

ASILI NIDO COMUNALI

INDAGINE ANNUALE
SU COSTI, QUALITÀ
E TUTELE

OTTOBRE 2019



Consapevolmente
consumatore,
ugualmente
cittadino



ASILI NIDO COMUNALI

DOSSIER A CURA DELL'OSSERVATORIO
PREZZI & TARIFFE DI CITTADINANZATTIVA

PREMESSA

Il presente rapporto, edito a cura dell'Osservatorio prezzi e tariffe di Cittadinanzattiva¹, è il primo strumento di informazione, approfondimento e analisi nell'ambito dei servizi pubblici locali realizzato grazie al progetto **"Consapevolmente consumatore, ugualmente cittadino"**, finanziato dal Ministero dello sviluppo economico (DM 7 febbraio 2018).

Il progetto, nel suo complesso, realizza un percorso volto a garantire al cittadino/consumatore pari opportunità di accesso ai servizi e alle informazioni, l'esercizio dei propri diritti e delle relative forme di tutela, nei settori dei *Servizi Pubblici Locali*, dei *Servizi Digitali della Pubblica Amministrazione* e della *Tutela della Privacy*, del *Benessere* e della *Sicurezza Alimentare*.

Delineando tale percorso si intende contribuire al perseguimento dell'obiettivo 10 dell'Agenda 2030 dell'ONU **"ridurre le diseguaglianze"**, a nostro avviso propedeutico al raggiungimento di molti altri, rispetto al quale, come risulta dall'ultimo rapporto ASviS (Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile), non sono stati fatti i necessari passi avanti.

Il rapporto vuole essere uno strumento, al servizio dei cittadini e delle istituzioni, che restituisca una fotografia della purtroppo disparata geografia dell'Italia in termini di erogazione del servizio di asilo nido comunale riguardo gli aspetti tariffari, la qualità e le tutele.

Tali informazioni sono disponibili, con indicazione precisa delle fonti (documenti disponibili al download) su **INFORMAP**, www.cittadinanzattiva.it/informap, la cartina navigabile che rende fruibili, per ogni capoluogo di provincia, informazioni e approfondimenti su tariffe e agevolazioni, qualità, tutele e altri riferimenti utili.

¹ L'attività di ricerca, analisi ed elaborazione dei dati e la redazione dei testi sono a cura dell'Osservatorio prezzi e tariffe di Cittadinanzattiva, composto da: Tiziana Toto (responsabile), Martina Lalli, Cinzia Pollio, Edoardo Rinaldi.

INTRODUZIONE

Il servizio di asilo nido comunale è stato istituito dalla Legge 1044 del 1971 come Servizio sociale di interesse pubblico finalizzato *“alla temporanea custodia dei bambini per assicurare una adeguata assistenza alla famiglia ed anche per **facilitare l'accesso della donna al lavoro** nel quadro di un completo sistema di sicurezza sociale”*. Data la loro natura socio-assistenziale la gestione di questi servizi rientra nelle competenze comunali mentre le funzioni di programmazione sono affidate alle Regioni.

A partire dal 2000, ai servizi per la prima infanzia viene riconosciuto un ruolo cruciale, non solo nel sostegno alla genitorialità, ma anche come strumento fondamentale nei percorsi di crescita del bambino. La sentenza della Corte Costituzionale n. 467 del 2002 indica come «Il servizio fornito dall'asilo nido non si riduce ad una funzione di sostegno alla famiglia nella cura dei figli o in mero supporto per facilitare l'accesso dei genitori al lavoro, ma comprende anche finalità formative, essendo rivolto a favorire l'espressione delle potenzialità cognitive, affettive e relazionali del bambino».

In tale ottica la diffusione di tali servizi concorre a garantire **le pari opportunità di educazione e di cura e a ridurre le disuguaglianze territoriali, economiche, etniche e culturali**.

Lo sviluppo del sistema di offerta dei servizi per la prima infanzia viene incentivato negli anni sia a livello nazionale che europeo. Nel 2002 il **Consiglio europeo di Barcellona** ha definito come traguardo per gli stati membri, in termini di posti disponibili nei servizi per la prima infanzia, la copertura di almeno un terzo della domanda potenziale, cioè il 33% dei bambini sotto i 3 anni entro il 2010, per sostenere la conciliazione della vita familiare e lavorativa e promuovere la maggiore partecipazione delle donne nel mercato del lavoro.

Nel 2011, la **Commissione Europea**, con la comunicazione *“Educazione e cura della prima infanzia: consentire a tutti i bambini di affacciarsi al mondo di domani nelle condizioni migliori”*, sostiene che migliorare la qualità e l'efficacia dei sistemi di istruzione in tutta l'UE è una premessa d'importanza fondamentale per tutti gli aspetti della crescita. Le primissime esperienze dei bambini gettano le basi per ogni forma di apprendimento ulteriore. Iniziative di educazione e cura della prima infanzia di alta qualità, inoltre, favoriscono particolarmente i bambini disagiati, inclusi quelli provenienti da un contesto migratorio e a basso reddito. Possono aiutare a liberare i bambini da condizioni di povertà e da famiglie disfunzionali, contribuendo in tal modo al conseguimento degli obiettivi stabiliti dall'iniziativa *“Piattaforma europea contro la povertà e l'esclusione sociale”*.

Con un successivo documento del 2013 *“Investire nell'infanzia per spezzare il circolo vizioso dello svantaggio sociale”*, la **Commissione Europea** raccomanda agli Stati membri di adottare ed applicare politiche volte ad eradicare la povertà e l'esclusione sociale dei minori e a promuovere il loro benessere mediante strategie multidimensionali basate sui seguenti tre grandi pilastri:

- L'accesso a risorse sufficienti (favorendo la partecipazione dei genitori al mercato del lavoro e prevedendo altre tipologie di prestazioni quali incentivi fiscali, assegni familiari, assegni per l'alloggio e sistemi di reddito minimo garantito);
- L'accesso a servizi di qualità a un costo sostenibile;
- Diritto dei minori a partecipare alla vita sociale.

In Italia, il **Decreto legislativo n. 65 del 2017** riconduce i servizi educativi per l'infanzia nella sfera educativa piuttosto che assistenziale, con l'obiettivo di garantire la continuità del percorso educativo e scolastico dalla nascita fino ai sei anni di età.

Dal punto di vista economico a partire dal 2007 sono stati previsti dal legislatore degli interventi finanziari. Il più emblematico è stato il *Piano straordinario per lo sviluppo dei servizi socio educativi per la prima infanzia* (legge finanziaria del 2007) che prevedeva un finanziamento statale e regionale triennale. Il Decreto dell'aprile 2017 ha istituito invece un *Fondo nazionale per il Sistema integrato di educazione e di istruzione* pari a 209 milioni di euro per l'anno 2017, 224 milioni di euro per l'anno 2018 e 239 milioni di euro a decorrere dall'anno 2019.

Nonostante i citati provvedimenti, i dati relativi a questi anni di crisi prolungata ci dicono che le famiglie italiane sono fortemente in difficoltà ed hanno sempre meno risorse materiali e immateriali per continuare a svolgere un importantissimo ruolo per lo sviluppo armonico della società. Ne consegue la progressiva contrazione della fecondità, a cui si accompagnano l'aumento della disoccupazione femminile e la povertà infantile.

Dall'ultima *Relazione annuale sulle convalide delle dimissioni e risoluzioni consensuali delle lavoratrici madri e dei lavoratori padri* (Anno 2018) si evince che su un numero complessivo pari a 49.451 le dimissioni e le risoluzioni consensuali hanno riguardato principalmente le lavoratrici madri, a cui sono riferiti n. 35.963 provvedimenti, pari a circa il 73% dei casi.

La motivazione più ricorrente permane l'incompatibilità tra l'occupazione lavorativa e le esigenze di cura della prole, pari a circa il 36% del totale. Nell'ambito della citata motivazione sono ricomprese le seguenti voci a giustificazione della necessità di lasciare il lavoro:

- per l'**assenza di parenti di supporto**: 27% del totale;
- per l'**elevata incidenza dei costi** di assistenza al neonato, es. asilo nido o baby sitter: 7% del totale;
- per il **mancato accoglimento al nido**: circa il 2% del totale.

Un focus² sugli asili nido dell'*Ufficio Valutazione Impatto del Senato della Repubblica* dello scorso luglio 2018, analizzando i dati derivanti dagli interventi realizzati negli ultimi 10 anni, evidenzia alcuni nodi critici:

² Chiedo asilo. Perché in Italia mancano i nidi (e cosa si sta facendo per recuperare il ritardo) - Luglio 2018

- La **limitata offerta del settore zero/tre**: ancora lontana dagli obiettivi europei stabiliti nel 2002, è fortemente frenata dai finanziamenti disponibili - discontinui, frammentati e insufficienti - così che i costi continuano a gravare principalmente sui bilanci dei comuni e delle famiglie.
- La **disuguaglianza territoriale**: il tasso di povertà materiale ed educativa dei bambini è in aumento, ed ai primi troviamo tutte regioni del sud: Campania, Sicilia, Calabria, Puglia e Molise.
- Le **difficoltà nell'integrazione del sistema e della relativa governance**, che deve essere raggiunta a tutti i livelli: tra pubblico e privato, tra nidi tradizionali e servizi integrativi, tra nord e sud, tra Stato, regioni e comuni, tra sociale ed educativo, tra profili professionali di educatori ed insegnanti.

1. GLI ASILI NIDO IN ITALIA

Uno spaccato dettagliato della situazione dell'offerta dei servizi educativi per la prima infanzia nel nostro Paese è fornito **dall'Istat**³ nello scorso marzo 2019 e relativo all'anno scolastico 2016/17 (ultimi dati disponibili). Di seguito alcune delle principali evidenze.

1.1 • OFFERTA PUBBLICA E PRIVATA ANCORA INSUFFICIENTE E FORTI DIVARI TRA LE REGIONI

Sono stati censiti sul territorio nazionale 13.147 servizi socio-educativi per l'infanzia. I posti autorizzati al funzionamento sono circa 354 mila; di questi poco più della metà sono pubblici mentre il 48% sono privati. La maggior parte dei servizi per la prima infanzia (91%) sono asili nido. In rapporto alla popolazione target, la dotazione complessiva è sotto il parametro del 33% fissato dall'Unione europea: infatti i posti disponibili corrispondono al 24% dei bambini residenti sotto i 3 anni, se consideriamo anche i servizi integrativi, e al 21,7% nel solo caso di asili nido (comprensivi di sezioni primavera).

Nel corso degli anni l'offerta pubblica di asili nido e di servizi integrativi per la prima infanzia continua a far registrare ampi divari tra le regioni, sia in termini di spesa dei comuni che come numero di utenti.

L'offerta è variabile anche all'interno delle singole regioni. I comuni capoluogo di provincia, ad esempio, hanno mediamente una maggiore dotazione di strutture rispetto al resto del territorio, con una copertura media in termini di posti disponibili del 31,8% dove la media per i Comuni non capoluoghi è di 20,8.

Regione	Numero nidi			Numero posti			Percentuale di copertura		
	Pubblici	Privati	Totale	Pubblici	Privati	Totale	Pubblici	Privati	Totale
Abruzzo	101	99	200	3.393	2.723	6.116	11,0	8,9	19,9
Basilicata	50	29	79	1.200	529	1.729	9,9	4,3	14,2
Calabria	50	156	206	1.230	3.096	4.326	2,5	6,3	8,8
Campania	137	297	434	4.630	5.651	10.281	3,0	3,7	6,7
Emilia R.	592	420	1.012	26.523	10.204	36.727	24,4	9,4	33,7
Friuli V.G.	73	168	241	2.778	3.951	6.729	10,4	14,9	25,3
Lazio	391	814	1.205	19.168	22.743	41.911	13,1	15,5	28,6
Liguria	125	197	322	4.461	4.264	8.725	14,3	13,6	27,9
Lombardia	710	1.657	2.367	30.165	33.824	63.989	11,8	13,3	25,1
Marche	169	142	311	5.568	3.228	8.796	15,4	9,0	24,4
Molise	62	24	86	1.035	359	1.394	16,0	5,6	21,6
Piemonte	331	440	771	14.001	9.861	23.862	13,9	9,8	23,7

³ Asili nido e altri servizi socio-educativi per la prima infanzia, 21 marzo 2019

Puglia	175	357	532	5.567	7.505	13.072	5,8	7,8	13,6
Sardegna	112	230	342	3.570	5.129	8.699	10,7	15,4	26,1
Sicilia	220	214	434	7.501	4.535	12.036	5,8	3,5	9,3
Toscana	411	439	850	14.539	11.732	26.271	17,2	13,9	31,1
Trentino AA	126	133	259	5.262	2.528	7.790	17,1	8,2	25,3
Umbria	89	147	236	3.291	3.635	6.926	16,3	18,0	34,3
Valle d'Aosta	22	8	30	713	196	909	23,3	6,4	29,7
Veneto	304	796	1.100	12.385	17.623	30.008	10,4	14,8	25,2
Italia	4.250	6.767	11.017	166.980	153.316	320.296	11,3	10,4	21,7

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe su dati Istat, Ottobre 2019

1.2 • LA SPESA DEI COMUNI ITALIANI E IL LIVELLO DI CONTRIBUZIONE DELLE FAMIGLIE

Tra il 2004 e il 2012 le risorse messe a disposizione dai comuni, titolari dell'offerta pubblica sul territorio, sono passate da 1,1 a 1,6 miliardi di euro (+47%). Nei due anni successivi, invece, si registra una contrazione della spesa e nel triennio 2014 - 2016 le risorse sembrano essersi stabilizzate. Nel 2016 la spesa impegnata complessivamente dai comuni per i servizi rivolti alla prima infanzia è stata di circa 1 miliardo e 475 milioni di euro.

