

Carta della Qualità

**Servizio di
nido d'infanzia**

Assessorato alla cultura, sport e scuola.

Assessore Elisabetta Bozzarelli

Servizi all'infanzia e istruzione - ufficio Servizi per l'infanzia e istruzione

via Alfieri, 6 38122 Trento

tel. 0461 884172 - 884365

servizio.istruzione@comune.trento.it

servizio.istruzione@pec.comune.trento.it

Ufficio relazioni con il pubblico

via Belenzani, 3 - 38122 Trento

tel. 0461 884453 numero verde 800017615 fax 0461 884457

comurp@comune.trento.it

<https://www.comune.trento.it/>

<https://sensorcivico.comune.trento.it/>

Sommario

| | |
|---|----|
| 1 Premessa..... | 6 |
| 1.1 Cos'è la “Carta” e come funziona..... | 6 |
| 1.2 I principi fondamentali..... | 7 |
| 1.3 I nostri obiettivi | 7 |
| 1.4 La missione del servizio..... | 8 |
| 2 Impegni e garanzie..... | 9 |
| 2.1 Il servizio di nido d’infanzia del Comune di Trento..... | 9 |
| 2.1.1 Cos'è e a chi si rivolge..... | 9 |
| 2.1.2 Come viene erogato il servizio | 10 |
| 2.1.3 La struttura: ruoli e compiti..... | 10 |
| 2.1.4 Sedi, strutture e spazi..... | 13 |
| 2.2 Cosa si fa al nido..... | 14 |
| 2.2.1 Programmazione dell’attività..... | 14 |
| 2.2.2 L’ambientamento del bambino al nido..... | 14 |
| 2.2.3 L’organizzazione della giornata educativa | 15 |
| 2.2.4 Alimentazione, diete e igiene..... | 17 |
| 2.2.5 Bambini/e con bisogni educativi speciali e in situazione di svantaggio soc. e cult..... | 19 |
| 2.2.6 Rapporti con la famiglia..... | 19 |
| 2.3 Livelli di servizio offerti e impegni di qualità..... | 20 |
| 3 Rapporti con i cittadini..... | 24 |
| 3.1 L’ascolto e la valutazione del servizio..... | 24 |
| 3.2 Suggerimenti, segnalazioni e reclami..... | 24 |
| 4 Informazioni utili..... | 27 |
| 4.1 Cosa fare per | 27 |
| 4.1.1 Modalità d’iscrizione e criteri d’accesso al nido..... | 27 |
| 4.1.2 Il costo del servizio..... | 27 |
| 4.2 Recapiti e orari da ricordare..... | 28 |

| | |
|--|----|
| 5 Schede annuali..... | 29 |
| 5.1 Elenco nidi d'infanzia..... | 29 |
| Tempo pieno..... | 29 |
| Tempo parziale..... | 31 |
| 5.2 Calendario nidi d'infanzia..... | 32 |
| 5.3 Rette di frequenza al servizio di nido d'infanzia..... | 33 |
| 5.4 Indagine di soddisfazione utenza anno educativo 2023-2024..... | 36 |
| 5.5 Indicatori di prestazione del servizio anno educativo 2024-2025..... | 38 |
| 5.6 Servizio di nido estivo..... | 39 |
| 5.7 L'educazione all'aperto dentro e fuori il nido..... | 40 |
| 5.7.1 L'educazione all'aperto..... | 40 |
| 5.7.2 La collaborazione con le famiglie..... | 41 |
| 5.7.3 Materiali naturali e di recupero..... | 41 |

Introduzione

L'Amministrazione comunale di Trento ha adottato fin dal 2001 il sistema della *Qualità totale*, che valorizzando il rapporto con i cittadini per individuare e rispondere nella maniera più appropriata ai loro bisogni, persegue le finalità di miglioramento, innovazione e qualificazione dei servizi offerti alla cittadinanza attraverso un impiego ottimale delle risorse disponibili.

Nel Comune di Trento, lo Statuto comunale (art. 74, comma 2) prevede che i servizi pubblici siano organizzati in modo da rilevare e soddisfare le esigenze degli utenti, effettivamente accessibili, informando pienamente i cittadini sui loro diritti e sulle condizioni e modalità di accesso ai servizi e garantiscano standard qualitativi delle prestazioni conformi agli obiettivi stabiliti.

In questa prospettiva, la *Carta della qualità* costituisce un ulteriore strumento di trasparenza e d'informazione, sintetica ma completa, per orientare e agevolare i cittadini nell'accesso ai servizi pubblici, per tutelare i loro diritti e valutare la qualità dei servizi erogati secondo gli standard definiti nella Carta stessa.

1.1 Cos'è la “Carta” e come funziona

La *Carta della qualità del servizio di nido d'infanzia* del Comune di Trento rappresenta un patto tra l'Amministrazione comunale e i suoi cittadini attraverso la quale l'ente dichiara le finalità, le caratteristiche, le modalità organizzative e di erogazione del servizio di nido offerto alla prima infanzia.

Essa rappresenta quindi uno strumento di verifica del rispetto degli impegni assunti e un'opportunità per i cittadini di contribuire a fare evolvere il servizio in un'ottica di miglioramento continuo.

In particolare, la Carta della qualità del servizio di nido d'infanzia, definisce i principi fondamentali a cui si ispira l'ente nella sua attività a sostegno delle politiche per l'infanzia e gli standard di qualità che il medesimo intende garantire nella gestione del servizio ispirandosi a:

- la direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 che detta i “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”
- l'articolo 2, comma 461 della legge 244/2007
- decreto legislativo 150/2009
- la legge 190/2012 e il decreto legislativo 33/2013
- la legge regionale 10/2014
- la Carta costituzionale
- lo Statuto comunale
- i valori che l'ente si è dato nel documento “*Missione, visione, carta dei valori*”
- le indicazioni presenti nel Piano di prevenzione della corruzione adottato dall'ente

La Carta della qualità del servizio di nido d'infanzia è costituita da:

1. una **parte generale** di descrizione della struttura organizzativa, delle modalità di gestione del servizio e di tutte le altre informazioni, compresi i livelli di servizio offerto e gli impegni di qualità, che hanno una validità pluriennale; questa parte sarà rinnovata al raggiungimento degli obiettivi indicati e per modifiche sostanziali a quanto descritto;
2. una **parte variabile** composta da schede riportanti dati e informazioni che possono variare periodicamente. A differenza della Carta, queste schede pertanto verranno aggiornate annualmente.

Tali schede riportano:

- l'elenco dei nidi e relativa tipologia di servizio offerto
- il calendario dell'anno educativo
- il sistema tariffario per l'anno educativo in corso
- i risultati delle rilevazioni biennali della soddisfazione degli utenti
- i valori degli indicatori di prestazione che l'Amministrazione punta a migliorare di anno in anno
- il servizio di nido estivo.

1.2 I principi fondamentali

Il Comune di Trento nella gestione dei servizi socio-educativi alla prima infanzia si impegna a perseguire i seguenti principi fondamentali:

- **eguaglianza** come garanzia di non discriminazione nell'accesso e nella fruizione dei servizi senza nessuna distinzione per sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni economiche o sociali. Rispetto delle diversità e dei ritmi personali
- **imparzialità** e **trasparenza** come garanzia di equità e imparzialità di trattamento con definizione a priori dei criteri di accesso e di compartecipazione alla spesa
- **informazione** e **partecipazione** come garanzia di un'informazione preventiva, completa e trasparente sulle modalità di funzionamento del servizio, gli strumenti di lavoro utilizzati nell'erogazione del medesimo, i tempi di attuazione delle procedure e i relativi livelli di qualità promessi. Come garanzia di partecipazione alla vita e all'organizzazione del nido come contesto educativo e sociale
- **continuità** come garanzia di regolarità e continuità nell'erogazione del servizio e nell'applicazione del progetto educativo
- **cortesìa** come garanzia di un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto reciproco.
- **efficacia** ed **efficienza** come organizzazione ed erogazione del servizio secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia
- **tutela dei dati personali** come garanzia che il trattamento dei dati personali dei propri cittadini-utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

1.3 I nostri obiettivi

Il servizio Servizi all'infanzia si impegna a garantire un servizio di nido d'infanzia che:

- offra un contesto educativo adeguato ai bisogni di sostegno emotivo, continuità, cura e crescita nell'autonomia dei bambini e delle bambine

- garantisca risposte ai bisogni del cittadino in termini di flessibilità organizzativa, di orari di apertura e di frequenza, di sviluppo e diversificazione dell'offerta dei servizi per la prima infanzia
- assicuri ambienti sani, idonei e sicuri
- consenta alla famiglia opportunità di partecipazione alla vita e all'organizzazione del nido d'infanzia.

Obiettivo dell'Amministrazione è il miglioramento continuo del servizio offerto da perseguire attraverso:

- il periodico monitoraggio dei processi che concorrono all'erogazione del servizio di nido d'infanzia
- la garanzia di attuazione delle finalità e dei principi espressi nel *Progetto pedagogico*
- l'ascolto dell'utente attraverso la rilevazione, mediante apposito questionario, del grado di soddisfazione in merito al servizio di nido d'infanzia
- la messa in campo di azioni specifiche.

1.4 La missione del servizio

Missione

Promuoviamo e sosteniamo sul territorio, valorizzandone le risorse, la cultura dell'infanzia.

