COMUNE DI GAGGI

ASILO NIDO COMUNALE DI GAGGI



CARTA DEI SERVIZI

Cos'è la Carta dei servizi Asilo Nido

La Carta dei Servizi dell'Asilo Nido Comunale di Gaggi "**Favole e Coccole**" è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di far conoscere le prestazioni che si possono ottenere dal servizio. La Carta rappresenta un patto di collaborazione tra l'Amministrazione Comunale, il personale operativo, le famiglie utenti e tutti i cittadini nella fase di erogazione del servizio predisposto e diffuso affinché gli utenti ne prendano consapevolezza. La Carta è uno strumento di comunicazione fondamentale, con il quale si dà concreta attuazione ai principi di trasparenza, uguaglianza ed efficienza e si pone come un contributo fortemente stimolante per l'Ente erogatore, che si impegna a ragionare in un'ottica di soddisfazione dell'utente, individuando quale obiettivo primario l'attenzione al miglioramento continuo della qualità del servizio.

Nella presente Carta dei Servizi il Comune di Gaggi:

- illustra ai cittadini tutte le opportunità e i servizi offerti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.

Principi fondamentali

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza – Deve essere assicurata la parità di diritti a tutti gli utenti. Non sono motivo di esclusione dal servizio differenze di sesso, abilità, nazionalità, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche dei genitori, gruppo sociale e condizione economica. Deve essere garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di provenienza dell'utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Devono essere adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti diversamente abili.

Imparzialità – Il servizio deve essere prestato con obiettività, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono, garantendo completa imparzialità fra gli utenti e il pieno rispetto delle diverse categorie di utenza. Deve essere assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

Continuità – Deve essere assicurato un servizio regolare, continuativo e senza interruzioni, da settembre a luglio, ad eccezione di interruzioni e/o sospensioni per Natale, Pasqua ed altre festività e per motivi urgenti e imprevedibili. In tali ultimi casi vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

Partecipazione – Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

Trasparenza - All'utente deve essere garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Efficienza ed efficacia - Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. Gli uffici competenti devono adottare tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Il servizio Asilo Nido

Organizzazione e funzionamento del servizio

Ufficio Asilo Nido

L'Ufficio Asilo Nido è incardinato all'interno dell'Ufficio Servizi Scolastici ed è sito al piano primo della sede Comunale di via Enrico Berlinguer, snc.

L'ufficio osserva il seguente orario di apertura al pubblico:

- lunedì dalle ore 15:00 alle ore 18:00;
- martedì dalle ore 10:00 alle ore 13:00.

Dall'ufficio è possibile ottenere informazioni relative a:

- modalità e requisiti per l'iscrizione;
- presentazione domande;
- gestione della graduatoria;
- criteri e attribuzione della quota contributiva degli utenti.

Servizi online

All'interno del sito del Comune di Gaggi www.comune.gaggi.me.it è consultabile la pagina web dedicata all'Asilo Nido, sulla quale verranno messe a disposizione dell'utenza informazioni e modulistica.

È possibile ricevere le stesse informazioni mediante l'utilizzo della casella di posta elettronica: protocollo@comunegaggi.it e della PEC: protocollo@pec.comunegaggi.it.

Il nostro Asilo Nido

Orari di apertura dell'Asilo Nido:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 7:00 alle ore 18:00;
- accoglienza dalle ore 7:00 alle ore 9:00;
- chiusura serale alle ore 18:00.

I tempi di frequenza che i genitori possono richiedere in fase di iscrizione comprendono il tempo pieno, dalle ore 7:00 alle ore 18:00, oppure il servizio ad orario ridotto con differente retta mensile:

- mattino dalle ore 7:00 alle ore 13:00;
- pomeriggio dalle ore 12:00 alle ore 18:00.

All'atto dell'iscrizione i genitori possono effettuare una sola scelta di tempo di frequenza, con possibilità di cambio durante l'anno educativo solo se vi sia la disponibilità di posti nel rispetto degli standard regionali n. educatori/n. bambini. Nel caso il genitore abbia scelto la frequenza di orario ridotto, pomeridiano, la presenza giornaliera dovrà essere comunicata entro le ore 9:00, al fine di consentire la preparazione del pranzo.

Gli eventuali cambi di frequenza possono essere autorizzati entro il termine massimo di 30 giorni dalla presentazione per iscritto della richiesta.

Di norma, l'anno educativo inizia la prima settimana di settembre e si conclude l'ultima settimana di luglio, con le interruzioni per le festività di Natale, Pasqua ed altre festività.

I periodi di chiusura sono regolati dal calendario predisposto annualmente e reso pubblico all'inizio di ogni anno educativo.

Come raggiungere l'Asilo Nido

L'Asilo Nido Comunale è ubicato in Via Enrico Berlinguer, snc, cellulare 3773772953.

Cos'è l'Asilo Nido

L'Asilo Nido è un servizio che svolge un ruolo importantissimo come risorsa educativa per i bambini, per la famiglia e per la comunità:

- per i bambini e le bambine, l'Asilo Nido è un contesto di crescita, un luogo di esperienze costruttive, di integrazione e di sostegno per eventuali condizioni di svantaggio psico-fisico e socio-culturale;
- per la famiglia l'Asilo Nido si pone come un interlocutore attivo al bisogno di trovare una risorsa sicura a cui affidare quotidianamente e continuamente l'educazione e la cura dei figli, nonché punto di aggregazione sociale con gli altri genitori;
- per la comunità è un'opportunità per diffondere e sostenere la cultura dell'infanzia.

