

COMUNE DI LONATE POZZOLO  
PROVINCIA DI VARESE

ASILO NIDO COMUNALE  
“PICCOLI PASSI”

*CARTA DEI SERVIZI*

Approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. ..... del .....

## **INDICE**

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

- 1.1 Definizione e finalità della carta dei Servizi
- 1.2 Principi fondamentali

### **2. IL SERVIZIO ASILO NIDO**

- 2.1 Cosa è, a chi si rivolge
- 2.2 Quali finalità persegue
- 2.3 Orari e calendario di apertura

### **3. COME ACCEDERE AL NIDO**

- 3.1 Iscriversi
- 3.2 Graduatoria di ammissione
- 3.3 Quanto costa frequentare
- 3.4 Aspetti igienico sanitari
- 3.5 Le assenze
- 3.6 L'ambientamento

### **4. IL PERSONALE, L'AMBIENTE E IL PROGETTO EDUCATIVO**

- 4.1 Chi lavora al nido
- 4.2 La progettazione pedagogica dello spazio
- 4.3 L'ambiente
- 4.4 L'alimentazione
- 4.5 La progettazione della quotidianità
- 4.6 Il progetto educativo

### **5. I MOMENTI D'INCONTRO E DI PARTECIPAZIONE**

- 5.1 La partecipazione dei genitori
- 5.2 La Consulta dell'Asilo Nido

### **6. RAPPORTI CON I GENITORI: DIRITTI E....**

- 6.1 I genitori, nella fruizione del Servizio Asilo Nido

### **7. L'ISTITUTO DEL RECLAMO**

- 7.1 Il reclamo
- 7.2 A chi?

### **8. LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO**

### **9. L'INFORMAZIONE**

### **10. RECAPITI**

## 1. LA CARTA DEI SERVIZI

### 1.1. Definizione e finalità della Carta dei servizi

Con la Carta dei Servizi il Comune di Lonate Pozzolo intende fornire all’utenza tutte le informazioni relative ai servizi offerti dall’Asilo Nido Comunale “Piccoli Passi”, le modalità per accedervi, la composizione della retta di frequenza, gli organismi di partecipazione nonché le modalità per esprimere osservazioni e reclami.

Si tratta di un documento che fissa i principi e i criteri per l’erogazione del servizio, ne stabilisce i livelli qualitativi da rispettare. Rappresenta dunque un impegno concreto per l’Amministrazione Comunale verso il raggiungimento di precisi obiettivi di gestione e qualificazione dei rapporti con l’utenza.

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

### 1.2. Principi fondamentali

La presente Carta dei Servizi si basa sui principi indicati da:

- Delibera della Regione Lombardia n. 20588 dell’11/02/2005 e Legge della Regione Lombardia n. 3/2008
- Artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana

ed in modo specifico sui seguenti principi fondamentali:

- **Uguaglianza e diritto di accesso:** il Nido è accessibile a tutti. Nessuna discriminazione nell’erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, cultura, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. L’Amministrazione Comunale, attraverso procedure trasparenti, definisce le regole di accesso nonché la partecipazione degli utenti al costo del servizio. I criteri sono contenuti nel Regolamento.
- **Imparzialità:** l’Amministrazione Comunale si impegna a garantire che i comportamenti di tutti i soggetti coinvolti nel servizio siano dettati da criteri di obiettività ed imparzialità nei confronti di tutti, garantendo il rispetto del bambino e delle sue esigenze affettive, fisiche e intellettuali.
- **Continuità:** è garantita la continuità e la regolarità del servizio e delle attività educative nel rispetto delle norme di legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.
- **Partecipazione, efficienza, efficacia e trasparenza:** gli utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (informazioni trattate nel totale rispetto della normativa in tema di protezione dei dati personali) nonché il diritto di esporre osservazioni, suggerimenti e/o reclami. I servizi dell’Asilo Nido sono erogati mediante l’attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un buon rapporto tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L’efficacia delle prestazioni è, inoltre, raggiunta attraverso una periodica formazione degli operatori.  
L’Amministrazione al fine di favorire ogni forma di partecipazione, garantisce un’informazione completa e trasparente e la massima semplificazione delle procedure.

## 2. IL SERVIZIO ASILO NIDO

### 2.1. Cosa è, a chi si rivolge

L’Asilo Nido è un servizio educativo e sociale d’interesse collettivo, luogo di vita quotidiana, fatto di spazi, persone, ritmi ed oggetti. Concorre con le famiglie alla formazione dei bambini, favorendone il benessere e lo sviluppo armonico, sollecitando l’apprendimento di competenze nel rispetto dei tempi individuali ed il raggiungimento dell’autonomia attraverso progetti che tengano conto dell’individualità di ognuno e che, nel rispetto della loro identità razziale, culturale e religiosa,

promuovano una partecipazione attiva alla vita del nido stesso. Consente alle famiglie l'affidamento e la cura dei figli a figure che, seppur diverse da quelle familiari, sono dotate di una specifica competenza professionale.

L'Amministrazione Comunale di Lonate Pozzolo offre il servizio Asilo Nido a bambine e bambini (di seguito definiti genericamente "bambini") di età compresa fra tre mesi e tre anni residenti sul territorio comunale e, in caso di disponibilità di posti, anche a quelli provenienti da altro Comune.

