



**Santa Gianna  
Beretta Molla**  
*asilo nido*

**Carta dei Servizi**

**ANNO EDUCATIVO 2021-2022**

# INDICE

<b>1. LA CARTA DI SERVIZI.....</b>	
1.1. Che cos'è la carta dei servizi .....	4
1.2 Quali sono i principi a cui si ispira .....	5
<b>2. L'ASILO NIDO.....</b>	
2.1 Che cos'è e a chi si rivolge .....	6
2.2 Linee educative.....	6
2.3 Gli spazi .....	8
<b>3. COME ACCEDERE .....</b>	
3.1 Iscrizione .....	8
3.2 Ammissione .....	9
3.3 Quota di frequenza .....	9
3.4 Rinuncia .....	9
3.5 Mantenimento del posto.....	9
<b>4. CHI FA PARTE DEL NIDO .....</b>	
4.1 L'équipe .....	10
4.2 Personale addetto ai servizi .....	11
<b>5. COME FUNZIONA IL NIDO .....</b>	
5.1 Il calendario .....	11
5.2 Gli orari di apertura.....	12
5.3 L'organizzazione della giornata .....	12
5.4 Le attività .....	13
5.5 L'inserimento dei nuovi bambini.....	14
5.6 La continuità educativa.....	14
<b>6. IL RAPPORTO CON LE FAMIGLIE .....</b>	
6.1 I momenti d'incontro e la partecipazione dei genitori .....	14
6.2 Il vestiario .....	15
6.3 Le esigenze dietetiche particolari .....	16
6.4 Le richieste di variazione di orario .....	16
6.5 La comunicazione delle assenze e la riammissione al nido.....	16
<b>7. FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO.....</b>	<b>16</b>
<b>8. SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE.....</b>	
8.1 Rilevamento grado di soddisfazione.....	19
8.2 Reclami .....	19
8.3 Partecipazione al miglioramento continuo del servizio .....	20

<b>9. CONTATTI .....</b>	<b>21</b>
--------------------------	-----------

**ALLEGATI**

ALLEGATO A- rette di frequenza.....	22
ALLEGATO B- calendario 2021/2022 .....	23
ALLEGATO C- modulo reclami .....	24

## **1. LA CARTA DEI SERVIZI**

### **1.1 Che cos'è la carta dei servizi**

La Carta dei Servizi consente alle organizzazioni di far conoscere i progetti nei quali sono impegnate, i tempi e i modi con cui erogano i servizi, le norme di riferimento che ne ispirano l'agire. La Carta dei Servizi definisce in modo trasparente il complesso sistema delle relazioni tra chi esercita una funzione pubblica e chi ne fruisce, con lo scopo ultimo di migliorare costantemente la qualità delle proposte offerte. La Carta dei Servizi informa, impegna e indica la direzione del nostro impegno nel rispondere ai bisogni del territorio.

Nella Carta dei Servizi sono presentati i criteri per l'accesso, vengono compiutamente precisate le modalità di funzionamento dei Servizi erogati, le condizioni per facilitare le valutazioni delle attività svolte da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurarne la Tutela.

È uno strumento con il quale intendiamo fornirVi tutte le informazioni relative ai servizi offerti dall'Asilo Nido comunale, in una logica di trasparenza.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela delle famiglie che iscrivono i propri figli, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

L'Asilo Nido comunale rende pubblica la propria Carta dei Servizi, dalla quale sarà possibile conoscere:

- l'ente che gestisce il servizio;
- l'organizzazione del nido;
- le sue modalità di funzionamento;
- i servizi forniti;
- i fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti;

- le modalità di partecipazione e di rilevazione della soddisfazione delle famiglie;

## 1.2 Quali sono i principi a cui si ispira

La carta dei servizi adottata presso l'Asilo Nido comunale risponde ai principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici, secondo il DCPM del 27.01.1994:

- **Eguaglianza.** Il nostro servizio è accessibile a tutti, senza distinzione di sesso, di diversa abilità, nazionalità etnia, religione e condizione economica.
- **Imparzialità.** I comportamenti del personale dell'Asilo Nido nei confronti delle famiglie sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità.
- **Continuità.** L'erogazione del Servizio è regolare e continua secondo gli orari indicati nel regolamento.
- **Partecipazione.** Le famiglie hanno diritto di accesso alle informazioni che le riguardano (nel totale rispetto della discrezione imposta dal trattamento dei dati personali), e sono gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il Servizio.
- **Efficienza ed efficacia.** I servizi dell'Asilo Nido comunale sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.

L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso una formazione suddivisa in tre livelli:

- Una supervisione pedagogica e formazioni specifiche, atta alla creazione del "gruppo" del personale educativo per favorire l'analisi delle dinamiche interne, al fine di instaurare uno spirito collaborativo e costruttivo all'interno dell'équipe;
- La partecipazione di tutti gli operatori ai corsi inerenti gli aspetti organizzativi, gestionali, igienico sanitari (corsi sicurezza, pronto soccorso, privacy, haccp);
- una formazione permanente, ottenuta attraverso la definizione di un programma annuale di specifici corsi che preparano le educatrici a seguire ogni fase della crescita dei bambini e ad aver cura del rapporto con i loro adulti di riferimento.

