



CARTA DEI SERVIZI SISTEMA INTEGRATO ZEROSEI

SETTORE SERVIZI EDUCATIVI E PUBBLICA ISTRUZIONE



1 - Il quadro normativo e le fonti ispiratrici.....	3
2 - I principi fondamentali	4
2.1 - Eguaglianza delle opportunità, accoglienza e integrazione.....	4
2.2 - Partecipazione e trasparenza dell'azione amministrativa.....	4
2.3 - Il principio di efficienza, imparzialità, regolarità.....	5
2.4 - Il principio di trasparenza.....	6
2.5 - La libertà d'insegnamento e l'aggiornamento del personale.....	6
3 - Il sistema integrato zero-sei comunale servizi offerti e modalità di accesso.....	6
3.1 - Asili Nido	7
3.2 - Servizi Ricreativi Estivi rivolti ai minori d'età compresa tra 0-3 anni.....	8
3.3 - Scuole dell'Infanzia.....	8
3.4 - CRED Infanzia	9
4 - La gestione dei servizi educativi.....	9
4.1 - Servizi amministrativi, personale educativo e garanzie di continuità.....	9
5 - L'organizzazione dei servizi comunali.....	11
5.1 - Orario giornaliero di funzionamento degli Asili Nido	12
5.2 - Orario giornaliero di funzionamento Servizi Ricreativi Estivi rivolti ai minori d'età compresa tra 0-3 anni.....	12
5.3 - Orario giornaliero di funzionamento delle Scuole dell'Infanzia.....	12
5.4 - Orario giornaliero di funzionamento CRED Infanzia	12
5.5 - Il calendario di funzionamento degli Asili Nido	13
5.6 - Il calendario di funzionamento dei Servizi Ricreativi Estivi rivolti ai minori d'età compresa tra 0-3 anni.....	13
5.7 - Il calendario di funzionamento delle Scuole dell'infanzia.....	13
5.8 - Il calendario di funzionamento del CRED Infanzia	13
6 - La giornata tipo.....	13
6.1 - La giornata tipo negli Asili Nido.....	14
6.2 - La giornata tipo nelle Scuole dell'Infanzia	14
7 - Modalità di ambientamento.....	16
7.1 - Modalità di ambientamento presso gli Asili Nido.....	16
7.2 - Modalità di ambientamento presso le Scuole dell'Infanzia	16
7.3 - Modalità di ambientamento presso i servizi ricreativi estivi rivolti ai minori d'età compresa tra 0-3 anni e il CRED infanzia.....	17
8 - La compartecipazione delle famiglie	17
8.1 - Rette Asili Nido.....	17
8.2 - Tariffe comunali dei Servizi Ricreativi Estivi rivolti ai minori d'età compresa tra 0-3.....	17
8.3 - I costi della Scuola dell'Infanzia	17
8.4 - Tariffe CRED infanzia	17
9 - Il sistema delle garanzie	17
9.1 - Promozione e tutela della salute	17
9.2 - Sana e corretta alimentazione	18
9.3 - Sicurezza.....	18
10 - La valutazione della qualità.....	19
10.1 - Strumenti e metodi per la valutazione	19
10.2 - Le certificazioni di Qualità ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e Registrazione EMAS	19
10.3 - La gestione delle segnalazioni.....	20
11 - Attuazione e revisione della carta dei servizi.....	20



CARTA DEI SERVIZI SISTEMA INTEGRATO ZEROSEI DEL COMUNE DI MANTOVA

Il Settore Servizi Educativi e Pubblica Istruzione del Comune di Mantova eroga e gestisce servizi educativi, scolastici e ricreativi di interesse pubblico rivolti ai bambini e alle bambine di età compresa tra gli zero a sei anni, nel proprio ambito di competenza territoriale.

Le finalità generali del sistema integrato zerosei comunale sono:

- assicurare servizi di qualità;
- favorire l'accesso, l'accoglienza e l'inclusione nei nidi e nelle scuole dell'infanzia comunali di tutti e tutte i bambini e le bambine;
- soddisfare le richieste e i bisogni delle persone e delle famiglie in relazione all'andamento demografico, alle tipologie insediative della città e alle consuetudini sociali e culturali della popolazione.

I suddetti servizi vogliono inoltre favorire spazi d'incontro e di dibattito con le famiglie e i cittadini per la condivisione dell'esperienza pedagogica comunale, anche con lo scopo di sostenere le competenze genitoriali e contribuire ad accrescere la consapevolezza del valore culturale e sociale dei servizi per la prima infanzia.

1 - Il quadro normativo e le fonti ispiratrici

La Carta dei Servizi trae origine dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”) che ha fissato e resa vincolante la modalità *“cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi”*.

Con il DPCM (Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri) del 7 giugno 1995 (“Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Scolastici”) i principi generali del 1994 sono stati declinati in modo puntuale, e vincolante, rispetto ai servizi educativi e scolastici.

La carta dei Servizi Educativi del Comune di Mantova, nel rispetto del DPCM del 1995, riconosce come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana e tiene conto delle seguenti disposizioni normative:

- Convenzione ONU sui diritti del fanciullo (ratificata in Italia con Legge 27 maggio 1991 n. 176);
- Documento della Rete per l'infanzia della Comunità Europea (1996);
- Legge n. 62 del 10 marzo 2000 rubricata *Norme per la parità scolastica e disposizioni sul diritto allo studio e all'istruzione*;
- DGR di Regione Lombardia n. 20588 del 11/02/2005 rubricata *Definizione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi di autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali per la prima infanzia*;
- DGR di Regione Lombardia n. 20943 del 16/12/2005 rubricata *Definizione per i criteri per l'accreditamento dei servizi sociali per la prima infanzia, dei servizi sociali di accoglienza residenziale per minori e dei servizi per le persone disabili*;
- DGR di Regione Lombardia n. 11496 del 17/03/2010 rubricata *Definizione dei requisiti minimi di esercizio dell'unità di offerta sociale centro ricreativo diurno per minori*;
- *Indicazioni nazionali per il curricolo della scuola dell'infanzia e del primo ciclo d'istruzione*, approvati con Decreto Ministeriale n.254 del 13/11/2012;



- Decreto Legislativo n. 65 del 13 aprile 2017 rubricato *Istituzione del sistema integrato di educazione e di istruzione dalla nascita sino a sei anni*;
- *Indicazioni nazionali e nuovi scenari*, trasmessi con Nota MIUR n. 3645 del 01/03/2018;
- DGR di Regione Lombardia n 2929 del 09/03/2020 rubricata *Revisione e aggiornamento dei requisiti per l'esercizio degli asili nido: modifica della DGR 11 febbraio 2005, n. 20588*;
- *Le Linee Pedagogiche per il sistema integrato zero-sei*, adottate con Decreto Ministeriale n. 334 del 22/11/2021;
- *Gli Orientamenti nazionali per i servizi educativi per l'infanzia*, adottati con Decreto Ministeriale n. 43, del 24/02/2022;
- DGR di Regione Lombardia n. 1222 del 30/10/2023 rubricata *Definizione dei criteri di accreditamento per i servizi educativi per la prima infanzia*;
- *Accreditamento servizi di prima infanzia ambito di Mantova*, approvato con verbale di delibera dell'assemblea consortile N. 16/2024 del Consorzio Progetto Solidarietà Ambito di Mantova.

2 - I principi fondamentali

2.1 - Eguaglianza delle opportunità, accoglienza e integrazione

I servizi per l'infanzia del Comune di Mantova sono aperti a tutti e tutte i bambini e le bambine, senza discriminazioni di sesso, razza, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. L'azione educativo/didattica riconosce, rispetta e valorizza le differenze individuali, gli stili comunicativi propri della cultura e del contesto sociale d'appartenenza, favorendo lo sviluppo di un clima improntato alla solidarietà e al rispetto reciproco.