Se dal lato dell'offerta si riscontra l'effetto delle minori capacità di spesa dei comuni e della riduzione dei trasferimenti statali destinati alle politiche sociali, anche dal lato della domanda sono aumentate le criticità. Il peggioramento delle condizioni economiche delle famiglie e le difficoltà che attengono al mercato del lavoro hanno condizionato le scelte in materia di affidamento dei bambini ai servizi socio-educativi. Le rette pagate dalle famiglie hanno contribuito in misura non trascurabile e crescente al finanziamento dei servizi. La quota a carico degli utenti sul totale della spesa corrente dei comuni è passata dal 17% del 2004 al 20% del 2013, mentre dal 2015 si attesta oltre 19%.

REGIONE	SPESA MEDIA PER UTENTE	QUOTA % A CARICO DELLE FAMIGLIE
Abruzzo	€ 7.079	17,5
Basilicata	€ 5.566	21,6
Calabria	€ 5.122	10,4
Campania	€ 7.895	7,7
Emilia R.	€ 8.594	23,0
Friuli V.G.	€ 5.508	15,4
Lazio	€ 10.949	14,1
Liguria	€ 9.540	15,2
Lombardia	€ 7.753	21,7
Marche	€ 5.879	25,9
Molise	€ 3.267	12,2
Piemonte	€ 8.609	20,0
Puglia	€ 4.940	9,6
Sardegna	€ 6.009	18,2
Sicilia	€ 7.406	6,3

Toscana	€ 7.135	24,5
Trentino AA	€ 11.826	23,6
Umbria	€ 7.941	20,6
Valle d'Aosta	€ 11.716	22,4
Veneto	€ 6.880	26,2
Italia	€ 8.117	19,4

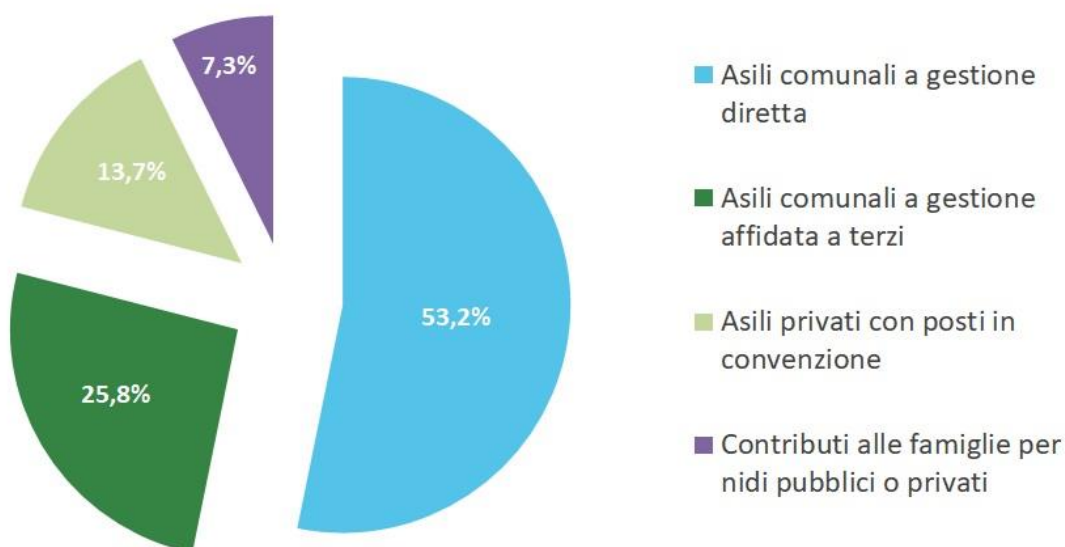
Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe su dati Istat, Ottobre 2019

Nel corso degli anni sono diminuiti gli utenti dei nidi comunali a gestione diretta, ovvero con personale del Comune, e aumentate le gestioni appaltate ad associazioni e a enti privati. La spesa corrente dei comuni si riduce decisamente passando dalla gestione diretta a quella indiretta.

Per offrire il servizio ai propri residenti i comuni possono inoltre avvalersi di strutture private, in cui viene messo a disposizione dell'ente pubblico un determinato numero di posti in virtù del rapporto di convenzionamento.

In alcuni casi, infine, i comuni si limitano a offrire contributi alle famiglie che iscrivono i propri bambini nei servizi pubblici o privati disponibili sul territorio.

Utenti dell'offerta pubblica di asili nido per tipo di gestione



Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe su dati Istat, Ottobre 2019

2. I COSTI DEL SERVIZIO

2.1 • LE RETTE PAGATE DAGLI UTENTI NEI CAPOLUOGHI DI PROVINCIA ITALIANI

Gli asili nido comunali rientrano nella gamma dei servizi a domanda individuale resi dal Comune a seguito di specifica domanda dell'utente. Contestualmente all'approvazione del Bilancio di previsione deve essere definita la misura percentuale di copertura dei costi di tutti i servizi a domanda individuale da parte dell'utenza. Chiaramente minori saranno le risorse a disposizione del Comune e maggiore sarà la contribuzione richiesta all'utente del servizio in oggetto.

Secondo l'Istat, nel 2016, la spesa impegnata complessivamente dai comuni per i servizi rivolti alla prima infanzia (non solo i nidi) è stata di circa 1 miliardo e 475 milioni di euro (il 19,4% rimborsata dalle famiglie sotto forma di rette).

L'indagine di Cittadinanzattiva ha interessato le rette applicate al servizio di asilo nido comunale in tutti i capoluoghi di provincia italiani, con riferimento ad una famiglia tipo composta da tre persone (2 genitori e un minore con età 0-3 anni) e dotata di un indicatore ISEE pari a € 19.900. Le rette rilevate fanno riferimento all'anno educativo in corso 2019/2020 e riguardano gli asili nido a tempo pieno, ove presenti, con frequenza per cinque giorni a settimana.

Nel calcolo delle rette mensili a carico della nostra famiglia tipo non sono state considerate né le eventuali agevolazioni attivate dai Comuni in virtù dei provvedimenti regionali né quelle di derivazione nazionale.

Al fine di valutarne eventuali scostamenti dal punto di vista dell'impegno economico sostenuto dalle famiglie, si riportano anche i dati relativi alla precedente annualità (2018/2019).

Dall'analisi emerge che la spesa media mensile per la famiglia tipo individuata è di € 303 con una variazione in aumento dello 0,9% rispetto all'anno precedente. La regione in cui si registra la spesa media mensile più bassa è il Molise, dove però si rileva l'assenza del servizio nella città di Isernia, mentre sono le famiglie del Trentino Alto Adige a dover sostenere quella più alta.

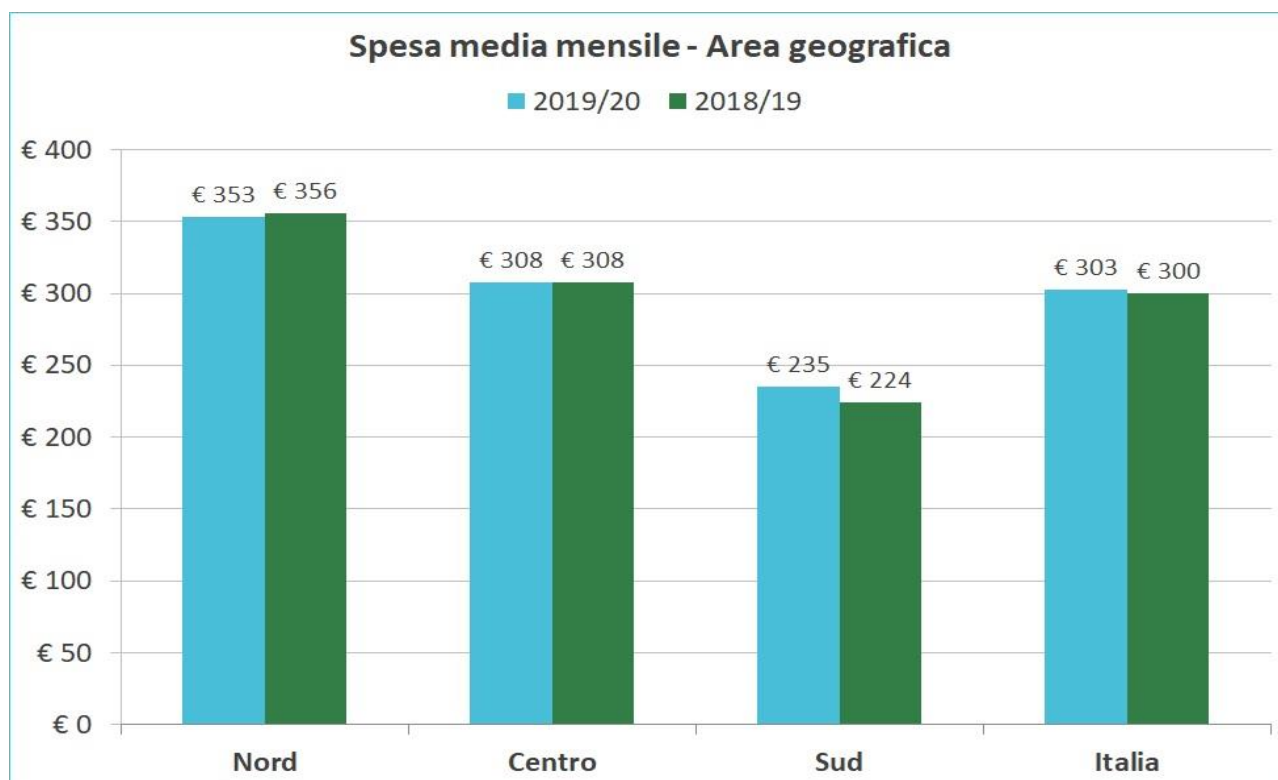
Aumenti delle rette hanno interessato prevalentemente le regioni del Sud Italia: Abruzzo, Calabria, Campania, Molise, Puglia e Sicilia. Al contrario, le principali variazioni in diminuzione si collocano nelle regioni del Nord: Liguria e Piemonte.

Regione	Spesa Media mensile per nido comunale 2019/2020	Spesa Media mensile per nido comunale 2018/2019	Variazione % 2019/2020 su 2018/2019
Abruzzo	€ 297	€ 275	+ 7,9
Basilicata	€ 359	€ 359	+ 0,0
Calabria	€ 170	€ 160	+ 6,4
Campania	€ 274	€ 260	+ 5,2

Emilia	€ 314	€ 314	+ 0,0
Friuli Venezia Giulia	€ 362	€ 362	+ 0,0
Lazio	€ 287	€ 287	+ 0,0
Liguria	€ 338	€ 350	- 3,4
Lombardia	€ 366,5	€ 366	+ 0,1
Marche	€ 297	€ 297	+ 0,0
Molise	€ 169	€ 168	+ 0,9
Piemonte	€ 350	€ 363	- 3,6
Puglia	€ 239	€ 217	+ 10,4
Sardegna	€ 218	€ 217	+ 0,2
Sicilia	€ 213	€ 205	+ 3,8
Toscana	€ 324	€ 324	+ 0,0
Trentino	€ 472	€ 472	+ 0,0
Umbria	€ 308	€ 308	+ 0,0
Valle d'Aosta	€ 398	€ 398	+ 0,0
Veneto	€ 351	€ 351	+ 0,0
Italia	€ 303	€ 300	+ 0,9

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Ottobre 2019

Sebbene gli incrementi riguardano le regioni meridionali (+5,1%) la spesa media più elevata continua a caratterizzare le aree settentrionali (-0,8%) e quindi quelle centrali.



Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Ottobre 2019

I 10 capoluoghi che si posizionano come più costosi appartengono tutti a regioni settentrionali e restano invariati rispetto all'anno precedente e, ad eccezione di Sondrio (+0,7%), non mostrano variazioni delle rette applicate al servizio.

I 10 capoluoghi più costosi					
Capoluogo	2019/2020		Capoluogo	2018/2019	
Lecco	€ 515		Lecco	€ 515	
Bolzano	€ 506		Bolzano	€ 506	
Belluno	€ 477		Belluno	€ 477	
Vicenza	€ 465		Vicenza	€ 465	
Cuneo	€ 458		Cuneo	€ 458	
Trento	€ 437		Trento	€ 437	
Forlì	€ 431		Forlì	€ 431	
Mantova	€ 427		Mantova	€ 427	
Alessandria	€ 425		Alessandria	€ 425	
Sondrio	€ 421		Sondrio	€ 418	

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Ottobre 2019

Al contrario, i capoluoghi che si posizionano tra i 10 più economici appartengono esclusivamente a regioni meridionali e insulari e restano sostanzialmente invariati rispetto all'anno precedente ad eccezione di Vibo Valentia (che pur restando tra le 10 più economiche fa registrare un aumento del +39,5%) e di Andria (aumento del + 105,5%).

I 10 capoluoghi più economici				
Capoluogo	2019/2020		Capoluogo	2018/2019
Catanzaro	€ 100		Catanzaro	€ 100
Cagliari	€ 133		Vibo V.	€ 129
Crotone	€ 140		Cagliari	€ 133
Ragusa	€ 140		Crotone	€ 140
Trapani	€ 152		Ragusa	€ 140
Reggio C.	€ 158		Andria	€ 146
Campobasso	€ 169		Trapani	€ 152
Enna	€ 170		Reggio C.	€ 158
Barletta	€ 180		Campobasso	€ 168
Agrigento, Vibo Valentia	€ 180		Enna	€ 170

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Ottobre 2019

2.2 • LE AGEVOLAZIONI PREVISTE PER LA RIDUZIONE DEI COSTI A CARICO DELLE FAMIGLIE

Nella quasi totalità dei casi esaminati le rette a carico delle famiglie sono determinate in base all' Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE), sebbene i criteri di definizione delle fasce siano molto differenziate nelle singole città, passando da casi in cui sono presenti al massimo 3 fasce a quelli con anche 40 fasce.

Elemento che si riscontra pressoché ovunque è l'applicazione della retta massima a chi non presenta la documentazione ISEE e ai non residenti nel Comune di frequenza del servizio.

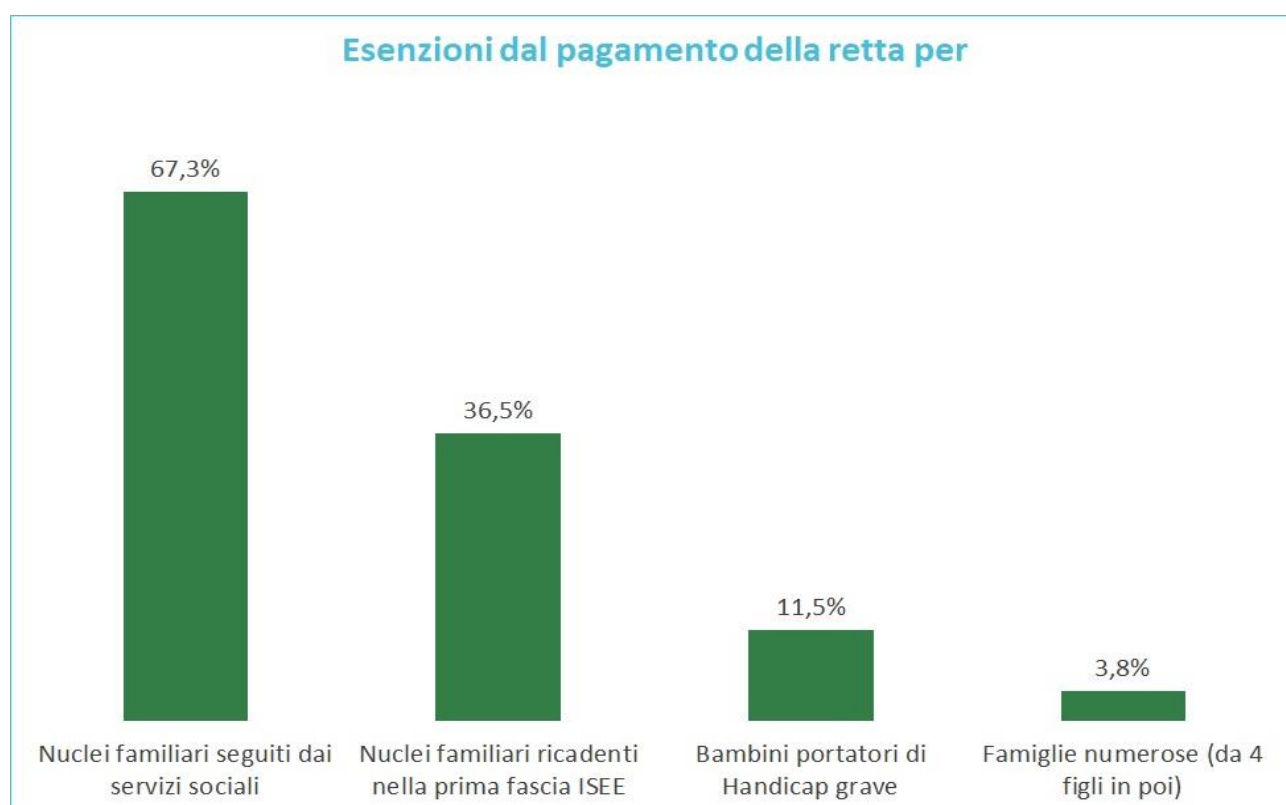
Nell'analizzare i prospetti tariffari relativi alla frequenza del servizio di asilo nido comunale nei singoli capoluoghi di provincia italiani si è cercato di ricostruire un quadro delle esenzioni - agevolazioni - riduzioni presenti a livello comunale, regionale e nazionale.

Per quanto riguarda il **livello comunale** è stato riscontrato l'esplicito riferimento a possibili esenzioni dal pagamento della retta solo nel 48% circa dei casi.

Come descritto nel grafico seguente si tratta soprattutto di nuclei familiari che versano in particolare stato di disagio socio economico e già seguiti dai Servizi sociali e dagli stessi segnalati al fine dell'ottenimento della gratuità del servizio.

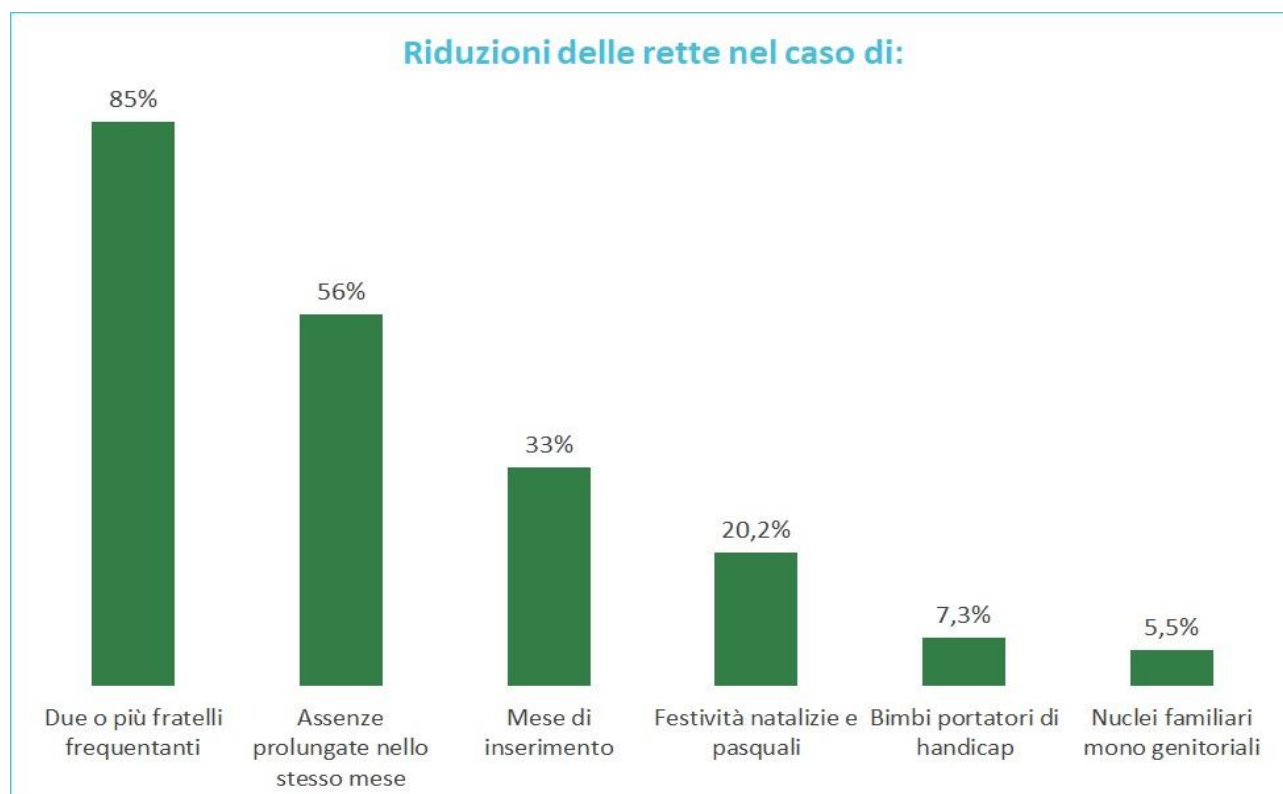
Nel 36,5% dei casi è prevista l'esenzione dal pagamento per i nuclei familiari che rientrano nella prima delle fasce ISEE individuate ai fini della determinazione delle rette. La situazione è comunque molto variegata in considerazione del fatto che le fasce differiscono notevolmente per ampiezza (da fasce € 0 - 1.500 a fasce € 0 - 7.500).

Le rimanenti tipologie, ed in misura più limitata, riguardano l'accesso al servizio di bambini portatori di handicap grave (certificato) e nuclei familiari numerosi.



Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Ottobre 2019

Per quanto riguarda le riduzioni applicate alle rette in determinate circostanze spiccano soprattutto quelle dovute alla contemporanea frequenza del servizio nido o di altri servizi per l'infanzia di due o più bimbi appartenenti al medesimo nucleo familiare.



Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Ottobre 2019

Per quanto riguarda il **livello regionale**, risultano essere dieci le regioni che si distinguono in positivo per aver emanato disposizioni per misure volte al contenimento o abbattimento dei costi a carico delle famiglie per la frequenza dei nidi di infanzia.

Regione	Provvedimento
Emilia Romagna	Al nido con la regione (L.R. n. 14 del 30 luglio 2019)
Friuli Venezia Giulia	Fondo per l'abbattimento delle rette L.R. 20/2005 - Delibera n. 1470 (30 agosto 2019) della Giunta Regionale.
	Avviso pubblico per il sostegno all'accesso delle famiglie in condizioni di svantaggio ai servizi educativi per la prima infanzia (3-36 mesi) e per la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro - a.e. 2019-20. Decreto di emanazione avviso 2274 del 14/03/2019. Fondo Sociale Europeo. Programma Operativo regionale 2014/2020. PPO 2018. Programma specifico n. 23/18
Lazio	Abbattimento del costo della retta sostenuto dalle famiglie per la frequenza degli asili nido comunali nel Lazio - D.G.R. 5 febbraio 2019, n.56, punto 2.b)
Liguria	VOUCHER NIDO DI INCLUSIONE E VOUCHER NIDO DI CONCILIAZIONE - Deliberazione di Giunta Regionale n. 581/2019 a valere sui finanziamenti POR FSE LIGURIA 2014-2020
Lombardia	MISURA NIDI GRATIS 2019-2020 (DGR XI/1668 del 27/05/2019 a valere sui finanziamenti POR FSE LOMBARDIA 2014-2020)
Marche	Voucher per l'acquisizione di servizi socio educativi per minori a carico - POR Marche

	FSE 2014-220
Piemonte	Misura Buoni Servizi Prima Infanzia - POR Piemonte FSE 2014-2020
Puglia	Misura Buoni Servizi Prima Infanzia - POR Puglia FSC 2014-2020
Toscana	Avviso pubblico finalizzato al sostegno dell'offerta di servizi per la prima infanzia (3-36 mesi) – POR FSE 2014-2020
Valle d'Aosta	Voucher a favore delle famiglie con bambini iscritti e frequentanti gli asili nido pubblici e privati, i nidi aziendali e le tate familiari - POR FSE 2014/2020

A **livello nazionale**, nell'ambito degli interventi normativi a sostegno del reddito delle famiglie, ai figli nati dal 1° gennaio 2016 spetta un contributo per il pagamento di rette per la frequenza di asili nido pubblici e privati e di forme di assistenza domiciliare in favore di bambini con meno di tre anni affetti da gravi patologie croniche. L'importo del buono è di 1.500 euro su base annua per ciascuno degli anni 2019, 2020 e 2021. Il premio è corrisposto direttamente dall'INPS su domanda del genitore.