Vogliamo offrire ai cittadini luoghi di crescita, benessere e condivisione di esperienze.

Proponiamo a bambini e genitori contesti educativi e formativi che rispondano in modo diversificato e flessibile alla pluralità di esigenze e bisogni.

Valori

La nostra attività è ispirata ai seguenti principi:

1. porre al centro del nostro lavoro i bambini
2. accogliere, ascoltare le esigenze e cercare di rispondere ai bisogni delle persone, valorizzandone le risorse
3. riconoscere e valorizzare le diversità culturali e individuali
4. mettere a disposizione tutta la nostra professionalità ed esperienza
5. garantire imparzialità e trasparenza
6. essere chiari, disponibili e cortesi
7. favorire la comunicazione e la collaborazione tra di noi, con i servizi comunali e con gli altri soggetti pubblici e privati.

2.1 Il servizio di nido d'infanzia del Comune di Trento

2.1.1 Cos'è e a chi si rivolge

Il nido d'infanzia è un servizio educativo e sociale che concorre con le famiglie alla crescita e alla formazione delle bambine e dei bambini di età compresa tra 3 mesi e 3 anni residenti nel Comune di Trento.

Il nido si propone come contesto relazionale che, valorizzando e integrando le istanze della famiglia, favorisce la costruzione dell'identità del bambino attraverso la proposta di spazi, attività e materiali all'interno di relazioni significative con gli adulti e fra i bambini.

Il nido opera in stretto contatto con la famiglia e in collegamento con le altre istituzioni educative del territorio, in particolare con la scuola dell'infanzia, le biblioteche, i servizi sociali e sanitari e con altri soggetti che si occupano di prima infanzia.

Il nido ha il compito di assicurare a ogni bambino adeguate possibilità di crescita offrendo:

- ambienti e spazi di vita idonei, sereni e accoglienti
- stimoli che promuovono lo sviluppo sensoriale, motorio, affettivo e cognitivo
- adeguate attenzioni sul piano igienico-alimentare.

Il servizio di nido d'infanzia è garantito:

- fino al 31 luglio per i bambini ammessi alla frequenza della scuola dell'infanzia dal mese di settembre (bambini che compiono i tre anni d'età entro il 31 gennaio dell'anno successivo);
- fino all'ultimo giorno di apertura del nido prima della chiusura natalizia per i bambini che hanno il requisito per l'ingresso anticipato alla scuola dell'infanzia dal mese di gennaio (bambini che compiono i tre anni d'età nei mesi di febbraio e marzo dell'anno successivo), compatibilmente con la disponibilità dei posti nella scuola dell'infanzia.

Il passaggio alla scuola dell'infanzia dei bambini e delle bambine iscritti al nido d'infanzia non è ritenuto dimissione volontaria dal servizio.

2.1.2 Come viene erogato il servizio

Periodo e orari di apertura

I nidi d'infanzia sono aperti, indicativamente, dalle ore 7.30 alle 17.30, dal lunedì al venerdì, per undici mesi all'anno.

Il Comune può definire modalità organizzative, orari di apertura e di frequenza diversificati in relazione alle esigenze delle famiglie e al progetto educativo.

Il servizio di nido viene erogato secondo le modalità a tempo pieno e a tempo parziale (vedi scheda annuale n.1 "elenco nidi d'infanzia").

Il calendario di erogazione del servizio nonché le giornate di chiusura per l'anno educativo successivo sono rese disponibili entro i termini fissati per l'approvazione della graduatoria. Il calendario dell'anno educativo di riferimento è contenuto nella specifica scheda allegata (vedi scheda annuale n.2 "calendario nidi d'infanzia").

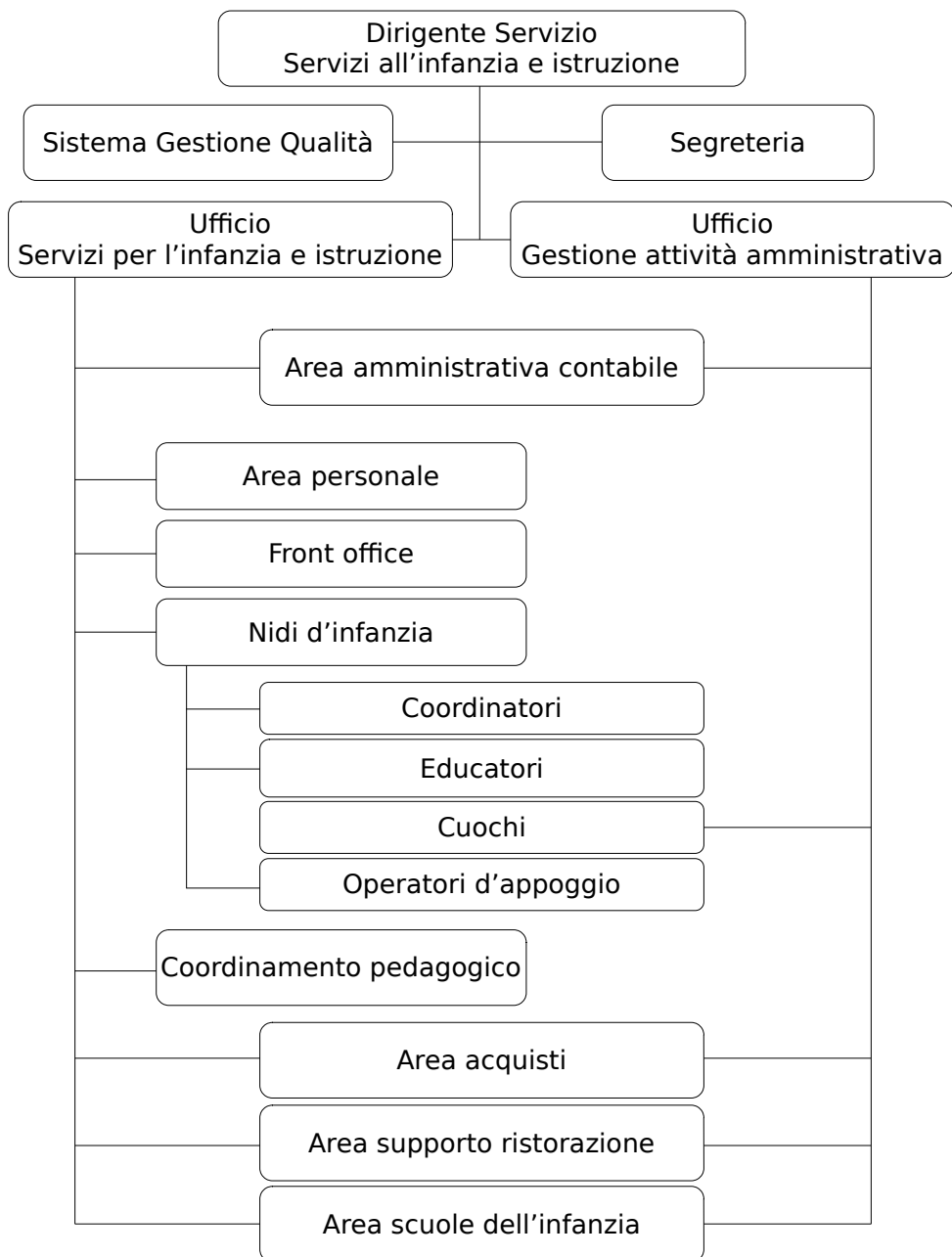
Per esigenze particolari potranno essere effettuate delle chiusure giornaliere anticipate di cui verrà data comunque preventiva comunicazione alle famiglie nei termini previsti dagli indicatori di servizio.

2.1.3 La struttura: ruoli e compiti

I nidi d'infanzia del Comune di Trento e le principali funzioni che concorrono alla loro organizzazione ed erogazione, afferiscono al servizio Servizi all'infanzia e istruzione, ufficio Servizi per l'infanzia e istruzione.



ORGANIGRAMMA



Il personale del front office

Cura i rapporti con l'utenza, fornisce informazioni, gestisce i processi di ammissione e frequenza, compresa l'applicazione delle tariffe, fino alle dimissioni dal servizio.

Il personale del nido

Il personale del nido si costituisce come gruppo di lavoro e contribuisce, nel rispetto delle specifiche competenze, alla promozione e realizzazione della programmazione educativa definendo i tempi, le strategie, gli strumenti, la documentazione e la verifica degli interventi.

La *coordinatrice* o il *coordinatore interno* promuove e coordina tutte le iniziative e gli interventi opportuni e necessari per garantire la funzionalità educativa e organizzativa del servizio: definisce e verifica l'attuazione della programmazione educativa annuale in accordo con il coordinamento pedagogico, conduce gli incontri collettivi e metodologici del personale del nido, assicura quotidianamente la qualità del servizio offerto, è garante del buon funzionamento del nido ed è referente per le famiglie e per l'Amministrazione.

All'*educatore* compete la funzione di cura e attenzione individualizzata ai bisogni dei bambini e delle bambine, la creazione di un contesto relazionale, spaziale e affettivo che consenta la promozione di esperienze di crescita sul piano affettivo, cognitivo, psicomotorio e sociale. Il personale educativo rappresenta una figura di riferimento per il bambino e la sua famiglia dall'ambientamento fino al passaggio alla scuola dell'infanzia, attraverso specifiche occasioni di osservazione, ascolto, cura e progettazione educativa. La professionalità delle educatrici è supportata da una formazione costante e dal confronto sia all'interno del gruppo di lavoro sia con la coordinatrice pedagogica di riferimento.