Ai fini della attuazione delle azioni positive a favore delle pari opportunità, della valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni nelle pubbliche amministrazioni, i dipendenti del Comune di Lonate Pozzolo non residenti che facciano richiesta del servizio, sono equiparati ai cittadini residenti.

## **2.2. Quali finalità persegue**

Le principali finalità del servizio sono:

- offrire ai bambini un luogo di formazione, di cura e di socializzazione favorevole al loro benessere psico-fisico e relazionale nonché allo sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali;
- facilitare alle madri l'accesso al lavoro e promuovere la conciliazione delle scelte professionali e familiari dei genitori. A tale fine viene posta cura e attenzione specifica nel sostenere le famiglie nelle scelte educative e nella cura dei figli, promuovendo una cultura attenta ai diritti dell'infanzia e perseguiendo un lavoro di "rete" collaborando con altri enti e servizi del territorio (Servizi Sociali, Consultorio, Asl, Azienda Ospedaliera, Scuole dell'Infanzia, Biblioteca, etc.). In modo particolare l'Asilo Nido collabora, fornendo informazioni e presentando i servizi offerti, con il Consultorio del Distretto Sanitario di Lonate Pozzolo.

## **2.3. Orari e calendario di apertura**

L'Asilo Nido Comunale "Piccoli Passi" è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 18,00 per almeno 205 giorni all'anno, così come previsto dalla DGR 2929/2020.

Sono possibili variazioni dell'orario durante l'apertura estiva del mese di Luglio. In tal caso l'orario viene comunicato con largo anticipo dal personale educativo ed affisso sulla bacheca dell'Asilo Nido.

Per le famiglie che ne abbiano necessità è previsto un servizio integrativo di "pre asilo" dalle ore 7,30 alle ore 8,30 ed un servizio di "post asilo" dalle ore 16,30 fino alle ore 18,00. È possibile per i genitori richiedere all'atto dell'iscrizione o anche in corso d'anno (ma con effetto dal primo giorno del mese successivo la richiesta) solo a fronte di documentate esigenze lavorative, la fruizione del servizio di "pre asilo" dalle 7.30 alle 8.30 e di "post asilo" dalle 16.30 alle 18.00.

Sono possibili due tipi di frequenza:

- a tempo pieno, per tutto l'arco orario sopra indicato (con possibilità di entrata dalle 8,30 fino alle 9.30 e di uscita dalle 16.30 o entro le 18,00).  
Può essere concordato il ritiro del bambino prima dell'ora sopra indicata specificando l'orario e, comunque, senza alcuna riduzione di retta;
- a tempo parziale (con possibilità di entrata dalle 8,30 alle 9.30 e di uscita alle 13.00).

L'indicazione della scelta di frequenza a tempo pieno o a tempo parziale, deve essere contenuta nella domanda di iscrizione.

Il calendario di apertura del Nido è determinato prima dell'inizio dell'anno educativo. Di norma il Nido funziona dal mese di Settembre al mese di Luglio ed è chiuso nei periodi di sospensione di Natale e Pasqua e per eventuali altri "ponti", in numero limitato.

## **3. COME ACCEDERE AL NIDO**

### **3.1. Iscriversi**

All'Asilo Nido possono essere iscritti i bambini di età compresa fra tre mesi e tre anni.

Le domande di ammissione per il nuovo anno educativo, presentate per iscritto dai genitori o da chi esercita la potestà sul bambino, dovranno pervenire all’Ufficio Protocollo del Comune di Lonate Pozzolo **entro e non oltre il 30 Aprile** di ogni anno.

Il modulo di richiesta di ammissione, è disponibile presso i Servizi Sociali del Comune, l’Asilo Nido e/o scaricabile dal sito internet del Comune di Lonate Pozzolo all’indirizzo: [www.comune.lonatepozzolo.gov.it](http://www.comune.lonatepozzolo.gov.it). Dal sito è possibile scaricare e consultare il testo del Regolamento e la Carta dei Servizi.

### **3.2. Graduatoria di ammissione**

Le domande di ammissione concorrono a formare una graduatoria, formulata sulla base dei criteri stabiliti dal Regolamento Comunale per il servizio di Asilo Nido.

Il calendario per la procedura di ammissione è il seguente:

- a) raccolta delle domande entro il 30 Aprile;
- b) predisposizione ed approvazione della graduatoria entro il 31 Maggio;
- c) comunicazione agli aventi diritto al posto entro il 15 Giugno.

Le domande per il nuovo anno educativo che dovessero pervenire dopo il 30 Aprile verranno accolte, valutate e collocate in una seconda lista di attesa che verrà presa in considerazione solo in caso di esaurimento della prima. Sono previsti successivi momenti di valutazione e aggiornamento della medesima graduatoria entro il 15 ottobre ed entro il 15 gennaio di ogni anno. Dopo l’approvazione della Graduatoria di inserimento, i genitori saranno contattati direttamente dalla Coordinatrice dell’Asilo Nido per le comunicazioni relative all’inserimento.

Le domande, di norma, hanno validità solo per l’anno educativo successivo a quello in corso. Nel caso in cui non si proceda all’inserimento del bambino e le famiglie intendano usufruire successivamente del servizio devono presentare nuova domanda di iscrizione. Non viene riconosciuta nessuna precedenza nella nuova graduatoria ed è nuovamente dovuta la quota di iscrizione.

