



Gcittà di
Gallarate

**ASSESSORATO SCUOLA, CULTURA, SPORT
E TEMPO LIBERO**

Via Cavour, 2

Tel. 0331.754311 – fax 0331.775103
segreteria@comune.gallarate.va.it

CARTA DEI SERVIZI
ASILI NIDO
Dicembre 2018



Centro: Asilo Nido Villoresi – via Villoresi, 1
Cajello: Asilo Nido Azalee - via Pradisera, 17
Moriggia: Asilo Nido Il Faro – via A. Di Dio, 8
Sciarè: Asilo Nido Raggio di Sole - via Eritrea, 11

PREMESSA

DEFINIZIONE E FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI.

La Carta dei Servizi è un documento che fissa i principi e i criteri per l'erogazione del servizio di asili nido, ne stabilisce i livelli qualitativi (standard) da rispettare e indica precisi riferimenti per le segnalazioni da parte degli utenti.

La Carta dei Servizi è uno strumento di programmazione dinamico, suscettibile di aggiornamenti e variazioni conseguenti a mutamenti che si possono verificare.

INTRODUZIONE AL SERVIZIO ASILI NIDO COMUNALI.

Il Comune di Gallarate attua il servizio Asili Nido attraverso 4 Unità d'Offerta sul territorio Comunale:

- | | |
|---|------------------|
| - Cajello: A.N. Azalee - via Pradisera, 17 | tel: 0331/794281 |
| - Sciarè: A.N. Raggio di Sole - via Eritrea, 11 | tel: 0331/783414 |
| - Moriggia: A.N. Il Faro – via A. Di Dio, 8 | tel. 0331/793163 |
| - Centro: A.N. Villoresi – via Villoresi,1 | tel: 0331 785246 |

Gli Asilo Nido comunali sono un servizio educativo che si affianca alla famiglia per offrire ai bambini e alle bambine dai tre mesi ai tre anni esperienze adeguate ai loro bisogni e opportunità di relazioni significative con altri bambini e adulti.

Ci sono ambienti pensati per favorire l'equilibrato sviluppo fisico e psichico dei bambini e quindi la strutturazione dell'identità, valorizzando e integrando le sollecitazioni che ciascun bambino riceve dall'ambiente familiare.

Nel Nido bambini e adulti condividono il piacere di giocare, parlare, esplorare e scoprire l'ambiente che li circonda. Centrale, nel progetto educativo del Nido, è l'idea di un bambino competente, attivo nel costruire le proprie conoscenze, capace di esprimere interessi e bisogni che richiedono un'attenzione individualizzata, anche se non sempre esclusiva, da parte dell'adulto.

Le educatrici accolgono i bambini, predispongono l'ambiente, gli spazi e i materiali rispettando il più possibile i tempi e i ritmi personali di ciascuno.

La curiosità e il desiderio di esplorazione sono incoraggiati e sostenuti dando spazio alle soluzioni trovate dai bambini, al diritto di provare, di sbagliare e di misurarsi con gli altri.

RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei Servizi per gli Asili Nido si basa essenzialmente sui principi indicati dalla Costituzione della Repubblica italiana, specificatamente negli artt. n. 3, 33 e 34.

Si uniforma alla delibera della Regione Lombardia n.20588 del 11/02/2005 che fissa i "Requisiti delle unità d'offerta sociali per la prima infanzia".

La Carta dei Servizi risponde ai seguenti principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici, DPCM del 27 gennaio 1994.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza e diritto di accesso.

Il servizio è accessibile a tutti, senza distinzione, nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

Il Comune di Gallarate (in qualità di Ente Gestore), attraverso procedure trasparenti, definisce le regole di accesso nonché la partecipazione degli utenti al costo di servizio.

I criteri sono quelli contenuti nel Regolamento comunale approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 10 del 26/03/2012; successivamente modificato in data 19/12/2013 con atto di Consiglio Comunale n. 95.

Imparzialità.

I comportamenti del personale dell'Asilo Nido nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità, garantendo il rispetto del bambino/a e delle sue esigenze affettive, fisiche e intellettuali.

