standard di qualità

N.	INDICATORE	VALORE GARANTITO
1	Pubblicazione on-line della graduatoria dei nuovi iscritti	Entro il mese di marzo di ogni anno, come da indicazioni contenute nella circolare attuativa
2	Aggiornamento on-line della graduatoria comprensiva delle domande pervenute fuori termine	Entro il 31 luglio di ogni anno
3	Orario di apertura dell'ufficio preposto alle iscrizioni e dell'ufficio Centralino e informazioni	Almeno 15 ore settimanali per l'intero anno solare
4	Termine per la presentazione del PTOF alle famiglie	Entro dicembre di ogni anno
5	Termine per la verifica del PTOF	Entro giugno di ogni anno
6	N. di incontri mensili all'interno del coordinamento	Almeno due al mese nel corso dell'anno scolastico
7	N. di incontri con il personale docente	Almeno cinque incontri nel corso dell'anno scolastico con il personale
8	Numero di ore di formazione per ogni insegnante e operatore/operatrice esperto servizi educativi	Almeno 20 ore all'anno per il personale docente, al momento della predisposizione della Carta dei Servizi Almeno 8 ore all'anno per il personale operatore, al momento della predisposizione della Carta dei Servizi
9	Termine entro il quale vengono comunicate alle famiglie le date dei colloqui individuali e di gruppo	Il 90% delle famiglie informate entro i primi dieci giorni di settembre (salvo specifiche esigenze legate all'ambientamento)
10	Termine entro il quale i bambini e le bambine iniziano a frequentare	Il 100% dei/delle bambini/e può iniziare a frequentare le scuole dell'infanzia entro il 15 settembre (salvo specifiche esigenze legate all'ambientamento)
11	Livello di soddisfazione delle famiglie	Punteggio medio nella valutazione espressa dalle famiglie superiore a 7 su 10
12	Numero riunioni con i genitori	Almeno 3 all'anno; 4 all'anno per i bambini e le bambine di nuova iscrizione
13	Numero colloqui individuali programmati con i genitori	Almeno 2 all'anno; 3 all'anno per i bambini e le bambine di nuova iscrizione

A woman with long, wavy blonde hair is sitting on the floor, reading a colorful children's book to two young children. One child is visible in the foreground, and another is in the background. The woman is smiling and looking at the book. The setting appears to be a classroom or library.

4 - RAPPORTI CON IL CITTADINO

4.1 - Reclami

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

I cittadini e le cittadine hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché reclami per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi.

Il Servizio competente della Direzione Istruzione si impegna a rispondere a quest'ultimo tipo di istanza entro un tempo massimo di 15 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione, il Servizio nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il/la relativo/a Responsabile.

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati al/alla responsabile della Carta dei Servizi, individuato/a nel/nella Dirigente al/alla responsabile della Carta dei Servizi, individuato/a nel/nella Dirigente del Servizio Infanzia, Attività educative, ludiche e formative con le seguenti modalità:

- tramite posta elettronica: info.scuolainfanziacomunale@comune.fi.it
- per telefono al n. 055/2625720
- tramite gli Sportelli URP.

4.2 - Modalità di partecipazione degli utenti

Partecipazione delle famiglie

La partecipazione delle famiglie ha la funzione di promuovere la condivisione del percorso educativo e di sviluppo di ciascun bambino e bambina e di fondare il patto di corresponsabilità che le lega alle istituzioni scolastiche. Nell'elaborazione del calendario relativo alle attività per le famiglie, il Collegio Docenti deve tener presente le festività delle diverse confessioni religiose per consentire la partecipazione di tutti/e.

Corresponsabilità educativa

Le famiglie si impegnano a collaborare alla proficua partecipazione delle bambine e dei bambini alla vita scolastica rispettando le regole di gestione del servizio e partecipando alla vita sociale. Al fine di garantire un ambiente sicuro per i bambini e le bambine, le famiglie dovranno prestare la massima attenzione alla presenza di sintomatologia da malattia infettiva che non consenta la frequenza a scuola.

La creazione, da parte di genitori o rappresentanti di classe, di chat di cui fanno parte i genitori dei bambini e delle bambine e l'utilizzo di tali strumenti come canali di comunicazione di notizie riguardanti i diversi aspetti della vita scolastica, non risulta riconducibile alle attività istituzionali o didattiche della scuola.

La creazione di chat di classe è riconducibile ad autonomi comportamenti posti in essere da privati, dei quali la scuola non è tenuta a rispondere e i componenti delle stesse sono comunque tenuti al rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali dovendo evitare, in particolare, di

divulgare notizie, foto e video senza l'esplicito consenso degli interessati. Potranno essere formalizzati, nell'ambito dei percorsi di corresponsabilità educativa, specifici "patti" scuola-famiglia, anche coinvolgendo, ove possibile, altri enti ed istituzioni del territorio.

I/Le rappresentanti di sezione

Al fine di assicurare la partecipazione delle famiglie e favorire la comunicazione e lo scambio di informazioni fra la scuola e le famiglie stesse, queste eleggono un/a rappresentante per ogni sezione, in occasione della prima riunione di sezione. Il/la rappresentante di sezione svolge le seguenti funzioni:

- fa da tramite tra le famiglie che rappresenta e le varie componenti dell'istituzione scolastica rispetto a problematiche ed iniziative proposte;
- è portavoce delle istanze presentate dalle famiglie della sezione, pur non occupandosi di casi singoli e comunque nel rispetto della riservatezza di ciascuno/a.

II/La rappresentante di plesso

I/le rappresentanti di sezione eletti/e al loro interno designano, come portavoce unico, un/a rappresentante di plesso.

Le commissioni mensa

Le commissioni mensa sono un organo di rappresentanza e di consultazione previsto nell'ambito delle azioni di monitoraggio della qualità del servizio di refezione scolastica.

Le indicazioni relative al servizio di refezione sono consultabili al link:
<https://educazione.comune.fi.it/pagina/mensa>



4.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza

La Carta, attraverso specifici indicatori, rende esigibile la qualità del servizio attraverso:

- la rilevazione della qualità erogata in ogni servizio;
- la rilevazione dei bisogni delle famiglie, dei bambini e delle bambine;
- la rilevazione della qualità percepita dalle famiglie utenti.

Il Coordinamento pedagogico garantisce il monitoraggio costante della progettualità educativo-didattica, realizza l'erogazione di percorsi formativi specifici per tutte le figure professionali che lavorano nei servizi, promuove progetti di miglioramento con il coinvolgimento e la partecipazione delle famiglie.

Il grado di soddisfazione delle/gli utenti viene verificato mediante la somministrazione di questionari finalizzati a misurare il gradimento da parte di chi usufruisce dei servizi e a raccogliere eventuali suggerimenti, in un'ottica di costante miglioramento dell'offerta.

I risultati delle indagini vengono resi noti attraverso il sito internet del Comune nella sezione dedicata.

4.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta

La Carta dei Servizi della Scuola dell'infanzia comunale è pubblicata sul Portale Educazione del Comune di Firenze all'indirizzo:

<https://educazione.comune.fi.it/pagina/0-6-anni/3-6-anni>

La presente Carta dei Servizi sarà inoltrata per posta elettronica a tutti/e gli/le iscritti/e alla scuola dell'infanzia entro il 30 settembre di ogni anno.

Può essere richiesta, per chi non l'avesse ricevuta, alla e-mail:
iscrizioni.scuolainfanzia@comune.fi.it e sarà inoltrata solo ed esclusivamente per posta elettronica.

**Impaginazione
Ufficio Comunicazione
Comune di Firenze**