Finalità perseguite

La finalità principale del servizio è offrire ai bambini e alle bambine un luogo di formazione, di cura e di socializzazione per il loro benessere psico-fisico e per lo sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali.

All'interno di questa finalità generale gli operatori dell'Asilo Nido del Comune di Gaggi pongono cura e attenzione in modo specifico a:

- garantire e promuovere l'igiene personale;
- garantire e promuovere l'igiene dell'ambiente;
- garantire la somministrazione dei cibi;
- educare ad una corretta e varia alimentazione;
- educare a corretti ritmi di veglia – attività e sonno – riposo;
- garantire incolumità e sicurezza;
- sostenere l'acquisizione dell'autonomia personale;
- offrire possibilità di fare esperienze sensoriali diversificate;
- garantire attenzione alla comunicazione verbale e non;
- offrire ascolto ai bisogni emotivi;
- creare situazioni di fiducia reciproca;
- sostenere il riconoscimento e l'espressione delle proprie emozioni;
- aumentare l'autostima;
- facilitare positivi rapporti con coetanei e adulti;
- aiutare la separazione temporanea dalla figura del genitore;
- favorire l'acquisizione di capacità motorie e manuali;
- eseguire da soli consegne e compiti;
- favorire l'interiorizzazione di regole di convivenza;
- sostenere la risoluzione positiva dei conflitti;
- promuovere situazione di cooperazione;
- sostenere le famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative;
- facilitare l'accesso delle madri al lavoro e promuovere la conciliazione delle scelte professionali e familiari dei genitori;
- favorire la socializzazione tra i genitori e garantire, in particolare, anche l'inserimento di bambini diversamente abili o in situazioni di disagio relazionale e socio-culturale;
- promuovere una cultura attenta ai diritti dell'infanzia;
- perseguire un lavoro di "rete" collaborando con enti e altri servizi del territorio.

A chi è rivolto

L'Asilo Nido Comunale è rivolto a tutti i bambini e le bambine di età compresa tra i tre ed i trentasei mesi.

Il servizio di Asilo Nido è destinato con priorità alle famiglie (bambini ed entrambi i genitori o tutore) residenti nel Comune di Gaggi.

È fatta salva la possibilità, in presenza di posti disponibili, di inserimento in graduatoria di minori di cui almeno un genitore o tutore, pur residente in altro Comune, svolga la propria attività lavorativa nel territorio del Comune di Gaggi.

Solo in caso di disponibilità di posti possono essere iscritti anche bambini i cui genitori non siano residenti o non prestino attività lavorativa nel Comune di Gaggi.

Ai minori viene garantito il diritto di proseguimento fino al compimento del ciclo di frequenza.

L'ammissione è relativa al periodo settembre/luglio e, per i bambini che compiono 3 anni entro il 31 dicembre si intende prorogata fino alla scadenza dello stesso periodo.

È consentito, in presenza di bambini diversamente abili, su richiesta dei genitori corredata da certificato rilasciato da struttura sanitaria che ne attesti l'opportunità, garantire il prolungamento della frequenza fino a 4 anni di età e, comunque, fino al compimento del relativo anno solare.

I Servizi che offriamo

Alimentazione

Il personale addetto alla preparazione, porzionamento e distribuzione dei pasti, applica precise norme igieniche e comportamentali e segue una tabella dietetica per i bambini da 13 mesi a 36 mesi, differenziata per stagione estiva ed invernale, stabilita dall'A.S.P. competente.

I pasti sono preparati nel centro di cottura posto nell'attiguo edificio ospitante la scuola dell'infanzia e sono utilizzati generi alimentari freschi che vengono forniti da operatori qualificati scelti accuratamente al fine di acquistare prodotti di elevata qualità.

Ai bambini va garantita un'alimentazione completa, composta da una merenda antimeridiana e pomeridiana, e dal pranzo.

Al fine di rispettare la normativa HACCP sull'autocontrollo alimentare, non è consentito introdurre cibo all'interno dell'Asilo Nido Comunale.

Esclusivamente per i lattanti, è previsto che i genitori forniscano il latte ed altri alimenti consumati dal bambino.

È possibile seguire regimi dietetici differenziati, legati a patologie particolari (intolleranze alimentari o altro), purché segnalate dal pediatra del bimbo e approvate dal S.I.A.N.

I genitori possono presentare richiesta di regimi dietetici differenziati per motivi religiosi.

Norme igienico-sanitarie

Per la tutela della salute dei singoli e della comunità, vengono allontanati dal Nido i bambini che presentano:

- stato febbrile oltre i 38°;
- sospetta congiuntivite;
- dissenteria e/o vomito;
- pediculosi;

- esantema;
- stomatite.

Al Nido la somministrazione di farmaci è vietata da parte degli operatori.

A seguito di assenza dei bambini per malattia da 5 giorni in poi e/o quando è stata interrotta la frequenza per sintomi sopra descritti, ai fini dell'ammissione alla frequenza è necessario presentare il certificato medico che attesti l'avvenuta guarigione o, in alternativa, dichiarazione sostitutiva del genitore attestante l'avvenuta guarigione a seguito di visita medica.