All'*operatore d'appoggio* competono tutti gli interventi di pulizia, sanificazione, riordino degli ambienti interni ed esterni al nido e attività di collaborazione in cucina. La loro funzione contribuisce a promuovere la qualità degli spazi e dell'ambiente intesi come luogo facilitante lo sviluppo dei bambini.

La/*il cuoca/o*, presente in ogni struttura, permette di realizzare un approccio curato e qualificato all'alimentazione. Confeziona i pasti per i bambini secondo menù prestabiliti, provvede all'igiene della cucina e alla pulizia degli utensili. Si occupa inoltre della conservazione delle derrate alimentari ed è responsabile del piano di autocontrollo alimentare Haccp (Hazard Analysis and Critical Control Points)

A ciascun nido viene assegnato il personale nel rispetto dei parametri indicati nella normativa provinciale e nel *Regolamento per la disciplina del sistema dei servizi socio educativi per la prima infanzia* del Comune di Trento. Tenuto conto della natura del servizio offerto, delle caratteristiche della struttura, dell'età e delle caratteristiche dei bambini e delle bambine accolti nonché dei tempi di apertura del servizio sono assegnati al nido:

- una educatrice o un educatore per ogni gruppo di 6 bambini e bambine di età compresa tra 3 e 18 mesi
- una educatrice o un educatore per ogni gruppo di 9 bambini e bambine di età superiore a 18 mesi
- una addetta o un addetto alle funzioni ausiliarie, di norma ogni quindici bambini e bambine
- una addetta o un addetto alle funzioni di cucina per ogni struttura.

Il coordinamento pedagogico

Il coordinamento pedagogico è costituito da professionalità con competenze psico-pedagogiche. La sua funzione si sostanzia nell'elaborare l'indirizzo pedagogico-educativo dei servizi, concorrendo alla sua progettazione e attuazione, nel garantire la continuità educativa del nido, nell'effettuare la pianificazione di momenti di verifica e di valutazione, nel sostenere le competenze del personale educativo, nel favorire la messa in rete dei servizi a gestione diretta e di quelli a gestione indiretta, attraverso momenti di confronto e verifica.

2.1.4 Sedi, strutture e spazi

Sul territorio comunale sono presenti 26 strutture di cui 24 offrono un servizio a tempo pieno e 3 offrono un servizio a tempo parziale al mattino e/o al pomeriggio e vengono gestite direttamente o in via indiretta mediante affidamento a enti convenzionati come da scheda annuale n. 1 “elenco nidi d'infanzia”.

Tutte le strutture sono dotate di spazi progettati e organizzati in funzione delle esigenze e dell'età del bambino.

Per i **bambini più piccoli** (dai 3 ai 18 mesi) gli ambienti sono pensati per permettere molteplici esperienze di contenimento ed esplorazione, conoscenza, sperimentazione e per questo sono presenti, tra l'altro, l'angolo morbido, l'angolo del cucù, l'angolo motorio con il mobile primi-passi, il cestino dei tesori, i giochi di scoperta e lo spazio per il pasto. La sezione è inoltre collegata all'ambiente del bagno per permettere i momenti di cura e igiene. La stanza per il riposo dei bambini è opportunamente attrezzata con culle o lettini, sacco a pelo e biancheria estiva.

Gli spazi destinati ai **bambini più grandi** (oltre i 18 mesi) sono pensati per favorire lo sviluppo dell'autonomia, la sperimentazione delle abilità motorie, la promozione della socializzazione, l'esplorazione di attività espressive e lo sviluppo delle competenze simboliche attraverso il gioco.

Grande attenzione viene dedicata inoltre agli spazi esterni. Ogni nido d'infanzia dispone di uno spazio verde adeguatamente attrezzato, pensato e organizzato nel rispetto dei bisogni e delle potenzialità di sviluppo dei bambini. L'attività all'aperto costituisce infatti una preziosa risorsa educativa, offrendo al bambino la possibilità di vivere esperienze

motorie, esplorare l'ambiente, sperimentare materiali naturali, giochi di fantasia e creatività.

Per le informazioni sulle singole strutture si rimanda alle schede informative pubblicate nel sito del Comune di Trento.

2.2 Cosa si fa al nido

2.2.1 Programmazione dell'attività

Il *Progetto pedagogico* (comune per tutti i nidi d'infanzia) e il *Progetto educativo* (specifico per ciascun nido) sono i due documenti fondamentali per l'organizzazione e la gestione dei nidi d'infanzia per quanto riguarda l'aspetto pedagogico e educativo. Costituiscono i due strumenti basilari di programmazione del servizio educativo.

Il Progetto pedagogico

Elaborato dal Coordinamento pedagogico, il Progetto pedagogico fornisce l'inquadramento teorico comune per l'elaborazione e l'attuazione dei singoli progetti educativi dei nidi d'infanzia del Comune di Trento e definisce le linee guida della programmazione educativa, vale a dire gli orientamenti teorici a cui ogni nido d'infanzia deve attenersi nella programmazione e progettazione operativa.

Il Progetto educativo

Costituisce un documento di pianificazione dell'attività pedagogica elaborato annualmente da ciascun gruppo di lavoro con il supporto del Coordinamento pedagogico. È uno strumento presente in tutti i nidi, esposto nella bacheca, dal quale emergono gli indirizzi della programmazione educativa.

Il progetto educativo contiene sia le caratteristiche strutturali del contesto educativo di un nido, come spazi, tempi, composizione dei gruppi, gruppo di lavoro, sia gli aspetti di progettazione e realizzazione dell'attività educativa di ogni anno educativo; rappresenta quindi la "carta di identità" di ciascun nido, perché definisce nel concreto le modalità di organizzazione della struttura e le linee della progettazione educativa.

2.2.2 L'ambientamento del bambino al nido

L'ambientamento al nido è un momento molto delicato che coinvolge contemporaneamente il bambino, la famiglia e gli operatori ed è caratterizzato sia dall'esperienza di separazione tra bambini e genitori che dall'incontro con un nuovo ambiente fatto di persone, spazi e oggetti tutti da scoprire.

La fase dell'ambientamento si articola generalmente in due settimane: durante la prima settimana di frequenza è richiesta la presenza di uno dei genitori, mentre in quella successiva viene concordato con la famiglia un orario di permanenza del bambino che tenga conto di come sta procedendo il percorso di ambientamento al nido.

Per favorire lo svolgersi di questa nuova esperienza con continuità e gradualità, viene proposto un calendario e una modalità organizzativa attenta alla tipologia di ambientamento individuale o di gruppo.

La data di inizio ambientamento è stabilita dal Comune sulla base di valutazioni pedagogico-educative e organizzative, quali ad esempio l'età e il numero di bambini da inserire, la tipologia dei gruppi di riferimento, la presenza di bambini già frequentanti.

All'avvio dell'anno educativo, la data di inizio ambientamento si colloca nel periodo compreso tra l'1 settembre e il 15 ottobre.

2.2.3 L'organizzazione della giornata educativa

I nidi d'infanzia del Comune di Trento sono articolati in due sezioni, una per i bambini piccoli/medi e una sezione per bambini più grandi. In entrambe le sezioni sono inseriti gruppi di bambini con l'educatrice di riferimento.

I momenti di cura

La giornata al nido è scandita da momenti di cura che si ripetono giorno dopo giorno e che rispondono ai bisogni di sicurezza e prevedibilità del bambino: l'accoglienza al nido, il cambio, il pasto, il riposo e il ricongiungimento. Questi momenti, caratterizzati da un'attenzione individualizzata delle educatrici nei confronti dei bambini e delle bambine, consentono loro di costruire una relazione affettiva significativa con gli adulti e di percepire l'ambiente del nido come rassicurante, in grado di accompagnarli gradualmente verso l'autonomia personale e la cura del proprio corpo. Il ripetersi di queste esperienze, basate sul contatto fisico, l'affettività, la comunicazione verbale e non verbale, diventa quindi occasione di apprendimento e di crescita per il bambino.

Le attività educative

Un momento centrale della giornata si colloca al mattino, dopo la merenda a base di frutta: l'educatrice di riferimento propone ai bambini una specifica attività educativa strutturata, basata sulla progettazione educativa di gruppo e su una rotazione settimanale dell'uso degli spazi, in modo da offrire ai bambini esperienze ricche e variegate. A seconda dell'età si propongono attività e materiali pensati per favorire i bisogni di espressione e di crescita motoria, cognitiva, relazionale e affettiva dei bambini. Le principali proposte educative riguardano:

- il gioco euristico, di scoperta e manipolazione di materiali quali bottoni, tappi, sassolini, conchiglie, stoffe...
- il gioco simbolico (travestimenti e casetta) per favorire il gioco di imitazione, l'identificazione in vari ruoli, le capacità di simbolizzazione, l'elaborazione di emozioni, la relazione con l'adulto e gli altri bambini

- la psicomotricità, per consentire al bambino di sperimentare in sicurezza le ricche potenzialità del proprio corpo e del movimento, anche in rapporto con gli altri bambini
- l'angolo della lettura, per favorire l'immaginazione, la fantasia, la comunicazione e il linguaggio nel bambino
- le attività grafico-espressive, di manipolazione, i travasi.