Continuità del servizio.

Il gestore, attraverso tutte le sue risorse finanziarie strumentali e di personale, garantisce la continuità e la regolarità del servizio e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

Accoglienza.

Il gestore s'impegna a favorire l'accoglienza dei bambini/e e dei genitori all'Asilo Nido. Attenzione privilegiata è dedicata al momento dell'inserimento e dell'integrazione dei bambini attraverso opportuni e adeguati atteggiamenti e azioni degli operatori del servizio.

Partecipazione, efficienza e trasparenza.

I genitori sono partners essenziali del progetto educativo; la loro partecipazione alla vita del nido resta un elemento fondamentale per costruire e consolidare un rapporto di fiducia con la famiglia, in un ottica di condivisione della responsabilità educativa.

Il rapporto di partecipazione si realizza attraverso l'assemblea dei genitori (che si riunisce almeno 2 volte all'anno) ed i comitati di indirizzo.

Al fine di favorire ogni forma di partecipazione, l'asilo garantisce un'informazione completa e trasparente e la semplificazione delle procedure di comunicazione per osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio.

L'attività e l'organizzazione del servizio s'informano a criteri di qualità, efficacia ed efficienza, intesa quest'ultima come capacità di adeguarsi ai diversi bisogni, alle aspettative e alle richieste dell'utenza anche per offrire informazioni sintetiche, ma coerenti con le attese.

Diritto alla privacy.

I dati personali e le immagini sono tutelati dalla legge sulla privacy.
Tutti gli operatori dei servizi sono tenuti al "segreto d'ufficio".

Adozione di standard.

Con la carta dei servizi sono individuati, e quindi adottati nell'erogazione del servizio, livelli di qualità e quantità (standard) di cui l'ente gestore s'impegna ad assicurare il rispetto.

Tali standard, costituiscono elementi di verifica periodica dell'efficienza del servizio, nonché della soddisfazione dell'utenza.

L'ORGANIZZAZIONE DELL'ASILO NIDO

Gli Asili Nido sono aperti da settembre a luglio per 47 settimane, secondo le indicazioni della Regione Lombardia.

Orario di apertura: dalle 7.30 alle 18.00 per i nidi di Villoresti, Sciarè e Cajello

Con 3 fasce orarie:

1° fascia) dalle 7.30 alle 13.30

2° fascia) dalle 7.30 alle 16.30

3° fascia) dalle 7.30 alle 18.00

Orario di apertura nido Moriggia dalle 7.30 alle 16.30

Con 2 fasce orarie:

1° fascia) dalle 7.30 alle 13.30

2° fascia) dalle 7.30 alle 16.30

La scelta delle fasce orarie è subordinata alle effettive esigenze lavorative dei genitori.

Gli inserimenti dei bambini/e presso gli asili nido comunali vengono effettuati, di norma, con inizio a gennaio ed a settembre di ogni anno.

Le iscrizioni devono essere presentate dal 16 novembre al 15 maggio per la graduatoria per gli inserimenti di settembre; dal 16 maggio al 15 di novembre per la graduatoria per gli inserimenti di gennaio.

LA GIORNATA AL NIDO.

La giornata al nido è scandita da momenti di cura e da momenti di gioco, libero e organizzato.

I momenti dedicati alle cure rappresentano per i piccoli esperienze significative per la costruzione della sicurezza affettiva attraverso la relazione con l'adulto e con gli altri bambini e per lo sviluppo dell'autonomia.

Il gioco libero, di scoperta e simbolico, individuale o per piccoli gruppi, è l'attività più importante per i bambini, che attraverso il gioco si esprimono, apprendono, giocando, imparano a stare bene in un luogo diverso da quello familiare, a condividere oggetti e attività con altri bambini.

Le proposte di gioco delle educatrici nascono dalle occasioni offerte dall'ambiente e dall'osservazione sistematica dei bambini nei diversi momenti della giornata.

ATTIVITÀ EDUCATIVA.

Nell'ambito dell'attività educativa gli standard di qualità garantiti sono i seguenti:

Accesso flessibile: l'apertura è dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 18.00.