I criteri per la formazione della graduatoria stabiliti dal Regolamento Comunale attualmente in vigore sono i seguenti:

### **RESIDENZA**

a) Residenza anagrafica del bambino a Lonate Pozzolo	Punti 30
b) Luogo di lavoro di entrambi i genitori in Lonate Pozzolo (residenza del bambino in altro comune)	Punti 20
c) Luogo di lavoro di un genitore in Lonate Pozzolo (residenza del bambino in altro Comune)	Punti 10

La convivenza è equiparata a nucleo familiare con due genitori.

### **PARTICOLARE CONDIZIONE PERSONALE DEL MINORE**

a) Bambino disabile, con disabilità accertata dagli organismi competenti	Punti 4
b) Bambino inserito in nucleo familiare a rischio per carenze gravi sul piano	Punti 4

relazionale ed affettivo o per particolari problemi di ordine sanitario, psicologico o sociale, segnalato dagli organismi competenti	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

**COMPOSIZIONE NUCLEO FAMILIARE**

a) Bambino in affido familiare o affido preadottivo	Punti 3
b) Nella famiglia è presente un solo genitore limitatamente ai seguenti casi:  ✓ Vedovo/a ✓ Separato/a legalmente ✓ Divorziato/a ✓ Bambino riconosciuto da un solo genitore	Punti 10
c) Richiesta di ammissione al nido per figli gemelli	Punti 5
d) Per ogni figlio oltre a quello di cui si chiede l'iscrizione:  ✓ Minore di anni 5 ✓ Da 5 a 10 anni ✓ Da 10 a 16 anni	Punti 3 Punti 2 Punti 1
e) Familiari conviventi (diversi dai genitori e dal bambino da inserire) disabili o gravemente ammalati che necessitano di assistenza continuativa, certificata dagli organismi competenti	Punti 3

**SITUAZIONE LAVORATIVA GENITORI  
(punteggio attribuito ad ogni genitore)**

a) Genitore occupato con rapporto di lavoro autonomo o dipendente a tempo indeterminato o a tempo determinato (sono compresi: incarico annuale in ambito scolastico, lavoratori atipici, contratto di formazione lavoro, apprendistato, dottorato, borsista, specializzando, lavoro interinale,	Punti 10
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------

servizio civile, frequenza di un regolare corso di studio della scuola secondaria di secondo grado o università)	
b) Genitore non occupato in cassa integrazione o in mobilità	Punti 4
c) Genitore non occupato iscritto in graduatorie per supplenze e incarichi o al Centro per l'Impiego	Punti 4

Non viene riconosciuto alcun punteggio in caso di genitore non iscritto in graduatorie per supplenze e incarichi o al Centro per l'Impiego o in condizione di disoccupazione non riconosciuta (senza documentazione) o in condizione non professionale (occupato/a in attività domestiche, pensionato/a ecc).

### 3.3 Quanto costa frequentare

La famiglia partecipa finanziariamente alla gestione dell’Asilo Nido con le seguenti modalità:

- Quota di iscrizione;
- Retta mensile;
- Quota per il servizio integrativo di “pre asilo” dalle ore 7.30 alle ore 8.30;
- Quota per il servizio integrativo di “post asilo” dalle ore 16,30 fino alle ore 18,00;
- Quota pasto.

Gli importi della quota di iscrizione, della retta mensile, della quota dei servizi integrativi e della quota pasto vengono definiti annualmente dall’Amministrazione Comunale.

La quota di iscrizione viene richiesta all’atto dell’iscrizione. Per gli anni educativi successivi al primo frequentato non viene richiesta nessuna quota di iscrizione.

In caso di secondo figlio frequentante è prevista una riduzione pari al 50% della retta pagata dal primo.

Per la frequenza a tempo parziale la retta viene ridotta nella misura percentuale determinata dall’Amministrazione Comunale.

Nel caso di inserimento di bambini provenienti da altri comuni viene applicata la retta massima.

E’, inoltre, previsto il pagamento della quota pasto dovuta in rapporto all’utilizzo.

Allegato A) tariffe del Servizio, in vigore a decorrere dal mese di gennaio 2023.

### 3.4 Aspetti igienico sanitari

Durante il primo colloquio conoscitivo verrà chiesto ai genitori di compilare un documento di autocertificazione o di allegare una fotocopia del cartellino, rilasciato dall’ufficio vaccinazioni, inerenti le vaccinazioni obbligatorie. La mancanza di tale documentazione verrà segnalata al servizio vaccinazioni competente. Dopo ogni vaccinazione deve essere consegnato il relativo aggiornamento.

Non si possono somministrare farmaci ai bambini durante le ore di frequenza del nido.

Deve lasciare il nido ed essere affidato alla famiglia il bambino che presenta sintomi di patologie incompatibili con la vita comunitaria quali ad esempio: febbre (temperatura esterna superiore ai 38,5 °C), vomito, diarrea, esantemi di esordio improvviso, congiuntivite.

Per le riammissioni al nido, dopo una assenza superiore ai cinque giorni consecutivi, non è necessario il certificato del pediatra curante. Al momento dell’allontanamento verrà consegnato ai genitori un documento di autocertificazione (in cui il genitore si impegna a consultare il medico pediatra ed attenersi alle sue indicazioni) che dovrà essere riconsegnato alle educatrici nel momento della riammissione all’asilo.