Ai bambini più piccoli vengono proposte attività e spazi adeguati alle loro esigenze di contenimento, contatto corporeo ed esplorazione, come ad esempio il cestino dei tesori (con oggetti in materiale naturale, legno, metallo, stoffa...), l'angolo morbido, il mobile primi-passi, libretti cartonati e in stoffa.

Accoglienza e ricongiungimento

Particolare attenzione viene posta dalle educatrici nell'accompagnare i delicati momenti dell'accoglienza al mattino e del ricongiungimento a fine giornata, carichi di valenze emotive e affettive; l'educatrice facilita la separazione e l'incontro tra genitore e bambino rispettandone i tempi e le modalità, proponendo attività piacevoli, favorendo la continuità nido-famiglia e fornendo al genitore le informazioni sulla giornata del bambino al nido.

Il ricongiungimento all'uscita dal nido può essere fatto esclusivamente da un genitore o persona facente legalmente le veci di genitore o da persona da questo delegata purché maggiorenne.

Una giornata tipo in un nido a tempo pieno

| | |
|-------------------|---|
| ore 7.30 - 9.30 | Apertura del nido, accoglienza dei bambini, gioco libero |
| ore 9.30 - 12.00 | <ul style="list-style-type: none"> • Spuntino con la frutta e momento di cura personale • Proposta di attività educative strutturate sulla base di una programmazione settimanale • Pranzo e momento di cura personale |
| ore 12.00 - 14.30 | Sonno |
| ore 14.30 - 15.30 | Risveglio, momento di cura personale e merenda |
| ore 15.30 - 17.30 | Avvio ricongiungimento e attività libera |

Una giornata tipo in un nido a tempo parziale al mattino

| | |
|-------------------|---|
| ore 7.30 - 9.30 | Accoglienza |
| ore 9.30 - 12.30 | Svolgimento dei momenti di cura e di proposta educativa: <ul style="list-style-type: none">• spuntino con la frutta e momento di cura personale• proposta di attività educativa• pranzo e momento di cura personale |
| ore 12.30 - 13.30 | Ricongiungimento |

Una giornata tipo in un nido a tempo parziale al pomeriggio

| | |
|---------------------------|--|
| a partire dalle ore 12.30 | Accoglienza dei bambini e momento del pranzo (ove previsto) |
| a partire dalle ore 13.30 | Svolgimento dei momenti di cura e di proposta educativa: <ul style="list-style-type: none">• momento di cura personale• sonno• merenda, momento di cura e proposta di attività educativa |
| a partire dalle ore 17.30 | Ricongiungimento |

2.2.4 Alimentazione, diete e igiene

I menù in ciascun nido sono elaborati con la supervisione della dietista del servizio Servizi all'infanzia, sulla base di parametri di riferimento contenuti nell'opuscolo "Alimentazione sana in scuola e famiglia" dell'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata del Trentino (ASUIT), le cosiddette "tabelle dietetiche" e sulla base delle linee guida per una sana alimentazione del CREA (Consiglio per la ricerca in agricoltura e l'analisi dell'economia agraria). Viene dedicata particolare attenzione alla scelta (in parte sia prodotti bio che locali), all'utilizzo e alla gestione degli alimenti.

In ciascuna struttura, il personale appositamente formato cucina quotidianamente i pasti in base all'orario di consumazione previsto.

L'alimentazione dei bambini è curata in modo differenziato per fasce di età. Per i bambini piccoli, di età inferiore all'anno, la dieta può essere individualizzata secondo le indicazioni del pediatra. In assenza di tali indicazioni vengono seguite le linee guida contenute nelle "tabelle dietetiche" provinciali, avendo cura di non introdurre per la prima

volta al nido alimenti la cui tolleranza non sia stata prima testata a casa. (indicati dai genitori al nido mediante apposito modulo)

Particolare attenzione alla pulizia e igiene nel confezionamento ed erogazione dei pasti è garantita attraverso l'applicazione del piano di autocontrollo alimentare Haccp. La sua puntuale applicazione consente di tenere sotto controllo ogni fase di lavorazione e somministrazione dei pasti e di avere un monitoraggio costante dell'intero processo di cucina.

L'allattamento materno

Il nido garantisce alla mamma la possibilità di allattare direttamente il suo bambino o di richiedere che venga somministrato il suo latte.

A tal fine a seguito di confronto con l'ASUIT (Azienda Sanitaria Universitaria Integrata del Trentino) sono state elaborate delle disposizioni organizzative a garanzia dell'igiene del latte materno in ogni passaggio da casa al nido. Tali disposizioni vengono consegnate al genitore che sottoscrive la richiesta di somministrazione su apposito modulo e indicano le modalità di consegna del latte, la sua conservazione da parte del nido, la somministrazione al bambino e altre indicazioni di ordine igienico-sanitario.

Le diete speciali

Il nido garantisce una dieta speciale personalizzata in caso di patologie e per motivi etici o religiosi.

Le diete legate a particolari esigenze patologiche vengono erogate a seguito della presentazione al nido da parte del genitore di una richiesta accompagnata da una certificazione medica.

Ogni successiva variazione, compresa la cessazione, deve essere prescritta dal medico curante.

Le diete speciali per motivi etici o religiosi sono garantite a seguito di richiesta presentata al nido dalla famiglia del bambino.

L'igiene nei nidi

La tutela e la vigilanza igienico-sanitaria sulle strutture sono assicurate per il tramite dell'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata del Trentino (ASUIT).

2.2.5 Bambini e bambine con bisogni educativi speciali e bambini e bambine in situazione di svantaggio sociale e culturale

I bambini e le bambine con bisogni educativi speciali, e i bambini e le bambine in situazione di svantaggio sociale e culturale, attestata da relazione dei Servizi sociali, hanno priorità di diritto all'ammissione al nido d'infanzia.

Bambini e bambine con bisogni educativi speciali

A partire dalla valutazione dei bisogni e delle risorse dei bambini con bisogni educativi speciali la coordinatrice pedagogica ne supporta l'ambientamento al nido e valuta in accordo con la famiglia l'opportunità di assegnare un'educatrice supplementare al gruppo. Per favorire un intervento individualizzato viene promosso un rapporto di collaborazione con la famiglia e con gli specialisti che seguono il caso, attivando un gruppo interdisciplinare che si riunisce periodicamente; per ogni bambino con bisogni educativi speciali viene inoltre definita una progettazione educativa individualizzata, con specifici obiettivi educativi condivisi con il gruppo interdisciplinare e regolarmente verificati.

Per particolari e giustificate esigenze, valutate dal gruppo di lavoro che segue il bambino con bisogni educativi speciali, è consentita la permanenza del medesimo per un periodo massimo di un anno dall'acquisizione del diritto alla frequenza alla scuola dell'infanzia.

Bambini e bambine la cui situazione familiare è seguita dal servizio sociale

L'ambientamento al nido di un bambino o di una bambina la cui situazione familiare è seguita dal Servizio Sociale prevede, in base a uno specifico protocollo concordato tra Servizi all'infanzia e Attività sociali, la pianificazione di incontri di programmazione e verifica con la presenza dei vari attori coinvolti: genitori, educatrice di riferimento, coordinatrice pedagogica e assistente sociale. In situazioni di particolare svantaggio l'educatrice di riferimento, con il supporto della coordinatrice pedagogica, predispone inoltre una specifica progettazione educativa individualizzata.

2.2.6 Rapporti con la famiglia

La famiglia partecipa alla vita del nido attraverso l'*Assemblea dei genitori* costituita dai genitori di tutti i bambini e bambine iscritti al nido d'infanzia. L'Assemblea si confronta sul progetto educativo del nido d'infanzia presentato dal gruppo di lavoro e sui progetti per l'infanzia proposti o realizzati dal Comune. Può proporre al gruppo di lavoro del nido e al Comune la discussione di problematiche educative e sociali nonché la realizzazione di progetti relativi all'organizzazione degli spazi e alle iniziative di collegamento al territorio.

La relazione con le famiglie e il loro coinvolgimento nella vita del nido avviene anche attraverso momenti di confronto e colloquio con i genitori fra i quali:

- colloqui individuali sia precedenti l’inserimento sia periodicamente di confronto e verifica sul percorso educativo del bambino al nido
- incontri di sezione a piccoli gruppi per la presentazione, il confronto e la verifica con le educatrici della progettazione educativa
- attività laboratoriali per coinvolgere le famiglie nella vita del servizio (es: spazio genitori)
- incontri con i genitori in occasione di momenti ricreativi (es.:festa di Natale, festa di fine anno educativo)
- incontri su specifiche tematiche educative e problematiche legate alla genitorialità con esperti o con le coordinatrici pedagogiche disponibili una volta al mese all’interno del nido per colloqui con i genitori che richiedono il loro supporto (Sportello genitori).

All’interno del nido è individuata inoltre un’apposita bacheca dedicata alle informazioni principali da mettere a disposizione delle famiglie fra le quali:

- scheda giornata del bambino al nido riportante le principali informazioni sulla giornata trascorsa dal bambino
- menù della giornata
- programmazione settimanale delle attività
- organigramma del gruppo di lavoro presso il nido
- orario e turnazione del personale
- comunicazioni istituzionali.

2.3 Livelli di servizio offerti e impegni di qualità

Per misurare il livello qualitativo del servizio offerto e garantirne il mantenimento, vengono identificati i seguenti indicatori riferiti alle principali prestazioni che costituiscono il servizio di nido d’infanzia.