Il bonus asilo nido viene erogato con cadenza mensile, parametrando l'importo massimo di 1.500 euro su 11 mensilità, per un importo massimo di 136,37 euro direttamente al genitore richiedente che ha sostenuto il pagamento, per ogni retta mensile pagata e documentata.

Il contributo mensile erogato dall'Istituto non può eccedere la spesa sostenuta per il pagamento della singola retta e non è cumulabile con la detrazione fiscale frequenza asili nido, a prescindere dal numero di mensilità percepite.

3. LA QUALITA' DEL SERVIZIO

3.1 • LA CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Lo strumento adoperato per formulare un censimento in termini di qualità, così come intesa nell'ambito della nostra indagine, è la **Carta della qualità dei servizi**.

La Carta dei servizi è il documento con il quale l'Amministrazione si assume una serie di impegni nei confronti dei cittadini circa i servizi, le modalità di erogazione, gli standard di qualità degli stessi, i meccanismi di partecipazione e le modalità di tutela previste per il cittadino.

Non si tratta quindi di una semplice guida, ma è un vero e proprio "patto" con la cittadinanza.

La Carta dei Servizi come strumento di tutela per i cittadini è stata introdotta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 denominata "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". Di seguito alcuni dei principi fondamentali dettati dalla Direttiva e che sono alla base dell'erogazione dei servizi:

- il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- deve essere garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- i servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare, e ove sia consentito dalla legislazione, gli utenti hanno diritto di scegliere l'ente erogatore;
- gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

3.2 • L'ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

I risultati di seguito esposti derivano dall'analisi di quanto descritto all'interno delle Carte di tutti i capoluoghi di provincia italiani.

L'attività di rilevazione delle Carte è avvenuta principalmente attingendo ai siti ufficiali delle amministrazioni comunali e, lì dove non disponibili, ottenute mediante contatto diretto dell'amministrazione.

Ai fini dell'analisi, sono stati individuati e rilevati una serie di indicatori ritenuti più significativi dal punto di vista del principale destinatario della Carta della qualità del servizio di asilo nido, cioè il cittadino che approccia il servizio.

La batteria originaria di indicatori, molto più nutrita, è stata via via sfoltita individuando quelle informazioni attinenti al servizio valutate come necessarie, anche se non sufficienti, per l'utilità e l'efficacia del documento stesso.

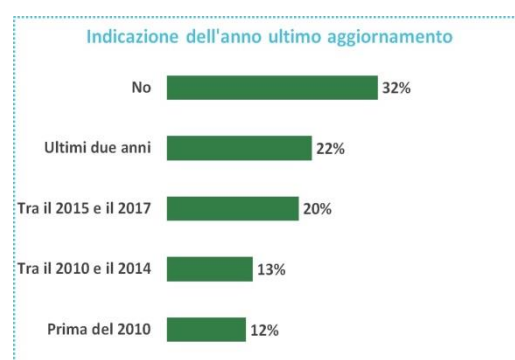
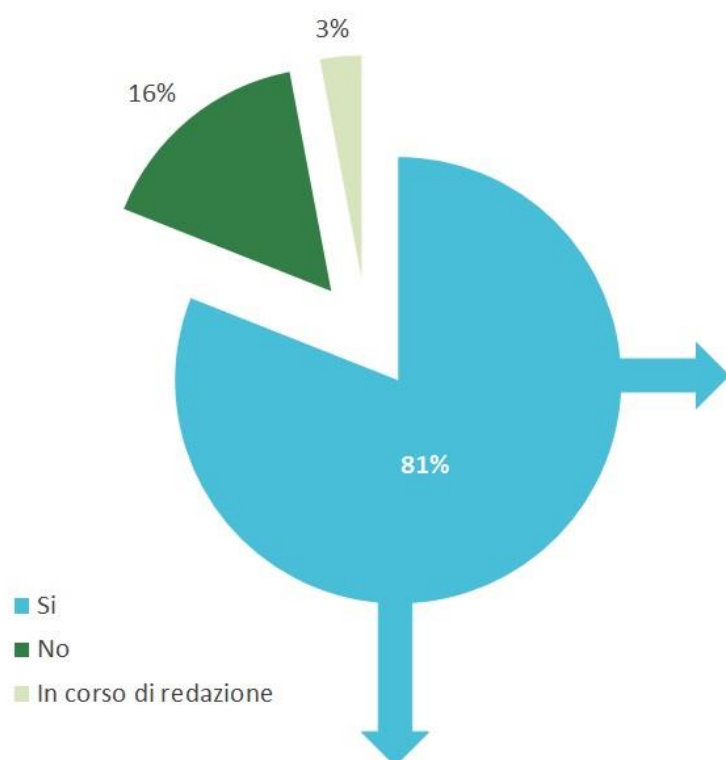
Si precisa inoltre che le informazioni ricercate sono state valutate positivamente solo se inserite direttamente nella Carta e rese quindi immediatamente fruibili per il cittadino. In caso di rimandi ad altri documenti o a riferimenti normativi, il valore indicato è stato negativo.

Di seguito la batteria degli indicatori con una loro breve spiegazione.

INDICATORI	
Esistenza della carta dei servizi	È stata rilevata l'esistenza o meno della Carta per il servizio asilo nido di quell'amministrazione.
Reperibilità online nella sezione dedicata al servizio	È stata rilevata la disponibilità online del documento nella sezione dedicata al servizio asilo nido. In caso di assenza in tale sezione, è stata rilevata la sua collocazione in "amministrazione trasparente", piuttosto che in altra sezione.
Indicazione dell'ultimo aggiornamento	Riferimento all'ultimo aggiornamento del documento.
Indicazione del periodo della pubblicazione del bando o di apertura delle iscrizioni	È stata rilevata la presenza dell'informazione circa il periodo dell'anno della pubblicazione del bando o di apertura delle iscrizioni.
Indicazione dell'orario di ingresso/uscita dei bambini	È stata rilevata la presenza dell'informazione circa l'orario di ingresso/uscita dei bambini.
Indicazioni delle forniture comprese nel servizio (es. pannolini, detergenti, salviette)	È stata rilevata la presenza di indicazioni circa le forniture incluse o esplicitamente escluse. Non sono state considerate a tal fine forniture di biancheria intesa come lenzuola, cuscini e bavaglie.
Indicazioni sui prodotti utilizzati per la preparazione dei pasti (rispetto di stagionalità, territorialità, uso di prodotti biologici)	Sono state rilevate solo le indicazioni riguardo il rispetto della stagionalità, della territorialità e l'uso di prodotti biologici.
Indicazioni specifiche dei casi di malessere in cui è previsto l'allontanamento dei bambini	È stata rilevata solo la presenza di indicazioni puntuali circa i casi di allontanamento, mentre non sono stati presi in considerazione i casi di rimandi ad altri documenti o normative.
Riferimento all'uso di strumenti strutturati di rilevazione della soddisfazione delle famiglie	È stata rilevata la presenza di indicazioni a riguardo.
Indicazione del rapporto numerico educatori/bambini	È stata rilevata l'indicazione numerica del rapporto mentre non sono stati presi in considerazione i rimandi ad altri documenti o riferimenti legislativi.
Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	È stata rilevata la presenza dell'indicazione di contatti diretti e dedicati alla raccolta di segnalazioni e reclami.
Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	È stata rilevata la presenza o meno di tale indicazione.
Riferimento a organismi di partecipazione per il coinvolgimento delle famiglie	È stata rilevata la presenza di indicazioni specifiche riguardo a organismi di partecipazione.

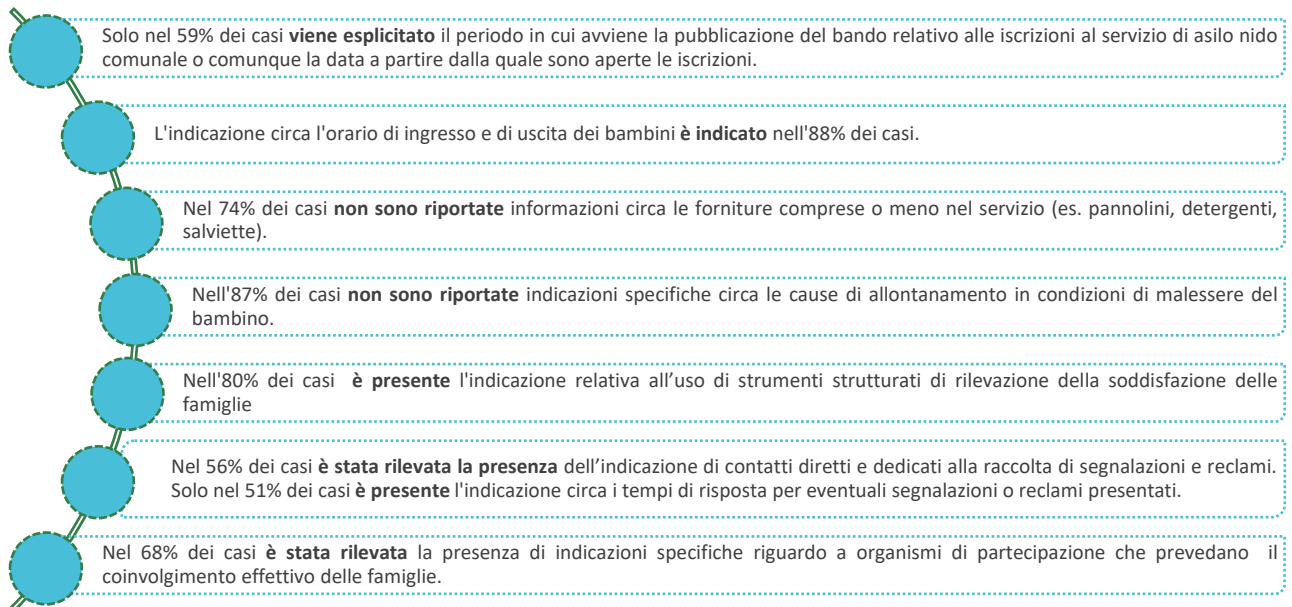
La carta della qualità del servizio di asilo nido comunale **risulta essere esistente nell'81%** delle amministrazioni esaminate. **Solo nel 68%** dei casi è indicato l'anno a cui risale l'ultimo aggiornamento del documento e **solo nel 52%** dei casi la carta è reperibile online nella stessa sezione dedicata al servizio.