Figure professionali

Il gruppo di lavoro è composto da un Coordinatore/Educatore, da personale educativo e da personale ausiliario, che agiscono in continua e stretta collaborazione. Questo comporta la costruzione, giorno per giorno, di un rapporto di lavoro basato sulla solidità del gruppo, la condivisione degli obiettivi, lo studio e l'individuazione dei percorsi educativi più idonei alla crescita e allo sviluppo dei piccoli utenti e le migliori condizioni di accoglienza e professionalità per le famiglie.

Il rapporto numerico tra bambini ed educatori va mantenuto nel numero di n. 1 educatore ogni 8 bambini in media, eccetto per la sezione lattanti e divezzi per i quali è previsto n. 1 educatore ogni 6 bambini dai 3 ai 12 mesi (lattanti) e n. 1 educatore ogni 10 bambini dai 25 ai 36 mesi (divezzi).

Il personale educativo effettua periodicamente riunioni allo scopo di programmare l'attività annuale del Nido dal punto di vista organizzativo e didattico ed individuare i progetti educativi sui quali indirizzare le risorse professionali.

Questa modalità di lavoro consente di definire:
- gli obiettivi e i contenuti;
- il percorso e gli strumenti da utilizzare;
- il metodo educativo da adottare;
- le valutazioni e le verifiche del lavoro svolto, al fine di offrire un servizio sempre più adeguato alle esigenze ed ai bisogni dei piccoli ospiti.

La struttura

Il Comune di Gaggi è dotato di un edificio adibito ad Asilo Nido comprensivo di locali, impianti ed attrezzature, come da progetto finanziato con D.D.G. n. 902 del 03/08/2020 Fondi FSC 2007/2013 dell'Assessorato della Famiglia, delle Politiche Sociali e del Lavoro.

L'edificio ha spazi ben distinti per attività ludiche, riposo, refezione, spazi verdi esterni, spazi di mobilità e servizi igienici adeguati.

All'interno di tale struttura l'Asilo Nido è organizzato in due sezioni:
- **lattanti** (3 – 12 mesi);
- **divezzi** costituita - da semidivezzi (13-24 mesi) e divezzi (25 - 36 mesi).

I bambini, in relazione al proprio livello di sviluppo, vengono tendenzialmente suddivisi in gruppi omogenei per età.

La formazione annuale dei gruppi viene effettuata dal Coordinatore con la stretta collaborazione del personale educativo.

Spazi e materiali

La sezione è costituita da locali per il soggiorno e le varie attività, da cameretta per il riposo e dal bagno.

Le strutture offrono spazi esterni per consentire ai bambini di effettuare esperienze significative, attraverso il libero utilizzo dello spazio, finalizzate alla scoperta della natura e dei vari elementi primari: terra, acqua, ecc.

L'organizzazione degli spazi, degli arredi e del materiale a disposizione nell'Asilo Nido sono di fondamentale importanza per lo svolgimento dell'esperienza educativa e per una buona conduzione delle attività didattiche.

Gli arredi e i materiali sono finalizzati a stimolare la creatività, a promuovere esperienze di autonomia e a facilitare la cooperazione fra bambini.

Gli arredi sono funzionali, sicuri, disposti con cura. I giochi rispondono alle esigenze dei bambini, a seconda della fascia d'età, e alle occasioni di apprendimento che si intendono fornire.

Il materiale didattico viene accuratamente controllato, sistemato e rinnovato per favorire attivamente i processi di crescita dei piccoli.

I locali di soggiorno dei bambini vengono quotidianamente arieggiati, riordinati e puliti, mentre il refettorio e i bagni vengono puliti ed igienizzati di norma due volte al giorno.

Inserimento

L'inserimento all'Asilo Nido è un momento molto delicato e carico di emotività per tutti i soggetti coinvolti.

L'inserimento dura di norma da due a quattro settimane ed avviene in modo graduale. Durante la prima settimana i bambini rimarranno all'interno della struttura insieme ad un genitore e/o familiare per il tempo necessario ad ambientarsi alla nuova realtà.

Il bambino, accompagnato da un genitore, partecipa inizialmente solo a situazioni di gioco e successivamente viene introdotto, seguendo i suoi ritmi ed esigenze, al momento del pasto e del sonno. All'inizio il bambino resta nel nuovo ambiente solo per poche ore ed il genitore si allontana progressivamente. È importante che la famiglia sia soddisfatta dell'inserimento del bambino, del servizio ricevuto e dell'esperienza che stanno vivendo.

L'inserimento è preceduto da:

- una riunione preliminare con i genitori dei bambini ammessi, per stabilire la successione degli inserimenti e per la presentazione generale del Nido;
- una prima visita al Nido, durante la quale il genitore prende visione della struttura, degli spazi, del materiale e dell'organizzazione;
- un colloquio individuale con i genitori per approfondire la conoscenza del bambino e della sua famiglia.

L'inserimento si svolgerà tendenzialmente nel seguente modo:

- prima settimana: permanenza graduale del bambino unitamente ad un genitore e/o familiare;
- seconda settimana: permanenza del bambino, dalle ore 08:00 alle ore 12:00, senza la presenza del genitore e/o familiare, con somministrazione di merenda;
- terza settimana: permanenza del bambino, dalle ore 08:00 alle ore 13:00, con somministrazione di merenda e pranzo;
- quarta settimana: tempo pieno, somministrazione del pranzo e delle merende con introduzione del sonno.