## **2. L'ASILO NIDO**

### **2.1 Che cos'è e a chi si rivolge**

L'Asilo Nido si propone come un servizio educativo e sociale di interesse pubblico, che favorisce l'armonico sviluppo psico-fisico e l'integrazione sociale dei bambini nei primi tre anni di vita, in collaborazione ed in integrazione con le famiglie, nel rispetto della loro identità culturale e religiosa, attraverso l'affidamento e la cura dei figli da parte di figure diverse da quelle familiari, dotate di una specifica competenza professionale.

L'Amministrazione Comunale di Robecchetto con Induno offre il servizio Asilo Nido ai bambini e alle bambine residenti sul territorio di età compresa fra i 3 ed i 36 mesi.

L'Amministrazione Comunale, inoltre, persegue l'obiettivo di soddisfare bisogni nuovi e specifici, rivolgendosi alle famiglie del territorio con la sperimentazione di forme differenziate di attività a favore dei nuclei che attraversano la fase prenatale, neonatale e i primi anni di vita del bambino.

### **2.2 Linee educative**

Il servizio Asilo Nido si ispira al totale rispetto dei diritti del bambino così come espressi nella convenzione sui diritti dell'Infanzia approvata dall'ONU il 20 dicembre 1989 di cui, in particolare, richiamiamo il preambolo:

*“Convinti che la famiglia, unità fondamentale della società e ambiente naturale per la crescita e il benessere di tutti i suoi membri e in particolare dei fanciulli, deve ricevere la protezione e l'assistenza di cui necessita per poter svolgere integralmente il suo ruolo nella collettività ”*

Inoltre, è importante sottolineare come il servizio Asilo Nido contribuisca al conseguimento degli obiettivi di tutela della salute e di sviluppo psicologicamente equilibrato e quindi al rispetto del diritto all'espressione e al gioco dei più piccoli.

Le finalità principali del servizio sono quelle di offrire ai bambini e alle bambine, senza distinzione di razza, cultura, lingua, etnia o religione, le medesime condizioni di formazione, cura e socializzazione per il loro benessere psico-fisico e per lo sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali.

All'interno di tali finalità più generiche le operatrici dell'Asilo Nido di Robecchetto con Induno pongono cura e attenzione in modo specifico a:

- facilitare la separazione temporanea dalla figura del genitore
- garantire e promuovere igiene personale, incolumità e sicurezza
- promuovere lo sviluppo del bambino, ad esempio attraverso la promozione della comunicazione verbale e non verbale, l'acquisizione di capacità motorie e manuali, l'acquisizione delle autonomie personali
- educare ad una corretta e varia alimentazione e a corretti ritmi di attività e riposo
- offrire possibilità di fare esperienze diversificate
- favorire la conoscenza e l'uso adeguato di tutti gli spazi e l'interiorizzazione di regole di convivenza.
- creare relazioni di fiducia reciproca e facilitare i rapporti con coetanei e adulti
- promuovere il riconoscimento e l'espressione delle emozioni e il processo di costruzione della personalità e dell'autostima
- offrire momenti di ascolto sia alla famiglia che al bambino
- affiancare e sostenere le famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative, facilitare il rientro dalla maternità e promuovere la conciliazione delle scelte professionali e familiari dei genitori, favorire la socializzazione tra i genitori
- garantire, in particolare, l'inserimento di bambini disabili o in situazioni di disagio relazionale e socio culturale
- perseguire un lavoro di "rete" collaborando con enti e servizi del territorio (biblioteca, organizzazioni del territorio), anche al fine di instaurare un continuum nel processo di sviluppo cognitivo ed esperienziale dei bambini, ad esempio con percorsi di accompagnamento nel passaggio alla scuola dell'infanzia.

Nella sua funzione educativa il nido è, inoltre, elemento e risorsa della rete sociale del territorio configurandosi non solo come agenzia educativa ma come servizio di comunità, permettendo gli scambi, partecipando a momenti di confronto e ricercando l'integrazione con le altre agenzie del territorio, sociali, sanitarie, culturali, ambientali, etc.

È altresì garantito l'impegno a rispettare le modalità e le scadenze stabilite da Regioni e Comuni in merito al debito informativo.

## **2.3 Gli spazi**

Il nido può accogliere 18 bambini; all'interno dei suoi spazi i bambini vengono suddivisi in gruppi nei momenti di attività durante la giornata.

L'edificio che ospita il nido è così strutturato:

- ingresso: è luogo di accoglienza in cui sono presenti gli armadietti dei bambini, una bacheca per le comunicazioni e un piccolo angolo biblioteca in modo che il momento dell'accompagnamento e del ritrovo possano avvenire nella più totale tranquillità;
- Un ampio locale diviso in più settori (angolo del gioco simbolico, angolo morbido, angolo dei giochi a terra.) in ognuno dei quali il bambino può giocare liberamente sviluppando diverse abilità;
- La stanza della nanna;
- Un locale più piccolo per lo svolgimento di alcune attività e per la merenda;
- Un locale in cui è presente del materiale ludico e del materiale per le attività da poter utilizzare con i bambini;
- Il bagno;
- Un ampio giardino immerso nel verde, con alberi, arbusti, punto acqua e giochi da esterno.