Ambientamento: l'ambientamento al nido è un momento molto importante e delicato che permette ai bambini e ai genitori di vivere in modo graduale l'incontro con un ambiente sconosciuto, con persone non familiari e di avviare la costruzione di una relazione di fiducia con gli operatori del servizio.

Condizioni fondamentali per un ambientamento sereno sono la gradualità e il rispetto dei tempi e delle modalità di adattamento di ciascuna coppia genitore-bambino.

La presenza del genitore al Nido nei primi giorni garantisce al bambino quella tranquillità emotiva che gli consente di esplorare con curiosità il nuovo ambiente.

La relazione nido-famiglia: anche dopo la fase dell'ambientamento, la partecipazione dei genitori alla vita del nido resta un elemento fondamentale per consolidare il rapporto di fiducia instauratosi durante i primi giorni di frequenza e per favorire la continuità tra l'esperienza del bambino a casa e al Nido.

Diventa di primaria importanza, quindi, creare momenti di confronto con le famiglie, in un'ottica di condivisione della responsabilità educativa. Oltre al quotidiano scambio di informazioni che avviene al momento dell'accoglienza e dell'uscita dal Nido, sono pertanto previsti ulteriori momenti di incontro e di confronto tra operatori e genitori (riunioni di nido e di sezione, colloqui individuali, incontri a tema, feste, ...)

Partecipazione:

L'asilo nido offre:

- Il coinvolgimento dei genitori nelle proposte didattiche e nel percorso educativo, attraverso incontri di Sala e colloqui individuali;
- La disponibilità della Capogruppo a raccogliere proposte e iniziative migliorative da parte dei genitori.

La partecipazione delle famiglie è inoltre garantita dall'attività del Comitato di Indirizzo che è composto da 4 rappresentanti dei genitori, da 2 rappresentanti eletti fra il personale educativo e dalla capogruppo dell'Asilo Nido.

E' possibile visitare l'asilo nido fissando un appuntamento con la Capogruppo.

Il personale: tutto il personale svolge il proprio lavoro in sintonia con le linee del progetto educativo elaborato da tutto il personale durante i collettivi e con il vigente regolamento e s'impegna ad instaurare rapporti positivi con i bambini e le famiglie.

Lo stesso partecipa a momenti formativi ed è soggetto a supervisione periodica.

In particolare il nido offre:

- Il coordinamento psicopedagogico;
- Il mantenimento del rapporto numerico personale/bambini nella misura di 1 a 7 per i bambini sopra l'anno e 1 a 5 per quelli di età inferiore all'anno;
- L'affidamento, salvo in casi eccezionali, ad ogni educatrice dello stesso gruppo di bambini almeno per tutto l'anno didattico in corso;
- La formazione e l'aggiornamento professionale attraverso supervisioni e corsi nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'Ente gestore;
- Riunioni e Assemblee periodiche con i genitori.

Le altre figure professionali di cui viene garantita la presenza all'interno della struttura sono rappresentate dal personale ausiliario per la pulizia degli ambienti, nonché dal personale adibito alla preparazione dei pasti.

Viene garantito il rapporto numerico bambini/educatrici/ ausiliarie previsto per legge.

L'ambiente: gli ambienti del nido devono essere puliti, accoglienti, sicuri e accessibili ai bambini.

In particolare, vengono garantiti i seguenti fattori di qualità ambientali:

- Igiene;
- Funzionalità;
- Abitabilità;

- Aereazione.

Anche l'arredamento è sicuro, funzionale e accogliente; disposto in modo da consentire ai bambini di muoversi in autonomia.

L'alimentazione: l'alimentazione è sempre importante nella vita di una persona, ma lo è ancora di più durante la prima infanzia; per questo nei Nidi l'alimentazione viene molto curata in tutti i suoi aspetti nutrizionali ed educativi.

Il servizio di refezione scolastica si propone, pertanto, di aiutare le famiglie nel delicato compito di indirizzare i bambini verso un regime alimentare vario ed equilibrato, promuovendo l'assaggio di cibi che, a volte, possono avere sapori e gusti nuovi (verdure, frutta, pesce, legumi).