Diversamente, laddove il bambino dovesse manifestare la propensione ad un inserimento anticipato, su richiesta del genitore, l'introduzione del pranzo e del sonno potranno essere anticipate a partire dalla seconda settimana.

Principali proposte educative

L'Asilo Nido rappresenta un contesto pubblico di formazione, crescita e cambiamento non solo per i bambini, ma anche per i genitori e gli operatori impegnati nella cura e nell'educazione dei più piccoli.

Il progetto educativo è fondamentale perché costituisce il principale elemento sul quale si fondano i presupposti e l'orientamento complessivo del servizio stesso, garantendo una sempre maggior rispondenza alle esigenze dei bambini e delle famiglie. È approvato annualmente dal Coordinatore e comprende diversi aspetti che concorrono a definire la qualità dell'esperienza formativa.

Le attività si svolgono nell'ambito del Progetto educativo, che fissa linee di indirizzo, modalità operative, strumenti e tempi. Il Progetto educativo viene tradotto in azioni concrete con la programmazione educativa annuale e attraverso le verifiche dell'efficacia delle azioni e delle attività svolte con i bambini. La programmazione è compito professionale del gruppo di educatori con la supervisione del coordinatore del servizio, tenuto conto dei bambini frequentanti, per permettere che le attività progettate siano il più possibile corrispondenti alle inclinazioni dei piccoli e stimolanti per loro.

La progettazione educativa delle attività ha origine dalla conoscenza delle fasi evolutive, delle competenze, curiosità, atteggiamenti esplorativi e costruttivi del bambino. I bambini sperimentano direttamente, attraverso l'esplorazione visiva, uditiva e manuale, la molteplicità dei materiali proposti.

Particolare attenzione è rivolta a:

- attività sensoriali e di manipolazione;
- attività di movimento;
- attività per lo sviluppo del linguaggio;
- attività a carattere costruttivo;
- attività grafico-pittoriche e ludico-espressive.

Il gioco

Il gioco rappresenta il principale motore dell'apprendimento del bambino nei primi anni di vita, costituisce un'occasione privilegiata di relazioni e favorisce nel bambino atteggiamenti attivi e creativi. Nell'attività ludica, sia individuale che di gruppo, il bambino sperimenta percorsi cognitivi, conosce spazi e materiali, acquisisce abilità e sicurezza, costruisce il "sé" intrecciando rapporti significativi con i coetanei e con persone al di fuori dell'ambito familiare. Per questi motivi, il gioco libero ed il gioco strutturato, occupano grande rilievo all'interno del Nido.

Differenti tipologie di gioco offerto ai bambini

Attività libera

Il gioco libero, di solito, si svolge nello spazio della sezione in cui il bambino ha la possibilità di scegliere liberamente tra diverse opportunità di gioco: gioco di imitazione (bambole, cucinetta, ecc), libri, costruzioni, ecc.

In questi momenti l'adulto non interferisce nelle scelte di gioco dei bambini ma svolge il ruolo di "presenza attenta" e disponibile, favorisce e rafforza i processi di esplorazione, di conoscenza e di

relazione con i coetanei, può svolgere, in tali occasioni, un'osservazione sistematica sulle capacità motorie, decisionali e relazionali del singolo bambino.

L'educatore interviene prima che la situazione diventi caotica (a causa della perdita di interesse nel gioco) proponendo attività alternative, o quando i normali conflitti tra bambini degenerano, sfuggendo al controllo dell'adulto.

Attività strutturata e guidata

Il gioco strutturato, a differenza del gioco libero, si svolge in uno spazio ben definito della sezione, in ambienti ed angoli organizzati appositamente per attività particolari e laboratori: colore, musica, gioco motorio, drammatizzazione, acqua, ecc.

Le attività guidate vengono proposte ad un gruppo più ristretto di bambini, si svolgono in momenti ben definiti della giornata, seguendo una programmazione settimanale che consente la rotazione dei vari gruppi presenti.

Gli spazi, i materiali e gli oggetti a disposizione, sono selezionati in funzione degli obiettivi e delle finalità prestabilite dal gruppo di lavoro della sezione, tenendo conto dell'età dei bambini, delle loro esigenze di crescita specifiche, oltre che delle caratteristiche e degli interessi di ciascuno.

L'intervento dell'educatore è più diretto, rispetto a quello che caratterizza il gioco libero, in quanto egli assume un ruolo di regista: propone il gioco spiegando le regole di comportamento e di utilizzo e interviene se queste non vengono rispettate, ma si adegua alle esigenze e alle richieste che emergono dai singoli bambini o dal gruppo, modificandone la programmazione, i tempi, ecc.

Attività di *routine*

Con questo termine si definiscono quelle situazioni che si ripetono ogni giorno, secondo modalità e tempi regolari e che sono legate al soddisfacimento dei bisogni fisiologici dei bambini: la nutrizione, l'igiene personale e il sonno. (Vedere "La giornata tipo")

Le *routines*, nella misura in cui scandiscono il ritmo della giornata, consentono l'acquisizione di abitudini regolari e ordinate, assicurano a ciascun bambino una condizione di benessere e serenità che lo predispongono positivamente ad impegnarsi nelle varie attività. Lo sviluppo regolare del bambino, fino al terzo anno di vita, è infatti strettamente legato al rapporto con il cibo, la pulizia, il ritmo sonno-veglia.