## **3. COME ACCEDERE**

### **3.1 Iscrizione**

All'Asilo Nido possono essere iscritti i bambini in età compresa fra i 3 e i 36 mesi.

Le iscrizioni si ricevono presso gli uffici comunali durante tutto l'anno.

Le domande presentate durante l'anno troveranno accoglimento fino alla completa copertura dei 18 posti disponibili, che potranno essere incrementati del 20%, secondo normativa regionale vigente.

I tempi e le modalità di inserimento dei bimbi saranno condivisi e concordati tra la famiglia e l'équipe educativa del nido. È possibile ricevere informazioni e ritirare il modulo d'iscrizione direttamente presso l'Asilo Nido oppure presso gli uffici comunali.

### **3.2 Ammissione**



Le domande di nuova ammissione concorrono a formare una graduatoria, formulata sulla base di criteri stabiliti dall'Amministrazione comunale. I bambini vengono ammessi alla frequenza, secondo l'ordine cronologico di iscrizione, fino all'utilizzo completo della disponibilità di posti. Una volta ammessi occorre formalizzare l'accettazione del servizio offerto e il pagamento della retta prevista.

Al raggiungimento dei posti disponibili verrà stilata una lista di attesa che terrà conto dei criteri di ammissione specificati nel regolamento tra cui la priorità per l'iscrizione ai bambini residenti nel territorio comunale, coloro che hanno almeno un genitore che lavora a Robecchetto o un familiare (nonni, zii, ecc..) residente nel comune.

### **3.3 Quota di frequenza**

Per i residenti nel comune di Robecchetto con Induno vengono definite annualmente le quote di frequenza, massime e minime, che vengono calcolate in base all'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) di ciascuna famiglia. È necessario quindi, al momento dell'iscrizione, presentare la documentazione relativa al valore ISEE della propria famiglia.

In caso di mancata presentazione della certificazione ISEE sarà addebitata la retta massima prevista in relazione alla tipologia della frequenza.

Le quote economiche previste sono riportate nell'ALLEGATO A della Carta dei Servizi.

### **3.4 Rinuncia**

La famiglia può in qualunque momento rinunciare al proprio posto, presentando dichiarazione scritta al responsabile di servizio e presso gli uffici comunali, fermo restando il pagamento della retta mensile. Un'assenza ingiustificata dei bambini superiore a 30 giorni, o il mancato pagamento di una quota d'iscrizione, potranno comportare la decadenza del diritto di frequenza, previa la valutazione da parte dei responsabili del servizio.

### **3.5 Mantenimento del posto**

È possibile mantenere il posto per non più di due mesi, previo versamento del 70% della retta nei seguenti casi e con opportuna documentazione:

- motivi di salute;
- trasferimento momentaneo di uno o di entrambi i genitori;

- interruzione momentanea del rapporto di lavoro di uno o di entrambi i genitori.

#### **4. CHI FA PARTE DEL NIDO**

Il gruppo di lavoro del nido è composto da:

- n.1 coordinatrice;
- n. 3/4 educatrici (in rapporto al numero di bambini iscritti)
- n.1 ausiliaria

##### **4.1 L'équipe**

L'équipe pedagogica è composta da una coordinatrice e da 3/4 educatrici in rapporto al numero di bambini iscritti.

La coordinatrice è impegnata quotidianamente nella tessitura di relazioni positive e nella costruzione di un contesto equilibrato e di benessere per bambini, famiglie e operatrici.

I suoi compiti sono:

- Coordinare le attività educative e curarne l'attuazione
- Elaborare proposte pedagogiche, anche sperimentali, per il miglioramento del servizio e per l'aggiornamento del personale
- Coordinare gli incarichi tra il personale e determinare i turni in relazione alle esigenze di servizio
- Provvedere al mantenimento del corretto rapporto educatore – bambino in caso di assenza del personale
- Mantenere i contatti con la Responsabile di Azienda Sociale, il Responsabile del Servizio e l'Amministrazione Comunale, le famiglie dei bambini, l'ATS e i referenti dei servizi sociali del territorio
- Predisporre gli strumenti per la valutazione del funzionamento del servizio

Le educatrici vivono quotidianamente il rapporto con i bambini e hanno il compito di:

- Provvedere al benessere quotidiano dei bambini, valorizzando gli aspetti di cura e di relazione, in momenti come il cambio, il pasto e il sonno, con attenzione alla continuità del rapporto adulto-bambino/a

- Garantire il soddisfacimento di bisogni affettivi, cognitivi, comunicativi e relazionali dei bambini
- Porre particolare attenzione all'inserimento e all'articolarsi dei rapporti con gli adulti e con gli altri bambini
- Garantire la presenza delle condizioni necessarie per un armonioso sviluppo dei bambini, in rapporto alle loro specifiche esigenze
- Mantenere una continua relazione con le persone che formano l'ambiente familiare e sociale dei bambini
- Promuovere il protagonismo attivo dei genitori

#### **4.2 Personale addetto ai servizi**

Nel gruppo di lavoro, oltre alle figure educative è presente il personale addetto ai servizi che svolge svariate mansioni: provvede alla pulizia degli ambienti, delle attrezzature e dei giocattoli, interni ed esterni, presenti al nido; assolve funzioni di lavanderia, presiede alla cura e all'ordine del guardaroba; presta la necessaria collaborazione alla cucina attraverso il porzionamento e la distribuzione dei pasti.