I genitori devono comunque comunicare tempestivamente al nido il motivo dell'assenza del proprio bambino quando possa trattarsi di malattia infettiva diffusiva, al fine di consentire l'attuazione sollecita di opportune misure profilattiche agli altri utenti del nido.

### **3.5 Le assenze**

In caso di assenza programmata i genitori devono preventivamente avvertire il personale del Nido e precisare la presumibile durata dell'assenza.

In caso di ritiro del bambino è necessario un preavviso scritto di 15 giorni.

### **3.6 L'ambientamento**

L'ambientamento all'Asilo Nido è una esperienza molto impegnativa che coinvolge intensamente il personale e le famiglie perché per tutti rappresenta un cambiamento, un avvenimento che si riflette nei rapporti interpersonali, nell'organizzazione della giornata e della famiglia.

Per una buona riuscita è essenziale una gestione attenta al passaggio tra casa e Nido attraverso:

- la partecipazione attenta dei genitori a tale momento;
- l'attento ascolto dei bisogni infantili e quelli dei genitori;
- l'accompagnamento dolce del bambino alla conoscenza del nuovo ambiente;
- la riflessione comune, educatori e genitori, sulle modalità più opportune per facilitare l'ambientamento;
- la verifica successiva all'ambientamento;
- gli incontri individuali e periodici tra le educatrici e i genitori.

Il progetto si basa sull'ambientamento in piccoli gruppi senza una sola educatrice di riferimento ma con figure fra loro complementari.

Il bambino ha così la possibilità di conoscere e di rapportarsi con le educatrici che realizzeranno il piano educativo evitando così fastidiose dipendenze causate da un'unica figura di riferimento.

## **4. IL PERSONALE, L'AMBIENTE E IL PROGETTO EDUCATIVO**

### **4.1. Chi lavora al Nido**

Il personale dell'Asilo Nido si distingue in personale educativo (addetto all'assistenza e all'educazione), personale ausiliario (addetto ai servizi) e cuoca.

Il personale dell'Asilo Nido deve assicurare il benessere psico-fisico del gruppo dei bambini ammessi alla struttura e tendere al soddisfacimento dei bisogni di sviluppo dei minori.

Il personale deve organizzarsi collegialmente e affrontare – unitamente agli organi di gestione – i problemi della struttura.

Mediante la ricerca e la sperimentazione, il confronto e il dialogo con le componenti che formano l'ambiente familiare e sociale del bambino, deve cercare e realizzare metodologie e contenuti educativi per la migliore crescita dei bambini.

L'organico è determinato nel rispetto della normativa regionale e contrattuale.

**Il personale educativo** svolge le mansioni proprie dei profili professionali attribuiti e, in particolare, deve:

- mantenere con le famiglie dei bambini rapporti di collaborazione, volti anche a favorire la conoscenza reciproca;
- operare secondo il criterio della collegialità delle scelte, sia con i bambini che con i genitori;
- operare programmando l'azione educativa previa elaborazione di un progetto che indichi attraverso quali atteggiamenti e quali concrete proposte educative si intende operare per il raggiungimento delle finalità generali e individuali e degli obiettivi previsti dal regolamento del Nido;
- individuare momenti comuni di programmazione e di verifica dell'attività educativa, nonché di loro coordinamento e aggiornamento;
- segnalare tempestivamente alle famiglie episodi di grave malessere fisico e/o psicologico manifestati dal bambino.

**La Coordinatrice** oltre ai compiti propri del personale educativo sovrintende all'andamento del servizio secondo gli indirizzi ricevuti ed in particolare cura i rapporti con il Responsabile dell'Area Comunale e con il personale Amministrativo Comunale, coordina il restante personale educativo ed addetto ai servizi, compila l'apposito registro delle presenze dei bambini, partecipa alla Consulta dell'Asilo Nido.

**Le Addette ai servizi** provvedono alla pulizia e disinfezione degli ambienti, dei giochi e delle attrezzature utilizzate. Curano pulizia e ordine del guardaroba, compreso il servizio di lavanderia della biancheria utilizzata. Collaborano con il personale educativo e con la cuoca per il buon funzionamento del servizio.

**La Cuoca** provvede a tutti gli adempimenti connessi al servizio di razione nel rispetto della normativa in materia e del Capitolato d'Appalto. Collabora con il personale educativo e il personale ausiliario (addette ai servizi) al buon andamento del Nido.

**Il Collettivo di lavoro** Nell'Asilo Nido è istituito un Collettivo di lavoro che è composto dal personale educativo che mette in atto all'interno della struttura le decisioni e gli indirizzi pedagogici. Il Collettivo si struttura nel corso dell'attività educativa mediante l'assunzione di metodologie di discussione e confronto delle opinioni e affronta collegialmente l'intera problematica della vita educativa.

**Un pedagogista** collabora con il personale educativo per la predisposizione del progetto educativo. E', inoltre, a disposizione delle famiglie (previo appuntamento) per colloqui relativi ad approfondimenti o chiarimenti in merito all'azione educativa.

Presso gli uffici comunali vi sono altre figure referenti al servizio Asilo Nido:

- l'Assessore ai Servizi Sociali;
- il Responsabile dell'Area Socio/Culturale;
- gli addetti all'ufficio per i Servizi Sociali.