In tale quadro generale di attenzione alle diversità rientrano interventi a supporto di condizione di disabilità, disagio sociale, psicologico e sanitario, con l'obiettivo di accogliere, includere e offrire eguali opportunità educative a tutti e tutte i bambini e le bambine, anche attraverso azioni finalizzate al contrasto della povertà educativa. Gli interventi progettati per l'accoglienza e l'inclusione non rivestono carattere straordinario, ma costituiscono la base per ripensare la "pedagogia del quotidiano".

Le famiglie residenti nel Comune di Mantova hanno la possibilità di scegliere tra i diversi servizi educativi offerti; in caso di numero di istanze superiore ai posti disponibili viene stilata una graduatoria redatta sulla base di criteri d'accesso stabiliti da Delibera di Giunta Comunale. Al fine di garantire equità d'accesso, in caso di mancata frequenza senza un giustificato e documentato motivo dei servizi educativi da parte dei bambini e delle bambine, si provvederà alla dimissione degli stessi e delle stesse ed allo scorrimento della lista d'attesa, secondo modalità e tempi previsti dal [Regolamento Comunale](#) visionabile alla pagina del sito istituzionale del Comune di Mantova.

2.2 - Partecipazione e trasparenza dell'azione amministrativa

La partecipazione dei genitori è garantita e sollecitata sul piano pedagogico, organizzativo e di verifica. La stessa viene concretizzata attraverso la partecipazione ai seguenti organi collegiali:

a) Comitato di Gestione Nido – Consiglio di Scuola dell'Infanzia

Presenti in ogni struttura, composti da rappresentanti dei genitori, del personale educativo/docente e ausiliario. Organo con funzione consultiva e propositiva, ha il compito di collaborare con il personale educativo e docente ed il coordinamento pedagogico. Approva il [Progetto Educativo Nidi Comunali / Piano Triennale dell'Offerta Formativa annuale \(P.T.O.F.\)](#).

b) Commissioni mensa

Sono composte da rappresentanti di genitori e personale educativo/scolastico, con la partecipazione di rappresentanti del Settore Servizi Educativi e Pubblica Istruzione. Interagiscono con l'Amministrazione Comunale e l'ATS - Valpadana per le tematiche riferite al servizio di ristorazione scolastica.

Altri significativi momenti di partecipazione, dettagliatamente descritti nel Progetto Educativo Nidi e nel PTOF delle Scuole dell'Infanzia, sono le assemblee di scuola e di sezione, i colloqui individuali, gli incontri tematici, i laboratori e le feste all'interno dei servizi. I genitori sono invitati a partecipare e collaborare a questi momenti al fine di favorire la continuità educativa orizzontale.

2.3 - Il principio di efficienza, imparzialità, regolarità

Il Settore Servizi Educativi e Pubblica Istruzione si impegna a rispettare elevati livelli di efficienza, imparzialità e trasparenza attraverso l'elaborazione e l'applicazione di apposite procedure codificate ISO:9001, ai quali corrispondono specifici indicatori di risultato:

Codice	Processo	Indicatore	Unità di misura	Soglia accettabilità
P07.12	Elaborazione e gestione del progetto educativo	Livello di soddisfazione famiglie (Customer Materne: Percorso didattico e formativo proposto)	punti	8/10
		Copertura dei posti per sc. Materne	%	95%
		Percentuale di scelta delle famiglie (iscritti in rapporto ai nati)	%	40%
P07.13	Programmazione didattica	Livello di soddisfazione famiglie (valore medio-Customer Materne: percorso didattico; informazione fornite ai genitori su metodi; Customer Nidi: completezza e adeguatezza informazione su metodi; Adeguatezza materiale didattico e giochi)	punti	8/10
		Grado di effettiva attuazione delle attività programmate (Val. pedagoga)	valutazione (buono)	8/10
P07.14	Gestione accessi	Livello di soddisfazione delle famiglie (valore medio-Customer Nidi e Materne: Chiarezza criteri utilizzati per graduatorie)	punti	7,5/10
		Tempo intercorso dal termine delle iscrizioni alla pubblicazione della graduatoria (per frequenza ad Asili Nido e Scuole dell'Infanzia)	gg.	Nidi 27 gg Materne 7 gg Cred 18 gg SER03 21 gg
		Correttezza formale delle graduatorie di accesso a Scuole Infanzia ed Asili Nido	% di iscritti il cui eventuale ricorso è accolto	2%
P07.15	Gestione rette (asili, CRED, Scuolabus)	Contestazioni accolte	n°	20
		Non conformità	n°	15
		Conguagli su rette emesse	%	5%
P07.16	Gestione servizi estivi	Livello di soddisfazione delle famiglie (voce specifica Customer CRED inf.)	Punti su scala da 1 a 10 (voce giudizio complessivo)	8/10
		Copertura dei posti	%	90%
		Rapporto domande accolte su quelle presentate	%	85%
P07.17	Gestione mense	Soddisfazione delle famiglie (Customer Materne: adeguatezza parti fornite, in linea con norme dietetiche)	punti	8/10
		Non conformità	n°	30
P07.18	Accoglienza bambini diversamente abili	N° incontri del GLO convocati secondo le scadenze normative	n°	3/bambino certificazione da inizio a.s. 1/bambino certificazione in corso a.s.
		N° PEI redatti per Scuola dell'Infanzia	n°	1/bambino
		Verbalizzati incontri bambini certificati frequentanti il Nido	n°	almeno 2/bambino
P07.19	Organizzazione del personale dei servizi educativi	Soddisfazione delle famiglie (valore medio-Customer Nidi e Materne: preparazione e aggiornamento professionale del personale)	punti	8/10
		Frequenza a iniziative di formazione specifica di settore	%	80%
		Sezioni che mantengono almeno una insegnante dell'anno precedente	%	90%



2.4 - Il principio di trasparenza

La piena informazione ai cittadini circa le modalità di funzionamento dei servizi è assicurata utilizzando più canali. In particolare:

- Sito istituzionale del Comune di Mantova, e più precisamente l'Area tematica dedicata a nidi, scuola dell'infanzia e istruzione: <https://www.comune.mantova.it/index.php/aree-tematiche/nidi-scuola-istruzione>
- Locandine disponibili negli uffici comunali, nei servizi educativi e scolastici;
- Linee telefoniche e indirizzi e-mail dedicati, resi pubblici sia nei plessi dei Nidi e delle Scuole dell'Infanzia, sia negli Uffici del Settore Pubblica Istruzione e Servizi Educativi;
- Comunicati agli organi d'informazione;
- Portale WE-SCHOOL e bacheche di scuola/sezione, a cui possono accedere solo gli iscritti ai servizi, perché vi vengono pubblicate anche le informazioni relative alla frequenza quotidiana dei bambini e delle bambine.

Questa stessa Carta costituisce un canale d'informazione privilegiato e consente ai cittadini di verificare la rispondenza dei servizi agli standard dichiarati dall'Amministrazione.

2.5 - La libertà d'insegnamento e l'aggiornamento del personale

Tutti i servizi educativi, a partire da una programmazione comune per linee d'indirizzo e sfondo integratore elaborata dal coordinamento pedagogico, danno vita ad una progettazione in itinere che i singoli team docenti/educativi sviluppano all'interno della propria sezione, sulla base delle osservazioni, dei bisogni, delle competenze e dei rilanci dei bambini e delle bambine, al fine di offrire occasioni di apprendimento, nonché spazi e tempi di cura realmente aderenti alle caratteristiche dei differenti gruppi. Il progetto educativo/didattico non viene calato dall'alto, ma elaborato nel rispetto della libertà d'insegnamento di ciascuna equipe.

Al personale educativo sono assicurati specifici percorsi di formazione, aggiornamento e accrescimento professionale. I progetti formativi, predisposti dal Coordinamento Pedagogico, che ne cura anche l'organizzazione e la verifica, si possono avvalere di competenze esterne, in particolare di agenzie formative qualificate ed Università, nonché della programmazione formativa annuale fornita dal Coordinamento Pedagogico Territoriale dell'Ambito di Mantova. Oltre che per i contenuti di tipo metodologico-didattico e culturale, l'amministrazione comunale attiva periodici corsi e seminari in altri ambiti: igienico-sanitario, alimentare (HACCP), pronto soccorso, sicurezza sui luoghi di lavoro, informatica.