Collabora, inoltre, con il personale educativo, nei momenti più significativi della giornata, partecipando al gruppo di lavoro qualora si renda necessario.

Svolge ogni altra funzione, richiesta dal coordinatore, ascrivibile e/o equivalente al suo profilo professionale.

### **5. COME FUNZIONA IL NIDO**

#### **5.1 Il calendario**

L'Asilo Nido è aperto ai bambini ed alle famiglie dal mese di settembre al mese di luglio, in ottemperanza a giorni di apertura previsti dalla Normativa regionale. All'inizio di ogni anno verrà pubblicato il calendario (ALLEGATO B) riguardante i periodi di chiusura del servizio, che di norma sospende le attività per le festività civili e religiose e per il mese di agosto.

## **5.2        Gli orari di apertura**

L'Asilo Nido è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 7.30 alle 16.30, con possibilità di prolungamento dell'orario sino alle 18.00 (per le famiglie che ne fanno richiesta), fatti salvi i giorni festivi.

L'ingresso è previsto tra le ore 7.30 e le ore 9.30 per chi frequenta con orario lungo, normale o part-time mattutino tra le 12.30 e le ore 13.00 per chi sceglie di usufruire del part-time pomeridiano.

### **Modulo di frequenza:**

**ORARIO NORMALE**                      DALLE ORE 7.30 ALLE ORE 16.00

**TEMPO LUNGO**                        DALLE ORE 7.30 ALLE ORE 18.00

**PART-TIME MATTUTINO**            DALLE ORE 7.30 ALLE ORE 13.00

**PART – TIME POMERIDIANO** DALLE ORE 13.00 ALLE ORE 18.00

Eventuali variazioni di orario e/o esigenze specifiche possono essere considerate e valutate, compatibilmente con quanto previsto dalla normativa che indica quale frequenza minima, nel rispetto dei bisogni dei bambini, 15 ore settimanali.

## **5.3        L'organizzazione della giornata**

L'organizzazione di una giornata tipo al nido segue questa routine:

<b>7.30 - 9.30</b>	Accoglienza
<b>9.30 - 10.00</b>	Spuntino
<b>10.00 - 11.00</b>	Attività, giochi o laboratori, sensoriali, di manipolazione, motori e di coordinamento, giochi euristici, attività di esplorazione coerenti con il tema della programmazione annuale
<b>11.15 - 12.15</b>	Pranzo
<b>12.30 - 13.00</b>	Preparazione per la nanna e uscita per chi effettua il part-time mattutino / ingresso per chi effettua il part time pomeridiano

<b>13.00 - 15.00</b>	Pisolino pomeridiano
<b>15.00 -16.00</b>	Risveglio, cambio e merenda
<b>16.00 - 16.30</b>	Prima uscita: giochi, attività, letture pensate e strutturate per prepararsi all'arrivo dei genitori
<b>16.30 - 18.00</b>	Ultimo orario di uscita: si prosegue con giochi ed attività.

#### **5.4 Le attività**

Le attività che le educatrici svolgono con i bambini si basano su una programmazione triennale, con un tema di riferimento annuale, e su una pianificazione periodica, con scelte finalizzate allo sviluppo armonico dei bambini (vedi “programmazione pedagogica” consegnata in allegato).

A titolo esemplificativo esse possono comprendere:

- ascolto ed espressione musicale;
- il cestino dei tesori e il gioco euristico;
- laboratori tattili;
- giochi di abilità e coordinazione, psicomotricità;
- giochi di manipolazione;
- attività di espressione grafico pittorica;
- travasi con materiale vario e attività con l'acqua;
- letture animate;
- giochi di travestimento e finzione;
- giochi simbolici e di scoperta;
- attività di esplorazione all'aperto.

#### **5.5 L'inserimento dei nuovi bambini**

Per garantire un sereno ingresso dei bambini al nido, si ritiene importante un periodo di inserimento.

Durante tale periodo verrà richiesta la presenza di uno dei genitori o di un familiare di riferimento per accompagnare il bambino nel nuovo ambiente, nelle interazioni con l'educatrice e il gruppo classe e per consentire un graduale distacco dalle figure genitoriali. La strutturazione dei giorni di inserimento potrà subire variazioni in relazione alla risposta dei piccoli al nuovo ambiente e verrà concordato tra le educatrici ed i genitori in base alle esigenze dei bambini.

Gli inserimenti proseguiranno tutto l'anno fino al mese di giugno e fino ad esaurimento dei posti disponibili, attingendo alla graduatoria.