#### **4.2 La progettazione pedagogica dello spazio**

Definire gli spazi di un Asilo Nido è come dichiarare uno stile lavorativo fatto di idee espresse, condivise e realizzate da tutto il personale.

Punti di partenza per l'organizzazione degli spazi e dei materiali, del loro uso nel Nido, sono le necessità dei bambini, dei genitori e delle educatrici; l'obiettivo specifico è quello di consentire l'abilità e il benessere di tutti e tre i soggetti.

Nell'Asilo Nido Comunale "Piccoli Passi" lo spazio – riferimento per i bambini e anche per gli adulti – rappresenta il Nido stesso aprendosi agli altri nel duplice compito di accogliere e di contenere.

Ogni gruppo omogeneo per età ha un proprio spazio suddiviso di riferimento (sale piccoli, medi e grandi), suddiviso in angoli-gioco specifici per le diverse età e caratterizzati dalla riconoscibilità e accessibilità per i bambini stessi.

All'interno delle diverse sale sono individuabili:

- *l'angolo del gioco simbolico*, uno spazio utilizzato in particolare dai bambini medio/grandi, dove il bambino ha la possibilità di costruire la propria identità "giocandola" in tutte le sue forme e modi possibili, inventandosi tanti "facciamo finta di....";
- *l'angolo morbido*, che ha caratteristiche particolari, proprio per i bisogni di contenimento e di contatto fisico dei bambini, di rassicurazione e di accoglienza;
- *l'angolo grafico-pittorico e della manipolazione*, che permette di sperimentare molteplici modalità di comunicazione e di espressione;
- *l'angolo della biblioteca e della drammatizzazione*, predisposto e organizzato in modo che possa favorire il piacere all'ascolto, cercando con la comunicazione verbale e non verbale di vivere con i bambini le emozioni e le avventure sempre diverse che si vengono a creare;
- *l'angolo per il gioco senso-motorio* predisposto per i giochi in cui sia principalmente coinvolto il corpo del bambino in azioni come saltare, tuffarsi, arrampicarsi, scivolare attraverso forti sollecitazioni di equilibrio e di disequilibrio, con l'uso emozionante di tutte le possibilità

dinamiche legate al corpo. A questo scopo concorre pienamente anche l'uso dell'*ampio giardino*;

- *l'angolo sensoriale* con oggetti sonori e tattili, allestito anche con materiale di recupero, con cui il bambino sviluppa ed approfondisce la conoscenza dei diversi materiali e le sensazioni tattili che questi materiali procurano;
- *l'angolo degli incastri, delle costruzioni e dei travasi*, allestito per permettere al bambino di sperimentare le abilità di manipolazione, coordinazione e logica.

Gli altri spazi pensati ed organizzati per garantire il naturale svolgersi delle quotidianità sono le sale “nanna” che ospitano tutti i bambini che si fermano a dormire al Nido e i bagni, utilizzati sia dai bambini in autonomia che con le educatrici, rappresentando così non solo un luogo per le cure fisiche ma anche per il gioco con l'acqua quando nel periodo invernale non è possibile utilizzare il giardino.

Vi sono, poi, spazi ad uso degli adulti come l'ufficio, la cucina, la lavanderia, oltre a spazi di passaggio quale, ad esempio, l'ingresso, utile come presentazione della struttura e spazio di documentazione quotidiana scritta.

#### **4.3 L'ambiente**

Tutti gli ambienti vengono puliti quotidianamente in modo da essere accoglienti, sicuri e accessibili ai bambini.

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

- il personale educativo ed ausiliario si adopera per garantire l'igiene quotidiana dei locali e nei momenti di emergenza;
- gli ambienti sono ben aerati e illuminati;
- l'arredamento è funzionale e strutturato in modo da consentire ai bambini di muoversi liberamente e al personale educativo di controllare in ogni momento la situazione;
- sono assicurate le condizioni di sicurezza interna ed esterna e abitabilità secondo le norme vigenti.

#### **4.4 L'alimentazione**

L'Asilo Nido ha la cucina interna e la preparazione dei pasti è assicurata dalla Ditta Appaltatrice del servizio con propria cuoca qualificata. La Ditta Appaltatrice è responsabile del servizio completo di refezione, della gestione della cucina sia per quanto attiene la preparazione dei pasti, per la cottura e la conservazione dei prodotti sia per il riordino e la pulizia delle attrezzature e dei locali interessati.

Il menù, che si ripete ogni 4 settimane, è elaborato dal tecnologo alimentare incarico dall'Amministrazione Comunale. Nell'eventualità che il bambino abbia specifiche esigenze alimentari comprovate da certificato del medico (allergie, patologie che comportano una dieta speciale) o esigenze etnico/religiose/ideologiche, viene assicurata l'osservanza di diete personalizzate. Verifiche periodiche sul corretto funzionamento del servizio di cucina e cura degli aspetti igienici vengono effettuate dal tecnologo alimentare incaricato dall'Amministrazione Comunale.

Nel momento di entrata al Nido, il bambino deve avere già consumato la colazione, mentre presso l'Asilo Nido vengono consumati il pasto di mezzogiorno e la merenda.

