

# **CARTA DEI SERVIZI DEGLI ASILI NIDO COMUNALI**

## **Aggiornata a Settembre 2023**

**Tel. 0331.754311**  
**[segreteria.nidi@comune.gallarate.va.it](mailto:segreteria.nidi@comune.gallarate.va.it)**



**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**

## 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 ai mutamenti che si possono verificare.

## INTRODUZIONE AL SERVIZIO ASILI NIDO COMUNALI.

Il Comune di Gallarate attua il servizio Asili Nido attraverso quattro 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. 2929 del 09.03.2020 "Revisione e aggiornamento dei requisiti per l'esercizio degli asili nido: modifica della d.g.r. 11 febbraio 2005, n. 20588".

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

## PRINCIPI FONDAMENTALI

### **Eguaglianza 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, etnia, 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. 8 del 28/03/2022;

### **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 favorisce 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 e trasparenza.**

I genitori sono partners essenziali del progetto educativo; la loro partecipazione alla vita del nido è 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 due volte all'anno) ed i comitati di indirizzo.

Sono inoltre previsti i colloqui individuali, durante i quali gli adulti che si prendono cura dei bambini hanno la possibilità di confrontarsi in un contesto personalizzato.

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 al fine di migliorare il servizio.

### **Efficienza ed efficacia**

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".

I suddetti principi sono realizzati tramite i seguenti strumenti:

### **Adozione di standard e valutazione della qualità del servizio**

Con la carta dei servizi sono individuati, e quindi adottati nell'erogazione del servizio, livelli di qualità e quantità (standard) stabiliti dalla legge regionale, 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.

### **Semplificazione delle procedure**

Al fine della razionalizzazione il soggetto erogatore si impegna a ridurre gli adempimenti richiesti agli utenti e a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi.

### **Informazione degli utenti**

Il soggetto erogatore assicura la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi, tramite l'adozione di appositi strumenti di comunicazione.

### **Rapporti con gli utenti**

Il soggetto erogatore e i suoi dipendenti sono tenuti a trattare l'utenza con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

## **SERVIZI OFFERTI E PRESTAZIONI EROGATE**

Gli asili nido comunali offrono un servizio socioeducativo di interesse pubblico rivolto ai bambini dai tre mesi ai tre anni e alle loro famiglie, i cui interventi sono finalizzati al benessere psicofisico e all'armonioso processo di socializzazione dei bambini accolti.

Viene garantito l'inserimento di bambini/e con disabilità accertata tramite diagnosi funzionale corredata dal verbale di accertamento della commissione, secondo le migliori condizioni di ambientamento, compatibilmente ai posti disponibili e in collaborazione con il servizio di neuropsichiatria infantile.

Nel caso di accoglienza di bambini con disabilità, in relazione alla gravità della situazione e alle scelte organizzative, il numero dei bambini accolti potrebbe essere ridotto.

Nei confronti dei bambini ha il compito di garantire e sostenere lo sviluppo integrale della persona quale membro della società, nel rispetto della sua peculiarità individuale.

Questa missione viene realizzata attraverso la predisposizione di un contesto ambientale e relazionale volto a garantire la soddisfazione dei bisogni di cura e protezione, unitamente ai bisogni di crescita e autonomia.

Nei confronti delle famiglie, l'asilo nido offre un sostegno alla genitorialità nei compiti di cura, favorendo occasioni di scambio e confronto, con l'obiettivo di conciliare gli interventi educativi volti al benessere dei bambini.

Nei confronti degli operatori del servizio, l'asilo nido rappresenta un luogo in cui esercitare la propria professione e in cui trovare quotidianamente occasioni di crescita personale e professionale grazie all'incontro con i bambini, con le famiglie e con i colleghi.