I momenti dedicati alle *routines* diventano importanti e significativi poiché permettono uno scambio relazionale ed affettivo con l'adulto, l'apprendimento di regole di convivenza sociale e occasioni di condivisione e socializzazione con i compagni.

L'educatore, in collaborazione con la famiglia, svolge un ruolo molto importante nell'individuare e conciliare le esigenze dei singoli bambini e quelle della piccola collettività.

Non esiste differenza fra i contenuti pedagogici delle *routines*, delle attività libere e guidate che l'adulto propone.

Ciascun momento acquisisce una propria particolare importanza e viene attentamente studiato e progettato per offrire ai piccoli una buona qualità dell'intervento educativo.

La "Giornata tipo" al Nido

La giornata dell'Asilo Nido è caratterizzata da momenti di *routines* quali accoglienza, pranzo, sonno, cambio. Attività che si svolgono secondo tempi e spazi organizzati dal personale educatore, al fine di accogliere il bisogno di intimità, sicurezza, orientamento ed autonomia dei bambini:

Accoglienza dei bambini: I bambini vengono accolti dalle ore 7:00 alle ore 9:00.

Inizialmente i bambini vengono accolti nella stanza di soggiorno ed effettuano del gioco libero, anche a piccoli gruppi.

Alle ore 8:30/8:45 ogni educatore prosegue l'accoglienza dei bambini nella propria sezione di appartenenza.

I bambini ad orario *part time* pomeridiano, con ingresso entro le ore 12:00, vengono accolti nella sezione di appartenenza ed inseriti nell'attività in corso in quel momento.

Merenda: alle ore 9:30 i bambini vengono riuniti nella sala refettorio e viene loro offerta la merenda.

Momenti di attività: dalle ore 10:00 circa i bambini più grandi, iniziano le attività guidate a seconda delle esigenze di crescita specifiche e seguendo la programmazione settimanale della sezione.

Preparazione al pranzo: dalle ore 11:45 alle ore 12:00 circa i bambini grandi, sempre a piccoli gruppi, si recano in bagno dove si effettua la cura e l'igiene personale.

Pranzo: dalle ore 12:00 alle ore 12:45 circa.

Cambio e nanna: dalle ore 12:45 i bambini più piccoli vengono cambiati e preparati per la nanna. I più grandi, per favorire l'educazione all'igiene personale e l'autonomia, vengono accompagnati in bagno, dove imparano a lavarsi e a cambiarsi da soli. Successivamente, riposo per tutti i bambini che frequentano a tempo pieno.

Uscita dei bambini ad orario *part time* antimeridiano (7:00/13:00): dalle ore 12:45 alle ore 13:00 avviene il ricongiungimento con i genitori per i bambini che frequentano il Nido ad orario ridotto. In attesa dei genitori, i bambini vengono riuniti nella stanza di soggiorno, lontana dalla zona di riposo, dove possono svolgere attività di gruppo.

Risveglio: Intorno alle ore 14:30/15:30 avviene il risveglio dei bambini e la preparazione alla merenda.

Merende: alle ore 15:30 e alle ore 17:00 viene offerta la merenda.

Ricongiungimento con i genitori: dalle ore 17:00 alle ore 17:30 si svolge il gioco libero in sezione e si presta attenzione all'arrivo dei familiari.

Chiusura del Nido: alle ore 17:30 si riuniscono i bambini delle sezioni nella stanza di soggiorno fino alla chiusura del Nido alle ore 18:00.

Cosa bisogna portare all'Asilo

Per far vivere al meglio la quotidianità in un ambiente altamente confortevole ogni bambino dovrà essere dotato a cura dei genitori del seguente corredo:

- n. 1 sacca personalizzata, con il nome del bambino/a, per la biancheria personale da lavare, 2 bavaglini;
- borraccia per l'acqua;
- n. 2 paia di calze antiscivolo;
- n. 2 ricambi di vestiario contenenti mutande, calze, maglia intima o body, tuta o abbigliamento comodo;
- ciuccio (se utilizzato dal bambino, con custodia e catenella);
- un giocattolo morbido per il riposo se è solito utilizzarlo;
- pannolini, salviettine imbevute, telo e crema per il cambio.

Rapporti con le famiglie

Uno dei principi fondamentali per ogni servizio educativo e per il Nido in particolare è quello di operare in continuità con la famiglia, con il contesto sociale e culturale in cui è inserito il bambino e con altre strutture educative.

Il Nido offre e promuove occasioni e spazi di incontro con le famiglie, finalizzati alla conoscenza dei bambini, alla condivisione degli obiettivi e degli stili educativi del servizio, alla partecipazione attiva delle famiglie.

Vengono proposti momenti di incontro individuali e di sezione (prima dell'inserimento), di sezione ed assembleari (durante tutto il corso dell'anno), oltreché momenti di discussione su temi di particolare interesse.