I pasti sono serviti ai seguenti orari:

- Spuntino di frutta alle 9.30
- Pranzo dalle ore 11.00 alle 12.00
- Merenda alle 15.00

I menù sono esposti nell'ingresso dell'Asilo Nido in modo che i genitori possano prenderne visione.

#### **4.5 La progettazione della quotidianità**

L'organizzazione della giornata educativa permette di usufruire, sia per i bambini che per gli adulti, di tempi distesi per le attività abituali (pranzo, cambio, sonno,...) che possono configurarsi anche come momenti conviviali e di gioco; consente una pluralità e una varietà di momenti ludici,

anch'essi non affrettati, collocati in maniera ragionata all'interno della giornata; garantisce poi un'alternanza tra momenti dedicati al gioco di movimento e altri dedicati ad attività più tranquille; infine salvaguarda transizioni "dolci" e graduali tra i diversi momenti della giornata, con particolare attenzione all'ingresso, al risveglio e al commiato.

La presenza dei bambini al Nido è così articolata:

- dalle 7.30 alle 8.30: servizio di "pre asilo";
- dalle 8.30 alle 9.30: accoglienza dei bambini secondo modalità stabilite dal collettivo educativo e comunicate ai genitori attraverso fogli informativi contenenti le piccole regole per la frequenza del Nido. Per l'accoglienza il genitore entra nella struttura e può restarvi qualche minuto. Si chiede la massima collaborazione dei genitori per rispettare puntualmente gli orari di entrata ed uscita dal Nido. Qualsiasi variazione di orario, temporanea ed eccezionale, deve essere comunicata con anticipo e concordata con la Coordinatrice del Nido;
- dalle 9.30 alle 10.00: spuntino a base di frutta;
- 10.00 alle 11.00: attività individuali, di piccolo o di grande gruppo programmate nelle singole sale per le diverse fasce di età;
- dalle 11.00 alle 12.00: pranzo nelle sale;
- dalle 12.00 alle 12.30: cambio e preparazione per il riposo;
- dalle 12.30 alle 13.00: igiene, preparazione al sonno e prima uscita per i bambini che frequentano part-time;
- dalle 13.00 alle 15.00: riposo;
- dalle 15.00 alle 16.00: merenda;
- dalle 16.00 alle 16.15: preparazione alla seconda uscita;
- dalle 16.30 alle 18.00: gioco libero e uscite progressive.

Le educatrici del Nido, al momento del congedo, hanno l'obbligo di affidare i bambini soltanto ai genitori o alle persone maggiorenni, muniti di delega.

Nel momento dell'uscita le educatrici danno un breve resoconto sull'andamento della giornata. Per comunicazioni più approfondite occorre fissare un appuntamento.

#### **4.6 Il progetto educativo**

Le attività che le educatrici svolgono con i bambini si basano su una programmazione annuale (progetto educativo) pianificata periodicamente.

Il progetto educativo ha come punto fondamentale la centralità del bambino come persona nella sua complessità. Elementi di forza del progetto sono la qualità professionale, gli strumenti pedagogici, la condivisione con le famiglie, l'attenzione ai bisogni e lo stimolo delle competenze-socio relazionali del bambino.

Esso si attua come un processo di sviluppo costante che vede la costruzione di legami significativi tra bambini, educatori e genitori.

Obiettivo è lo sviluppo armonico e globale del bambino nell'area cognitiva, emotiva, relazionale, psicomotoria e comunicativa.

Il progetto educativo è finalizzato alla conquista dell'autonomia da parte dei bambini che vengono incoraggiati a vivere una serie di esperienze che li porteranno "con uno sforzo che sia per loro gratificante e proporzionato all'età" a raggiungere l'autonomia su vari piani:

- autonomia corporea: vengono incoraggiati il diritto e la conquista nel "fare da sé" nell'alimentazione, nell'igiene (lavarsi le mani prima di andare a tavola, dopo un'attività che sporca, usare vasini e vaterini, educazione sfinterica) nell'abbiigliarsi e nell'addormentarsi da soli;
- autonomia affettiva: i bambini sono incoraggiati a stringere rapporti con persone esterne alla loro famiglia; trovano un ambiente ricco di stimolazioni relazionali: le educatrici, le assistenti ai servizi, la cuoca, il gruppo di coetanei;
- autonomia nella socializzazione: i bambini instaurano tra loro processi di comunicazione e di interazione che sono essenziali per la loro crescita. Se in un primo momento i bimbi sembrano più interessati al nuovo ambiente ed ai giochi, presto cominceranno a misurarsi con gli altri. L'azione educativa, in questo campo, è mirata a condurre il bambino ad accettare le regole

della vita sociale, ovvero condivisione dei giochi, turni da rispettare, controllo dell'aggressività e della gelosia, superamento dell'egocentrismo personale;

- autonomia emotiva: le emozioni che il bambino esprime (paura, collera, ecc.) non vengono reppresse, bensì canalizzate, contenute e condivise dall'adulto, in modo attento e premuroso al fine di procurare al bambino fiducia, benessere, gioia e serenità.

L'Asilo Nido diventa luogo di relazioni, di apprendimenti, di socializzazione, significativo nell'esperienza autobiografica del bambino.

Per favorire un miglior inserimento dei bambini nella Scuola dell'Infanzia viene sviluppato un progetto “continuità educativa”, finalizzato a raccordare l'Asilo Nido con le Scuole presenti sul territorio comunale allo scopo di garantire ai bambini dell'ultimo anno una conoscenza ambientale e didattica della nuova struttura che li ospiterà.