3 - Il sistema integrato zero-sei comunale servizi offerti e modalità di accesso

La storia delle scuole della città di Mantova mostra quanto tutte le nostre amministrazioni abbiano creduto nell'importanza della Scuola e dei Servizi Educativi.

Nel 1837, per opera dell'abate Ferrante Aporti, si aprirono gli asili infantili di Carità per i bambini dai 2 ai 5 anni, prima in Cremona poi a S. Martino dell'Argine, Milano, e Mantova.

Il marchese Giuseppe Valenti Gonzaga fu il fondatore e l'animatore degli Asili Infantili di Carità mantovani. A partire dal 1850 il Comune di Mantova iniziò a contribuire attraverso sussidi alla gestione delle scuole e sul finire del diciannovesimo secolo erano attivi tre asili comunali e i due asili infantili di carità che non riuscivano comunque ad accogliere interamente la popolazione infantile dai 3 ai 6 anni d'età. Anche la storia dei servizi per i più piccoli inizia a Mantova già nel XIX secolo si registra in città la fondazione dei primi istituti per l'infanzia, a carattere filantropico, laddove gli istituti per lattanti, o presepi,



erano visti come luoghi di sostegno per famiglie bisognose e madri in difficoltà, mentre i Nidi del Comune di Mantova vengono inaugurati tra il 1976 e 1979 in risposta alle indicazioni della legge 1044 del 1971.

Nel 1968 venne inaugurata alla presenza di importanti personalità dell'Opera Nazionale Montessori, tra i quali la dott.ssa Sorge, la Casa dei Bambini comunale "Maria Montessori". La scuola è stata realizzata su progetto visionato dall'Opera stessa e risponde a precisi principi educativi Montessoriani, primo tra tutti la distribuzione dello spazio in base ai bisogni del bambino, la luminosità e l'apertura verso l'esterno.

Il Comune di Mantova crede fortemente nella validità del metodo Montessori, come validissimo sostegno allo sviluppo nei bambini e grazie alla costante collaborazione con l'Opera Nazionale Montessori ha sviluppato negli anni un progetto educativo/didattico sia nei nidi che nelle scuole dell'infanzia fortemente ispirato alla sua pedagogia. Ad oggi sono due le Case dei Bambini comunali che attuano il metodo di differenziazione didattica Montessori. Grazie agli investimenti comunali, sono presenti insegnanti formate e aggiornate dall'Opera, ed è presente apposito materiale strutturato costruito e pensato in base alle scientifiche osservazioni del bambino.

3.1 - Asili Nido

Gli Asili Nido accolgono bambini dai tre mesi ai tre anni; sono organizzati in gruppi tendenzialmente eterogenei per età: "Piccoli" (dai tre a 15-18 mesi) e "Gruppi Misti" (oltre 15-18 mesi e fino a tre anni). Questa composizione delle sezioni favorisce il confronto fra competenze e autonomie diverse e si richiama alla peculiare storia pedagogica di tradizione montessoriana dei Nidi comunali, nonché alla teoria della Zona di Sviluppo prossimale di Lev Vygotskij. Gli ambienti, i servizi e le attività sono pensati e strutturati in funzione e nel rispetto di ciascun bambino.

Il Comune di Mantova, gestendo Nidi accreditati, garantisce, durante le ore di attività finalizzate (dalle 9:00 alle 16:00) un rapporto numerico educatrici/bambini migliorativo rispetto agli standard minimi di funzionamento stabiliti da Regione Lombardia.

L'organizzazione dei Nidi prevede la presenza di un rapporto educatrice/bambini di 1:5 nella sezione "Piccoli" sia durante le attività finalizzate che non finalizzate, mentre prevede un rapporto educatrice/bambino 1:7 nelle sezioni "Gruppo misto" durante le ore di attività finalizzate (dalle 9:00 alle 16:00) ed un rapporto 1:10 nelle fasce orarie dell'anticipo (7:30-8:00) e del posticipo (dopo le 16:00).

In tutte le fasce orarie è garantita la compresenza dal personale educativo e ausiliario. Nei plessi con almeno tre sezioni, l'organico prevede un'educatrice aggiuntiva con funzione di coordinamento organizzativo interno.

Le iscrizioni avvengono in modalità telematica una volta l'anno, indicativamente nel mese di marzo. Ulteriori istanze possono essere presentate, al di fuori di tale finestra temporale, tramite mail; le richieste vengono collocate in lista d'attesa, in coda alle graduatorie vigenti, rispettando l'ordine cronologico di ricezione.

I criteri per le graduatorie sono stabiliti da apposita Deliberazione di Giunta comunale visionabile alla [pagina del sito istituzionale dedicata alle iscrizioni ai Nidi comunali](#).

Le modalità di accesso sono codificate nella specifica procedura codificata Sistema ISO 9001:2015 certificata (P07.14 – "Gestione Accessi").

La trasparenza delle procedure che portano ad accedere ai servizi è garantita da:

- pubblicità, ai sensi di legge, delle Determinazioni Dirigenziali;
- informazione capillare ai genitori attraverso materiale cartaceo (anche inviato a casa), comunicati stampa/radio/Tv locali, pubblicazione sul sito comunale;
- pubblicità delle graduatorie di accesso anche on-line.



3.2 - Servizi Ricreativi Estivi rivolti ai minori d'età compresa tra 0-3 anni

Il Settore Servizi Educativi e Pubblica Istruzione del Comune di Mantova, con i Servizi Ricreativi Estivi 0-3, offre un supporto alle famiglie nella cura dei bambini nel periodo in cui i nidi sono chiusi, quale servizio di conciliazione vita-lavoro. I suddetti accolgono bambini di età compresa 0-3 anni che abbiano frequentato nell'anno educativo precedente un nido comunale. Il servizio viene organizzato al termine del calendario di regolare funzionamento dei Nidi. È un servizio a domanda individuale, gestito prevedendo forme di razionalizzazione e ottimizzazione delle attività, ovvero accorpando più Nidi e garantendo i requisiti minimi di esercizio del Nido con un rapporto educatrice/bambini di 1:8 durante le ore di attività finalizzate (dalle 9:00 alle 16:00) ed un rapporto 1:10 nelle altre fasce orarie. Le iscrizioni vengono accolte attraverso modulistica cartacea in primavera gestita dalla Coordinatrice dei Nidi. Le famiglie possono scegliere a quali settimane di servizio iscriversi, secondo le proprie necessità.

I criteri per le graduatorie sono riportati da Determina Dirigenziale visionabile alla [pagina del sito istituzionale dedicata al Servizio Ricreativo Estivo 0-3 anni](#).

Le procedure di accesso sono codificate nello specifico processo di qualità certificata ISO 9001:2015 ('Gestione Accessi').

La trasparenza delle procedure che portano ad accedere ai servizi è garantita da:

- pubblicità, ai sensi di legge, delle Determinazioni Dirigenziali;
- informazione capillare ai genitori che frequentano i nidi comunali tramite materiale cartaceo distribuito presso i nidi comunali, mail e pubblicazioni su We-School.
- pubblicità delle graduatorie di accesso.

3.3 - Scuole dell'Infanzia

Le Scuole dell'Infanzia comunali hanno ottenuto il decreto che sancisce la parità scolastica a decorrere dall'anno scolastico 2001/2002. Tale riconoscimento inserisce la scuola all'interno del sistema nazionale di istruzione e garantisce l'equiparazione dei diritti e dei doveri degli studenti e delle studentesse. Più in generale impegna le scuole paritarie a contribuire alla realizzazione della finalità di istruzione ed educazione che la Costituzione assegna alla scuola.

Le Scuole dell'Infanzia comunali accolgono bambini dai 3 ai 6 anni nel rispetto delle normative Ministeriali; sono organizzate in sezioni eterogenee per età nel solco della tradizione pedagogica montessoriana. Sono garantite attività, anche d'intersezione, specifiche per le varie fasce d'età.