## **5.6 La continuità educativa**

È in vigore il progetto di continuità educativa tra asilo nido e scuola dell'infanzia comunale "Vincenzo Ronzoni" e con le altre scuole dell'infanzia territoriali. Essendo un momento di crescita importante si ritiene significativo accompagnare i bambini in questa esperienza con un progetto, aggiornato annualmente, che permetta a loro e alle loro famiglie di iniziare a conoscere il nuovo ambiente della scuola dell'infanzia supportati dalle figure di riferimento dell'asilo nido.

## **6. IL RAPPORTO CON LE FAMIGLIE**

### **6.1 I momenti d'incontro e la partecipazione dei genitori**

Il rapporto, la comunicazione e la collaborazione con le famiglie sono un aspetto cruciale e delicato della vita e dell'organizzazione del nido.

Una delle esigenze fondamentali del bambino, a cui il nido deve impegnarsi a dare una risposta coerente ed efficace, è il vissuto di continuità ed integrazione tra l'esperienza familiare e quella educativa. Le ore che i bambini trascorrono all'interno del nido sono numerose e, anche una volta che l'inserimento è avvenuto in maniera stabile e "sicura", è importante che riescano a sperimentare una certa continuità tra ciò che vivono in famiglia e le esperienze che compiono all'interno del nido. Le famiglie sono invitate ad una partecipazione attiva alla vita dell'Asilo Nido. A questo fine sono previste iniziative e momenti di incontro:

- Colloquio con la famiglia per l'inserimento del bambino/a: viene effettuato prima dell'inizio della frequenza, al fine di acquisire informazioni sulle abitudini del bambino (come e cosa mangia, come e quanto dorme, livello di sviluppo linguistico e motorio), per condividere e

concordare il periodo di inserimento e per recepire dubbi, domande, attenzioni da mantenere.

- Colloqui individuali: momenti di reciproca conoscenza, scambio e confronto sul vissuto, i progressi e le modalità di azione nei confronti dei bambini. Verranno effettuati durante il corso dell'anno ogni volta che se ne individui l'esigenza, sia su richiesta dei genitori che delle educatrici.
- Interazione quotidiana tra genitore ed educatrice: collaborare e condividere l'esperienza di educare e socializzare significa gestire l'interazione quotidiana in merito alla cura e all'educazione dei bambini, attraverso sistematici scambi verbali soprattutto nei momenti di entrata e uscita dal nido. Gli scambi verbali saranno quotidiani e saranno accompagnati da una sintesi scritta di come è andata la giornata dei bimbi.
- Riunioni assembleari: si tengono tre/quattro volte l'anno per approfondire l'organizzazione e il funzionamento del nido, le proposte formulate dall'equipe e per condividere le linee guida per la programmazione delle attività educative. Consentono un confronto con i genitori sui differenti obiettivi di lavoro individuati e sulla quotidianità dei bambini al nido.
- Giornate di animazione: caratterizzano alcuni dei momenti significativi della vita dei bambini al nido. In particolare si organizzano iniziative che consentono una partecipazione attiva delle famiglie in occasione di alcune festività, dell'inizio e della chiusura dell'anno, del periodo estivo.
- Momenti formativi per i genitori: potranno essere proposti durante l'anno, a partire dai bisogni formativi che emergono dai genitori, incontri di approfondimento, formazione e mutuo aiuto in merito alle tematiche identificate.

## **6.2. Il vestiario**

Per ciascun bambino viene richiesto un sacchetto contrassegnato contenente due cambi completi, due lenzuola (per chi dorme al nido), quattro asciugamani, un paio di calze per il nido e tre foto del bambino. Per la loro incolumità è preferibile non mettere ai bambini catenine, braccialetti, orecchini, fermagli che possano risultare pericolosi. È preferibile vestire i bimbi e fornire loro indumenti comodi e facili da indossare.

### **6.3 Le esigenze dietetiche particolari**

Le esigenze dietetiche particolari devono essere comunicate sin dall'inserimento. In qualunque momento la dieta può essere modificata per motivi di salute, fornendo un documento scritto redatto dal medico. È possibile operare piccole variazioni per eventuali disturbi temporanei, comunicandolo alle educatrici all'ingresso.

### **6.4 Le richieste di variazione di orario**

Eventuali variazioni di orario, temporanee e di natura eccezionale, deve essere comunicata con anticipo e concordata con il personale del nido.

È richiesta alle famiglie un'attenzione particolare al rispetto degli orari di entrata e uscita per garantire una continuità e una routine serena ai bambini all'interno del nido. In caso di imprevisti, si chiede di comunicare il ritardo attraverso una telefonata.

### **6.5 La comunicazione delle assenze e la riammissione al nido**

In caso di assenza prevedibile si chiede ai genitori di comunicarlo con anticipo al personale del nido.

Negli altri casi, si chiede di avvisare dell'assenza entro le ore 9.30. In caso di assenza per malattia superiore a 3 giorni (compresi sabato e domenica) o malattia infettiva al rientro è necessario presentare un certificato medico o il modulo di autocertificazione.