Esistenza della carta della qualità del servizio



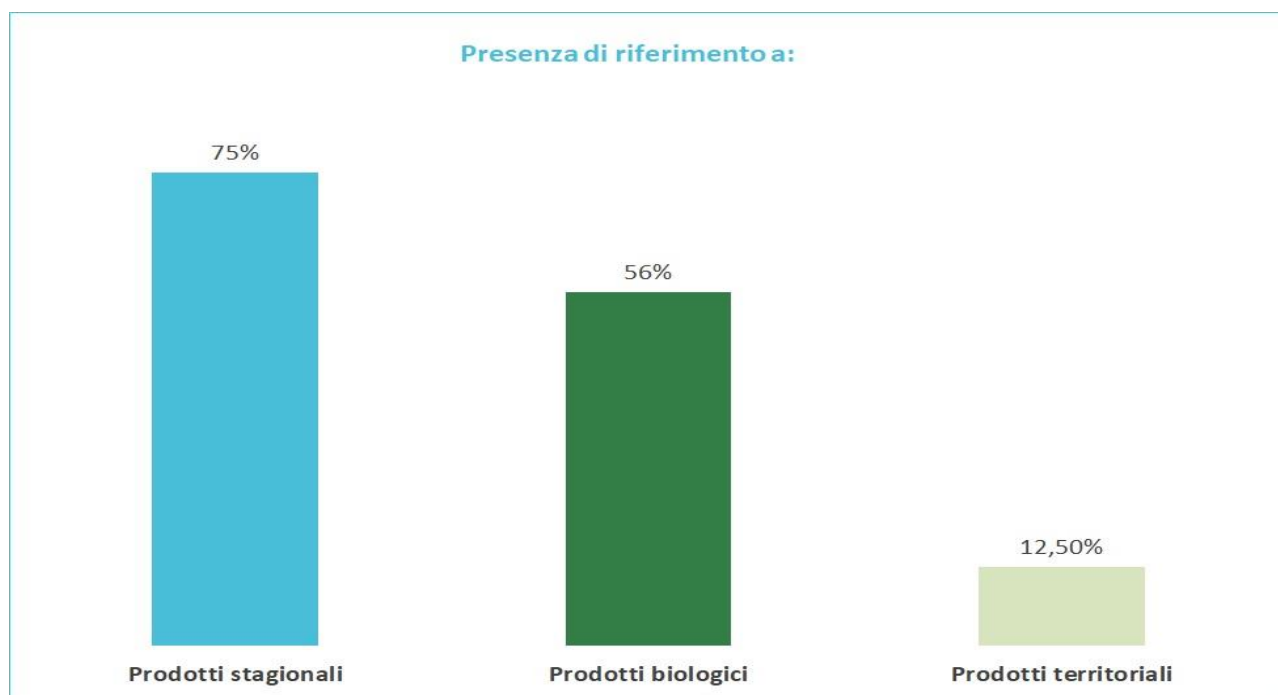
Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Ottobre 2019

Per quanto riguarda alcune informazioni contenute all'interno delle carte, è stato rilevato che:



Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Ottobre 2019

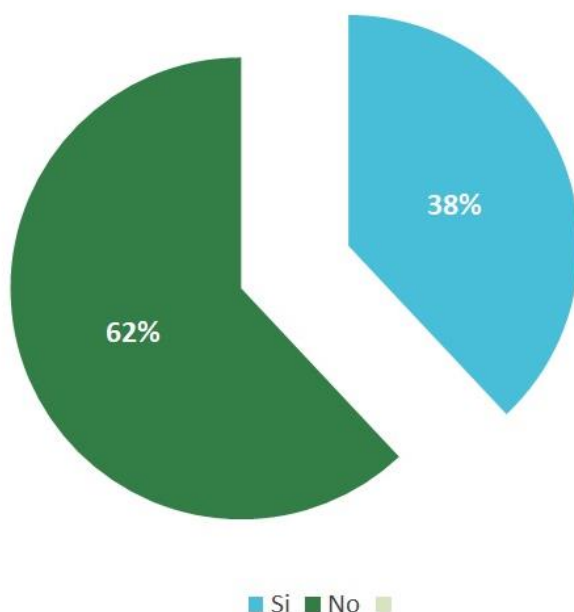
Per quanto riguarda i pasti, è stata rilevata esclusivamente la presenza o meno di indicazioni riguardo il rispetto della stagionalità, della territorialità e l'uso di prodotti biologici. Le informazioni risultano presenti nel 53% dei casi nelle modalità di seguito illustrate:



Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Ottobre 2019

Infine, è stato rilevato che indicazioni circa il rapporto numerico tra educatori e bambini viene esplicitato solo nel 38% dei casi.

Sono presenti indicazioni sul rapporto n.educatori/bambini?



Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Ottobre 2019

Con riferimento al rapporto numerico tra educatori e bambini, le singole leggi regionali stabiliscono misure differenti. Di conseguenza per le medesime fasce di età, a seconda della Regione, il rapporto può variare anche di molto.

RAPPORTO NUMERICO EDUCATORE/BAMBINI			
Regione	Bimbi 0 - 12 mesi	Bimbi 13 - 23 mesi	Bimbi 24 -36 mesi
Abruzzo	1 educatore ogni 6 bambini	1 educatore ogni 9 bambini	1 educatore ogni 9 bambini
Basilicata	1 educatore ogni 5 bambini	1 educatore ogni 8 bambini	1 educatore ogni 8 bambini
Calabria	1 educatore ogni 6 bambini	1 educatore ogni 7 bambini	1 educatore ogni 10 bambini
Campania	1 educatore ogni 6 bambini	1 educatore ogni 10 bambini	1 educatore ogni 10 bambini
Emilia Romagna	1 educatore ogni 5 bambini	1 educatore ogni 7 bambini	1 educatore ogni 7 bambini
Friuli Venezia Giulia	1 educatore ogni 5 bambini	1 educatore ogni 7 bambini	1 educatore ogni 10 bambini
Lazio	1 educatore ogni 7 bambini	1 educatore ogni 7 bambini	1 educatore ogni 7 bambini
Liguria	1 educatore ogni 5 bambini	1 educatore ogni 8 bambini	1 educatore ogni 8 bambini
Lombardia	1 educatore ogni 5 bambini	1 educatore ogni 8 bambini	1 educatore ogni 8 bambini
Marche	1 educatore ogni 7 bambini	1 educatore ogni 7 bambini	1 educatore ogni 7 bambini
Molise*	1 educatore ogni 8 bambini	1 educatore ogni 8 bambini	1 educatore ogni 8 bambini
Piemonte*	1 educatore ogni 8 bambini	1 educatore ogni 8 bambini	1 educatore ogni 8 bambini
Puglia	1 educatore ogni 5 bambini	1 educatore ogni 8 bambini	1 educatore ogni 10 bambini
Sardegna	1 educatore ogni 5 bambini	1 educatore ogni 8 bambini	1 educatore ogni 10 bambini
Sicilia	1 educatore ogni 6 bambini	1 educatore ogni 8 bambini	1 educatore ogni 10 bambini
Toscana	1 educatore ogni 5 bambini	1 educatore ogni 7 bambini	1 educatore ogni 10 bambini

Provincia autonoma di Bolzano	1 educatore ogni 6 bambini	1 educatore ogni 8 bambini	1 educatore ogni 8 bambini
Provincia autonoma di Trento	1 educatore ogni 6 bambini	1 educatore ogni 6 bambini	1 educatore ogni 9 bambini
Umbria*	1 educatore ogni 8 bambini	1 educatore ogni 8 bambini	1 educatore ogni 8 bambini
Valle d'Aosta*	1 educatore ogni 8 bambini	1 educatore ogni 8 bambini	1 educatore ogni 8 bambini
Veneto	1 educatore ogni 6 bambini	1 educatore ogni 8 bambini	1 educatore ogni 8 bambini

* rapporto medio educatore/bambini come da legge regionale di riferimento

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Ottobre 2019

I documenti analizzati si sono rivelati tutti estremamente eterogenei. Tale criticità è risultata essere ancora più evidente sul fronte della rilevazione degli standard di qualità garantiti, cioè proprio quelle informazioni che devono poter consentire al cittadino di valutare concretamente il livello di qualità erogata del servizio di asilo nido. Tali standard infatti sono risultati definiti con chiarezza solo in una minoranza di casi.

La rilevazione di indicatori e standard definiti (quindi misurabili, rilevabili e valutabili da parte dell'utenza) nelle carte si è rivelata impraticabile nel corso della presente indagine a causa della notevole varietà di interpretazioni riscontrate all'interno dei documenti riguardo i principali fattori di qualità del servizio (definiti spesso in maniera discrezionale), l'individuazione degli indicatori e dei relativi standard (questi ultimi due molto spesso confusi tra di loro e comunque mal definiti).

Ne consegue che non esiste una situazione complessiva tale per cui vengano forniti ai cittadini strumenti uniformi per valutare il servizio e quindi pretendere migliori livelli di qualità, rendendo concretamente esigibile un proprio diritto.

Sarebbe quindi necessario definire in maniera stringente e obiettiva dei fattori minimi di qualità che da inserire nelle carte e i relativi indicatori.

A tal fine occorrerebbe prevedere delle linee guida di dettaglio sui contenuti minimi che una Carta deve contenere, tenendo conto principalmente dell'esigenza informativa reale del cittadino che si interfaccia con il servizio, magari per la prima volta.

4. LE TUTELE

Rispetto alla fruizione del servizio di asilo nido comunale, il fatto che non esistono, come visto in precedenza, strumenti uniformi per valutare il servizio e quindi pretendere migliori livelli di qualità, rende più complicato esigere il rispetto dei propri diritti e attivare le necessarie tutele in caso si subisca un disservizio.

Con riferimento all'indagine effettuata relativamente alle carte della qualità del servizio abbiamo visto come in quasi la metà dei casi non sia presente un'indicazione di contatto per effettuare una segnalazione o un reclamo. Dove presente il contatto nella metà dei casi non è comunque indicato il tempo massimo entro il quale si ha diritto a ricevere una risposta.

Con tutti i limiti ad essi imputabili e visti in precedenza, il consiglio è comunque quello di leggere sempre il contenuto della Carta della qualità del servizio e del Regolamento del servizio.

Il **Regolamento** generalmente fissa finalità e compiti delle strutture, regola l'accesso al servizio e l'organizzazione dello stesso, definisce la qualità del servizio e le modalità di partecipazione delle famiglie.

La **Carta** dei servizi rende fruibili a tutte le famiglie interessate le informazioni utili e chiare sui diritti degli utenti, sulle procedure per accedere ai servizi e sulle modalità di erogazione dei servizi. Cosa fondamentale per la carta dei servizi, in un'ottica di tutela degli utenti, è quella di individuare obiettivi standard della qualità del servizio e controllare periodicamente il loro rispetto e la loro implementazione.

Uno strumento di tutela a cui poter ricorrere, nel caso di pubbliche amministrazioni, per verificare ad esempio la trasparenza e la correttezza delle procedure, come ad esempio quella relativa alla pubblicazione della graduatoria di accesso al servizio secondo lo schema di punteggio descritto al momento dell'iscrizione, è l'**accesso civico**.

Il 23 dicembre 2016 è entrato in vigore il decreto legislativo 97 del 25/06/2016 inerente l'introduzione dell'accesso civico generalizzato. Il decreto prevede che *“chiunque” ha “diritto di accedere ai dati e ai documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi giuridicamente rilevanti”*, e può farlo attraverso *l'accesso civico semplice o attraverso l'accesso civico generalizzato*.

Nel primo caso, chi fa richiesta non deve dimostrare di avere un interesse diretto verso una situazione giuridica e può chiedere informazioni riguardo la mancata pubblicazione di atti.

Nel secondo caso, invece, *“chiunque ha diritto di accedere ai dati e ai documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione”*.

Alla domanda di accesso l'amministrazione è obbligata a rispondere entro massimo 30 giorni non derogabili.