Tra le sei Scuole dell'Infanzia paritarie comunali due sono 'Case dei Bambini', convenzionate con l'Opera nazionale Montessori.

Le sezioni sono, di norma, formate da 25 bambini con due insegnanti co-titolari a tempo pieno (30 ore settimanali di lavoro con i bambini) che garantiscono un'ampia compresenza nel corso della mattinata. Nelle scuole con almeno tre sezioni, l'organico prevede un'insegnante aggiuntiva con mansioni di coordinamento organizzativo interno.

Le iscrizioni avvengono in modalità telematica una volta l'anno, indicativamente nel mese di gennaio, in concomitanza con l'iscrizione alle scuole statali. Le famiglie che non effettuano l'iscrizione in questo periodo possono presentare istanza di ammissione compilando apposita modulistica e inviarla tramite e-mail: le richieste saranno collocate in lista d'attesa in coda alle graduatorie vigenti, rispettando l'ordine cronologico di ricezione.

I criteri di accesso per le graduatorie sono stabiliti da Delibera di Giunta Comunale visionabile alla [pagina del sito istituzionale dedicata alle iscrizioni alle Scuole d'Infanzia comunali](#).



Le procedure di accesso sono codificate nello specifico processo di qualità certificata ISO 9001:2015 ('Gestione Accessi').

La trasparenza delle procedure che portano ad accedere ai servizi è garantita da:

- pubblicità, ai sensi di legge, delle Determinazioni Dirigenziali;
- informazione capillare ai genitori attraverso comunicati stampa/radio/Tv locali, pubblicazione sul sito comunale e su We-School;
- pubblicità delle graduatorie di accesso anche on line.

3.4 - CRED Infanzia

Il Settore Servizi Educativi e Pubblica Istruzione del Comune di Mantova con i CRED Infanzia offre un supporto alle famiglie nella cura dei bambini di età compresa tra i 3 e i 6 anni di età, in un periodo in cui le scuole sono chiuse, quale servizio di conciliazione vita-lavoro. I suddetti Centri Ricreativi vengono attivati in diversi plessi, stabiliti di anno in anno, e prevedono l'accoglienza di bambini e bambine che abbiano già frequentato una scuola dell'infanzia comunale, statale o privata. Le iscrizioni avvengono in modalità telematica una volta l'anno, indicativamente in primavera. Le famiglie possono scegliere a quali settimane di servizio iscriversi, secondo le proprie necessità. I criteri per le graduatorie sono riportati nella Determina Dirigenziale, consultabile assieme a costi, settimane di apertura e plessi alla [pagina del sito istituzionale dedicato al CRED 3-6](#).

Le procedure di accesso sono codificate nello specifico processo di qualità certificata ISO 9001:2015 ('Gestione Accessi').

La trasparenza delle procedure che portano ad accedere ai servizi è garantita da:

- pubblicità, ai sensi di legge, delle Determinazioni Dirigenziali;
- informazione capillare ai genitori attraverso materiale cartaceo (anche inviato a casa), comunicati stampa/radio/Tv locali, pubblicazione sul sito comunale e su We-School;
- pubblicità delle graduatorie di accesso anche on line.

4 - La gestione dei servizi educativi

4.1 - Servizi amministrativi, personale educativo e garanzie di continuità

I servizi 0-6 anni (Nidi e Scuole dell'Infanzia), ad eccezione del Nido "Emi Kelder" (oggetto del successivo capoverso) fanno capo al Settore Servizi Educativi e Pubblica Istruzione, al quale compete la gestione delle risorse assegnate dall'Amministrazione Comunale. Le manutenzioni (ordinarie e straordinarie) sono di competenza del Settore Lavori Pubblici.

Il Nido "E. Kelder" è affidato ad un operatore economico, selezionato tramite procedura aperta per l'affidamento in concessione del servizio. La titolarità del nido resta in capo al Comune di Mantova ed il Settore Servizi Educativi e Pubblica Istruzione garantisce una puntuale collaborazione e verifica con i gestori del servizio, che sono tenuti a garantire i medesimi standard previsti per i nidi comunali a gestione diretta.

Per l'assolvimento delle funzioni ad esso affidate, il Settore Servizi Educativi e Pubblica Istruzione dispone, al proprio interno, di uffici per la programmazione dei servizi, la progettazione e predisposizione delle azioni di supporto e di governo del sistema educativo. Numeri telefonici ed indirizzi mail degli uffici sono disponibili [alla pagina dedicata del sito istituzionale](#).





La responsabilità dei servizi è affidata al Dirigente del Settore, che si avvale di uno staff di funzionari, istruttori e collaboratori amministrativi.

Il coordinamento pedagogico dei servizi - responsabile dell'azione educativa nelle singole strutture e garante del perseguimento degli obiettivi, anche in termini di crescita culturale e partecipazione dei genitori, stabiliti dall'Amministrazione - è assicurato da Istruttori Direttivi delle Attività Educative.

Nei Nidi e nelle Scuole dell'Infanzia operano diverse figure professionali, prevalentemente con contratto a tempo indeterminato: insegnanti/educatrici, personale di cucina e personale ausiliario. Per le assunzioni, sia a tempo determinato che indeterminato, sono richiesti i titoli di studio e requisiti professionali previsti dalla vigente normativa nazionale e regionale. In caso di assenza di personale è sempre prevista la sostituzione con personale interno o esterno al singolo servizio.

Per garantire la qualità dei servizi offerti sono previsti rapporti numerici adulto-bambino migliorativi rispetto a quanto stabilito dalla normativa di riferimento. Tale scelta consente di organizzare attività individuali, a piccoli gruppi, di intersezione, per progetti, nonché di garantire ad ogni bambino di essere osservato in modo professionale, di rendere flessibile la programmazione della giornata educativa adeguandola alle dinamiche del gruppo e alle esigenze individuali.

Nei Servizi Ricreativi Estivi rivolti ai minori d'età compresa tra 0-3 anni e nei CRED Infanzia, per garantire il principio di continuità con l'annualità educativo-didattica appena conclusa, il Comune di Mantova utilizza in prevalenza il proprio personale educativo e insegnante.

Tuttavia, in quanto tali servizi si svolgono nel periodo in cui il personale dipendente fruisce delle ferie, i servizi possono prevedere l'implementazione del personale con professionisti dipendenti di operatori economici specializzati in educazione ed Infanzia, al fine di riuscire a garantire l'accoglimento del maggior numero possibile di bambini e bambine.

Per approfondire la tematica del progetto e della programmazione educativa nei nidi comunali si rimanda al [Progetto Educativo Nidi Comunali](#); per approfondire il progetto e la programmazione didattica delle scuole dell'infanzia comunali si rimanda al [PTOF](#) e ai Progetti Didattici annuali consultabili presso le singole scuole dell'Infanzia e sul portale We-School.

Il sistema integrato comunale, pur differenziandosi al suo interno al fine di proporre le esperienze più idonee alle diverse tipologie d'utenza, garantisce una forte continuità tra l'offerta educativa proposta al nido e quella didattica alla scuola dell'infanzia, attraverso la supervisione erogata nei vari plessi dal coordinamento pedagogico e un programma formativo comune rivolto congiuntamente al personale afferente ai due segmenti dello *zerosei*. Tali interventi mirano a costruire una visione condivisa su differenti tematiche cardine quali l'idea di "bambino al centro", contesti e stili di apprendimenti, spazi, tempi e materiali di sviluppo nei servizi educativi e scolastici per l'infanzia.

Grazie a questa metodologia di lavoro, improntata ad un'ottica di sistema, è stato elaborato un percorso di continuità per i bambini che terminano la loro esperienza presso i nidi comunali e vengono iscritti alle scuole dell'infanzia comunali. Questo percorso di continuità prevede colloqui di passaggio tra il personale dei due segmenti del sistema integrato, nonché la partecipazione dei bambini e delle bambine frequentanti il nido, genitori ed educatrici ad esperienze presso la scuola dell'infanzia di futura frequenza.