## **7. FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

<b>FATTORI</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>
Attività educativo pedagogica	Personalizzazione del periodo d'inserimento	Durata da 10 a 21 giorni
	Elaborazione del progetto educativo dell'anno e relativa verifica	Minimo 30 ore di progettazione nell'equipe delle educatrici
	Rapporto numerico tra personale e bambini iscritti	Conforme alla normativa vigente
	Formazione e aggiornamento continuo di tutto il personale	Almeno 20 ore annue



	Presenza di materiale vario sempre a disposizione dei bambini	Sempre presenti e accessibili ai bambini giochi morbidi, libri, angolo per il gioco simbolico, la coordinazione oculo-manuale e lo sviluppo delle abilità motorie
Comunicazione con le famiglie	Esistenza della Carta dei Servizi	Alla richiesta di accesso al servizio
	Momenti di informazione Assembleare	Almeno 2 volte all'anno
	Colloqui di confronto individuali con i genitori	Almeno 2 volte all'anno e al bisogno
	Incontri di approfondimento su tematiche educative	Almeno 2 volte all'anno
	Tempi intercorrenti tra la richiesta di colloquio della famiglia e l'incontro con l'educatrice	Da 1 a 8 giorni in base alla natura delle problematiche
Partecipazione delle famiglie	Partecipazione elettiva al Consiglio del Nido	Almeno 2 riunioni all'anno
	Cogestione di momenti di festa o giornate di nido aperto	Almeno 2 eventi all'anno
Efficacia dell'azione amministrativa a supporto del servizio	Arco di tempo in cui viene comunicata l'accettazione della richiesta di iscrizione	Entro 40 giorni dalla presentazione della domanda
	Tempestività delle forniture dei materiali di funzionamento	Entro 30 giorni dalla richiesta
Qualità dell'alimentazione	Esistenza cucina	Preparazione dei pasti presso la cucina centralizzata, veicolazione pasti. La cucina interna è operativa per lo spuntino del mattino e la merenda e per emergenze.
	Accettazione delle necessità di diete personalizzate	Rispetto di tutte le richieste di personalizzazione della dieta per motivi di salute, se accompagnate da certificato medico
	Tabelle dietetiche Asl	Osservanza tabelle indicate 90%
Igiene ambientale	Programmazione degli interventi	Rispetto della programmazione delle pulizie: <ul style="list-style-type: none"> <li>• dei Servizi igienici 3 volte al giorno</li> <li>• degli arredi della sala da pranzo, dei tavoli e delle sedie almeno 3</li> </ul>

		<p>volte al giorno</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• di lavanderia e guardaroba 1 volta al giorno</li> <li>• delle camere per la nanna 1 volta al giorno, con cambio lenzuolini 1 volta a settimana ed ogni qualvolta si renda necessario</li> <li>• dei vetri e delle pareti lavabili 1 volta alla settimana</li> <li>• delle piastrelle, delle bacheche, dei cassonetti per le tapparelle, dei lampadari, di caloriferi e copricoloriferi 1 volta al mese</li> <li>• pulizia dei giochi ogni qualvolta si renda necessario in conseguenza dell'utilizzo</li> </ul>
	Prodotti previsti dalla normativa HACCP	Piena corrispondenza
Igiene personale dei bambini	Calze per il nido	Cambio scarpe giornaliero all'ingresso
	Lavaggio mani	Almeno 2 volte al giorno
	Cambio pannolino	Almeno 3 cambi al giorno
Igiene personale degli operatori	Indumenti dedicati al nido	Cambio abiti inizio turno
	Calzature dedicate al nido	Cambio calzature inizio turno
	Utilizzo dei guanti monouso	Ogni cambio pannolini
	Protezioni di abrasioni e ferite	Completa copertura delle ferite
Sicurezza ambientale	Adeguatezza alla normativa vigente	Conformità all'autorizzazione al funzionamento rilasciata dalla competente autorità
Fornitura materiali di consumo	Esistenza di un corredo per ogni bambino/a	<p>Il nido fornisce:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lenzuola</li> <li>- pannolini</li> <li>- fazzoletti di carta</li> <li>- salviette usa e getta</li> <li>- bavaglie</li> <li>- prodotti per il cambio</li> </ul>

## **8. SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE**

### **8.1 Come rileviamo la soddisfazione delle famiglie**

Il nido s'impegna ad attuare verifiche del servizio anche attraverso la collaborazione delle famiglie a cui verrà somministrato almeno una volta l'anno un questionario per la valutazione della qualità percepita, al fine di appurare la soddisfazione delle famiglie per il raggiungimento degli obiettivi fissati.

Dall'elaborazione di tutti i questionari ogni anno verrà proposto alle famiglie un focus group per un confronto sugli elementi emersi e infine sarà predisposto un rapporto sulla valutazione del grado di soddisfazione delle stesse.

### **8.2 Reclami**

Qualora i genitori rilevino disservizi che violano gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi possono presentare reclamo secondo l'allegata scheda.(ALLEGATO C)

Il reclamo dovrà essere scritto e spedito all'ufficio Servizi Sociali del Comune.

