

3. Accesso al servizio

COSA TROVO IN QUESTO CAPITOLO

Quello che c'è da sapere sull'accesso ai servizi

Come vengono informate le famiglie su iscrizioni e organizzazione del servizio

Elaborazione delle graduatorie e comunicazioni alle famiglie...

Come funzionano determinazione delle tariffe e agevolazioni

Quando sono aperti i servizi

Come viene comunicata l'ammissione



3. Accesso al servizio

3.1 CALENDARIO E ORARI

L'organizzazione, il calendario e gli orari di entrata e di uscita dei servizi educativi a titolarità pubblica e a titolarità privata convenzionati sono definiti annualmente con specifico atto dirigenziale.

Tutte le strutture sono aperte dal lunedì al venerdì da settembre (seconda settimana) a giugno (compreso) con sospensione del servizio per Natale e Pasqua e per eventuali "ponti".

Tabella qualità 1 • Calendario e orari (pag. 33)

3.2 ISCRIZIONI

Le domande d'iscrizione ai servizi educativi comunali (a gestione diretta e indiretta) e privati per i posti convenzionati si presentano nei termini stabiliti da un bando cittadino pubblico approvato, annualmente, con atto dirigenziale.

Le domande possono essere effettuate online o presentate presso gli uffici dei Servizi all'infanzia previo appuntamento prenotato secondo le modalità indicate nell'avviso di apertura delle iscrizioni, che annualmente viene pubblicato in rete civica.

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



L'iscrizione può essere richiesta per un massimo di 8 strutture (nidi e spazi gioco), anche non ubicate nel quartiere di residenza del bambino, che devono essere indicate in ordine di priorità, compatibilmente con i limiti di età previsti nelle singole strutture.

Per ciascuna struttura richiesta, il dichiarante deve scegliere l'orario di entrata e di uscita tra quelli previsti. Gli orari possono essere modificati su richiesta motivata previa verifica della compatibilità organizzativa.

Condizioni e criteri di ammissione sono approvati con apposito atto del Consiglio comunale. Le domande d'iscrizione presentate successivamente ai termini stabiliti non concorrono alla formazione delle graduatorie, ma sono inserite nelle stesse in posizione aggiuntiva seguendo l'ordine cronologico di presentazione.

Per informazioni più dettagliate sulle iscrizioni (modalità, documentazione, criteri per l'ammissione) è possibile consultare la specifica scheda servizio "Iscrizioni" accedendo dalla pagina *Iscrizioni e graduatorie* del Portale Educazione al seguente indirizzo:
http://educazione.comune.fi.it/0-3anni/iscrizioni_graduatorie.html.

Tabella qualità 2 • Iscrizioni (pag. 34)

3.3 TARIFFE E PAGAMENTI

Le famiglie concorrono alla parziale copertura delle spese per la frequenza pagando una tariffa mensile determinata in base all'ISEE presentato/autocertificato e tenuto conto della tipologia di struttura frequentata e dell'orario di frequenza scelto.

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

Il pagamento della tariffa avviene, su scelta dei genitori, tramite una delle modalità consentite e indicate nella lettera di accompagnamento al bollettino, in rete civica e nel Portale Educazione.

3. Accesso al servizio

L'ISEE presentato in sede di domanda di iscrizione consente di assegnare il relativo punteggio in vista della formazione delle graduatorie di accesso.

Per fruire di eventuali agevolazioni tariffarie, chi non ha presentato l'ISEE utile in sede di domanda potrà presentarlo successivamente (indicativamente entro il 30 settembre) nei modi e nei tempi indicati nella comunicazione di ammissione.

Per informazioni più dettagliate per la determinazione delle tariffe e pagamenti è possibile consultare la specifica scheda servizio "Tariffe" accedendo dalla pagina *Iscrizioni e graduatorie* del Portale Educazione.

Tabella qualità 3 • Tariffe e pagamenti (pag. 36)

29

3.4 GRADUATORIE, RINUNCE E TRASFERIMENTI

Le domande presentate sono inserite, con riferimento alla data di nascita dei bambini, nelle tre graduatorie:

piccoli	da 3 a 12 mesi
medi	da 12 mesi e 1 giorno a 20 mesi
grandi	da 20 mesi e 1 giorno a 36 mesi.

Si precisa che negli spazi gioco vengono accolti i bambini da 18 mesi e 1 giorno a 36 mesi.

GRADUATORIE

Le domande sono inserite nelle graduatorie sulla base dei punteggi e dei criteri di preferenza a parità di punteggio stabiliti da apposita deliberazione del Consiglio comunale reperibile in rete civica.

Le graduatorie sono pubblicate entro i termini previsti nel bando di apertura delle iscrizioni. Dopo l'approvazione delle graduatorie i bambini che risultano in lista di attesa partecipano



automaticamente all'assegnazione dei posti che si renderanno disponibili nei successivi aggiornamenti.

Le graduatorie sono aggiornate periodicamente fino al termine indicato nel bando di apertura delle iscrizioni.