APPENDICE

DATI REGIONALI



REGIONE ABRUZZO

CAPOLUOGO	RETTA 2018/2019	RETTA 2019/2020	VARIAZIONE %
CHIETI	€ 243	€ 294	20,8%
L'AQUILA	€ 284	€ 284	0,0%
PESCARA	€ 330	€ 330	0,0%
TERAMO	€ 244	€ 280	14,8%
MEDIA	€ 275	€ 297	7,9%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Ottobre 2019

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI ASILO NIDO COMUNALE				
INFORMAZIONI RILEVATE	CHIETI	L'AQUILA	PESCARA	TERAMO
• Presenza della carta dei servizi	NO	SI	SI	SI
• Reperibilità online nella sezione dedicata al servizio	-	SI	SI	NO*
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	-	NO	NO	SI
• Indicazione del periodo della pubblicazione del bando o di apertura delle iscrizioni	-	SI	SI	SI
• Indicazione dell'orario di ingresso/uscita dei bambini	-	SI	NO	SI
• Indicazioni delle forniture comprese nel servizio (es. pannolini, detergenti, salviette)	-	SI	SI	NO
• Indicazioni sui prodotti utilizzati per la preparazione dei pasti (rispetto di stagionalità, territorialità, uso di prodotti biologici)	-	NO	NO	SI
• Indicazioni specifiche dei casi di malessere in cui è previsto l'allontanamento dei bambini	-	NO	NO	NO
• Riferimento all'uso di strumenti strutturati di rilevazione della soddisfazione delle famiglie	-	SI	NO	SI
• Indicazione del rapporto numerico educatori/bambini	-	NO	NO	NO
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	-	NO	NO	SI
• Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	-	NO	NO	NO
• Riferimento a organismi di partecipazione per il coinvolgimento delle famiglie	-	SI	SI	NO

*Nella sezione del sito "Amministrazione Trasparente" o altra sezione

REGIONE BASILICATA

CAPOLUOGO	RETTA 2018/2019	RETTA 2019/2020	VARIAZIONE %
MATERA	€ 390	€ 390	0,0%
POTENZA	€ 327	€ 327	0,0%
MEDIA	€ 359	€ 359	0,0%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Ottobre 2019

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI ASILO NIDO COMUNALE		
INFORMAZIONI RILEVATE	MATERA	POTENZA
• Presenza della carta dei servizi	NO	SI
• Reperibilità online nella sezione dedicata al servizio	-	NO*
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	-	SI
• Indicazione del periodo della pubblicazione del bando o di apertura delle iscrizioni	-	SI
• Indicazione dell'orario di ingresso/uscita dei bambini	-	SI
• Indicazioni delle forniture comprese nel servizio (es. pannolini, detergenti, salviette)	-	NO
• Indicazioni sui prodotti utilizzati per la preparazione dei pasti (rispetto di stagionalità, territorialità, uso di prodotti biologici)	-	SI
• Indicazioni specifiche dei casi di malessere in cui è previsto l'allontanamento dei bambini	-	NO
• Riferimento all'uso di strumenti strutturati di rilevazione della soddisfazione delle famiglie	-	SI
• Indicazione del rapporto numerico educatori/bambini	-	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	-	NO
• Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	-	NO
• Riferimento a organismi di partecipazione per il coinvolgimento delle famiglie	-	SI

*Nella sezione del sito "Amministrazione Trasparente" o altra sezione

REGIONE CALABRIA

CAPOLUOGO	RETTA 2018/2019	RETTA 2019/2020	VARIAZIONE %
CATANZARO	€ 100	€ 100	0,0%
COSENZA	€ 273	€ 273	0,0%
CROTONE	€ 140	€ 140	0,0%
REGGIO C.	€ 158	€ 158	0,0%
VIBO V.	€ 129	€ 180	39,5%
MEDIA	€ 160	€ 170	6,4%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Ottobre 2019

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI ASILO NIDO COMUNALE					
INFORMAZIONI RILEVATE	CATANZARO	COSENZA	CROTONE	REGGIO CALABRIA	VIBO VALENTIA
• Presenza della carta dei servizi	SI	SI	SI	NO	NO
• Reperibilità online nella sezione dedicata al servizio	SI	NO	NO*	-	-
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	NO	SI	NO	-	-
• Indicazione del periodo della pubblicazione del bando o di apertura delle iscrizioni	NO	NO	NO	-	-
• Indicazione dell'orario di ingresso/uscita dei bambini	SI	SI	SI	-	-
• Indicazioni delle forniture comprese nel servizio (es. pannolini, detergenti, salviette)	NO	SI	SI	-	-
• Indicazioni sui prodotti utilizzati per la preparazione dei pasti (rispetto di stagionalità, territorialità, uso di prodotti biologici)	NO	SI	SI	-	-
• Indicazioni specifiche dei casi di malessere in cui è previsto l'allontanamento dei bambini	NO	SI	NO	-	-
• Riferimento all'uso di strumenti strutturati di rilevazione della soddisfazione delle famiglie	SI	SI	SI	-	-
• Indicazione del rapporto numerico educatori/bambini	NO	SI	NO	-	-
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	NO	NO	SI	-	-
• Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	NO	NO	NO	-	-
• Riferimento a organismi di partecipazione per il coinvolgimento delle famiglie	SI	SI	NO	-	-

*Nella sezione del sito "Amministrazione Trasparente" o altra sezione

REGIONE CAMPANIA

CAPOLUOGO	RETTA 2018/2019	RETTA 2019/2020	VARIAZIONE %
AVELLINO	-	-	-
BENEVENTO	€ 350	€ 350	0,0%
CASERTA	€ 275	€ 275	0,0%
NAPOLI	€ 197	€ 207	5,1%
SALERNO	€ 218	€ 262	20,2%
MEDIA	€ 260	€ 274	5,2%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Ottobre 2019

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI ASILO NIDO COMUNALE					
INFORMAZIONI RILEVATE	AVELLINO*	BENEVENTO	CASERTA	NAPOLI	SALERNO
• Presenza della carta dei servizi	NO	NO	NO	NO	SI
• Reperibilità online nella sezione dedicata al servizio	-	-	-	-	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	-	-	-	-	NO
• Indicazione del periodo della pubblicazione del bando o di apertura delle iscrizioni	-	-	-	-	SI
• Indicazione dell'orario di ingresso/uscita dei bambini	-	-	-	-	SI
• Indicazioni delle forniture comprese nel servizio (es. pannolini, detergenti, salviette)	-	-	-	-	NO
• Indicazioni sui prodotti utilizzati per la preparazione dei pasti (rispetto di stagionalità, territorialità, uso di prodotti biologici)	-	-	-	-	NO
• Indicazioni specifiche dei casi di malessere in cui è previsto l'allontanamento dei bambini	-	-	-	-	NO
• Riferimento all'uso di strumenti strutturati di rilevazione della soddisfazione delle famiglie	-	-	-	-	NO
• Indicazione del rapporto numerico educatori/bambini	-	-	-	-	NO
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	-	-	-	-	SI
• Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	-	-	-	-	NO
• Riferimento a organismi di partecipazione per il coinvolgimento delle famiglie	-	-	-	-	NO

* Non ci sono Asili nido comunali

REGIONE EMILIA ROMAGNA

CAPOLUOGO	RETTA 2018/2019	RETTA 2019/2020	VARIAZIONE %
BOLOGNA	€ 287	€ 287	0,0%
CESENA	€ 291	€ 291	0,0%
FERRARA	€ 225	€ 225	0,0%
FORLÌ	€ 431	€ 431	0,0%
MODENA	€ 355	€ 355	0,0%
PARMA	€ 288	€ 288	0,0%
PIACENZA	€ 356	€ 356	0,0%
RAVENNA	€ 235	€ 235	0,0%
REGGIO E.	€ 305	€ 305	0,0%
RIMINI	€ 366	€ 366	0,0%
MEDIA	€ 314	€ 314	0,0%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Ottobre 2019

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI ASILO NIDO COMUNALE										
INFORMAZIONI RILEVATE	BOLOGNA	CESENA	FERRARA	FORLÌ	MODENA	PARMA	PIACENZA	RAVENNA	REGGIO EMILIA	RIMINI
• Presenza della carta dei servizi	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI
• Reperibilità online nella sezione dedicata al servizio	SI	SI	NO*	NO*	SI	SI	-	-	NO*	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI	SI	SI	NO	SI	SI	-	-	SI	SI
• Indicazione del periodo della pubblicazione del bando o di apertura delle iscrizioni	SI	SI	NO	SI	NO	SI	-	-	NO	SI
• Indicazione dell'orario di ingresso/uscita dei bambini	SI	SI	SI	SI	SI	SI	-	-	SI	SI
• Indicazioni delle forniture comprese nel servizio (es. pannolini, detergenti, salviette)	SI	NO	NO	NO	SI	NO	-	-	NO	NO

• Indicazioni sui prodotti utilizzati per la preparazione dei pasti (rispetto di stagionalità, territorialità, uso di prodotti biologici)	NO	SI	SI	SI	SI	NO	-	-	SI	NO
• Indicazioni specifiche dei casi di malessere in cui è previsto l'allontanamento dei bambini	SI	NO	NO	NO	NO	NO	-	-	SI	NO
• Riferimento all'uso di strumenti strutturati di rilevazione della soddisfazione delle famiglie	SI	NO	SI	SI	SI	SI	-	-	SI	SI
• Indicazione del rapporto numerico educatori/bambini	SI	SI	NO	SI	NO	NO	-	-	NO	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	NO	NO	SI	NO	SI	-	-	NO	SI
• Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	SI	NO	NO	NO	SI	NO	-	-	NO	SI
• Riferimento a organismi di partecipazione per il coinvolgimento delle famiglie	SI	SI	SI	SI	SI	SI	-	-	SI	SI

*Nella sezione del sito "Amministrazione Trasparente" o altra sezione

REGIONE FRIULI VENEZIA GIULIA

CAPOLUOGO	RETTA 2018/2019	RETTA 2019/2020	VARIAZIONE %
GORIZIA	€ 299	€ 299	0,0%
PORDENONE	€ 387	€ 387	0,0%
TRIESTE	€ 367	€ 367	0,0%
UDINE	€ 395	€ 395	0,0%
MEDIA	€ 362	€ 362	0,0%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Ottobre 2019

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI ASILO NIDO COMUNALE				
INFORMAZIONI RILEVATE	GORIZIA	PORDENONE	TRIESTE	UDINE
• Presenza della carta dei servizi	SI	SI	SI	SI
• Reperibilità online nella sezione dedicata al servizio	SI	SI	NO*	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI	SI	SI	SI
• Indicazione del periodo della pubblicazione del bando o di apertura delle iscrizioni	SI	SI	SI	SI
• Indicazione dell'orario di ingresso/uscita dei bambini	SI	SI	SI	SI
• Indicazioni delle forniture comprese nel servizio (es. pannolini, detergenti, salviette)	NO	SI	NO	NO
• Indicazioni sui prodotti utilizzati per la preparazione dei pasti (rispetto di stagionalità, territorialità, uso di prodotti biologici)	SI	SI	SI	SI
• Indicazioni specifiche dei casi di malessere in cui è previsto l'allontanamento dei bambini	NO	NO	NO	NO
• Riferimento all'uso di strumenti strutturati di rilevazione della soddisfazione delle famiglie	SI	SI	SI	SI
• Indicazione del rapporto numerico educatori/bambini	NO	SI	NO	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	SI	SI	SI
• Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	SI	SI	SI	SI
• Riferimento a organismi di partecipazione per il coinvolgimento delle famiglie	SI	SI	SI	SI

*Nella sezione del sito "Amministrazione Trasparente" o altra sezione

REGIONE LAZIO

CAPOLUOGO	RETTA 2018/2019	RETTA 2019/2020	VARIAZIONE %
FROSINONE	€ 337	€ 337	0,0%
LATINA	€ 228	€ 228	0,0%
RIETI	€ 279	€ 279	0,0%
ROMA	€ 195	€ 195	0,0%
VITERBO	€ 396	€ 396	0,0%
MEDIA	€ 287	€ 287	0,0%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Ottobre 2019

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI ASILO NIDO COMUNALE						
INFORMAZIONI RILEVATE	FROSINONE POLLICINO	FROSINONE FANTASIA	LATINA	RIETI	ROMA	VITERBO
• Presenza della carta dei servizi	SI	SI	SI	NO	SI	SI
• Reperibilità online nella sezione dedicata al servizio	NO	NO	SI	-	NO*	NO*
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	NO	SI	SI	-	SI	SI
• Indicazione del periodo della pubblicazione del bando o di apertura delle iscrizioni	NO	SI	NO	-	SI	NO
• Indicazione dell'orario di ingresso/uscita dei bambini	SI	SI	SI	-	NO	SI
• Indicazioni delle forniture comprese nel servizio (es. pannolini, detergenti, salviette)	NO	NO	SI	-	NO	NO
• Indicazioni sui prodotti utilizzati per la preparazione dei pasti (rispetto di stagionalità, territorialità, uso di prodotti biologici)	NO	SI	SI	-	NO	NO
• Indicazioni specifiche dei casi di malessere in cui è previsto l'allontanamento dei bambini	NO	NO	SI	-	NO	NO
• Riferimento all'uso di strumenti strutturati di rilevazione della soddisfazione delle famiglie	NO	SI	SI	-	SI	NO
• Indicazione del rapporto numerico educatori/bambini	NO	NO	SI	-	NO	NO
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	NO	SI	NO	-	SI	NO
• Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	NO	NO	NO	-	SI	NO
• Riferimento a organismi di partecipazione per il coinvolgimento delle famiglie	SI	SI	SI	-	NO	NO

*Nella sezione del sito "Amministrazione Trasparente" o altra sezione

REGIONE LIGURIA

CAPOLUOGO	RETTA 2018/2019	RETTA 2019/2020	VARIAZIONE %
GENOVA	€ 328	€ 328	0,0%
IMPERIA	€ 398	€ 350	-12,1%
LA SPEZIA	€ 333	€ 333	0,0%
SAVONA	€ 343	€ 343	0,0%
MEDIA	€ 350	€ 338	-3,4%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Ottobre 2019