Di seguito sono riportati:

- i fattori di qualità individuati sulla base delle principali caratteristiche del servizio di nido d’infanzia
- per ciascun fattore la descrizione dell’indicatore che ne dà concreta interpretazione
- il valore dell’indicatore di qualità (standard) che il servizio Servizi all’infanzia si impegna a garantire e mantenere
- la previsione di rimborso in caso di mancato rispetto di tale valore.

Modalità di rimborso

Nel caso in cui si verificasse il mancato rispetto degli standard per i quali è previsto il rimborso, l’Amministrazione è tenuta a risarcire gli utenti interessati rimborsando una quota della retta mensile dell’utente, così come definita nella tabella seguente.

Le domande di rimborso dovranno pervenire in forma scritta al servizio Servizi all'infanzia, ufficio Servizi per l'infanzia, del Comune di Trento entro 5 giorni lavorativi dal verificarsi del disservizio. Il Comune provvederà agli accertamenti necessari e, riconosciuta la validità della richiesta, provvederà a calcolare l'importo del rimborso dovuto decurtandolo dal successivo bollettino di pagamento della retta.

Gli indicatori Qualità proposti valgono per l'anno in corso e i relativi valori previsti potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

Indicatori di prestazione del servizio

| Fattore qualità | Descrizione indicatore | Valore indicatore standard | Rimborso |
|--|--|---|---|
| 1. Garanzia della regolare erogazione del servizio | A. Apertura giornaliera del servizio agli orari indicati | Dalle 7.30 nel nido a tempo pieno e a tempo parziale mattino* Dalle 13.30** nel nido a tempo parziale pomeriggio | SI 10% della retta giornaliera per ogni frazione di mezz'ora di ritardo (½ ora frazione minima) |
| | B. Risoluzione del disservizio inerente agli impianti tecnologici | Entro 3 ore dalla segnalazione dell'evento | SI 30% della retta giornaliera per la terza ora di ritardo e 10% per ogni ora aggiuntiva. Rimborso 100% in caso di mancata risoluzione disservizio |
| 2. Garanzia del servizio educativo | A. Progettazione educativa di gruppo, con individuazione obiettivi educativi, azioni, tempistiche e responsabilità | ≥ 1 | NO |
| 3. Frequenza regolare di incontri collettivi con le famiglie | A. Assemblea di inizio anno con i genitori dei bambini al primo inserimento (con presenza personale educativo) | n° 1 | NO |
| | B. Incontri di gruppo nella sezione di riferimento | n° 2 | NO |
| 4. Garanzia del percorso del bambino al nido | A. Colloqui con i genitori di ciascun bambino per ogni anno educativo | n° 2 | NO |
| | B. Osservazioni per ciascun bambino per ogni anno educativo | n° 2 | NO |
| | C. Progettazione educativa di continuità con scuola infanzia | n° 1 | NO |

| Fattore qualità | Descrizione indicatore | Valore indicatore standard | Rimborso |
|---|---|-----------------------------------|---|
| 5. Passaggio di informazioni tra operatori relativamente ai bambini | A. Incontri annuali del gruppo di lavoro | n° 3 | NO |
| | B. Incontri annuali del gruppo educativo | n° 6 | NO |
| | C. Incontri annuali del personale educativo di sezione. | n° 8 | NO |
| 6. Garanzia dell'igiene personale del bambino | A. Cambi giornalieri per il bambino che frequenta il servizio per un minimo di 8 ore | ≥ 3 | NO |
| 7. Garanzia del Menù | A. Giorni per l'attivazione della personalizzazione della dieta | 1 dal ricevimento della richiesta | NO |
| | B. Rispetto del menù di base programmato | Nel 95% dei casi | NO |
| 8. Garanzia della competenza e aggiornamento degli operatori | A. Ore medie annue di formazione per ogni posto di educatore previsto in pianta organica | n° 30 | NO |
| 9. Ascolto dell'utenza e informazione | A. Grado di soddisfazione dell'utenza rilevato attraverso questionario biennale | 85% | NO |
| | B. Tempo massimo che intercorre fra la data di ricezione del reclamo e la risposta | 30 giorni | SI Il 20% della retta giornaliera per ogni giorno di ritardo |
| | C. Definizione del calendario di erogazione del servizio entro il termine di approvazione della graduatoria | Entro il 15 maggio | NO |
| | D. Tempo di informazione all'utenza tramite il nido in caso di chiusura non prevista da calendario (esclusi i casi di sciopero e di forza maggiore) , compresi eventuale anticipazione dell'orario di chiusura del nido | ≥ 48 ore | SI Il 20% della retta giornaliera per ogni giorno di ritardo |

*od orari specifici dei singoli nidi

** dalle 12.30 se con anticipo di 1 ora

3.1 L'ascolto e la valutazione del servizio

Il Comune di Trento, anche nell'ambito del servizio di nido d'infanzia, favorisce il contatto tra i cittadini e le proprie strutture attraverso un sistema di ascolto degli utenti.

Gli strumenti utilizzati consentono di rilevare l'opinione e il giudizio dei cittadini in merito alle modalità di svolgimento dei servizi, in particolare attraverso:

- analisi delle segnalazioni, suggerimenti e reclami che il cittadino faccia giungere all'Ufficio relazioni con il pubblico oppure direttamente al servizio Servizi all'infanzia
- verifica del mancato rispetto degli standard indicati: il Comune di Trento si impegna a verificare costantemente in quali casi, quante volte e per quali motivi gli impegni e gli standard espressi nella Carta della qualità non siano stati rispettati, il numero e il valore degli eventuali rimborsi previsti. I risultati di questa verifica saranno resi noti agli utenti in assemblea
- verifica periodica della soddisfazione degli utenti. I risultati delle indagini saranno resi disponibili all'utenza nei singoli nidi.

I risultati dell'ultima indagine sono riportati nell'apposita scheda annuale n. 4 "indagine soddisfazione utenza"

3.2 Suggerimenti, segnalazioni e reclami

L'Amministrazione apprezza e prende in considerazione tutti i suggerimenti e le segnalazioni che provengono dall'utenza nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio offerto, impegnandosi, se ritenuti validi, a farli propri.

Parimenti vengono considerati gli eventuali reclami sulla qualità delle prestazioni fornite, valutandone sempre la fondatezza, anche in relazione alla possibilità di ottenere il rimborso del servizio già pagato.

Per motivi di chiarezza si riportano le definizioni che il Comune di Trento attribuisce ai suddetti termini:

- **suggerimento:** azione del cittadino diretta a sottoporre all'Amministrazione comunale proposte e pareri per migliorare un servizio che risponde ai suoi bisogni
- **segnalazione:** azione del cittadino diretta a comunicare all'Amministrazione fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti che ritiene rientrino nell'interesse della stessa e sui quali ritiene che questa debba porre la propria attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio

- **reclamo:** espressione di insoddisfazione rivolta all'Amministrazione comunale dall'utente che richiede una risposta (tramite un provvedimento amministrativo o, comunque, un rimedio) o attenzione in relazione al mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta della qualità.

Il cittadino può, in qualsiasi momento, effettuare segnalazioni o avanzare suggerimenti attraverso diverse modalità:

- presentandosi di persona all'Ufficio relazioni con il pubblico o presso la sede del servizio Servizi all'infanzia e istruzione
- inviando lettera o email all'Ufficio relazioni con il pubblico o alla sede del servizio Servizi all'infanzia e istruzione
- telefonando o inviando un fax all'Ufficio relazioni con il pubblico o alla sede del servizio Servizi all'infanzia e istruzione
- on line tramite la piattaforma SensorCivico: <http://sensorcivico.comune.trento.it>
- informando direttamente gli operatori dei servizi all'infanzia presenti presso le sedi dei singoli nidi
- compilando un apposito modulo e imbucando la propria osservazione in una cassetta a ciò predisposta dal Comune. Attualmente le bussole destinate alla raccolta di tali indicazioni sono presenti nei seguenti punti all'interno della struttura comunale:
 - presso il servizio Servizi all'infanzia e istruzione e tutte le sedi dei nidi d'infanzia
 - presso i Servizi demografici e decentramento in piazza di Fiera, 17
 - presso tutte le sedi circoscrizionali
 - presso il polo degli uffici tecnici in via Brennero, 312
 - presso il servizio Biblioteca e archivio storico in via Roma, 55.

I reclami invece devono essere formulati in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato e, o valutare le proposte avanzate. L'utente pertanto è tenuto a compilare l'apposito modulo da far pervenire o imbucare presso le sedi sopra indicate o inviando lettera o e-mail all'Ufficio relazioni con il pubblico o alla sede del servizio Servizi all'infanzia e istruzione.

I **recapiti** sono i seguenti:

Servizi all'infanzia e istruzione - ufficio Servizi per l'infanzia e istruzione

via Alfieri, 6 38122 Trento

tel. 0461 884172 - 884365

servizio.istruzione@comune.trento.it

servizio.istruzione@pec.comune.trento.it

Ufficio relazioni con il pubblico

via Belenzani, 3 - 38122 Trento

tel. 0461 884453 numero verde 800017615 fax 0461 884457

comurp@comune.trento.it

<https://www.comune.trento.it/>

<https://sensorcivico.comune.trento.it/>

Ogni suggerimento, segnalazione o reclamo sarà esaminato e, nel caso di specifica richiesta, è fornita al cittadino una risposta in merito entro 30 giorni dalla presentazione.