Per l'attribuzione del punteggio utile alla formazione delle graduatorie si utilizzano criteri periodicamente rivisti, aggiornati e approvati dal Consiglio Comunale che tengono conto delle caratteristiche del nucleo familiare (numero di figli, assenza genitore/i, gravidanza, problemi sociali o sanitari), delle condizioni lavorative dei genitori, della dichiarazione del reddito familiare (ISEE).

30

Hanno priorità assoluta, rispetto alle altre domande di iscrizione:

- i bambini segnalati dai servizi sociali;
- i bambini con disabilità certificata dal Servizio Sanitario Nazionale;
- i bambini in affidamento familiare ed eterofamiliare non preadottivo segnalati dai servizi sociali.

RINUNCE

La rinuncia al posto assegnato in una delle prime tre strutture scelte comporta la cancellazione dalle graduatorie e quindi dalla/e lista/e di attesa (sia in caso di domanda di iscrizione nei termini che fuori termine).

Per le altre strutture scelte, successive alla terza, è data facoltà alla famiglia di rinunciare al posto assegnato rimanendo in lista di attesa; questa possibilità è concessa per una sola volta e l'eventuale rinuncia a una successiva ammissione/assegnazione del posto comporta la cancellazione dalle graduatorie per il relativo anno educativo.

La rinuncia al posto assegnato deve essere presentata entro e non oltre la data indicata nella comunicazione di ammissione tramite il servizio online o compilando l'apposito modulo.

3. Accesso al servizio

I moduli sono reperibili e scaricabili dalle specifiche schede servizio a cui è possibile accedere, come indicato nelle pagine precedenti, direttamente dalla pagina *Iscrizioni e graduatorie* all'indirizzo http://educazione.comune.fi.it/0-3anni/iscrizioni_graduatorie.html.

In caso di rinuncia al posto assegnato per qualsiasi struttura educativa scelta, il dichiarante potrà richiedere, nel modulo o nel servizio online, di voler rimanere in lista di attesa solo ed esclusivamente per l'eventuale attribuzione di un *buono servizio* regionale.

Si procederà d'ufficio alla cancellazione dalle graduatorie dei bambini in lista di attesa al verificarsi di una delle seguenti condizioni:

1. ammissione del bambino a una struttura educativa;
2. rinuncia al posto assegnato in una delle prime tre strutture scelte;
3. attribuzione di un buono servizio;
4. assenza del requisito della residenza nel Comune di Firenze, requisito indispensabile previsto anche per l'ammissione e la frequenza dei servizi educativi;
5. rinuncia al posto assegnato presentata successivamente ai tempi e modi indicati nella comunicazione di ammissione, anche in caso di assegnazione di un posto in una struttura dalla quarta scelta fino all'ottava;
6. assenza ingiustificata al 1° incontro con le famiglie dei bambini ammessi all'inizio dell'anno educativo;
7. assenza ingiustificata al primo colloquio con la famiglia dei bambini ammessi in corso d'anno per la definizione della data di inizio della frequenza;
8. assenza ingiustificata del bambino alla data fissata per l'ambientamento.

Nei casi indicati ai punti 4, 5, 6, 7 l'ufficio comunica alla famiglia, tramite e-mail, sms o lettera, la cancellazione del bambino dalle graduatorie.

Per i bambini frequentanti la dimissione dal posto assegnato deve essere presentata nelle modalità e nei termini stabiliti dai Servizi all'infanzia.



Per informazioni più dettagliate sulle dimissioni è possibile consultare la specifica scheda servizio “Criteri graduatorie” accedendo dalla pagina *Iscrizioni e graduatorie* del Portale Educazione al seguente indirizzo:

http://educazione.comune.fi.it/0-3anni/iscrizioni_graduatorie.html.

TRASFERIMENTI

Negli anni educativi successivi al primo il genitore può richiedere il trasferimento in altra struttura presentando apposita domanda d’iscrizione nei termini previsti dal bando pubblico cittadino.

In caso di mancata ammissione ad altra struttura il bambino mantiene il posto assegnato l’anno precedente.

Tabella qualità 4 • Graduatorie, rinunce e trasferimenti (pag. 37)

3. Accesso al servizio

Tabella qualità 1 • Calendario e orari

Tempi di funzionamento delle strutture educative	
Descrizione	Misura
Apertura annuale da settembre a giugno	Almeno 42 settimane di apertura annuale del servizio.
Apertura a luglio su richiesta compatibilmente con le risorse disponibili	Richiesta di almeno 10 famiglie dello stesso servizio.
Diversificazione orari di apertura dei nidi	Almeno due tipologie orarie.

Informazione alle famiglie	
Descrizione	Misura
Comunicazione del calendario annuale ai vecchi frequentanti	Comunicazione prima del termine dell'anno educativo precedente.
Comunicazione del calendario annuale ai nuovi frequentanti	<i>1° Incontro con le famiglie</i> prima dell'apertura dell'anno educativo calendarizzato e comunicato al momento dell'ammissione. Consegna materiali informativi in più lingue alle nuove famiglie in occasione del <i>1° incontro</i> .
Disponibilità informazioni per le famiglie	Pubblicazione delle informazioni in più lingue nelle pagine del Portale Educazione.

