



Città di Pioltello  
Azienda Speciale  
Servizi alla Persona e alla Famiglia “Futura”

# **CARTA DEI SERVIZI – ASILO NIDO**

## **INDICE:**

### **Premessa**

#### **CAPITOLO 1 - Servizi comunali prima infanzia**

- Principi fondamentali e finalità
- Tipologia dei servizi
- Gestione e responsabilità

#### **CAPITOLO 2 - L' Asilo nido**

##### **ASPETTI ORGANIZZATIVI**

- Iscrizioni e modalità di accesso
- Formulazione graduatorie
- Convenzioni
- Riconferme
- Rinunce
- Rette di frequenza
- Modalità di pagamento
- Sede degli asili nido
- Calendario e orari
- Personale

##### **ASPETTI EDUCATIVI**

- Progetto educativo
- Inserimento dei bambini
- Partecipazione genitori
- La giornata al nido
- Gli spazi
- Nido estivo

#### **CAPITOLO 3 - La qualità**

- Sicurezza
- Controllo qualità

- Reclami
- Informazione

## **PREMESSA**

Il Comune di Pioltello, per dare continuità alle sperimentazioni e consentire che il sistema dei servizi educativi per la prima infanzia si radichi sempre di più a conferma delle scelte fino ad ora operate, ha istituito L'Azienda Speciale Servizi alla Persona e alle Famiglie "Futura", impresa sociale territoriale, amministrata e diretta secondo le logiche imprenditoriali, nel rispetto di economicità, efficacia ed efficienza, con deliberazione di c.c. 49/07 è stato approvato lo statuto

Tale gestione, definita gestione "in house", rappresenta un modulo organizzativo di cui l'Amministrazione stessa si avvale per realizzare attività di propria competenza, interventi di formazione e orientamento, di promozione sociale e culturale.

All'Azienda speciale "Futura" è stata affidata la gestione dell'Asilo Nido di Via Monteverdi.

La carta dei servizi è un documento che serve ad informare e ad accompagnare i cittadini nella conoscenza dell'asilo nido – servizio inserito nel sistema dei servizi per la prima infanzia del comune di Pioltello.

La Carta dei servizi

- enuncia i principi fondamentali sull'erogazione dei servizi;
- fornisce le indicazioni sull'offerta educativa;
- regola i rapporti tra servizi e utenti;
- definisce i criteri di accesso ai servizi;
- indica le modalità generali di funzionamento e gli standard di qualità;
- stabilisce le procedure di tutela degli utenti.

L'Azienda Speciale "Futura" stabilisce così un patto concreto e pone le basi e le regole per un nuovo rapporto tra azienda e cittadini/utenti, si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi adottando le soluzioni più idonee al raggiungimento dello scopo, a verificarne il rispetto ed il loro grado di soddisfazione.

La carta dei servizi potrà essere aggiornata annualmente in caso di variazione del servizio offerto e verrà distribuita a tutte le famiglie.

## **CAPITOLO 1 - Servizi comunali per la prima infanzia**

### ***Principi fondamentali e finalità'***

L'amministrazione comunale, con forme gestionali diverse (diretta e in house), sviluppa, consolida e gestisce la rete dei servizi educativi e sociali pubblici e privati rivolti alla prima infanzia, favorendo una pluralità di offerte in costante collaborazione con la famiglia e gli altri servizi educativi, sociali, culturali e sanitari presenti sul territorio.

I servizi comunali per l'infanzia costituiscono un sistema di opportunità educative e sociali con lo scopo di:

- rispondere ai bisogni sociali delle famiglie,
- favorire, affiancando la famiglia, l'equilibrato sviluppo psicofisico del bambino e la sua socializzazione,
- valorizzare la genitorialità in una prospettiva di partecipazione e di collaborazione educativa,
- prevenire e monitorare situazioni di vita familiare a rischio.