4.1 Cosa fare per...

In questa sezione la Carta della qualità del servizio di nido d'infanzia vuole offrire alcune indicazioni concrete su come il cittadino può utilizzare nel migliore dei modi il servizio di nido d'infanzia organizzato e offerto dal Comune di Trento.

4.1.1 Modalità d'iscrizione e criteri d'accesso al nido

I termini di presentazione delle domande di ammissione ai nidi d'infanzia comunali sono attualmente fissati dall'1 settembre al 30 aprile precedenti il periodo di erogazione del servizio.

I termini, i criteri di ammissione, le modalità di accettazione, le condizioni per la fruizione del servizio sono disponibili in versione sempre aggiornata nel sito del Comune di Trento www.comune.trento.it.

Sulla base delle domande di ammissione presentate viene formata la graduatoria annuale distinta per le due tipologie di nido d'infanzia: a tempo pieno e a tempo parziale.

La collocazione nella graduatoria viene effettuata sulla base di un punteggio complessivo ottenuto sommando i punteggi relativi a ciascuno dei criteri individuati.

Il posto viene assegnato seguendo la graduatoria tenuto conto dei posti disponibili in ogni nido, distinti per fasce d'età.

4.1.2 Il costo del servizio

Per la fruizione del servizio di nido d'infanzia è dovuta una retta mensile unica stabilita tenuto conto delle condizioni familiari, reddituali e patrimoniali della famiglia, differenziata per orari e diverse tipologie di servizio.

La retta mensile è dovuta per tutto il periodo di iscrizione del bambino o della bambina al nido d'infanzia a esclusione delle giornate di chiusura delle strutture disposte dal Comune e delle giornate di chiusura per causa di forza maggiore o sciopero.

Sulla base della politica tariffaria stabilita nel bilancio di previsione la Giunta comunale annualmente determina l'ammontare della retta minima e massima e l'indicatore di valutazione economica di riferimento nonché i casi di riduzione o agevolazione per ogni periodo di erogazione del servizio.

Su tali riferimenti la retta di frequenza mensile di ogni singolo utente viene determinata sulla base dell'indicatore della situazione economica del nucleo familiare secondo le

modalità stabilite nel provvedimento di determinazione delle tariffe sempre disponibile nella versione aggiornata nel sito del Comune.

Il sistema tariffario attivato viene pubblicato sul sito del Comune e illustrato nella specifica scheda allegata. (vedi scheda annuale n.3 “Rette di frequenza al servizio di nido d’infanzia”)

4.2 Recapiti e orari da ricordare

I riferimenti per gli uffici sono attualmente:

Comune di Trento

Servizi all’infanzia e istruzione

Ufficio Servizi per l’infanzia e istruzione

via Alfieri, 6 38122 Trento

tel. 0461 884172 - 884365

servizio.istruzione@comune.trento.it

servizio.istruzione@pec.comune.trento.it

Orario d’apertura:

lunedì, martedì, mercoledì e venerdì 8.00 - 12.00

giovedì 8.00 - 16.00

I riferimenti dell’Ufficio relazioni con il pubblico sono:

Ufficio relazioni con il pubblico

via Belenzani, 3 - 38122 Trento

tel. 0461 884453

comurp@comune.trento.it

<https://www.comune.trento.it/>

<https://sensorcivico.comune.trento.it/>

5.1 Elenco nidi d'infanzia

Tempo pieno

- orario base 8.30 – 16.30 con possibilità di estensione dalle 7.30 alle 8.30 e dalle 16.30 alle 17.30

| Nido | Indirizzo | Tel. | Posti | Altro | Gestione |
|---------------------|--------------------------------------|-------------|-------|---------|---|
| AQUILONE | Via Paludi 9/1 GARDOLO TN | 0461 889721 | 54 | | Comune di Trento |
| CLARINA | Via Einaudi 24 TRENTO | 0461 925060 | 46 | * ** | Cooperativa Pro.Ges.Trento fino al 31/07/2032 |
| EUROPA | Via Fermi 23/A TRENTO | 0461 924622 | 30 | * ** | Cooperativa Città Futura fino al 31/07/2032 |
| G. RODARI | Via Giovanelli 6 TRENTO | 0461 233192 | 39 | * ** | Cooperativa Città Futura fino al 31/07/2032 |
| GARDOLO | Via 4 novembre 98/B GARDOLO TN | 0461 438965 | 30 | * ** | Cooperativa Città Futura fino al 31/07/2027 |
| IL MAGICOCASTELLO | Via Petrarca 9 TRENTO | 0461 261443 | 57 | * ** | Cooperativa Pro.Ges.Trento fino al 31/07/2029 |
| IL PICCOLO GIRASOLE | Via C. e V. Jülg 40 COGNOLA TN | 0461 236528 | 60 | * ** | Cooperativa Città Futura fino al 31/07/2029 |
| IL TRENINO | Via Gocciadoro 84 TRENTO | 0461 889705 | 66 | | Comune di Trento |
| INTERPORTO | Via Innsbruck 23 TRENTO | 0461 889708 | 45 | | Comune di Trento |
| LA MONGOLFIERA | Via della Rozòla 36 MATTARELLO TN | 0461 944428 | 63 | * ** | Cooperativa La Coccinella fino al 31/07/2032 |

| Nido | Indirizzo | Tel. | Posti | Altro | Gestione |
|-------------------------|--|----------------------------|-------|---------|--|
| LA TROTTOLA | Via dei Solteri 26 TRENTO | 0461 889702 | 45 | | Comune di Trento |
| MARTIGNANO | Via di Maderno 2 MARTIGNANO TN | 0461 262733 | 45 | * ** | Cooperativa La Coccinella fino al 31/07/2032 |
| MEANO | Via delle Sugarine 38 MEANO TN | 0461 950398 | 30 | * ** | Cooperativa Città Futura fino al 31/07/2032 |
| OLTRECASTELLO | Via Borino 1 POVO TN | 0461 342169 | 21 | * ** | Cooperativa Pro.Ges.Trento fino al 31/07/2032 |
| TORRIONE 2 | Via al Torrione 10 | 0461 889701 | 36 | | Comune di Trento |
| ORSETTO PANDI | Via L.Senesi 3 | | 60 | * ** | Cooperativa Pro.Ges.Trento fino al 31/07/2032 |
| PADRE V.TONINI | Via don L. Deflorian 20 VIGOLO BASELGA TN | 0461 866291 | 26 | * ** | Cooperativa Città Futura fino al 31/07/2032 |
| POVO | Via della Resistenza 48 POVO TN | 0461 810574 339 8708711 | 15 | | Comune di Trento |
| RAVINA | Via per Belvedere 6/A RAVINA TN | 0461 935187 | 39 | * ** | Cooperativa Città Futura fino al 31/07/2029 |
| RONCAFORT | Via Caneppele 19 TRENTO | 0461 829854 | 54 | * ** | Cooperativa Città Futura fino al 31/07/2027 |
| S.GIUSEPPE | Via Giusti 54 TRENTO | 0461 914014 | 63 | | Comune di Trento |
| TORRIONE | Via al Torrione 10 TRENTO | 0461 889725 | 66 | | Comune di Trento |
| VILLAZZANO GABBILOLO | Via Znojmo 12 VILLAZZANO TN | 0461 910259 | 64 | | Comune di Trento |
| VILLAZZANO 3 | Via Conci 12 TRENTO | 0461 932440 | 45 | * ** | Cooperativa Pro.Ges. Trento fino al 31/07/2030 |

* Flessibilità in entrata alle ore 7.15

** Possibilità di prolungamento d'orario dalle ore 17.30 alle 19.30, qualora richiesto per almeno 5 bambini. Le modalità organizzative ed economiche della fruizione dell'eventuale prolungamento vengono definite direttamente dalle famiglie con l'Ente gestore

Tempo parziale

| Nido | Indirizzo | Tel. | Posti | Orario | Altri servizi possibili | Gestione |
|----------------------|--------------------------|----------------|--------------|--|---|--|
| MADONNA BIANCA | Via Bettini 1 TRENTO | 0461 931290 | 30 | Part time al mattino 7.30-13.30 | Posticipo orario fino alle ore 15. Sabato mattina 7.30-13.30 (attivato qualora richiesto per almeno 5 bambini) | Cooperativa Pro.Ges. Trento fino al 31/07/2030 |
| IL MAGICOCASTELLO | Via Petrarca 9 TRENTO | 0461 261443 | 30 30 | Part time al mattino 7.30-13.30 Part time al pomeriggio 13.30-19.30 | Anticipo d'orario dalle ore 12.30 (per il part time pomeriggio) con erogazione del pasto, limitatamente ai posti disponibili, (attivato qualora richiesto per almeno 5 bambini) | Cooperativa Pro.Ges. Trento fino al 31/07/2029 |
| RONCAFORT | Via Caproni 36 TRENTO | 0461 420943 | 30 | Part time al mattino 7.30-13.30 | Posticipo fino alle ore 15 limitatamente ai posti disponibili. Sabato mattina 7.30-13.30 (attivato qualora richiesto per almeno 5 bambini) | Cooperativa Pro.Ges. Trento fino al 31/07/2030 |

5.2 Calendario nidi d'infanzia

L'anno educativo inizia giovedì 3 settembre 2026 e termina il 31 luglio 2027.