## 5. I MOMENTI D'INCONTRO E DI PARTECIPAZIONE

### 5.1 La partecipazione dei genitori

Per migliorare la qualità del servizio, è necessario che i punti di vista degli utenti vengano espressi sia direttamente, attraverso la partecipazione agli incontri organizzati con i genitori, sia tramite i propri rappresentanti in seno alla “Consulta dell'Asilo Nido”.

All'inizio dell'anno educativo viene organizzato un incontro con i genitori dei nuovi iscritti; l'incontro è l'occasione per favorire una prima conoscenza tra loro e per la presentazione del servizio, della sua organizzazione, della programmazione educativa. Nel corso dell'anno, inoltre, vengono realizzati altri momenti d'incontro sia di sala che individuali.

È comunque sempre possibile:

- chiedere un colloquio diretto e personale con la Coordinatrice dell'Asilo Nido o con l'Assessore ai Servizi Sociali o con i funzionari comunali addetti agli Uffici per i Servizi Sociali;
- presentare suggerimenti e/o reclami per iscritto.

### 5.2 La Consulta dell'Asilo Nido

La Consulta dell'Asilo Nido è un organismo di consultazione per la partecipazione e la promozione di attività socio/educative. È istituita presso l'Asilo Nido Comunale ed ha funzione consultiva e propositiva in collaborazione con l'Amministrazione Comunale. È composta da n. 8 persone, nel modo seguente:

- n. 3 rappresentanti dei genitori dei bambini iscritti al servizio Asilo Nido;
- n. 1 rappresentante delle quattro Scuole dell'Infanzia operanti nel Comune di Lonate Pozzolo, scelto fra le diretrici/direttori delle scuole con criterio di turnazione annuale;
- n. 2 rappresentanti della maggioranza nominati dal Sindaco;
- n. 1 rappresentante della minoranza nominato dal Sindaco su indicazione dei gruppi di minoranza;
- dal Presidente della Commissione Servizi Sociali a cui spetta di diritto anche la funzione di Presidente della Consulta dell'Asilo Nido.

Ai lavori della Consulta partecipa il Responsabile del Servizio o un suo delegato con funzioni consultive e di verbalizzazione delle sedute.

La Consulta rimane in carica per l'intero mandato dell'Amministrazione Comunale ed in ogni caso finché i vari membri non vengono ridegnati.

La Consulta dell'Asilo Nido, collabora con l'Amministrazione Comunale, in particolare:

- per la corretta attuazione degli orientamenti educativi, pedagogici ed assistenziali;
- nel proporre attività culturali e ricreative, incontri con le famiglie, operatori sociali, culturali e sanitari;
- nell'effettuare il collegamento tra l'Asilo Nido e gli Enti preposti alla funzione educativa;
- nel fare emergere le potenzialità delle attività pedagogiche in materia di prevenzione alle eventuali forme di disagio e privazione dell'infanzia.

Le varie componenti della Consulta Asilo Nido Comunale si impegnano a collaborare tra loro per costruire insieme un “patto educativo” tra diversi soggetti quali la famiglia, le istituzioni pubbliche e private, il privato sociale, riconoscendo pari dignità a tutti, pur nella diversificazione di funzioni, ruoli e compiti istituzionali.

## 6. RAPPORTI CON I GENITORI: DIRITTI E....

### 6.1 I genitori, nella fruizione del Servizio Asilo Nido hanno:

- diritto all'informazione: i genitori hanno diritto ad essere informati con indicazioni complete e comprensibili;
- diritto all'equità nel trattamento: i genitori hanno diritto ad un equo ed imparziale trattamento da parte del Comune che non deve privilegiare nessuno, se non sulla base delle norme di accesso al servizio;
- diritto alla privacy: i genitori hanno diritto ad un trattamento dei propri dati personali nel totale rispetto delle disposizioni vigenti in materia di tutela della riservatezza;
- diritto alla trasparenza dell'azione amministrativa: i genitori hanno diritto ad un'azione della pubblica amministrazione che sia trasparente;
- diritto di accesso ai documenti amministrativi: i genitori che hanno un interesse giuridicamente rilevante hanno diritto di accedere alla documentazione amministrativa che li riguarda.

### sono tenuti a:

- rispettare la struttura, le regole, le procedure e gli orari del servizio anche accogliendo le indicazioni del personale e avvisando con anticipo qualora si presentassero eventuali particolari esigenze personali;
- rispettare la professionalità degli operatori, rivolgendosi a loro con fiducia, con atteggiamento collaborativo e rispettandone le scelte tecniche (sempre frutto di condivisione, sul piano lavorativo/educativo, tra tutti gli operatori);
- rispettare gli altri utenti dei servizi, evitando comportamenti che possano arrecare disagio o disturbo;
- partecipare al costo del servizio.

## 7. L'ISTITUTO DEL RECLAMO

### 7.1 Il reclamo

Nella logica della qualità il reclamo è uno strumento importante per migliorare il funzionamento del servizio e risolvere problematiche ed insoddisfazioni legate a disservizi. La via migliore per cercare di risolvere le insoddisfazioni è quella del colloquio ma qualora questo non sia possibile può essere presentato reclamo.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere presentati in forma scritta.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

L'Amministrazione, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e comunque non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Amministrazione Comunale, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

L'Amministrazione informa la Consulta dell'Asilo Nido dei reclami pervenuti, delle risposte rese e dei provvedimenti adottati.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi. Esso ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi previsti dalle leggi vigenti.