Tabelle

Tabella qualità 2 • Iscrizioni

Iscrizioni alle strutture educative	
Descrizione	Misura
Organizzazione dell'iscrizione ai servizi educativi: tempi e modalità	<p>Pubblicazione del bando di apertura delle iscrizioni in rete civica.</p> <p>Durata del periodo delle iscrizioni non inferiore a 30 giorni.</p> <p>Sistema multicanale per la presentazione delle domande di iscrizione: sportello dedicato con appuntamento prenotato tramite call center e/o online tramite identità digitale.</p>
Diffusione delle informazioni circa l'apertura, le modalità di iscrizione e le caratteristiche dei servizi	<p>Informazioni sui singoli servizi educativi del sistema in rete civica.</p> <p><i>Open day</i>: almeno 3 visite ai servizi calendarizzate prima e durante il periodo di apertura delle iscrizioni.</p> <p>Disponibilità e reperibilità informazioni tramite il call center 055055 attivo dal lunedì al sabato in orario 8-20.</p>
Nell'ottica della continuità educativa 0-6 anni diffusione delle informazioni circa le modalità di iscrizione alla scuola dell'infanzia	Materiale informativo reperibile c/o i servizi alla prima infanzia e sul Portale Educazione del Comune di Firenze.

3. Accesso al servizio

Tabella qualità 2 • Iscrizioni

Comunicazioni alle famiglie su ammissione	
Descrizione	Misura
Tempi di comunicazione dell'avvenuta ammissione	Comunicazione ammissione entro 3 giorni dall'approvazione della graduatoria. Invio comunicazione avvenuta ammissione tramite email o a mezzo posta (per chi non ha fornito il proprio indirizzo di posta elettronica). Comunicazione data del 1° Incontro con le famiglie: luogo e ora.
Esaustività delle comunicazioni contestuali all'ammissione	Comunicazione dei termini, stabiliti nel bando di apertura delle iscrizioni, per l'eventuale rinuncia al posto assegnato. Comunicazioni circa la decorrenza del pagamento della tariffa in relazione alla data di inizio dell'ambientamento fissata dal servizio durante il primo incontro.
Comunicazione alle famiglie sugli adempimenti per la frequenza anno successivo	
Descrizione	Misura
Esaustività delle comunicazioni	Comunicazione inerente alla scelta degli orari di frequenza del bambino nell'anno successivo.

Tabelle

Tabella qualità 3 • Tariffe e pagamenti

Informazioni su tariffe: determinazione e riduzioni tariffarie	
Descrizione	Misura
Disponibilità informazioni inerenti la determinazione delle tariffe e delle riduzioni	<p>Disponibilità e reperibilità informazioni tramite il call center 055055 attivo dal lunedì al sabato in orario 8-20.</p> <p>Reperibilità informazioni nelle pagine della rete civica e nel Portale Educazione.</p> <p>Consegna di apposito materiale informativo in occasione del <i>1° incontro con le famiglie</i>.</p> <p>Comunicazione alle famiglie dei bambini frequentanti della tempistica relativa alla richiesta dell'agevolazione tariffaria e alla presentazione dell'ISEE per l'anno educativo successivo.</p>
Esaustività comunicazione per presentazione ISEE ai fini della agevolazione tariffaria	<p>Comunicazione tempi di presentazione ISEE per nuovi ammessi nella comunicazione di avvenuta ammissione.</p> <p>Disponibilità servizio online di simulazione calcolo tariffa.</p> <p>Invio comunicazione tariffa con il primo bollettino emesso.</p>
Disponibilità informazioni inerenti le modalità di pagamento	<p>Presenza di specifiche indicazioni sulle modalità di effettuazione del pagamento nella lettera di accompagnamento del bollettino.</p> <p>Disponibilità e reperibilità informazioni tramite il call center 055055 attivo dal lunedì al sabato in orario 8-20.</p> <p>Reperibilità informazioni nella rete civica e nella lettera di accompagnamento dei Servizi all'infanzia.</p> <p>Consegna di apposito materiale informativo, in occasione del <i>1° incontro con le famiglie</i>.</p>

3. Accesso al servizio

Tabella qualità 4 • Graduatorie, rinunce e trasferimenti

Trasparenza e rispetto dei tempi	
Descrizione	Misura
Elaborazione graduatoria con pubblicazione in rete civica	Entro i termini previsti dal bando di apertura delle iscrizioni. Almeno 5 aggiornamenti periodici delle graduatorie. Comunicazione alle famiglie dei bambini frequentanti dell'apertura delle iscrizioni.
Esastività della tempistica per la presentazione di rinuncia/dimissioni posto assegnato	Pubblicazione in rete civica delle informazioni inerenti le modalità e i tempi per la presentazione di rinuncia/dimissioni al posto assegnato. Comunicazione delle informazioni sulla rinuncia al posto nella ricevuta della domanda d'iscrizione. Comunicazione dei termini delle modalità per presentare la rinuncia al posto assegnato nell'ammissione.