A tali fini è prevista l'istituzione dell'Assemblea dei genitori, costituita da tutti i genitori dei bambini ammessi al Nido per il cui funzionamento si rinvia all'art. 17 del Regolamento approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 37 del 30.09.2024.

Bambini con disabilità

Far parte di un servizio educativo "aperto" come il Nido, significa per i genitori entrare in relazione con altre realtà familiari, sociali e culturali, conoscere ed utilizzare altri servizi educativi per l'infanzia ed avere sostegno e supporto per affrontare eventuali problemi di disagio psico-sociale o di disabilità.

Rapporti con altri servizi del territorio

L'Asilo Nido è collegato con i servizi scolastici comunali e con altri servizi del territorio, quali il Servizio di Neuropsichiatria Infantile ed il Servizio Sociale del Comune di appartenenza, che eventualmente seguono il bambino o il nucleo familiare per problematiche particolari. Con tali servizi la collaborazione sarà continua per tutto il tempo di frequenza al Nido.

Quali sono i passi da compiere per accedere al servizio

Iscrizione ed ammissione - L'iscrizione avviene mediante presentazione all'Ufficio Protocollo Generale del Comune di Gaggi della domanda entro il 30 giugno dell'anno di riferimento, secondo il modello disponibile presso l'Ufficio Servizi Scolastici e scaricabile dalla pagina web dedicata all'Asilo Nido del sito www.comunegaggi.me.it.

A ciascuna domanda verrà assegnato un punteggio che stabilirà la posizione in graduatoria generale e si renderà necessaria per stabilire la precedenza nell'ammissione al Nido.

Le domande presentate successivamente al 30 giugno verranno inserite in una "lista di attesa", secondo l'ordine cronologico di presentazione, e verranno prese in considerazione solo dopo aver esaurito la graduatoria ufficiale e se vi sarà disponibilità dei posti.

Punteggio e criteri di accesso

L'assegnazione del punteggio avviene considerando i seguenti parametri:

Minore orfano di entrambi i genitori	Punti 10
Minore con disabilità accertata dalla Commissione medica di cui all'art. 3 comma 3 L.104/92	Punti 9

Minore già iscritto e frequentante nell'anno educativo precedente	Punti 8
Minore per il quale la responsabilità genitoriale è esercitata da un solo genitore	Punti 7
Minore figlio di entrambi genitori lavoratori	Punti 6
Minore con genitore portatore di handicap grave di cui all'art. 3 c. 3 Legge 104/92	Punti 5
Minore con genitore portatore di handicap grave di cui all'art. 3 c. 3 Legge 104/92 e uno lavoratore	Punti 4
Minore con fratello o sorella portatore di handicap grave di cui all'art. 3 c. 3 Legge 104/92	Punti 3

Graduatoria - Esistono tre graduatorie distinte:

- una per residenti del Comune di Gaggi;
- una per bambini con genitore che pur residente in altro Comune, presta attività lavorativa nel Comune di Gaggi;
- una per non residenti.

I residenti nel Comune hanno la priorità assoluta. Seguono i bambini con genitore che pur residente in altro Comune, presta attività lavorativa nel Comune di Gaggi ed infine i non residenti.

A ciascuna domanda di iscrizione sarà assegnato un punteggio relativo alla situazione del nucleo familiare ed a parità di punteggio sarà data la priorità al bambino di età inferiore.

La graduatoria viene aggiornata ed esposta nell'Ufficio Asilo Nido dove viene conservata la documentazione.

Qualora nel corso dell'anno educativo dovessero crearsi posti disponibili, l'Ufficio procederà a coprire il posto vacante facendo scorrere la lista d'attesa.

Gli iscritti nella graduatoria dell'anno precedente avranno la priorità assoluta.

Per l'inserimento dei bambini al Nido è richiesta a pena di esclusione la certificazione vaccinale con richiesta di comunicazione dell'evolversi del prospetto vaccinale.

Quanto costa il servizio

Retta mensile

La retta rappresenta la misura della contribuzione dell'utente al costo complessivo sostenuto dall'Amministrazione per l'erogazione del servizio, non potrà eccedere il costo reale ed è posta a carico dei fruitori del servizio.

La retta varia a seconda dell'orario di frequenza prescelto e rimane invariata per la durata dell'anno educativo, salvo eventuali variazioni di orario (da part-time a tempo pieno e viceversa) sopraggiunte e non prevedibili al momento dell'iscrizione.

La determinazione della retta sarà deliberata dalla Giunta Municipale in occasione della determinazione dei tassi di copertura in percentuale del costo di gestione del servizio, facendo applicazione dei suddetti criteri e nella misura non inferiore al 35%, così come deliberato dal Consiglio Comunale con atto di indirizzo n. 37 del 30/9/2024.

Nella retta sono inclusi le merende, i pranzi, il materiale didattico, la biancheria da letto e gli asciugamani per l'igiene personale ed il cambio.

La retta va versata entro la prima settimana del mese di riferimento con le seguenti modalità:

- bonifico bancario sul c/c n. IT36N0871382590000000080400 intestato a Comune di Gaggi (ME) con indicazione della causale: "Nome e Cognome del bambino; Retta Asilo Nido Comunale – mese di XXXX";
- pagamento mediante circuiti bancari, recandosi presso gli uffici comunali nelle giornate di apertura;
- pagamento mediante PagoPA.