L'Amministrazione risponderà in forma scritta non oltre i 15 giorni dal ricevimento e si attiverà per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Amministrazione al reclamante saranno fornite indicazioni per l'individuazione del corretto destinatario.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi amministrativi previsti dalle leggi vigenti.

Per i risarcimenti il Comune si impegna a rimborsare una quota forfetaria pari al 10% della quota pagata qualora venga rilevato il mancato rispetto delle seguenti condizioni:

- apertura giornaliera del servizio dalle 7,30 alle 18,00
- regolare erogazione del pasto
- definizione e informazione della programmazione annuale entro il mese di dicembre

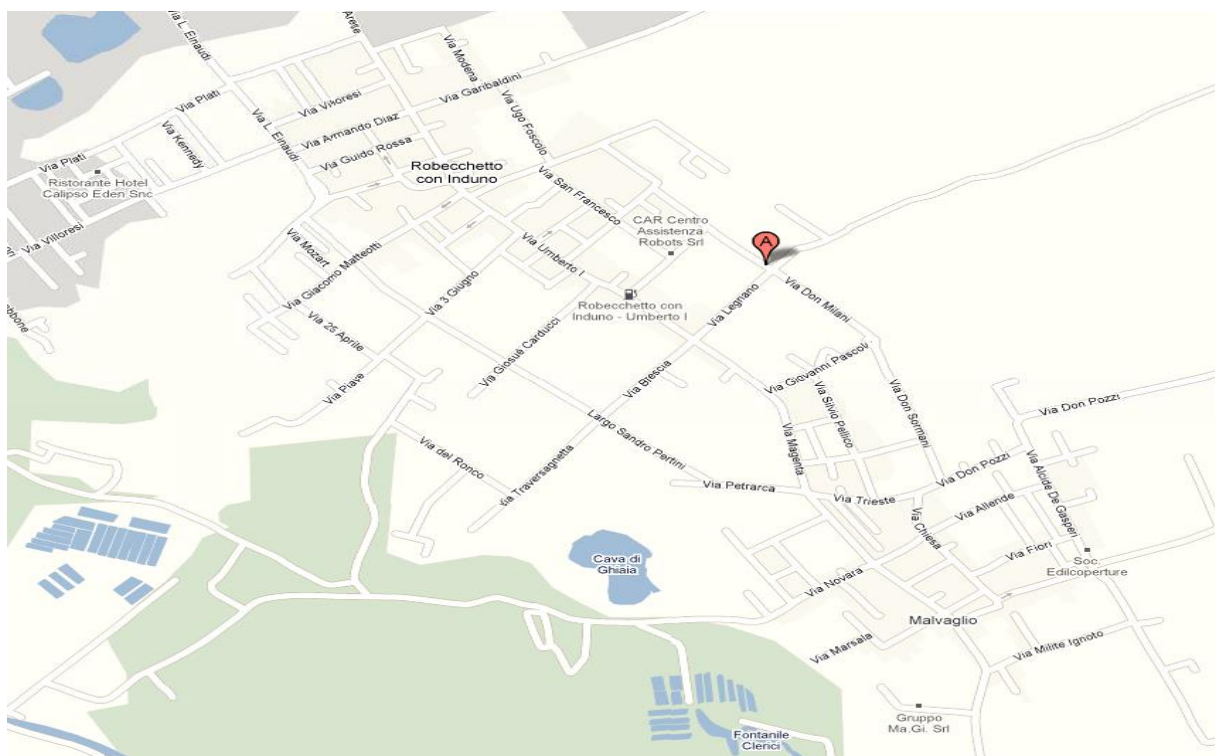
Le domande di rimborso dovranno pervenire all'ufficio Servizi Sociali del Comune entro cinque giorni lavorativi dal verificarsi del disservizio.

Il Comune provvederà entro 30 giorni alle verifiche necessarie e verificata la validità della richiesta provvederà al rimborso entro 90 giorni dalla data della richiesta.

### 8.3 Partecipazione al miglioramento continuo del servizio

Sulla base delle attività di valutazione della qualità percepita e di verifica del servizio, il coordinatore definisce annualmente delle linee di sviluppo e miglioramento che condivide con l'équipe educativa e le famiglie.

## 9. CONTATTI



L'Asilo Nido organizza delle giornate di apertura a tutte le famiglie nel corso dell'anno, con possibilità di ricevere informazioni e partecipare a laboratori, ma è possibile visitare il nido tutto l'anno, previo contatto telefonico ed appuntamento con il personale del nido.

### Ente titolare

#### **Comune di Robecchetto con Induno**

Piazza Libertà n.12 – Robecchetto con Induno

CF 86002510153 – P:IVA 01620760155

e.- mail: [info@comune.robecchetto-con-induno.mi.it](mailto:info@comune.robecchetto-con-induno.mi.it)

pec: [comune.robecchetto@postecert.it](mailto:comune.robecchetto@postecert.it)

sito web: [www.comune.robecchetto-con-induno.mi.it](http://www.comune.robecchetto-con-induno.mi.it)

riferimento telefonico : 0331 – 875600

**Ente gestore del servizio:**

AZIENDA SOCIALE – Azienda speciale per i servizi alla persona dei comuni del castanese.