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI ASILO NIDO COMUNALE				
INFORMAZIONI RILEVATE	GENOVA	IMPERIA	LA SPEZIA	SAVONA
• Presenza della carta dei servizi	SI	SI	SI	SI
• Reperibilità online nella sezione dedicata al servizio	SI	NO	SI	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI	NO	SI	SI
• Indicazione del periodo della pubblicazione del bando o di apertura delle iscrizioni	NO	NO	SI	SI
• Indicazione dell'orario di ingresso/uscita dei bambini	SI	SI	SI	SI
• Indicazioni delle forniture comprese nel servizio (es. pannolini, detergenti, salviette)	NO	SI	NO	NO
• Indicazioni sui prodotti utilizzati per la preparazione dei pasti (rispetto di stagionalità, territorialità, uso di prodotti biologici)	NO	SI	SI	SI
• Indicazioni specifiche dei casi di malessere in cui è previsto l'allontanamento dei bambini	NO	SI	NO	SI
• Riferimento all'uso di strumenti strutturati di rilevazione della soddisfazione delle famiglie	SI	NO	SI	SI
• Indicazione del rapporto numerico educatori/bambini	NO	NO	NO	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	NO	SI	SI
• Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	SI	NO	SI	SI
• Riferimento a organismi di partecipazione per il coinvolgimento delle famiglie	NO	SI	SI	SI

REGIONE LOMBARDIA

CAPOLUOGO	RETTA 2018/2019	RETTA 2019/2020	VARIAZIONE %
BERGAMO	€ 329	€ 329	0,0%
BRESCIA	€ 304	€ 304	0,0%
COMO	€ 381	€ 388	1,8%
CREMONA	€ 288	€ 288	0,0%
LECCO	€ 515	€ 515	0,0%
LODI	€ 377	€ 377	0,0%
MANTOVA	€ 427	€ 427	0,0%
MILANO	€ 232	€ 232	0,0%
MONZA	€ 315	€ 315	0,0%
PAVIA	€ 413	€ 413	0,0%
SONDRIO	€ 418	€ 421	0,7%
VARESE	€ 388	€ 388	0,0%
MEDIA	366,0 €	366,5 €	0,1%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Ottobre 2019

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI ASILO NIDO COMUNALE												
INFORMAZIONI RILEVATE	BERGAMO	BRESCIA	COMO	CREMONA	LECCO	LODI	MANTOVA	MILANO	MONZA	PAVIA	SONDRIO	VARESE
• Presenza della carta dei servizi	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Reperibilità online nella sezione dedicata al servizio	SI	SI	SI	NO*	SI	NO*	SI	NO*	NO*	SI	SI	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI
• Indicazione del periodo della pubblicazione del bando o di apertura delle iscrizioni	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI

• Indicazione dell'orario di ingresso/uscita dei bambini	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazioni delle forniture comprese nel servizio (es. pannolini, detergenti, salviette)	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI
• Indicazioni sui prodotti utilizzati per la preparazione dei pasti (rispetto di stagionalità, territorialità, uso di prodotti biologici)	SI	NO	NO	SI	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	NO
• Indicazioni specifiche dei casi di malessere in cui è previsto l'allontanamento dei bambini	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
• Riferimento all'uso di strumenti strutturati di rilevazione della soddisfazione delle famiglie	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazione del rapporto numerico educatori/bambini	NO	SI	NO	NO	SI	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	SI	NO
• Riferimento a organismi di partecipazione per il coinvolgimento delle famiglie	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

*Nella sezione del sito "Amministrazione Trasparente" o altra sezione

REGIONE MARCHE

CAPOLUOGO	RETTA 2018/2019	RETTA 2019/2020	VARIAZIONE %
ANCONA	€ 311	€ 311	0,0%
ASCOLI PICENO	€ 318	€ 318	0,0%
FERMO	€ 300	€ 300	0,0%
MACERATA	€ 252	€ 252	0,0%
PESARO	€ 311	€ 311	0,0%
URBINO	€ 293	€ 293	0,0%
MEDIA	€ 297	€ 297	0,0%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Ottobre 2019

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI ASILO NIDO COMUNALE						
INFORMAZIONI RILEVATE	ANCONA	ASCOLI PICENO	FERMO	MACERATA	PESARO	URBINO
• Presenza della carta dei servizi	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Reperibilità online nella sezione dedicata al servizio	NO*	NO	NO*	SI	NO	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazione del periodo della pubblicazione del bando o di apertura delle iscrizioni	NO	SI	SI	NO	NO	NO
• Indicazione dell'orario di ingresso/uscita dei bambini	SI	SI	SI	SI	NO	SI
• Indicazioni delle forniture comprese nel servizio (es. pannolini, detergenti, salviette)	SI	SI	NO	NO	NO	NO
• Indicazioni sui prodotti utilizzati per la preparazione dei pasti (rispetto di stagionalità, territorialità, uso di prodotti biologici)	SI	SI	NO	SI	NO	SI
• Indicazioni specifiche dei casi di malessere in cui è previsto l'allontanamento dei bambini	NO	NO	NO	NO	NO	NO
• Riferimento all'uso di strumenti strutturati di rilevazione della soddisfazione delle famiglie	SI	NO	SI	SI	NO	SI
• Indicazione del rapporto numerico educatori/bambini	SI	SI	NO	NO	NO	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	NO	NO	NO	NO	NO
• Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	NO	NO	SI	SI	NO	SI
• Riferimento a organismi di partecipazione per il coinvolgimento delle famiglie	SI	NO	SI	SI	SI	SI

*Nella sezione del sito "Amministrazione Trasparente" o altra sezione

REGIONE MOLISE

CAPOLUOGO	RETTA 2018/2019	RETTA 2019/2020	VARIAZIONE %
CAMPOBASSO	€ 168	€ 169	0,9%
ISERNIA	-	-	-
MEDIA	€ 168	€ 169	0,9%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Ottobre 2019

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI ASILO NIDO COMUNALE		
INFORMAZIONI RILEVATE	CAMPOBASSO	ISERNIA
• Presenza della carta dei servizi	NO	NO*
• Reperibilità online nella sezione dedicata al servizio	-	-
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	-	-
• Indicazione del periodo della pubblicazione del bando o di apertura delle iscrizioni	-	-
• Indicazione dell'orario di ingresso/uscita dei bambini	-	-
• Indicazioni delle forniture comprese nel servizio (es. pannolini, detergenti, salviette)	-	-
• Indicazioni sui prodotti utilizzati per la preparazione dei pasti (rispetto di stagionalità, territorialità, uso di prodotti biologici)	-	-
• Indicazioni specifiche dei casi di malessere in cui è previsto l'allontanamento dei bambini	-	-
• Riferimento all'uso di strumenti strutturati di rilevazione della soddisfazione delle famiglie	-	-
• Indicazione del rapporto numerico educatori/bambini	-	-
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	-	-
• Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	-	-
• Riferimento a organismi di partecipazione per il coinvolgimento delle famiglie	-	-

* Non ci sono Asili nido comunali

REGIONE PIEMONTE

CAPOLUOGO	RETTA 2018/2019	RETTA 2019/2020	VARIAZIONE %
ALESSANDRIA	€ 425	€ 425	0,0%
ASTI	€ 382	€ 382	0,0%
BIELLA	€ 348	€ 348	0,0%
CUNEO	€ 458	€ 458	0,0%
NOVARA	€ 349	€ 241	-30,9%
TORINO	€ 404	€ 404	0,0%
VERBANIA	€ 200	€ 205	2,5%
VERCELLI	€ 335	€ 335	0,0%
MEDIA	€ 363	€ 350	-3,6%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Ottobre 2019

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI ASILO NIDO COMUNALE								
INFORMAZIONI RILEVATE	ALESSANDRIA	ASTI	BIELLA	CUNEO	NOVARA	TORINO	VERBANIA	VERCELLI
• Presenza della carta dei servizi	SI	NO**	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Reperibilità online nella sezione dedicata al servizio	SI		NO*	SI	NO	SI	SI	NO*
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	NO		SI	NO	SI	SI	NO	NO
• Indicazione del periodo della pubblicazione del bando o di apertura delle iscrizioni	NO		SI	SI	SI	SI	SI	NO
• Indicazione dell'orario di ingresso/uscita dei bambini	SI		SI	NO	SI	SI	SI	SI
• Indicazioni delle forniture comprese nel servizio (es. pannolini, detergenti, salviette)	NO		NO	NO	NO	NO	SI	NO
• Indicazioni sui prodotti utilizzati per la preparazione dei pasti (rispetto di stagionalità, territorialità, uso di prodotti biologici)	NO		SI	NO	SI	NO	SI	SI
• Indicazioni specifiche dei casi di malessere in cui è previsto l'allontanamento dei bambini	SI		NO	NO	NO	NO	NO	NO
• Riferimento all'uso di strumenti strutturati di rilevazione della soddisfazione delle famiglie	NO		SI	NO	NO	SI	NO	SI

• Indicazione del rapporto numerico educatori/bambini	NO		NO	NO	NO	NO	NO	NO
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	NO		SI	NO	NO	SI	NO	SI
• Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	NO		SI	NO	NO	SI	NO	SI
• Riferimento a organismi di partecipazione per il coinvolgimento delle famiglie	SI		SI	NO	NO	SI	SI	SI

**Nella sezione del sito "Amministrazione Trasparente" o altra sezione*

***In fase di redazione*

REGIONE PUGLIA

CAPOLUOGO	RETTA 2018/2019	RETTA 2019/2020	VARIAZIONE %
ANDRIA	€ 146	€ 300	105,5%
BARLETTA	€ 180	€ 180	0,0%
BARI	€ 199	€ 199	0,0%
BRINDISI	€ 230	€ 230	0,0%
FOGGIA	€ 300	€ 300	0,0%
LECCE	€ 206	€ 206	0,0%
TARANTO	€ 255	€ 258	1,2%
TRANI	-	-	-
MEDIA	€ 217	€ 239	10,4%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Ottobre 2019

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI ASILO NIDO COMUNALE								
INFORMAZIONI RILEVATE	ANDRIA	BARI	BARLETTA	BRINDISI	FOGGIA	LECCE	TARANTO	TRANI**
• Presenza della carta dei servizi	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO*
• Reperibilità online nella sezione dedicata al servizio	NO*	NO*	-	NO*	NO	NO*	SI	-
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI	SI	-	NO	NO	NO	NO	-
• Indicazione del periodo della pubblicazione del bando o di apertura delle iscrizioni	NO	SI	-	NO	SI	SI	SI	-
• Indicazione dell'orario di ingresso/uscita dei bambini	SI	SI	-	NO	SI	NO	SI	-
• Indicazioni delle forniture comprese nel servizio (es. pannolini, detergenti, salviette)	NO	NO	-	NO	SI	NO	NO	-
• Indicazioni sui prodotti utilizzati per la preparazione dei pasti (rispetto di stagionalità, territorialità, uso di prodotti biologici)	SI	NO	-	NO	NO	NO	SI	-
• Indicazioni specifiche dei casi di malessere in cui è previsto l'allontanamento dei bambini	NO	NO	-	NO	NO	NO	SI	-
• Riferimento all'uso di strumenti strutturati di rilevazione della soddisfazione delle famiglie	SI	SI	-	NO	SI	NO	SI	-

• Indicazione del rapporto numerico educatori/bambini	NO	SI	-	NO	NO	NO	SI	-
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	SI	-	NO	NO	SI	SI	-
• Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	SI	NO	-	NO	NO	SI	SI	-
• Riferimento a organismi di partecipazione per il coinvolgimento delle famiglie	SI	NO	-	NO	NO	NO	SI	-

*Nella sezione del sito "Amministrazione Trasparente" o altra sezione

** Non ci sono Asili nido Comunali

REGIONE SARDEGNA

CAPOLUOGO	RETTA 2018/2019	RETTA 2019/2020	VARIAZIONE %
CAGLIARI	€ 133	€ 133	0,0%
CARBONIA	€ 232	€ 234	1,0%
NUORO	€ 262	€ 262	0,0%
ORISTANO	€ 220	€ 220	0,0%
SASSARI	€ 239	€ 239	0,0%
MEDIA	€ 217	€ 218	0,2%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Ottobre 2019