Questi momenti sono finalizzati ad offrire occasioni, contesti ed azioni educative in grado di fornire strumenti che:

a) aiutano i bambini e le bambine a familiarizzare con la nuova realtà scolastica;



- b) supportano l'azione delle insegnanti della scuola dell'infanzia, garantendo loro un'importante conoscenza relativa all'esperienza che i bambini e le bambine hanno vissuto al nido al fine di organizzare e comporre le future sezioni;
- c) rassicurano i genitori sulla validità degli elementi di continuità pedagogica ed educativa che prevede la nuova esperienza.

Credendo fortemente nel valore della continuità educativa, il sistema integrato zero-sei comunale è pienamente aperto alla collaborazione con le altre agenzie educative e scolastiche del territorio. A tal fine, nei momenti di passaggio tra nido e scuola dell'infanzia, le insegnanti comunali ricercano attivamente la collaborazione del personale educativo dei servizi per la prima infanzia che si rende disponibile ad effettuare colloqui di passaggio tra i due segmenti del sistema integrato territoriale.

Le insegnanti della scuola dell'infanzia comunale effettuano anche colloqui con i docenti delle scuole primarie nel momento di passaggio dei bambini e delle bambine tra i due ordini e, qualora vengano organizzati laboratori di continuità da parte degli Istituti comprensivi/Scuole primarie paritarie, si impegnano ad accompagnarvi i bambini e le bambine delle loro sezioni.

5 - L'organizzazione dei servizi comunali

	Gestione del servizio	Orari	Personale insegnante/educativo	Personale ausiliario	Cucina interna
Tommaso Ferrari Via Conciliazione, 64 Tel. 0376/328788 materna.ferrari@comune.mantova.it	Comunale	7:45-18:00	Comunale / Cooperativa Sociale	Cooperativa Sociale	SI
Vittorino da Feltre C.so Garibaldi, 41 Tel. 0376322177 materna.vittorino@comune.mantova.it	Comunale	7:30-18:00	Comunale / Cooperativa Sociale	Cooperativa Sociale	SI
Strozzi e Valenti Via Monteverdi Te. 0376/323269 materna.strozzi@comune.mantova.it	Comunale	7:45-16:00	Comunale / Cooperativa Sociale	Cooperativa Sociale	SI
Maria Montessori Piazzale Michelangelo Tel 0376/323648 materna.montessori@comune.mantova.it	Comunale	7:45-18:00	Comunale / Cooperativa Sociale	Cooperativa Sociale	SI
Olga Visentini Via P.S. Verdi - Frassine Tel.0376/370581 materna.visentini@comune.mantova.it	Comunale	7:35-16:00	Comunale / Cooperativa Sociale	Cooperativa Sociale	SI
Pier Fortunato Calvi Str. Formigosa – Formigosa Tel. 0376/302191 materna.calvi@comune.mantova.it	Comunale	8:00-16:00	Comunale / Cooperativa Sociale	Cooperativa Sociale	No (solo punto cottura)
Charlie Chaplin Via Conciliazione 126/D Tel.0376324570 nido.chaplin@comune.mantova.it	Comunale	7:30-18:00	Comunale	Cooperativa Sociale	SI
Ernesto Soncini Via Soncini Tel. 0376/380262 nido.soncini@comune.mantova.it	Comunale	7:30-17:30	Comunale	Cooperativa Sociale	SI
Peter Pan Via Sarajevo, 3 Tel. 0376/370020 nido.peterpan@comune.mantova.it	Comunale	7:30-16:30	Comunale	Cooperativa Sociale	SI
Emi Kelder V.lo San Paolo Tel. 0376/327372 nido.kelder@comune.mantova.it	Cooperativa Sociale	7:30-18:00	Cooperativa Sociale	Cooperativa Sociale	SI



5.1 - Orario giornaliero di funzionamento degli Asili Nido

L'orario giornaliero dei nidi prevede almeno 9 ore di funzionamento dalle 7:30 alle 16.30, per 5 giorni settimanali dal lunedì al venerdì.

Le famiglie possono scegliere se iscrivere i bambini a tempo pieno (dalle 8:00 alle 16:00) o a tempo ridotto (dalle 8:00 alle 13:30). I posti a tempo pieno sono limitati. In caso di esubero di richieste rispetto ai posti disponibili le istanze saranno accolte in base alle graduatorie di plesso e potrà essere offerto, in alternativa, un posto a tempo ridotto, qualora disponibile. Gli orari di anticipo (dalle 7:30 alle 8:00) e di posticipo (dopo le 16:00) sono riservati ai bambini che hanno entrambi i genitori lavoratori. I singoli servizi di anticipo e posticipo vengono attivati al raggiungimento minimo di 10 richieste. Le istanze d'iscrizione al servizio anticipo e posticipo potranno essere accolte, sulla base dei posti disponibili, indipendentemente l'una dall'altra. In caso di esuberi di richieste rispetto all'offerta, le istanze saranno accolte secondo i criteri stabiliti da Determina Dirigenziale visionabile alla [pagina del sito istituzionale dedicata alle iscrizioni ai Nidi comunali](#). Il servizio posticipo potrebbe essere attivato gradatamente in base al numero di bambini già ambientati che frequentano il servizio.

5.2 - Orario giornaliero di funzionamento Servizi Ricreativi Estivi rivolti ai minori d'età compresa tra 0-3 anni

L'orario giornaliero dei Servizi Ricreativi Estivi rivolti ai minori d'età compresa tra 0-3 anni prevede almeno 9 ore di funzionamento, dalle 7:30 alle 16.30, per 5 giorni settimanali dal lunedì al venerdì. Per motivi di razionalizzazione del servizio ogni sede viene aperta al raggiungimento minimo di 10 iscrizioni per ogni turno settimanale, così come l'attivazione del servizio di posticipo è subordinata al raggiungimento minimo di 8 iscrizioni settimanali per plesso.

Per ragioni di natura pedagogica per i bambini che sono iscritti al nido con tipologia oraria "Tempo ridotto" non potranno partecipare ai servizi ricreativi estivi 0-3 anni con modalità di frequenza "Tempo Normale" o "Tempo prolungato". È tuttavia possibile iscrivere al servizio ricreativo estivo 0-3 anni con modalità di frequenza "Tempo ridotto" un bambino che frequenta il Nido comunale con modalità di frequenza "Tempo normale" o "Tempo prolungato".

5.3 - Orario giornaliero di funzionamento delle Scuole dell'Infanzia

L'orario giornaliero per l'infanzia è, di norma, di otto ore comprese tra le ore 8.00 e le ore 16.00 per cinque giorni settimanali.

In questa fascia oraria sono previste tre possibilità di uscita: la prima precedente alla consumazione del pasto (11:45), la seconda dopo l'offerta del pranzo, la terza al termine del servizio (15:30-16:00).

Su richiesta ed utilizzo da parte di un numero minimo di famiglie (10) in alcune scuole è attivo un servizio di anticipo e posticipo riservato ai bambini che hanno entrambi i genitori lavoratori. Le richieste d'iscrizione al servizio anticipo e posticipo potranno essere accolte, sulla base dei posti disponibili, indipendentemente l'una dall'altra. In caso di esuberi di richieste rispetto all'offerta, le istanze saranno accolte secondo i criteri stabiliti da Delibera di Giunta Comunale e riportati nella Determina Dirigenziale, visionabili alla [pagina del sito istituzionale dedicata alle iscrizioni alle Scuole d'Infanzia comunali](#).

5.4 - Orario giornaliero di funzionamento CRED Infanzia

L'orario di funzionamento del CRED infanzia è dalle 7:30 alle 16.00 per cinque giorni settimanali.

In questa fascia oraria sono previste tre possibilità di uscita: la prima precedente alla consumazione del pasto (11:45), la seconda dopo l'offerta del pranzo (13:00-13:00), la terza al termine del servizio (15:60-



16:00). Per ragioni di natura pedagogica per i bambini che sono iscritti alla scuola dell'infanzia con tipologia oraria "Tempo ridotto", dovranno essere iscritti al CRED infanzia con la stessa modalità oraria. E' tuttavia possibile iscrivere i bambini e le bambine al CRED infanzia con modalità di frequenza "Tempo ridotto" anche nel caso in cui abbiano frequentato la scuola dell'infanzia a "Tempo normale".