LA GRANDE CASA Società Cooperativa Sociale ONLUS

Riferimento telefonico nido: 366- 6744392

e.- mail : [nido.robecchetto@lagrandecasa.it](mailto:nido.robecchetto@lagrandecasa.it)

Coordinatrice: Silvia Romeo

Riferimento telefonico coordinatrice: 348-9180318

## ALLEGATO A - RETTE DI FREQUENZA 2021/2022

### Per residenti

	Fasce ISEE	Retta mensile tempo lungo	Retta mensile tempo normale	Retta mensile part-time mattino	Retta mensile part-time pomeriggio
A	da 0 a 10.500,00	380,00	350,00	280,00	245,00
B	da 10.501,00 a 14.500,00	430,00	400,00	320,00	280,00
C	oltre 14.501,00	530,00	500,00	400,00	350,00

### Per non residenti

Fasce ISEE	Part-time pomeridiano	Part-time mattutino	Tempo normale	Tempo lungo
Fascia unica	390,00	440,00	540,00	570,00

La retta è comprensiva di quota pasto, pannolini, e di tutto il materiale igienico necessario per la corretta cura del bambino.

Riduzione della retta Asilo Nido:

- 10% sul costo totale del servizio alle famiglie che hanno anche 1 o più figli frequentanti la Scuola dell'Infanzia Comunale del Comune di Robecchetto con Induno;
- 20% con due o più figli frequentanti l'Asilo Nido Comunale di Robecchetto con Induno

In casi particolari, ai nuclei familiari in situazione di grave disagio socio-economico rilevato dai Servizi Sociali, l'Amministrazione Comunale si riserva la possibilità di concedere una ulteriore riduzione sulla retta.

Qualora nel corso dell'anno intervengano situazioni economico – familiari tali da apportare, sul reddito complessivo familiare ai fini del calcolo dell'ISEE, una riduzione o un aumento superiore al 25% di quanto dichiarato inizialmente, il richiedente deve rivolgersi all'Ufficio Servizi Sociali il quale sulla base di idonea documentazione dovrà certificare il diritto alla revisione della fascia applicata

Le agevolazioni non sono cumulabili e non sono applicabili ai residenti in altri Comuni.

Nel caso in cui l'utente non fosse interessato a presentare il mod. ISEE verrà applicata la tariffa massima.

## ALLEGATO B

### Calendario a.e. 2021/2022

#### Asilo Nido Robecchetto con Induno

**Inizio attività:** mercoledì 1 Settembre 2021

**Fine attività:** venerdì 29 Luglio 2022

**Festa di tutti i Santi:** lunedì 1 Novembre 2021

**Festa dell'Immacolata:** mercoledì 8 Dicembre 2021

**Feste natalizie:** da venerdì 24 Dicembre 2021 a domenica 2 Gennaio 2022 compresi

**Epifania:** giovedì 6 e venerdì 7 Gennaio 2022

**Pasqua:** da venerdì 15 a martedì 19 Aprile 2022 compresi

**Anniversario della liberazione:** lunedì 25 Aprile 2022

**Santo Patrono:** lunedì 30 Maggio 2022

**Festa della Repubblica:** giovedì 2 e venerdì 3 Giugno 2022

Risultano garantiti i 205 giorni annui di apertura del servizio,  
previsti dalla Normativa Regionale.

ALLEGATO C



COMUNE DI ROBECCHETTO CON INDUNO  
Provincia di Milano

Sec. Piazza della Libertà n. 12 – 20020 Robecchetto con Induno (MI)

Codice fiscale 86002510153 – Partita I.V.A. 01620760155

☎ 0331875600 - 📠 0331876249

🌐 [www.comune.robecchetto-con-induno.mi.it](http://www.comune.robecchetto-con-induno.mi.it) - ✉ [info@comune.robecchetto-con-induno.mi.it](mailto:info@comune.robecchetto-con-induno.mi.it)

**CARTA DEI SERVIZI ASILO NIDO COMUNALE**

Reclami, segnalazioni di disservizi e di malfunzionamento del Nido

Al **Comune di Robecchetto con Induno**  
*Ufficio Servizi Sociali*  
Piazza della Libertà n. 12  
20020 Robecchetto con Induno (MI)

**OGGETTO: Reclamo/segnalazione di disservizio e malfunzionamento dell'Asilo Nido comunale di Robecchetto con Induno**

Il/La Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_ (NOME) \_\_\_\_\_ (COGNOME)

Residente a \_\_\_\_\_ (COMUNE) \_\_\_\_\_

(PROV.) \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_ N. \_\_\_\_\_

**Segnala quanto segue**

(di seguito, scrivere il contenuto del reclamo o il disservizio o malfunzionamento che si vuole segnalare)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_

Firma (della persona che segnala e di chi la riceve)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**NOTE:**

Chi riceve il reclamo/segnalazione deve trasmetterlo, entro il giorno successivo, al responsabile dell'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Robecchetto con Induno.