L'Ufficio Comunale competente, periodicamente, effettua verifiche sulla regolarità dei pagamenti delle rette. Nel caso venisse riscontrata un'insolvenza se, dopo apposito sollecito, l'utente non dovesse provvedere al pagamento entro il termine di 10 giorni, il diritto al posto per il minore decade, previa comunicazione scritta da parte dell'Ufficio.

Assenze

In caso di assenza prevedibile i genitori sono invitati a presentare preventivamente l'autocertificazione volta a precisare la presumibile durata dell'assenza. In caso di assenza non programmata, i genitori sono tenuti ad avvertire telefonicamente entro le ore 9:00 del primo giorno di assenza.

L'assenza che determini la sospensione della frequenza fino a un mese, derivante da motivi di famiglia o da documentati motivi di salute, comporta la conservazione del posto dietro corresponsione del 50% della retta mensile.

Le assenze non giustificate, superiori ad un mese, comporteranno la perdita del diritto al posto previa comunicazione scritta da parte dell'Ufficio.

Puntualità

È fondamentale il rispetto degli orari di ingresso e di uscita. In caso di ritardo imprevisto sia in ingresso che in uscita, il genitore deve avvisare tempestivamente gli educatori.

Riconsegna dei bambini ai genitori

All'uscita i bambini saranno consegnati ai genitori o a persone autorizzate dai medesimi, previa consegna dell'atto di delega al ritiro. In ogni caso, i bambini non possono essere consegnati a minori di anni 18.

Dimissioni e trasferimenti

La famiglia del minore può in qualsiasi momento rinunciare alla fruizione del servizio, presentando dichiarazione scritta all'Ufficio Asilo Nido. La disdetta dovrà essere presentata entro la fine del mese di frequenza.

Qualora la disdetta avvenga entro il 15° giorno del mese, l'utente corrisponderà il 50% della retta dovuta. Se la disdetta avverrà dopo tale data, dovrà essere corrisposta la retta mensile a copertura dell'intero mese.

In assenza di comunicazione l'utente è obbligato a corrispondere l'intera retta mensile.

Si fa luogo a dimissioni d'ufficio, previa contestazione, a mezzo avviso, dei fatti che la determinano, nei seguenti casi:

- quando il minore non abbia frequentato, senza valido e giustificato motivo scritto, l'Asilo Nido per almeno 15 giorni consecutivi;

- quando dopo 10 giorni dal rilascio del provvedimento di ammissione o dalla ricezione dell'avviso di ritiro del provvedimento, il minore non sia stato accompagnato al Nido o non sia pervenuta giustificazione scritta del ritardo;
- per mancato pagamento della retta mensile.

Standard di qualità e diritto di rimborso

Fattori, indicatori, standard di qualità e obiettivi di miglioramento

La qualità di un servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative degli utenti.

Per offrire al cittadino un punto di riferimento che permetta di valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni *fattori di qualità* sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente:

- livello di ricettività;
- tempi nell'erogazione dei servizi.

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati gli *indicatori fissati* e *gli standard di qualità garantiti*. L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità. Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore:

- gli standard individuati non sono riferiti a tutti gli interventi decritti in precedenza, ma solamente a quelli dove il servizio è in grado di garantire impegni precisi, perché la gestione e l'erogazione degli interventi dipendono direttamente dall'organizzazione del Comune di Gaggi;
- gli standard di qualità saranno progressivamente aggiornati e migliorati nel corso degli anni. Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione o presentando un reclamo secondo le modalità indicate successivamente.

La tabella consente di leggere per ogni dimensione della qualità i fattori individuati, gli indicatori con i quali la qualità è misurata e i relativi standard garantiti.

ATTIVITÀ / SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
Garanzia della normale erogazione del servizio Asilo Nido	Apertura giornaliera del servizio negli orari indicati	11 ore giornaliere di apertura per 5 gg. a settimana per tutto il periodo definito dal calendario dell'anno educativo
Garanzia della normale apertura dell'Ufficio Asilo Nido	Apertura negli orari programmati	▪ Lunedì dalle ore 10:00 alle ore 13:00 e dalle ore 16:00 alle ore 17:30. ▪ Martedì dalle ore 10:00 alle ore 13:00. ▪ Venerdì dalle ore 10:00 alle ore 13:00.

Adeguatezza spazi interni ed esterni della struttura	Per gli spazi interni: 10 mq per bambino al netto delle murature e degli spazi di servizio generale. Per gli spazi scoperti: 5 mq a bambino.	SI
Garanzia del servizio educativo	Elaborazione programmazione educativa per sezione di riferimento e individuazione azioni, obiettivi educativi, tempi e responsabilità.	SI
Frequenza regolare di incontri collettivi con le famiglie	Assemblea delle famiglie con presenza del personale educatore.	>= 2
Garanzia dell'igiene personale del bambino	Cambi giornalieri effettuati nella giornata al Nido	>= 2
Garanzia del menù	Rispetto del menu programmato	Nel 100% delle giornate di apertura del servizio
Ascolto dell'utenza e informazione	Grado di soddisfazione dell'utenza rilevato attraverso un questionario annuale	>=80%
	Tempo massimo che intercorre tra la data di ricezione del reclamo e la sua risposta	<=30 giorni
	Tempo di informazione all'utenza tramite il Nido in caso di chiusura non prevista da calendario (esclusi i casi di sciopero e di forza maggiore)	<= 48 ore

Il processo partecipativo e di confronto che il Comune di Gaggi desidera realizzare anche per il Servizio Asilo Nido è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti.

Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Comune si riserva di disporre forme e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

In particolare, nel caso di mancato rispetto degli standard di garanzia della normale erogazione del servizio, i cittadini/utenti hanno il diritto di conoscere prontamente le motivazioni ed i problemi che hanno portato al disservizio.

Per consentire ai lavoratori il libero esercizio dei loro diritti sindacali, l'Asilo Nido potrebbe chiudere per assemblea sindacale o sciopero (l'informazione della data di effettuazione degli stessi verrà comunicata tempestivamente all'utenza, entro i tempi previsti dalla normativa vigente).

Il Comune si impegna a ridurre al minimo i tempi del disagio.

Reclami e suggerimenti

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale. Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e per incentivare la capacità di dialogo tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, il Servizio Asilo Nido ha istituito le seguenti forme di ascolto degli utenti:

a) Informazioni e segnalazioni

Il Comune di Gaggi tramite il personale addetto è a disposizione per accogliere eventuali segnalazioni che potranno essere inoltrate:

- in forma scritta, tramite lettera;
- in forma verbale diretta agli addetti;
- in forma telematica agli indirizzi di posta elettronica indicati nella sezione della presente Carta dedicata ai contatti.

Le segnalazioni degli utenti riceveranno risposta al massimo entro 15 giorni.

a) Reclami

Il servizio Asilo Nido è a disposizione per ricevere eventuali suggerimenti e/o reclami di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta.

Il reclamo deve essere formulato in modo preciso e con le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

- al comportamento del personale;
- alla qualità del servizio reso;
- al mancato rispetto degli standard previsti.

I cittadini possono segnalare inosservanze della presente Carta e, ove necessario, presentare reclami relativi ad eventuali disservizi avvalendosi della modulistica allegata alla presente.

Validità, aggiornamento e reperibilità della Carta dei Servizi

La presente Carta è valida fin dal momento della sua adozione da parte del Comune e tale rimarrà fino a quando non interverranno evenienze, disposizioni normative o organizzative che richiedano di modificarne i contenuti.

La Carta sarà affissa in appositi spazi all'interno degli uffici comunali e dell'Asilo Nido. Inoltre, verrà pubblicata sul sito istituzionale del Comune (www.comune.gaggi.me.it) nell'apposita pagina dedicata all'Asilo Nido e nella pertinente sezione di "Amministrazione trasparente".

La Carta deve essere considerata uno strumento destinato ad essere periodicamente revisionato, aggiornato e modificato per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione.

L'aggiornamento della Carta dei Servizi relativa al Servizio Asilo Nido, a cura del Comune di Gaggi e previa approvazione in Giunta, è previsto con cadenza periodica e in caso di modificazione della normativa sugli standard dei servizi, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

Suggerimenti e proposte

È stata predisposta un'apposita scheda, reperibile sulle pagine finali del presente documento, per esprimere proposte e suggerimenti; i dati acquisiti saranno elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento del servizio.

Soddisfazione dei cittadini

Il Comune si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio ed il controllo della qualità dei servizi erogati attraverso modalità strutturate di valutazione (questionari, interviste, incontri) sulla soddisfazione dei cittadini, oltre a garantire l'attività di verifica sistematica tramite contatto diretto, moduli reclami e suggerimenti.

Nell'Asilo Nido del Comune di Gaggi ogni genitore verrà messo nella condizione di:

- ricevere comunicazioni complete rispetto alle regole di accesso, alla tutela dei dati personali e sensibili;
- essere informati sul programma dell'Asilo Nido, sui principi educativi che lo ispirano e sulle attività svolte dai propri figli;
- essere partecipi delle attività educative nelle forme e nei modi previsti dai regolamenti e dalla programmazione;
- essere ascoltati, esprimere osservazioni e proposte sul servizio e ricevere risposte adeguate.

È importante che i genitori rispettino le seguenti regole:

- attenersi al Regolamento dell'Asilo Nido;
- pagare regolarmente la retta mensile;
- fornire le informazioni che possano essere utili alla migliore erogazione dei servizi per i propri figli;
- consentire la frequenza dei bambini in buone condizioni di salute;
- dimostrare rispetto e considerazione per il lavoro del personale;
- utilizzare in maniera appropriata gli ambienti, le attrezzature e gli arredi del Nido;
- rispettare le normative vigenti;
- segnalare eventuali disfunzioni riscontrate al fine di contribuire al miglioramento della qualità dei servizi.

MODULO RECLAMI

Con la Carta dei Servizi, il Comune di Gaggi promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi.

Nome e Cognome _____

Indirizzo _____

Telefono _____

E-mail _____

oggetto del reclamo:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Data _____

Firma _____

PROPOSTE E SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Con la Carta dei Servizi, il Comune di Gaggi promuove la partecipazione degli utenti al miglioramento continuo dei servizi e garantisce modi e forme per inoltrare suggerimenti e osservazioni.

Nome e Cognome _____

Indirizzo _____

Telefono _____

E-mail _____

Proposte o idee da suggerire:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Data _____

Firma _____