5.5 - Il calendario di funzionamento degli Asili Nido

I Nidi comunali costituiscono, unitamente alle Scuole Infanzia paritarie comunali, il Sistema Integrato di educazione e istruzione dalla nascita fino a sei anni del Comune di Mantova. Tutti i plessi afferiscono alla medesima direzione. Il calendario di apertura dei Nidi tende ad uniformarsi al calendario scolastico regionale previsto per le Scuole dell'Infanzia. L'amministrazione comunale definisce annualmente il calendario di apertura dei suoi servizi educativi per la prima infanzia, talvolta ampliandolo rispetto a quello delle Scuole dell'Infanzia.

Solitamente il periodo di apertura dei Nidi decorre dall'ultima settimana di agosto sino all'ultima settimana di giugno. [Il calendario](#) dettagliato di apertura è approvato annualmente tramite Determina Dirigenziale nell'estate antecedente all'anno educativo di riferimento, ed è consultabile sul sito istituzionale del Comune di Mantova.

5.6 - Il calendario di funzionamento dei Servizi Ricreativi Estivi rivolti ai minori d'età compresa tra 0-3 anni

Nel mese di luglio sono attivi i Servizi Ricreativi Estivi rivolti ai minori d'età compresa tra 0-3 anni in alcuni nidi, selezionati annualmente secondo criteri di razionalizzazione e ottimizzazione delle attività. Le settimane e i plessi di apertura vengono stabiliti annualmente con Determina Dirigenziale, [consultabile alla pagina istituzionale dedicata al servizio](#).

È inoltre prevista la possibilità, per i bambini che abbiano frequentato i nidi comunali, di accedere nel mese di agosto al Baby Camp organizzato presso il nido Kelder dall'operatore economico che gestisce il nido in concessione.

5.7 - Il calendario di funzionamento delle Scuole dell'infanzia

Le Scuole dell'infanzia adottano il [calendario di funzionamento](#) stabilito da Regione Lombardia con la D.G.R. 3318/2012 e definito puntualmente ogni anno dall'Amministrazione, tramite Determina Dirigenziale nell'estate antecedente all'anno scolastico di riferimento. Lo stesso è consultabile sul sito istituzionale del Comune di Mantova

5.8 - Il calendario di funzionamento del CRED Infanzia

Nei mesi di luglio e agosto è attivo in alcune Scuole dell'Infanzia, individuate annualmente secondo criteri di razionalizzazione e ottimizzazione delle attività, il servizio CRED Infanzia. Le settimane e i plessi presso il quale il servizio viene erogato vengono stabiliti annualmente con Determinazione Dirigenziale, consultabili alla [pagina del sito istituzionale dedicato al CRED 3-6](#).

6 – La giornata tipo

La giornata al nido e alla scuola dell'infanzia è scandita da vari momenti, tutti egualmente significativi: l'accoglienza, le attività didattico-educative, il gioco, il pranzo, il riposo, il commiato. Ogni momento è pensato e programmato dal personale educativo/insegnante, che ne verifica l'adeguatezza e la buona riuscita. Lo scopo è sostenere in modo professionale la crescita, l'autonomia e l'autostima del bambino



grazie alla prevedibilità delle azioni quotidiane proposte. La scansione della giornata è definita in modo univoco nel Progetto Educativo (Asili Nido) e nel Piano dell'Offerta Formativa (scuole dell'infanzia). La giornata tipo dei Servizi Ricreativi Estivi rivolti ai minori d'età compresa tra 0-3 anni e del CRED infanzia ricalcano rispettivamente la giornata tipo del Nido e della Scuola dell'Infanzia e sono indicate dell'informativa offerta ai genitori.

6.1 - La giornata tipo negli Asili Nido

L'organizzazione prevede in ogni momento della giornata la compresenza di più educatrici e del personale ausiliario secondo i rapporti educatrice/bambino già descritti nel paragrafo "Il sistema integrato zerosei comunale, servizi offerti e modalità di accesso – Asili nido"

7.30 – 9.00	Anticipo - Accoglienza dei bambini nelle zone non strutturate
9.00 – 9.30	Piccolo spuntino. Canzoni e filastrocche in gruppo Cerchio di benvenuto.
9.30 – 10.00	I bambini sono accompagnati in bagno a piccoli gruppi.
10.00 -11.00	Attività in piccoli gruppi nelle varie zone di lavoro e in outdoor in relazione alla programmazione e alle diverse competenze dei bambini. Riposo per i bambini che desiderano dormire.
11.00 – 11.20	I bambini vengono accompagnati in bagno per lavarsi le mani e prepararsi per il pranzo. Nei momenti d'attesa i bambini sono impegnati in attività rilassanti quali lettura di libri, brevi conversazioni.
11.30 – 12.00	Pranzo in piccoli gruppi con l'educatrice
12.00 – 12.45	I bambini sono accompagnati a piccoli gruppi in bagno. Preparazione al sonno
12.30 – 13.30	Uscita dei bambini che frequentano a orario ridotto
12.45 – 15.00	I bambini con i loro oggetti transizionali, sono accompagnati in zona riposo. L'educatrice favorisce l'addormentamento. Il momento del sonno viene calibrato nel rispetto dei ritmi fisiologici individuali.
15.00 – 15.30	Quando i bambini si svegliano vengono cambiati e preparati per la merenda.
15.30 – 16.00	Uscita dei bambini che frequentano a tempo pieno.
16.00 – a seconda del singolo Nido	Posticipo: i bambini con l'educatrice del pomeriggio sono

6.2 - La giornata tipo nelle Scuole dell'Infanzia

L'organizzazione prevede sempre la compresenza del personale insegnante e del personale ausiliario. All'interno delle singole sezioni è inoltre prevista la compresenza di due insegnanti dalle ore 10:00 alle 14:00.



7.30 – 8.00	Accoglienza dei bambini che usufruiscono dell'orario anticipato
8.00-9.00	Momento di accoglienza e attività libere, singole o a piccoli gruppi, nei vari angoli organizzati con materiale per le costruzioni, il gioco simbolico, il grafico pittorico, la manipolazione e la lettura.
9.00-9.45	Appello, calendario, bagno: momenti comuni e di routine particolarmente significativi per la conoscenza, la conquista del senso di appartenenza, l'osservazione, la successione temporale, l'acquisizione di abilità pratiche relative alla cura della propria persona.
9.45-11.30	Riprendono le attività singole o a piccoli gruppi, libere o guidate dall'insegnante, negli angoli della sezione. In questo momento della giornata vi è maggior presenza delle insegnanti, aumentano pertanto le attività a piccolo gruppo scaturite dalla programmazione annuale. A turno con le altre sezioni i bambini occuperanno anche tutti gli spazi della scuola: saloni, intersezioni, giardini per svolgere attività (motorie, musicali, drammatico-teatrali e di gioco simbolico) libere o guidate dall'insegnante. Attorno alle ore 11.10 in sezione: apparecchiatura a piccolo gruppo eterogeneo per età. Momento importante per lo sviluppo di competenze motorie, di cooperazione, di osservazione, di successione, di corrispondenza, di ordine.
11.30-11.45	Igiene e cura della propria persona in preparazione del pranzo. Momento importante per la conquista dell'autonomia.
11.45-12.45	Pranzo: momento di socializzazione, di educazione alimentare, di sviluppo di competenze linguistiche (es. arricchimento lessicale), di abilità logico matematiche (riconoscimento, scelta delle quantità), di sviluppo di abilità manuali (utilizzo di strumenti specifici). Momento scandito dalle norme comuni di convivenza.
12.45-13.15	Momento di uscita dei bambini. Momento di grande gruppo gestito dall'insegnante con giochi motori, musicali, canti, letture oppure gioco libero nei vari spazi strutturati della sezione.
13.15-13.35	Igiene e cura della propria persona in preparazione al riposo. Preparazione brandine. Momento che favorisce la conquista dell'autonomia
13.35-15.10	Riposo: ascolto di fiabe o musiche di rilassamento. Momento affettivo, di rispetto reciproco.
15.10-15.30	Risveglio - riordino - bagno. Sviluppo di abilità pratiche, capacità di collaborazione, di riconoscimento delle proprie cose, di conquista dell'autonomia.
15.30-16.00	Momento di uscita dei bambini. Attività libere, individuali o a piccolo gruppo, negli spazi strutturati della sezione.
16.00 -18:00	Merenda e momento di gioco gestito dall'insegnante a piccolo-grande gruppo. Attività motorie, musicali, di drammatizzazione, di gioco simbolico libere o guidate dall'insegnante.