### 7.2 A chi?

Al Comune di Lonate Pozzolo, Ufficio Servizi Sociali, Via Cavour 19 – 21015 Lonate Pozzolo (Va):  
Telefono n. 0331 303610

Indirizzo di posta elettronica: marzia.cesprini@comune.lonatepozzolo.va.it

## 8. LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

L'Amministrazione, consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, si impegna ad effettuare sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio.

A tale scopo sarà effettuata una rilevazione annuale mediante apposite schede rivolte ai genitori. Dette schede contempleranno una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

## 9. L'INFORMAZIONE

L'Amministrazione Comunale assicura la cura dell'informazione attraverso gli uffici comunali preposti (Ufficio Servizi Sociali) e l' Asilo Nido presso i quali gli utenti possono ricevere tutte le informazioni sul servizio.

L'informazione viene altresì garantita attraverso:

- a) la pubblicazione della presente Carta dei Servizi sul sito internet del Comune;
- b) possibilità di consultazione del Regolamento Comunale disciplinante il funzionamento dell'Asilo Nido presso l'Ufficio Servizi Sociali e presso l'Asilo Nido;
- c) possibilità di consultazione del regolamento Comunale disciplinante il funzionamento della Consulta dell'Asilo Nido presso l'Ufficio Servizi Sociali e presso l'Asilo Nido.

## 10. RECAPITI

- **Asilo Nido “Piccoli Passi”** sito in Piazzale Aldo Moro a Lonate Pozzolo
  - tel. 0331 669021
  - e-mail : asilonido@comune.lonatepozzolo.va.it
- **Ufficio Servizi Sociali** sito in Via Cavour n. 19 a Lonate Pozzolo – aperto nei giorni di lunedì, martedì, mercoledì, venerdì dalle 9.30 alle 13,00 e giovedì dalle 15.00 alle 18.00;
  - tel. 0331 303610
  - tel. 0331 303531
  - e-mail:  
laura.bertoni@comune.lonatepozzolo.va.it  
patrizia.bottarini@comune.lonatepozzolo.va.it
- Sito del comune: [www.comune.lonatepozzolo.va.it](http://www.comune.lonatepozzolo.va.it)
- **Assessore ai Servizi Sociali** riceve presso la sede dei Servizi Sociali in via Cavour n. 19 previo appuntamento da richiedere presso lo sportello dei Servizi Sociali o telefonicamente al numero 0331 303610
  - e-mail:  
patrizia.bottarini@comune.lonatepozzolo.va.it  
laura.bertoni@comune.lonatepozzolo.va.it
- **Ufficio Protocollo** sito nel Palazzo Municipale, in Via Cavour n. 20 - aperto il lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle 9.30 alle 13,00 – il giovedì dalle ore 15.00 alle ore 18.00.  
Tel. 0331 303558

## TARIFFE ASILO NIDO

La gestione del Nido si avvale degli introiti da parte delle famiglie così determinati:

- quota di iscrizione
- retta di frequenza
- quota per il servizio integrativo “pre asilo” dalle 7,30 alle 8,30
- quota per il servizio integrativo “post asilo” dalle ore 16,30 alle 18,00
- quota pasto.

La quota di iscrizione, che ammonta a €. 50,00 viene richiesta solo all'atto dell'iscrizione iniziale; la quota pasto che va corrisposta in rapporto all'utilizzo è pari a € 3,90 per pasto.

Per i servizi integrativi è stabilita una quota fissa pari a :

- €. 15,00 per il servizio “pre asilo”
- €. 20,00 per il servizio “post asilo”

La retta è determinata facendo riferimento al valore dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente come risultante dalla sotto riportata tabella.

**Tariffa massima: € 680,00**

### Fasce di appartenenza

<i>ISEE</i>	<i>percentuale su massima</i>	<i>tariffa</i>
da 0 a € 5.000,00	24%	€ 170,00
da € 5.001,00 a € 7.500,00	29%	€ 204,00
da € 7.501,00 a € 10.000,00	35%	€ 238,00
da € 10.001,00 a € 15.000,00	45%	€ 306,00
da € 15.001,00 a € 20.000,00	54%	€ 374,00
da € 20.001,00 a € 25.000,00	57%	€ 408,00
da € 25.001,00 a € 28.000,00	64%	€ 442,00
da € 28.001,00 a € 30.000,00	70%	€ 476,00
da € 30.001,00 a € 33.000,00	80%	€ 544,00
da € 33.001,00 a € 35.000,00	90%	€ 612,00
Oltre € 35.000,00 e non residenti	100%	€ 680,00

Casi specifici :

- Nel caso di iscrizioni part-time le rette di frequenza applicabili per il tempo pieno subiranno una riduzione del 30%;
- In caso di secondo figlio frequentante è prevista una riduzione pari al 50% della retta pagata per il primo figlio.

### DECORRENZA NUOVE TARIFFE

L'adeguamento relativo alle tariffe e al loro conteggio avrà decorrenza dal mese di gennaio 2023.