- Durante l'anno didattico si alternano il menù Autunnale, Invernale e quello Estivo: questo consente di avere prodotti di stagione freschi, molti dei quali biologici;
- È presente un consulente alimentare il quale elabora i menù tenendo in debita considerazione le linee guida regionali e nazionali in materia e controlla quotidianamente la qualità dei prodotti;
- La carne fornita è di sola provenienza Italiana;
- C'è la possibilità di richiedere diete alimentari per motivi etico/religiosi; diete speciali riferite ad intolleranze ed allergie; diete di latte in polvere per i più piccoli, allegando al modulo della richiesta la certificazione medica;
- Sono assicurate le condizioni di sicurezza e sanificazione secondo le norme vigenti.

I SERVIZI AMMINISTRATIVI

Alla Segreteria Asili Nido è affidata la gestione amministrativa degli Asili.

Nell'ambito dei servizi amministrativi viene garantita la semplificazione nelle procedure attraverso:

- L'adozione di una modulistica uniforme e di facile comprensione;
- La garanzia che la compilazione della richiesta d'iscrizione sia effettuata nei termini previsti dal Regolamento in vigore;
- La trasparenza nel fornire informazioni tramite comunicazioni scritte, telefoniche, avvisi da esporre nelle strutture e sul sito internet comunale.

L'apertura al Pubblico è prevista nei seguenti orari:

Lunedì e mercoledì: mattino 10.30 - 12.30 pomeriggio 15.30 - 17.30

Martedì e Venerdì: mattino 8.30 - 13.30

Giovedì: mattino 10.30 - 13.00

GRADUATORIE E RETTE DI FREQUENZA

Le graduatorie.

Sono stilate in base ai criteri indicati dal Regolamento in vigore.

La retta mensile di frequenza.

E' determinata in base alla situazione reddituale e patrimoniale della famiglia certificata dall'Indicatore di Situazione Economica Equivalente (I.S.E.E.) ed è composta da una quota fissa e da una quota giornaliera legata alla presenza effettiva del bambino nel nido.

Quota di iscrizione.

E' prevista una quota di iscrizione pari ad € 30,00, importo che verrà decurtato dal pagamento della prima retta o restituito nel caso in cui la domanda non venisse accettata.

Nel caso di rinuncia da parte dell'utente, detto importo verrà trattenuto dal Comune.

Modalità di pagamento.

Il pagamento può avvenire con le seguenti modalità:

- accedendo al portale del Comune di Gallarate (www.comune.gallarate.va.it) e scaricando il MAV;
- presso la Cassa Economale – Palazzo Broletto - in via Cavour, 2.

Agevolazioni tariffarie.

- 30% di sconto sulla retta per i nuclei familiari con almeno n. 2 bambini frequentanti l'Asilo Nido (lo sconto sarà applicato a partire dal 2° figlio).

PROPOSTE e RECLAMI

I genitori delle bambine e dei bambini iscritti ai Nidi possono indirizzare reclami, proposte, quesiti, osservazioni e critiche, redatti in forma scritta, al Presidente del Comitato d'Indirizzo che li trasmetterà all'Amministrazione Comunale.

A tal fine potrà essere utilizzato un modulo pubblicato sul sito internet del Comune di Gallarate:

<http://www.comune.gallarate.va.it> - Area tematica: Asili Nido.

La valutazione da parte degli utenti sulla qualità del servizio.

La valutazione del servizio, nella sua totalità, da parte degli utenti è fondamentale per verificare il livello effettivo della qualità percepita del servizio e ai fini di un miglioramento futuro. A tale scopo, viene effettuata annualmente, mediante questionari, un'indagine al fine di rilevare il grado di soddisfazione delle famiglie.

Gli indicatori di qualità sono pubblicati sul regolamento in vigore.

IMPEGNO DI ATTUAZIONE

L'ente gestore s'impegna a dare piena effettività ai principi contenuti nella presente carta dei servizi fino a quando non intervengano disposizioni modificative o contrarie, perseguendo la costruzione dei fattori di miglioramento, nel mantenimento degli standard acquisiti.