7 - Modalità di ambientamento

Nei servizi comunali per la prima infanzia l'accoglienza inizia già nel periodo che precede la prima iscrizione e accompagna bambini e genitori per tutto il percorso di frequenza. La stessa prevede:

- a) "Open Day" ovvero giornate di apertura dei nidi e delle scuole alla cittadinanza;
- b) assemblea dei nuovi iscritti con presentazione del nido o della scuola come ambiente di vita;
- c) conoscenza del personale educativo/insegnante;
- d) distribuzione di materiale informativo e/o presentazione di un video sulla giornata tipo e colloqui individuali tra genitori e personale educativo/insegnante finalizzati alla conoscenza delle caratteristiche individuali di ogni singolo bambino.

7.1 - Modalità di ambientamento presso gli Asili Nido

Accompagnati dai genitori ed accolti dalle educatrici, i bambini giungono, con gradualità, a fare propria l'esperienza di vita al Nido.

La fase di ambientamento, di norma, non è inferiore alle due settimane, organizzate al fine di prevedere una progressiva e graduale diminuzione della presenza del genitore in sezione.

Durante la prima settimana i bambini rimarranno al Nido poche ore al giorno in compagnia di un genitore.

I tempi di permanenza al Nido e di distacco dal genitore aumenteranno nella seconda settimana, nel corso della quale verranno proposti i momenti di cambio del pannolino, del pranzo con i compagni e del riposo mattutino per i più piccoli.

Solo quando i bambini vivranno in modo sereno la mattinata si potrà prolungare il tempo di permanenza al nido e si potrà proporre il riposo pomeridiano.

I tempi dell'ambientamento sono da considerarsi indicativi e modificabili in base alle reazioni ed alle risposte di ogni singolo bambino/a e verranno concordati dall'educatrice con i genitori. Sono molto importanti, in questa delicata fase, la collaborazione e la fiducia del genitore, soprattutto nel caso in cui si renda necessario un allungamento dei tempi d'ambientamento.

7.2 - Modalità di ambientamento presso le Scuole dell'Infanzia

Le modalità di ambientamento presso le scuole dell'infanzia comunali prevedono la gradualità necessaria al bambino per conoscere ed essere sereno nel nuovo ambiente.

- Primo giorno: Ingressi scaglionati a piccoli gruppi in giorni prefissati con le famiglie; breve tempo di permanenza a scuola (ad es. 9.30 – 10.30). Il genitore può, se necessario, affiancare il bambino in sezione.
- Secondo giorno: Tempo di permanenza più lungo (9.30 – 11.00). Il genitore si stacca dal bambino ma normalmente rimane negli spazi dedicati agli adulti.
- Terzo giorno: ingresso entro le ore 9.00 e distacco dal genitore che lascia i locali della scuola. Uscita prima di pranzo (ore 11.30 circa).
- Quarto e quinto giorno: introduzione momento del pasto; uscita dalle ore 12.45 alle ore 13.15 circa.
- Seconda settimana: consolidamento del momento del pranzo;
- Dalla terza settimana: introduzione del momento del riposo pomeridiano e della frequenza fino alle 16.00 (e successivamente fino alle 18.00 per chi usufruisce del servizio di posticipo).

Tale scansione è indicativa e può subire variazioni in base allo specifico adattamento di ogni bambino.



7.3 - Modalità di ambientamento presso i servizi ricreativi estivi rivolti ai minori d'età compresa tra 0-3 anni e il CRED infanzia

Ai servizi estivi possono accedere solamente bambini che abbiano già frequentato il nido o la scuola dell'infanzia, con il medesimo modulo orario previsto durante l'orario scolastico. Non è prevista per cui una fase di ambientamento.

8 - La compartecipazione delle famiglie

Le modalità di contribuzione ai costi dei servizi (rette) sono approvate dal Consiglio Comunale. Sono previste riduzioni o esoneri in base alla capacità contributiva dei cittadini, calcolata utilizzando l'ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente). Cliccando sui sotto riportati link si viene indirizzati alla pagina istituzionale del sito in cui è possibile visionare le tariffe dei servizi zerosei.

8.1 - Rette Asili Nido

[Le rette](#) sono onnicomprensive: alimentazione completa preparata in cucine interne secondo le tabelle dietetiche definite dal Servizio Igiene Alimenti dall'ATS, prodotti per l'igiene personale, pannolini, materiali didattici e di consumo, ecc.

8.2 - Tariffe comunali dei Servizi Ricreativi Estivi rivolti ai minori d'età compresa tra 0-3

[Le tariffe](#), stabilite da Delibera di Giunta comunale, sono onnicomprensive: alimentazione completa, secondo le tabelle dietetiche definite dal Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'A.T.S. Val Padana, nonché dei prodotti per l'igiene personale, pannolini, materiali didattici e di consumo, ecc.

8.3 - I costi delle Scuole dell'Infanzia

La frequenza alle Scuole dell'Infanzia è gratuita; sono a pagamento, ma a frequenza volontaria, il [servizio di refezione](#) (viene fatturato il numero di pasti effettivamente consumati) e il servizio di [post-scuola](#).

8.4 - Tariffe CRED infanzia

[Le tariffe](#) sono onnicomprensive anche del pasto con alimentazione completa, secondo le tabelle dietetiche definite dal Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'A.T.S. Val Padana. Il costo è diversificato in base all'orario frequentato.

9 - Il sistema delle garanzie

Per l'erogazione dei servizi l'Amministrazione Comunale si impegna a garantire le seguenti condizioni:

9.1 - Promozione e tutela della salute

La promozione e tutela della salute nei servizi educativi per l'infanzia è assicurata dal puntuale rispetto della normativa di settore. In particolare è applicato il protocollo regionale approvato dalla Regione Lombardia con D.G.R. 30 settembre 2004 n. VII/18853 "Sorveglianza, notifica, controllo delle malattie infettive: revisione e riordino degli interventi di prevenzione in Regione Lombardia". In tale protocollo sono, tra gli altri aspetti, disciplinati i seguenti ambiti: utilizzo e igiene di oggetti e indumenti personali, preparazione e somministrazione di alimenti, contatti in ambienti di vita collettiva, sanificazione degli ambienti, misure di controllo. Il personale di servizio (educativo, ausiliario e di cucina) è tenuto direttamente al rispetto della normativa e, allo scopo, è appositamente formato e aggiornato anche in collaborazione con i servizi ASL competenti.



Per quanto riguarda le cucine, sono applicate, e puntualmente verificate, le normative HACCP (sistema di autocontrollo che ogni operatore nel settore della produzione e somministrazione di alimenti deve mettere in atto al fine di valutare e stimare pericoli e rischi e stabilire misure di controllo per prevenire l'insorgere di problemi igienici e sanitari).

9.2 - Sana e corretta alimentazione

Nei Nidi a gestione diretta e nelle sei Scuole dell'Infanzia comunali il servizio di refezione è affidato ad una ditta esterna, selezionata a seguito di procedura di gara aperta; presso il nido Kelder il servizio di refezione è gestito dalla medesima ditta concessionaria del nido. In entrambi i casi i requisiti del servizio sono i medesimi.