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI ASILO NIDO COMUNALE					
INFORMAZIONI RILEVATE	CAGLIARI	CARBONIA	NUORO	ORISTANO	SASSARI
• Presenza della carta dei servizi	SI	NO	NO	SI	SI
• Reperibilità online nella sezione dedicata al servizio	NO*	-	-	NO*	NO*
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI	-	-	SI	NO
• Indicazione del periodo della pubblicazione del bando o di apertura delle iscrizioni	NO	-	-	NO	NO
• Indicazione dell'orario di ingresso/uscita dei bambini	NO	-	-	NO	SI
• Indicazioni delle forniture comprese nel servizio (es. pannolini, detergenti, salviette)	NO	-	-	NO	NO
• Indicazioni sui prodotti utilizzati per la preparazione dei pasti (rispetto di stagionalità, territorialità, uso di prodotti biologici)	NO	-	-	NO	NO
• Indicazioni specifiche dei casi di malessere in cui è previsto l'allontanamento dei bambini	NO	-	-	NO	NO
• Riferimento all'uso di strumenti strutturati di rilevazione della soddisfazione delle famiglie	NO	-	-	SI	SI
• Indicazione del rapporto numerico educatori/bambini	NO	-	-	NO	NO
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	NO	-	-	NO	NO
• Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	NO	-	-	SI	NO
• Riferimento a organismi di partecipazione per il coinvolgimento delle famiglie	NO	-	-	NO	SI

*Nella sezione del sito "Amministrazione Trasparente" o altra sezione

REGIONE SICILIA

CAPOLUOGO	RETTA 2018/2019	RETTA 2019/2020	VARIAZIONE %
AGRIGENTO	€ 180	€ 180	0,0%
CALTANISSETTA	€ 220	€ 220	0,0%
CATANIA	€ 275	€ 275	0,0%
ENNA	€ 170	€ 170	0,0%
MESSINA	€ 270	€ 270	0,0%
PALERMO	€ 259	€ 259	0,0%
RAGUSA	€ 140	€ 140	0,0%
SIRACUSA	€ 180	€ 250	38,9%
TRAPANI	€ 152	€ 152	0,0%
MEDIA	€ 205	€ 213	3,8%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Ottobre 2019

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI ASILO NIDO COMUNALE									
INFORMAZIONI RILEVATE	AGRIGENTO	CALTANISSETTA	CATANIA	ENNA	MESSINA	PALERMO	RAGUSA	SIRACUSA	TRAPANI
• Presenza della carta dei servizi	NO**	NO	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI
• Reperibilità online nella sezione dedicata al servizio	-	-	NO*	-	SI	NO*	-	SI	NO*
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	-	-	NO	-	SI	SI	-	NO	SI
• Indicazione del periodo della pubblicazione del bando o di apertura delle iscrizioni	-	-	SI	-	SI	SI	-	NO	SI
• Indicazione dell'orario di ingresso/uscita dei bambini	-	-	SI	-	SI	SI	-	SI	SI
• Indicazioni delle forniture comprese nel servizio (es. pannolini, detergenti, salviette)	-	-	NO	-	NO	NO	-	NO	NO

• Indicazioni sui prodotti utilizzati per la preparazione dei pasti (rispetto di stagionalità, territorialità, uso di prodotti biologici)	-	-	NO	-	NO	SI	-	NO	SI
• Indicazioni specifiche dei casi di malessere in cui è previsto l'allontanamento dei bambini	-	-	NO	-	SI	NO	-	NO	NO
• Riferimento all'uso di strumenti strutturati di rilevazione della soddisfazione delle famiglie	-	-	NO	-	SI	SI	-	SI	SI
• Indicazione del rapporto numerico educatori/bambini	-	-	NO	-	SI	SI	-	NO	NO
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	-	-	NO	-	NO	SI	-	SI	NO
• Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	-	-	NO	-	NO	SI	-	SI	NO
• Riferimento a organismi di partecipazione per il coinvolgimento delle famiglie	-	-	NO	-	SI	NO	-	NO	NO

* Nella sezione del sito "Amministrazione Trasparente" o altra sezione

** In corso di redazione

REGIONE TOSCANA

CAPOLUOGO	RETTA 2018/2019	RETTA 2019/2020	VARIAZIONE %
AREZZO	€ 309	€ 309	0,0%
CARRARA	€ 299	€ 299	0,0%
FIRENZE	€ 390	€ 390	0,0%
GROSSETO	€ 228	€ 228	0,0%
LIVORNO	€ 414	€ 414	0,0%
LUCCA	€ 383	€ 383	0,0%
MASSA	€ 191	€ 191	0,0%
PISA	€ 343	€ 343	0,0%
PISTOIA	€ 380	€ 380	0,0%
PRATO	€ 306	€ 306	0,0%
SIENA	€ 324	€ 324	0,0%
MEDIA	€ 324	€ 324	0,0%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Ottobre 2019

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI ASILO NIDO COMUNALE										
INFORMAZIONI RILEVATE	AREZZO	FIRENZE	GROSSETO	LIVORNO	LUCCA	MASSA	PISA	PISTOIA	PRATO	SIENA
• Presenza della carta dei servizi	SI	SI	NO**	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Reperibilità online nella sezione dedicata al servizio	SI	SI	-	SI	NO*	NO*	SI	SI	SI	NO*
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI	SI	-	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI
• Indicazione del periodo della pubblicazione del bando o di apertura delle iscrizioni	SI	NO	-	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI
• Indicazione dell'orario di ingresso/uscita dei bambini	SI	SI	-	NO	SI	SI	SI	NO	NO	SI
• Indicazioni delle forniture comprese nel	NO	NO	-	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO

servizio (es. pannolini, detergenti, salviette)										
• Indicazioni sui prodotti utilizzati per la preparazione dei pasti (rispetto di stagionalità, territorialità, uso di prodotti biologici)	SI	SI	-	NO	NO	NO	SI	NO	SI	SI
• Indicazioni specifiche dei casi di malessere in cui è previsto l'allontanamento dei bambini	NO	NO	-	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO
• Riferimento all'uso di strumenti strutturati di rilevazione della soddisfazione delle famiglie	SI	SI	-	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI
• Indicazione del rapporto numerico educatori/bambini	SI	NO	-	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	SI	-	NO	NO	NO	SI	NO	SI	SI
• Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	SI	SI	-	SI	NO	NO	SI	NO	SI	SI
• Riferimento a organismi di partecipazione per il coinvolgimento delle famiglie	SI	SI	-	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI

*Nella sezione del sito "Amministrazione Trasparente" o altra sezione

** In corso di redazione

REGIONE TRENTINO ALTO ADIGE

CAPOLUOGO	RETTA 2018/2019	RETTA 2019/2020	VARIAZIONE %
BOLZANO	€ 506	€ 506	0,0%
TRENTO	€ 437	€ 437	0,0%
MEDIA	€ 472	€ 472	0,0%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Ottobre 2019

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI ASILO NIDO COMUNALE		
INFORMAZIONI RILEVATE	BOLZANO	TRENTO
• Presenza della carta dei servizi	SI	SI
• Reperibilità online nella sezione dedicata al servizio	SI	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI	SI
• Indicazione del periodo della pubblicazione del bando o di apertura delle iscrizioni	SI	SI
• Indicazione dell'orario di ingresso/uscita dei bambini	SI	SI
• Indicazioni delle forniture comprese nel servizio (es. pannolini, detergenti, salviette)	SI	NO
• Indicazioni sui prodotti utilizzati per la preparazione dei pasti (rispetto di stagionalità, territorialità, uso di prodotti biologici)	SI	SI
• Indicazioni specifiche dei casi di malessere in cui è previsto l'allontanamento dei bambini	NO	NO
• Riferimento all'uso di strumenti strutturati di rilevazione della soddisfazione delle famiglie	SI	SI
• Indicazione del rapporto numerico educatori/bambini	NO	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	SI
• Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	SI	SI
• Riferimento a organismi di partecipazione per il coinvolgimento delle famiglie	SI	SI

REGIONE UMBRIA

CAPOLUOGO	RETTA 2018/2019	RETTA 2019/2020	VARIAZIONE %
PERUGIA	€ 330	€ 330	0,0%
TERNI	€ 286	€ 286	0,0%
MEDIA	€ 308	€ 308	0,0%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Ottobre 2019

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI ASILO NIDO COMUNALE		
INFORMAZIONI RILEVATE	PERUGIA	TERNI
• Presenza della carta dei servizi	SI	NO
• Reperibilità online nella sezione dedicata al servizio	SI	-
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	NO	-
• Indicazione del periodo della pubblicazione del bando o di apertura delle iscrizioni	SI	-
• Indicazione dell'orario di ingresso/uscita dei bambini	SI	-
• Indicazioni delle forniture comprese nel servizio (es. pannolini, detergenti, salviette)	NO	-
• Indicazioni sui prodotti utilizzati per la preparazione dei pasti (rispetto di stagionalità, territorialità, uso di prodotti biologici)	SI	-
• Indicazioni specifiche dei casi di malessere in cui è previsto l'allontanamento dei bambini	NO	-
• Riferimento all'uso di strumenti strutturati di rilevazione della soddisfazione delle famiglie	SI	-
• Indicazione del rapporto numerico educatori/bambini	NO	-
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	-
• Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	SI	-
• Riferimento a organismi di partecipazione per il coinvolgimento delle famiglie	SI	-

REGIONE VALLE D'AOSTA

CAPOLUOGO	RETTA 2018/2019	RETTA 2019/2020	VARIAZIONE %
AOSTA	€ 398	€ 398	0,0%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Ottobre 2019

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI ASILO NIDO COMUNALE			
INFORMAZIONI RILEVATE	AOSTA VIA ROMA E M. BERRA	AOSTA VIALE EUROPA	AOSTA POLLIO SALIMBENI
• Presenza della carta dei servizi	SI	SI	SI
• Reperibilità online nella sezione dedicata al servizio	NO*	NO*	NO*
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI	SI	SI
• Indicazione del periodo della pubblicazione del bando o di apertura delle iscrizioni	SI	SI	SI
• Indicazione dell'orario di ingresso/uscita dei bambini	SI	SI	SI
• Indicazioni delle forniture comprese nel servizio (es. pannolini, detergenti, salviette)	NO	NO	NO
• Indicazioni sui prodotti utilizzati per la preparazione dei pasti (rispetto di stagionalità, territorialità, uso di prodotti biologici)	NO	NO	NO
• Indicazioni specifiche dei casi di malessere in cui è previsto l'allontanamento dei bambini	NO	NO	NO
• Riferimento all'uso di strumenti strutturati di rilevazione della soddisfazione delle famiglie	SI	SI	SI
• Indicazione del rapporto numerico educatori/bambini	NO	NO	NO
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	SI	SI
• Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	SI	SI	SI
• Riferimento a organismi di partecipazione per il coinvolgimento delle famiglie	NO	NO	NO

*Nella sezione del sito "Amministrazione Trasparente" o altra sezione

REGIONE VENETO

CAPOLUOGO	RETTA 2018/2019	RETTA 2019/2020	VARIAZIONE %
BELLUNO	€ 477	€ 477	0,0%
PADOVA	€ 316	€ 316	0,0%
ROVIGO	€ 235	€ 235	0,0%
TREVISO	€ 300	€ 300	0,0%
VENEZIA	€ 261	€ 261	0,0%
VERONA	€ 400	€ 400	0,0%
VICENZA	€ 465	€ 465	0,0%
MEDIA	€ 351	€ 351	0,0%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Ottobre 2019

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI ASILO NIDO COMUNALE							
INFORMAZIONI RILEVATE	BELLUNO	PADOVA	ROVIGO	TREVISO	VENEZIA	VERONA	VICENZA
• Presenza della carta dei servizi	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Reperibilità online nella sezione dedicata al servizio	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO*
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO
• Indicazione del periodo della pubblicazione del bando o di apertura delle iscrizioni	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO
• Indicazione dell'orario di ingresso/uscita dei bambini	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazioni delle forniture comprese nel servizio (es. pannolini, detergenti, salviette)	NO	NO	NO	SI	SI	SI	NO
• Indicazioni sui prodotti utilizzati per la preparazione dei pasti (rispetto di stagionalità, territorialità, uso di prodotti biologici)	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI
• Indicazioni specifiche dei casi di malessere in cui è previsto l'allontanamento dei bambini	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
• Riferimento all'uso di strumenti strutturati di rilevazione della soddisfazione delle famiglie	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazione del rapporto numerico educatori/bambini	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI

• Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI
• Riferimento a organismi di partecipazione per il coinvolgimento delle famiglie	NO	SI	SI	NO	SI	SI	NO

**Nella sezione del sito "Amministrazione Trasparente" o altra sezione*

Realizzato nell'ambito del progetto:

**CONSAPEVOLMENTE CONSUMATORE,
UGUALMENTE CITTADINO**

Finanziato dal
MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO (DM 7 FEBBRAIO 2018).

Promosso da
Cittadinanzattiva, Confconsumatori e Movimento Consumatori.



Consapevolmente
consumatore,
ugualmente
cittadino



WWW.PIUSAIPIUSEI.ORG
WWW.CITTADINANZATTIVA.IT