Lo spazio fisico e relazionale, così come le proposte educative e gli interventi, sono oggetto di progettazione da parte dell'equipe. Attraverso il progetto vengono esplicitati il modello psico-pedagogico di riferimento e, attraverso la programmazione annuale, le prestazioni erogate nel raggiungimento degli obiettivi.

## **L'ORGANIZZAZIONE DELL'ASILO NIDO**

### **Giorni e orari di apertura**

Gli Asili Nido sono aperti da settembre a luglio, da lunedì a venerdì per 205 giorni, secondo le indicazioni di cui alla D.G.R. XI/2929, del 09/03/2020.

Con determinazione dirigenziale viene approvato il calendario didattico con l'indicazione specifica dei giorni di apertura e di chiusura programmati nel corso dell'anno.

Nei giorni di apertura oltre il calendario didattico, il servizio è garantito con modalità e con finalità approvate mediante delibera di giunta comunale.

Orario di apertura: dalle 7.30 – con accoglienza a partire dalle 7:45 - alle 18.00 per i nidi di Sciarè e Cajello, con 3 fasce orarie:

Prima fascia: dalle 7.30 – con accoglienza a partire dalle 7:45 - entro le 13.30

Seconda fascia: dalle 7.30 – con accoglienza a partire dalla 7:45 – entro le 16.30

Terza fascia: dalle 7.30- con accoglienza a partire dalla 7:45 – entro le 18.00

Orario di apertura dalle 7.30 con accoglienza a partire dalle 7:45 – entro le 16.30 per il nido di Moriggia e di Villorresi, con 2 fasce orarie:

Prima fascia: dalle 7.30 con accoglienza a partire dalle 7:45 – entro le 13.30

Seconda fascia: dalle 7.30 con accoglienza a partire dalle 7:45 – entro le 16.30

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

### **Accesso al servizio**

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

Con determina dirigenziale viene definita la finestra temporale entro cui presentare la domanda di ammissione al servizio.

Il regolamento comunale definisce i criteri di formazione della graduatoria, di assegnazione dei posti nelle strutture e di accoglimento delle nuove famiglie ammesse.

### **Ambientamento**

Il percorso all'asilo nido comincia con l'ambientamento.

Si tratta di un momento di grande valore, imprescindibile nell'ottica del benessere dei bambini e delle loro famiglie.

L'ambientamento 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 di un adulto di riferimento che accolga la coppia bambino/caregiver, garantendo loro un legame privilegiato, seppur non esclusivo
- La presenza di una figura familiare stabile che accompagnerà il bambino in questo percorso di graduale affidamento;

Le modalità di ambientamento attualmente presenti presso i nostri nidi sono due:

**AMBIENTAMENTO DI 2/3 SETTIMANE:** il tempo dell'ambientamento richiede circa 2-3 settimane, i ritmi, tuttavia, saranno dettati dalla reazione della coppia bambino-figura familiare di riferimento alla novità.

Inizialmente la coppia adulto/bambino si fermerà al nido per circa un'ora all'interno di quello che sarà il principale ambiente di vita del bambino nella nuova realtà.

Solo in seguito ai primi rimandi circa l'acquisizione di una certa sicurezza nello spostarsi nel nuovo ambiente e una buona predisposizione ad affidarsi all'educatrice di riferimento da parte del bambino, previo l'accordo di tutti gli attori in gioco, verrà affrontato il saluto da parte del bambino alla figura familiare di riferimento che, inizialmente, uscirà dalla sala per pochi minuti. Questo tempo aumenterà gradualmente fino a coprire l'intera giornata del bambino al nido.