Sono giorni di chiusura:

- lunedì 7 dicembre 2026;
- da giovedì 24 dicembre 2026 a mercoledì 6 gennaio 2027;
- da venerdì 26 marzo 2027 a mercoledì 31 marzo 2027;
- chiusura estiva nel periodo 01 – 31 agosto 2027.

A fini informativi si ricorda che i nidi saranno chiusi anche in occasione delle seguenti festività:

- martedì 8 dicembre 2026;
- mercoledì 2 giugno 2027.



5.3 Rette di frequenza al servizio di nido d'infanzia

Per l'anno 2026 le rette per il servizio di nido d'infanzia¹, in base alla tipologia di servizio, sono le seguenti:

| Tipologia di servizio | Limite minimo (Icef ≤ 0,07) | Limite massimo (Icef ≥ 0,44 o non dichiarato) |
|---|--------------------------------|--|
| Nido d'infanzia tempo pieno (8h/g x 5gg = 40h/settimana) | € 23,21 | € 275,25 |
| Nido d'infanzia tempo pieno + 1 h anticipo/posticipo (8h/g + 1h x 5gg = 45h/settimana) | € 26,11 | € 309,66 |
| Nido d'infanzia tempo pieno + 2 h anticipo/posticipo (8h/g + 2h x 5gg = 50h/settimana) | € 29,01 | € 344,06 |
| Nido d'infanzia tempo parziale con pasto (6h/g x 5gg = 30h/settimana) | € 17,41 | € 206,44 |
| Nido d'infanzia tempo parziale con pasto + sabato mattina (6h/g x 5gg + 6h sabato = 36h/settimana) | € 20,89 | € 247,72 |
| Nido d'infanzia tempo parziale con pasto + 1 h anticipo/posticipo (6h/g + 1h x 5gg = 35h/settimana) | € 20,31 | € 240,84 |
| Nido d'infanzia tempo parziale con pasto + 1 h anticipo/posticipo + sabato mattina (6h/g + 1h x 5gg + 6h sabato=41h/settimana) | € 23,79 | € 282,13 |
| Nido d'infanzia tempo parziale con pasto + 1,5 h anticipo/posticipo (6h/g + 1,5 h x 5gg = 37,5h/settimana) | € 21,76 | € 258,04 |
| Nido d'infanzia tempo parziale con pasto + 1,5 h anticipo/posticipo + sabato mattina (6h/g + 1,5 h x 5gg + 6h sab = 43,5h/settimana) | € 25,25 | € 299,33 |
| Nido d'infanzia tempo parziale senza pasto (6h/g x 5gg = 30h/settimana) | € 15,87 | € 189,86 |
| Nido d'infanzia tempo parziale senza pasto + sabato mattina (6h/g x 5gg + 6h sabato = 36h/settimana) | € 19,35 | € 231,14 |

¹ Articolo 20 del Regolamento per la disciplina del sistema dei servizi socio educativi per la prima infanzia, di cui alla Delibera del Consiglio comunale n. 70 del 28/06/2007.

Sono inoltre state stabilite le agevolazioni e le percentuali di riduzione per assenza come di seguito riportato.

Le agevolazioni

- in presenza di più bambini appartenenti al medesimo nucleo familiare che contemporaneamente fruiscono dello stesso servizio, riduzione del 50% sulla retta di frequenza per il secondo figlio fratello del primo. Tale riduzione viene ripartita in misura uguale sulle rette
- in presenza di più bambini appartenenti al medesimo nucleo familiare che contemporaneamente fruiscono dello stesso servizio, riduzione del 75% sulla retta di frequenza per il secondo e il terzo figlio gemello del primo. Tali riduzioni vengono ripartite in misura uguale sulle rette
- in caso di famiglia affidataria, applicazione della retta di frequenza mensile minima.

Le agevolazioni vengono applicate su richiesta del genitore al momento dell'accettazione del posto al nido.

Le riduzioni per assenza

In caso di assenza del/la bambino/a dal servizio la quota della retta corrispondente a tale assenza, calcolata in trentesimi, viene ridotta in termini percentuali come di seguito specificato:

- per ogni giorno di assenza generica 20%
- a partire dal primo giorno di assenza per malattia certificata 50%
- a partire dal primo giorno di assenza per ricovero ospedaliero certificato 100%

Per beneficiare delle riduzioni per il periodo di assenza in caso di malattia o ricovero è necessaria la presentazione di certificato rilasciato dal pediatra del *Servizio sanitario provinciale* o con esso convenzionato, con indicato il periodo di malattia. Tale certificato deve essere consegnato all'educatrice il giorno del rientro al nido.

Come viene calcolata la retta

Per il calcolo della retta di frequenza, si applica il sistema tariffario Icef. Il valore dell'indicatore Icef deve essere richiesto a un Caf abilitato entro il mese di ammissione.

L'Amministrazione provvederà ad acquisire direttamente dagli archivi provinciali il valore di tale indicatore e della retta mensile base di nido d'infanzia a tempo pieno e a tempo parziale corrispondente. Sulla base di tali dati, in caso di concessione dei servizi aggiuntivi di anticipo o posticipo e/o per il sabato, l'Amministrazione provvederà a ricalcolare la retta mensile comprensiva della quota aggiuntiva per tali servizi.

L'Amministrazione provvederà anche ad applicare direttamente le agevolazioni stabilite nel provvedimento di determinazione delle rette di frequenza, richieste dal genitore al momento dell'accettazione del posto al nido.

La mancata determinazione del valore Icef entro i termini stabiliti, comporta l'applicazione della retta mensile massima.

È sempre possibile, nel corso dell'anno educativo, richiedere al Caf il calcolo del valore Icef; in tal caso l'eventuale rideterminazione della retta avrà decorrenza dal mese successivo a quello di elaborazione dell'Icef. In caso di variazioni dell'indicatore Icef per modifiche nella composizione del nucleo familiare, l'eventuale rideterminazione tariffaria avrà decorrenza dal mese successivo a quello di variazione dell'Icef.

Il calcolo della tariffa può subire modifiche in caso di rettifica di dati già presentati e inseriti nel sistema per ravvedimento operoso o a seguito di controllo. In tal caso l'Amministrazione non effettua rimborsi per variazioni in diminuzione della tariffa già applicata. Sarà invece richiesto il pagamento di una somma a conguaglio per variazioni in aumento della tariffa già applicata.

La retta viene comunque applicata qualora il servizio venga garantito, seppure in orario ridotto, in caso di sciopero, di assemblea sindacale o altro.

Le modalità di pagamento

Il pagamento della retta mensile può essere effettuato entro la data di scadenza con le modalità riportate nel bollettino precompilato inviato bimestralmente dal Comune.

Al fine di rendere più comodi e sicuri i pagamenti si suggerisce l'attivazione della **domiciliazione su conto corrente Sepa Direct Debit Core (SDD Core)**.

In caso di mancato pagamento delle rette di frequenza nei termini previsti, l'Amministrazione provvederà a richiedere il pagamento dell'importo dovuto maggiorato degli interessi legali.

Ai sensi dell'art. 20 del "Regolamento", il Comune a tre mesi dalla scadenza infruttuosa del termine di pagamento considerato, rileva la decadenza dal posto al nido d'infanzia del bambino o della bambina e riscuote le rette comunque dovute.

Dimissioni dal servizio

In base all'art. 18 del "Regolamento", le dimissioni volontarie dal servizio devono essere presentate in forma scritta al nido d'infanzia, almeno quindici giorni prima dell'ultimo giorno di frequenza. L'utente comunque corrisponde la retta per i quindici giorni successivi dalla comunicazione effettuata in difetto dei termini previsti.

L'ultimo giorno di frequenza può essere solo un giorno di apertura del nido come da calendario dell'anno educativo.

5.4 Indagine di soddisfazione utenza nei nidi d'infanzia del Comune di Trento – anno educativo 2023-2024

Restituzione

67,7% - 776 questionari su 1.147 famiglie utenti nell'anno

Giudizio complessivo

9,1 in una scala da 1 a 10

Grado di soddisfazione complessivo

Soddisfazione totale 97%

Analisi della soddisfazione media per le 6 macro aree (scala da 1 a 4)

| Macro aree di indagine | Soddisfazione media |
|---|---------------------|
| Informazione e ammissione | 3,35 |
| Personale | 3,81 |
| Benessere e cura del bambino | 3,74 |
| Attenzioni educative | 3,78 |
| Relazione e comunicazione nido-famiglia | 3,68 |
| Organizzazione e costi | 3,60 |

Analisi dei singoli aspetti - punti di forza (soddisfazione media, scala da 1 a 4)

| | |
|--|------|
| Sviluppo e crescita del bambino favoriti dall'esperienza al nido | 3,86 |
| Accoglienza e capacità di ascolto del personale | 3,85 |
| Relazione tra educatrice e bambino | 3,85 |
| Competenza e professionalità del personale del nido | 3,83 |
| Fiducia nei confronti del personale | 3,82 |
| Varietà e qualità delle occasioni di gioco e delle esperienze proposte | 3,81 |

| Analisi dei singoli aspetti - punti da migliorare (soddisfazione media, scala da 1 a 4) | |
|---|------|
| Tempo di attesa per l'inizio della frequenza al nido | 3,19 |
| Informazione pre iscrizione sul sito internet | 3,23 |
| Facilità di utilizzo della domanda di iscrizione online | 3,44 |
| Orario di apertura giornaliero del nido a tempo parziale | 3,47 |
| Calendario annuale del nido rispetto alle esigenze della famiglia | 3,53 |