Vengono previsti ed attuati tutti i controlli finalizzati sia a garantire l'assoluta correttezza igienico-sanitaria del processo di lavorazione, sia a valutare la gradevolezza organolettica dei pasti proposti ai bambini. Con compiti diversi sono impegnati su questo fronte, oltre al Comune: a) la ditta concessionaria del servizio, tenuta ad un rigoroso programma di autocontrollo; b) una ditta certificata, incaricata dal Comune di effettuare campionature e rilevazioni; c) l'ATS di competenza territoriale che vigila costantemente tramite gli operatori del Sian (Servizio Igiene Alimentazione Nutrizione); d) le Commissioni mensa, composte da rappresentanti di insegnanti e genitori.

Il Settore Servizi Educativi e Pubblica Istruzione fonda l'erogazione del servizio di refezione sui seguenti punti qualificanti:

- mantenimento delle cucine interne in tutti i plessi (fa eccezione la scuola dell'infanzia Calvi in cui è comunque presente un punto cottura);
- utilizzo di prodotti biologici e, in particolare: pasta, riso parboiled, cereali e farine, legumi secchi, yogurt, pomodori pelati, olio extravergine d'oliva, uova. La verdura fresca e la frutta sono biologiche, secondo disponibilità di mercato;
- analisi mensili in ogni cucina sulle materie prime o sul cucinato a cura di ditta esterna accreditata (analisi batteriologiche e/o chimico fisiche per la ricerca di metalli pesanti, antibiotici, pesticidi);
- uso di prodotti di pulizia a basso impatto ambientale e fornitura di materiale cartaceo a perdere proveniente da carta riciclata (almeno il 50%);
- abolizione dell'uso dell'acqua in bottiglia, e uso esclusivo di quella dell'acquedotto comunale per bambini oltre i 18 mesi;
- raccolta differenziata, con uso di sacchetti biodegradabili per la raccolta dell'umido.

9.3 – Sicurezza

La gestione della sicurezza negli stabili e nei servizi di competenza comunale comporta interventi, competenze e responsabilità differenziate.

Il Settore Lavori Pubblici assicura la messa a norma di edifici, strutture e impiantistica; programma i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria per monitorare e prevenire, secondo priorità valutate dal punto di vista tecnico, gli eventuali rischi.

Il Settore Servizi Educativi e Pubblica Istruzione garantisce, in collaborazione con i Settori competenti in materia, il rispetto del DL 81/2008 e sgg. per la sicurezza. In tutti i plessi sono previsti i 'Documenti di valutazione dei rischi', i 'Piani di evacuazione', costantemente aggiornati e verificati da tecnici comunali, e si effettuano prove di evacuazione complete almeno tre volte l'anno.



10 - La valutazione della qualità

Il funzionamento dei servizi è costantemente monitorato a più livelli con lo scopo di ottemperare efficacemente agli adempimenti di legge, garantire il benessere psico-fisico e la crescita educativa dei bambini e delle bambine, rispondere in modo appropriato alle aspettative delle famiglie e del personale, raggiungere gli obiettivi fissati dall'Amministrazione. I servizi, quindi, sono soggetti a varie forme di valutazione.

10.1 - Strumenti e metodi per la valutazione

I principali strumenti di valutazione sono di tipo interno (incontri di coordinamento, consigli delle educatrici e delle insegnanti, assemblee di verifica con il personale educativo/docente) ed esterno (incontri del Comitato di Gestione Nido, Consiglio di Scuola dell'Infanzia, Commissioni mensa, "Customer Satisfaction": indagini per sondare il grado di soddisfazione degli utenti).

Strumenti interni per verifiche sul piano pedagogico

Incontri di coordinamento: sono tenuti dal coordinamento pedagogico del Settore Servizi Educativi e Pubblica Istruzione (e la partecipazione del Dirigente e dei Funzionari a seconda delle tematiche trattate) con cadenza almeno mensile con le coordinatrici degli Asili Nido e delle Scuole dell'Infanzia. Sempre con cadenza mensile si tengono i Consigli delle Educatrici e delle Insegnanti in ogni plesso.

Tramite questi strumenti sono progettate e verificate (in itinere e a consuntivo, con report scritti) le attività e i progetti pedagogici, anche trasversali.

Strumenti esterni per verifiche sul piano organizzativo-gestionale

Gli incontri programmati - con cadenze diversificate, ma comunque in più momenti nel corso dell'anno educativo/scolastico - dagli organismi di gestione partecipata come i Consigli di Scuola dell'Infanzia, i Comitati di Gestione Asili Nido e le Commissioni Mensa, costituiscono importanti momenti di verifica su aspetti organizzativi (iscrizioni, progetti) e gestionali (servizi aggiuntivi, rette, servizi di refezione). Di ogni incontro è redatto un verbale scritto sottoposto all'Amministrazione.

La valutazione è affidata anche al giudizio diretto degli utenti, chiamati ad esprimersi tramite periodiche indagini di "Customer Satisfaction" (annuali/biennali) che puntano a verificare la percezione dei genitori sul livello di qualità pedagogica, organizzativa e gestionale degli Asili Nido, delle Scuole dell'Infanzia e dei servizi collegati (refezione, Cred, iscrizioni on-line, ecc.).

Gli esiti di tali indagini sono riportati agli organismi di gestione partecipata e l'Amministrazione comunale, tramite il Settore servizi Educativi e Pubblica Istruzione, si impegna a porre in atto le azioni di miglioramento ritenute necessarie per incrementare la qualità dei servizi.

10.2 - Le certificazioni di Qualità ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e Registrazione EMAS

Il Comune di Mantova (e quindi anche tutti i suoi servizi, compresi gli Asili Nido e le Scuole dell'Infanzia) ha ottenuto le certificazioni di qualità UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e Registrazione EMAS. Tali certificazioni impongono il rispetto di precisi standard e sono sottoposte a verifiche interne ('Audit interni', Piani di monitoraggio) ed esterne (di norma con cadenza annuale) da parte di enti accreditati. Per quanto riguarda i servizi educativi e scolastici, sono state identificate specifiche procedure per i seguenti ambiti: elaborazione e gestione del progetto educativo, programmazione didattica, gestione accessi (iscrizioni, ritiri), gestione delle rette, gestione dei servizi estivi, accoglienza dei bambini con certificazione di disabilità, gestione della ristorazione scolastica, servizio di trasporto scolastico.





10.3 - La gestione delle segnalazioni

Il Settore Servizi Educativi e Pubblica Istruzione si impegna ad accogliere le segnalazioni riferite ai propri servizi (suggerimenti, reclami, proposte migliorative, inviate in modo formale tramite la prevista modulistica o in modo informale con lettera, telefonata, contatto diretto con gli operatori) e si attiva per affrontare e risolvere le eventuali criticità. Garantisce, inoltre, risposte in tempi certi ad ogni istanza. Nell'ambito del sistema di qualità certificato è prevista una specifica procedura codificata.

11 - Attuazione e revisione della carta dei servizi

La Carta dei Servizi impegna il Settore Servizi Educativi e Pubblica Istruzione il rispetto di tutte le disposizioni in essa contenute.

Coerentemente con gli obiettivi dichiarati nelle premesse e, in particolare, al fine di “indurre dinamiche positive di stimolo, coinvolgimento e collaborazione tra l'Amministrazione Comunale, i responsabili e operatori dei servizi, i cittadini che utilizzano i servizi e le opportunità formative”, sono previsti momenti di verifica, di norma annuali, che potranno condurre a revisioni e integrazioni della presente Carta.

Tali verifiche saranno sostenute da costanti momenti di confronto che coinvolgeranno, in modo trasversale il personale dirigenziale, amministrativo, educativo e addetto ai servizi (dipendente dal Comune e da ditte concessionarie esterne) e i genitori dei bambini iscritti a quest'ultimi. Sarà sollecitato, inoltre, il contributo degli organismi di gestione partecipata: Comitati di Gestione Asili Nido, Consigli di Scuola dell'Infanzia, Commissioni Mensa.

Per favorire il coinvolgimento dei cittadini e garantire la trasparenza delle scelte amministrative, la Carta dei Servizi è consultabile, oltre che presso gli uffici amministrativi, gli Asili Nido e le Scuole dell'Infanzia, anche sul sito del Comune di Mantova.