**AMBIENTAMENTO PARTECIPATO DI 5 GIORNI:** il tempo dell'ambientamento richiede circa 5 giorni, i ritmi, tuttavia, saranno dettati dalla reazione della coppia bambino-figura familiare di riferimento alla novità. La coppia adulto/bambino si fermerà al nido per 3 ore all'interno di quello che sarà il principale ambiente di vita del bambino nella nuova realtà. La figura familiare di riferimento nei primi due giorni sarà protagonista per tutto il tempo di permanenza al nido e l'educatore sarà in osservazione. Dal terzo giorno la figura familiare di riferimento resta nella stanza ma si mette in una posizione defilata lasciando interagire il bambino con l'educatore delegandogli i momenti di cura e supportandolo nelle azioni se necessario. Il quinto giorno avverrà il primo distacco e la permanenza autonoma del bambino al nido.

## LA GIORNATA AL NIDO

### Routine e attività

La giornata al nido è scandita da momenti di cura e da momenti di gioco, libero e organizzato, andando a creare una routine quotidiana che, ripetendosi nel tempo e nelle modalità, permette ai bambini di prevedere gli accadimenti e di orientarsi all'interno della giornata.

I momenti dedicati alle cure rappresentano per i piccoli esperienze significative per la costruzione della sicurezza affettiva attraverso la relazione con l'adulto 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:

- Toccare, succhiare, afferrare, premere, sbattere, scuotere, nascondere e trovare (cesto dei tesori, gioco euristico)
- Riempire, svuotare, dividere e raggruppare (travasi)
- Infilare e sfilare
- Incastrare, sovrapporre, demolire (costruzioni, incastri, puzzle)
- Manipolare i vari materiali (acqua, sabbia, sementi, farine)
- Comunicare e giocare con le parole (lettura, filastrocche)
- "fare come se" (gioco simbolico e attività di vita pratica)
- Esercitare il piacere di lasciare una traccia (attività espressive)

prevedono una riserva per possibili tassonomie, in base all'interesse e alle crescenti capacità dei bambini, e nascono dalle occasioni offerte dall'ambiente e dall'osservazione sistematica dei bambini nei diversi momenti della giornata.

Lo strumento di esplicitazione degli intenti e dei valori che motivano le scelte intraprese è il progetto educativo che ogni Nido predispone in seguito ad un lavoro collegiale di condivisione.

Accanto ad esso viene redatta la programmazione annuale, in base alla specifica realtà che, di volta in volta, si viene a creare.

### Ambiente

La cornice entro cui avviene la vita del nido è un ambiente, sia fisico che sociale, pensato e organizzato in modo da modularsi in base ai bisogni degli attori che lo abitano, bambini e adulti.

In particolare, vengono garantiti i seguenti fattori di qualità:

- Accoglienza;
- Igiene;
- Funzionalità;
- Abitabilità.

Gli arredi, rispondenti alla normativa di sicurezza, sono disposti in modo da consentire ai bambini di agire in autonomia.

Le sale, all'interno delle quali i bambini passano le loro giornate, sono strutturate con l'obiettivo di rispondere alla soddisfazione del duplice bisogno di:

- Esplorazione, che si traduce nella voglia di scoperta, di esercitare le crescenti capacità acquisite, di affermare la propria individualità e indipendenza;
- Contenimento: bisogno di tornare e trovare un luogo (fisico e relazionale) protetto e sicuro.

## **Alimentazione**

Aspetto molto importante nella vita di una persona, acquista ancor più valore durante la prima infanzia; per questo nei Nidi l'alimentazione viene curata in tutti i suoi aspetti nutrizionali e educativi.

Il servizio di refezione 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.

I pasti vengono preparati all'interno di ciascun asilo nido.

È presente un consulente alimentare, il quale elabora i menù tenendo in considerazione le linee guida regionali e nazionali in materia e controlla quotidianamente la qualità dei prodotti.

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.

## **PERSONALE**

All'interno del nido operano diverse figure professionali, il cui lavoro integrato rende possibile il raggiungimento degli obiettivi.

### **Personale educativo**

Lavora quotidianamente per garantire il benessere dei bambini al nido, accogliendo l'unicità dell'individuo nel gruppo, organizzando l'ambiente e le attività, collaborando con le famiglie e l'equipe.