5.5 Indicatori di prestazione del servizio anno educativo 2024-2025

| Fattore qualità | Descrizione indicatore | Valore indicatore standard | Valore realizzato | |
|-----------------|--|--|---|-------|
| 1 | Garanzia della regolare erogazione del servizio | A. Apertura giornaliera del servizio agli orari indicati | Dalle 7.30 nel nido a tempo pieno e a tempo parziale mattino* Dalle 13.30** nel nido a tempo parziale pomeriggio | 100% |
| | | B. Risoluzione del disservizio inerente agli impianti tecnologici | Entro 3 ore dalla segnalazione dell'evento | 100% |
| 2 | Garanzia del servizio educativo | A. Progettazione educativa di gruppo, con individuazione obiettivi educativi, azioni, tempistiche e responsabilità | ≥ 1 | 1,10 |
| 3 | Frequenza regolare di incontri con le famiglie | A. Assemblea di inizio anno con i genitori dei bambini al primo inserimento (con presenza personale educativo) | n° 1 | 1,00 |
| | | B. Incontri di gruppo nella sezione di riferimento | n° 2 | 2,30 |
| 4 | Garanzia del percorso del bambino al nido | A. Numero di colloqui con i genitori di ciascun bambino per ogni anno educativo | n° 2 | 2,60 |
| | | B. Numero di osservazioni per ciascun bimbo per ogni anno educativo | n° 2 | 2,60 |
| | | C. Progettazione educativa di continuità con scuola infanzia | n°1 | 1,80 |
| 5 | Passaggio di informazioni tra operatori relativamente ai bimbi | A. Numero di incontri annuali del gruppo di lavoro | n° 3 | 4,60 |
| | | B. Numero di incontri annuali del gruppo educativo | n° 6 | 11,00 |
| | | C. Numero di incontri annuali del personale educativo di sezione | n° 8 | 9,80 |
| 6 | Garanzia dell'igiene personale del bambino | A. Numero di cambi giornalieri per il bambino che frequenta il servizio per un minimo di 8 ore | ≥ 3 | 100% |

| Fattore qualità | | Descrizione indicatore | Valore indicatore standard | Valore realizzato |
|-----------------|---|--|---|--------------------|
| 7 | Garanzia del Menù | A. Numero di giorni per l'attivazione della personalizzazione della dieta B. Rispetto del menù di base programmato | 1 dal ricevimento della richiesta Nel 95% dei casi | 100% 95,97% |
| 8 | Garanzia della competenza e aggiornamento degli operatori | A. Numero medio annuo di ore di formazione per ogni posto di educatore previsto in pianta organica | n° 30 | 100% |
| 9 | Ascolto dell'utenza e informazione | A. Grado di soddisfazione dell'utenza rilevato attraverso questionario biennale | 85% | 97% |
| | | B. Tempo massimo che intercorre fra la data di ricezione del reclamo e la risposta | 30 giorni | 100% |
| | | C. Definizione del calendario di erogazione del servizio entro il termine di approvazione della graduatoria | Entro 15 maggio | 06/05/2025 |
| | | D. Tempo di informazione all'utenza tramite il nido in caso di chiusura non prevista da calendario (esclusi i casi di sciopero e di forza maggiore), compresi eventuale anticipazione dell'orario di chiusura del nido | ≥ 48 ore | 100% |

*od orari specifici dei singoli nidi

** dalle 12.30 se con anticipo di 1 ora

5.6 Servizio di nido estivo

Il Comune di Trento attiva annualmente, in base alle domande presentate dalle famiglie dei bambini e delle bambine iscritti ai nidi comunali, il servizio di nido estivo al fine di garantire la possibilità di frequenza al nido anche nel periodo di chiusura estiva delle strutture.

Il servizio è rivolto ai bambini residenti nel Comune di Trento iscritti ai nidi comunali che siano in regola con il pagamento delle rette di frequenza al nido.

Annualmente, indicativamente nel mese di marzo, il Dirigente del servizio Servizi all'infanzia stabilisce termini e modalità di raccolta delle domande e i criteri per l'ammissione al servizio.

Il servizio di nido estivo viene realizzato in una struttura idonea individuata annualmente fra quelle dei nidi d'infanzia comunali e con uno specifico progetto educativo che garantisce particolare attenzione alla composizione dei gruppi, ai delicati momenti di cura e alle attività educative proposte.

Il servizio si svolge dal lunedì al venerdì, con orario tempo pieno o a tempo parziale a seconda della modalità di fruizione del nido.

5.7 L'educazione all'aperto dentro e fuori il nido

L'educazione all'aperto e la proposta di materiali naturali o di recupero caratterizzano i progetti educativi dei nidi d'infanzia comunali.

Tutti i nidi d'infanzia sono dotati di ampi giardini e offrono ai bambini sia la possibilità di giocare all'aperto (con uscite in giardino in tutti i periodi dell'anno, passeggiate, uscite alla scoperta del territorio circostante) sia l'esplorazione dei materiali naturali o di recupero.

Consapevoli dei benefici per la salute e il benessere dei bambini, oltre che della valenza educativa dello stare all'aperto, in questi anni i servizi educativi hanno valorizzato l'esplorazione dell'ambiente naturale, il movimento, l'utilizzo dei sensi e il contatto diretto con gli elementi della natura.

5.7.1 L'educazione all'aperto

Pur con le necessarie differenze legate al contesto di riferimento, i nidi d'infanzia comunali presentano ricche possibilità di outdoor education, quali ad esempio:

- tavolini e panche in legno per mangiare all'aperto o fare altre attività che richiedono un appoggio come osservare le piante o gli animaletti del prato, disegnare, manipolare
- dossi erbosi, per salire, scendere, scivolare, rotolare, guardare da prospettive diverse
- tronchi e assi di legno, che possono servire da seduta o elemento di gioco e movimento: per salire, scendere, arrampicarsi; possono essere recuperati anche attraverso i necessari abbattimenti di piante all'interno del giardino del nido
- rondelle di legno di varie dimensioni, che possono essere spostate, impilate, fatte rotolare, utilizzate per realizzare percorsi
- cornici realizzate con parti di tronchi o rami, che permettono di circoscrivere una piccola porzione del giardino così che i bambini possano giocare e inventare nello spazio delimitato dalla cornice. Possono ospitare terriccio, sabbia, ghiaia, acqua, foglie, piante fiorite, aiuole...
- rami, rametti, cortecce e radici per realizzare tantissimi giochi e costruzioni (capanne, recinti, percorsi, allestimenti artistici...)

- alberi singoli e gruppi di piante o di arbusti, aiuole aromatiche, aiuole della biodiversità per offrire nutrimento a bruchi, farfalle e insetti per osservazioni sulle interazioni tra piante e animali
- la realizzazione di un orto, come spazio in cui sperimentare la cura delle piante, la collaborazione reciproca, l'incontro con altri esseri viventi, l'osservazione delle condizioni ambientali tipiche delle varie stagioni, le trasformazioni e la crescita degli elementi naturali.

La manutenzione dei giardini dei nidi comunali è di competenza dell'ufficio Parchi e giardini del Comune di Trento che segue il controllo e la manutenzione di piante, arbusti e verde; l'ufficio cura inoltre la verifica periodica dei soli giochi certificati installati nel giardino.

I giochi autoconstruiti con elementi naturali e di recupero sono realizzati dai nidi in collaborazione con le famiglie e non sono certificabili.

5.7.2 La collaborazione con le famiglie

I nidi d'infanzia promuovono l'educazione all'aperto e l'esplorazione dei materiali naturali in collaborazione con le famiglie, con un progetto educativo partecipato, informando dei benefici del contatto con la natura in ogni stagione; coinvolgono genitori e nonni nella realizzazione di materiali di gioco o dell'orto o di laboratori in giardino; i nidi valorizzano inoltre le risorse del territorio in cui il nido è inserito, come parchi pubblici, passeggiate, sentieri, favorendone la conoscenza e la fruizione anche tra le famiglie come luoghi di incontro. Ai genitori si propone inoltre di favorire lo stare all'aperto dei bambini attraverso un abbigliamento adeguato, come ad esempio stivali e mantelline.

5.7.3 Materiali naturali e di recupero

I materiali naturali e di recupero hanno delle caratteristiche particolarmente interessanti dal punto di vista educativo perché "non strutturati" e quindi aperti alla curiosità dei bambini e alle loro ricerche; per questo vengono offerti ai bambini sia "fuori" che "dentro" il nido materiali come legni, cortecce, radici, rami, foglie secche, terre, sabbie, fango, erba, semi, fiori, frutti, pigne, sassolini, fieno.

Anche i materiali di recupero, in un'ottica di attenzione ecologica e di riuso, offrono ai bambini molteplici esperienze di gioco e scoperta; ecco quindi che contenitori di latta, barattoli, scatole e tubi di cartone, stoffe, rondelle, ecc. diventano strumenti interessanti per manipolare, trasformare, costruire e creare, favorendo l'esplorazione sensoriale e il gioco creativo.