Il rapporto numerico adulto/bambino è pari a 1:8 in caso di bambini sopra l'anno di età e di 1:6 in caso di bambini sotto l'anno di età.

Gli asili nido del Comune di Gallarate sono organizzati in base al sistema della persona di riferimento: l'adulto che riveste questo ruolo prende in carico un gruppo di bambini che seguirà dall'ambientamento fino al termine del loro percorso. Tale figura sarà un ponte tra la famiglia, il bambino e le molteplici relazioni che si verranno a creare nella realtà del nido.

All'interno del personale educativo viene individuata una capogruppo di riferimento al team di lavoro, alle famiglie e all'amministrazione.

Nell'arco dell'anno didattico viene garantita la formazione attraverso corsi di aggiornamento e supervisioni nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'Ente gestore.

### **Personale ausiliario**

È responsabile della cura, della pulizia e del riordino degli spazi utilizzati nel corso della giornata al nido.

La sua attività si svolge in integrazione con il lavoro delle educatrici e concorre ad offrire un servizio rispondente alle necessità dell'utenza.

### **Personale di cucina**

Ogni nido dispone di una cuoca interna che si occupa della preparazione dei pasti.



## PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

La partecipazione dei genitori alla vita del nido è un elemento fondamentale per consolidare il rapporto di fiducia 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 collettive
- incontri di sezione
- colloqui individuali,
- incontri a tema,
- momenti di convivialità.

Le famiglie hanno la facoltà di eleggere, durante un'assemblea ad inizio anno, i membri che andranno a formare il Comitato di indirizzo, un organo istituzionale con il compito di interagire con il personale educativo in merito alle scelte di indirizzo, raccogliere istanze, formulare proposte e segnalare eventuali disfunzioni.

## 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 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

Per i residenti è 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 (A) e da una quota giornaliera (B) legata alla presenza effettiva del bambino nel nido.

### Modalità di pagamento.

Il pagamento avviene on line, con le modalità previste dal sistema nazionale PagoPA, accedendo al portale del Comune di Gallarate ([www.comune.gallarate.va.it](http://www.comune.gallarate.va.it))

### Agevolazioni tariffarie.

E' previsto il 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 secondo figlio)



## VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La qualità del servizio è costantemente monitorata attraverso i rimandi provenienti dai bambini, dalle figure professionali e dalle famiglie.

La valutazione del servizio, nella sua totalità, è fondamentale per verificare il valore di qualità percepito, ai fini di un miglioramento continuo.

Accanto agli strumenti di verifica in itinere messi in atto quotidianamente per calibrare il servizio in relazione al mutamento dei bisogni dei suoi utenti, annualmente, viene effettuata un'indagine mediante questionari, al fine di rilevare il grado di soddisfazione delle famiglie.

Gli indicatori di qualità considerati sono i seguenti:

### 1- Personale Educativo

- gentilezza
- disponibilità con i bambini
- disponibilità al dialogo con i genitori
- professionalità

### 2- Personale Amministrativo

- gentilezza
- chiarezza nelle spiegazioni fornite
- supporto per le pratiche amministrative
- professionalità

### 3- Spazi

- accoglienza e cura degli ambienti
- funzionalità degli arredi
- pulizia della struttura
- manutenzione delle aree verdi circostanti

### 4- Proposta educativa

- valore del progetto educativo
- attività e materiali didattici proposti
- progettazione dei momenti di cura

### 5- Alimentazione

- qualità e varietà del menù
- diete personalizzate

### 6- Partecipazione delle famiglie

- interscambio e comunicazione quotidiana
- tempestività degli avvisi e delle comunicazioni
- incontri individuali
- incontri collettivi
- iniziative a tema

### 7- Gestione del servizio

- accesso al servizio (orario di frequenza)
- periodi di apertura/chiusura (calendario)

### 8- Valutazione finale del servizio offerto

## **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.

## **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.