I servizi alla prima infanzia gestiti dall'azienda sono quindi luoghi di informazione, formazione e confronto tra operatori e genitori per elevare il livello di consapevolezza familiare, professionale e sociale dell'esperienza educativa, per costituire e diffondere una cultura di sviluppo sui diritti e bisogni del bambino.

I principi fondamentali su cui si fonda il seguente documento in relazione al servizio asilo nido sono :

**eguaglianza** nessuna discriminazione all'interno del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche;  
**imparzialità** nei confronti di tutti gli utenti verso i quali vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

**Di conseguenza si garantisce:**

- l'**accesso** a tutti i residenti nel comune
- la **continuità** e la regolarità del servizio
- il **diritto di scelta** fra le offerte diversificate dei servizi comunali
- la **partecipazione** alla gestione del servizio
- l' **informazione** sul servizio erogato
- la **trasparenza**
- la **privacy**

➤ **Tipologia dei servizi:**

I servizi **educativi** all'infanzia dell'azienda presenti sono :

- Servizio - Asili nido
- Centri per le famiglie: Pianeta famiglia - Parcolaboratorio0/3 – Incontri
- Sportello genitori.

Gli stessi si inseriscono, integrano, completano, l'offerta dei servizi comunali alla prima infanzia.

➤ **Gestione e responsabilità**

L'Asilo nido dell'azienda è inserito nel sistema dei servizi comunali alla prima infanzia; Il Settore Programmazione Finanziaria e Tributaria, Politiche Sociali, per il tramite dell'Unità Organizzativa comunale Prima Infanzia, individua gli indirizzi generali di gestione ed effettua i relativi controlli.

Si occupa di tutti gli aspetti gestionali, progettuali e amministrativi necessari per il buon funzionamento del servizio.

Si avvale delle competenze e della collaborazione di figure professionali specialistiche per supportare il lavoro degli operatori.

## **CAPITOLO 2 – Asilo nido**

L' Asilo Nido è un servizio educativo rivolto ai bambini dai 6 mesi ai 3 anni che si propone di affiancare la funzione educativa e di cura della famiglia.

Per i bambini è un luogo pensato e organizzato che favorisce esperienze di incontro e gioco condiviso indispensabili ai loro bisogni di crescita.

Ai genitori offre sostegno e supporto mettendo a disposizione la conoscenza e l'esperienza di figure qualificate con cui condividere la crescita dei propri figli.

Il nido svolge inoltre, un'azione di prevenzione contro ogni forma di emarginazione derivante da svantaggio psicofisico e sociale, tutelando e garantendo in particolare, il diritto all'inserimento a bambini diversamente abili o in situazione di disagio relazionale o socio-culturale.

### **ASPETTI ORGANIZZATIVI**

#### **➤ Iscrizioni e modalità di accesso**

Il servizio è destinato alle bambine e ai bambini da 6 mesi a tre anni. Viene garantita la frequenza fino al termine dell'anno educativo anche a chi compie tre anni durante il periodo di frequenza al nido.

Per accedere al servizio è necessario presentare domanda utilizzando apposito modulo che si può scaricare anche dal sito internet del comune nel quale sono fornite indicazioni sulle documentazione richieste.

I tempi, la sede e le modalità di iscrizione saranno idoneamente pubblicizzati mediante affissione pubblica e sul sito internet del comune.

L'iscrizione ha validità annuale e deve essere confermata ogni anno nel mese di giugno.

#### **➤ Formulazione graduatorie**

L'Ufficio competente esamina e valuta le domande pervenute entro il termine stabilito e procede alla formazione della graduatoria provvisoria dei bambini da ammettere all'asilo nido, suddivisa per sale in base all'età del bambino, e alle eventuali liste d'attesa.

La graduatoria di ammissione, approvata dal Comitato di partecipazione, viene esposta presso l'ufficio competente entro quindici giorni dal termine ultimo di presentazione delle domande.

Gli utenti possono richiedere chiarimenti in merito alla propria posizione e formulare eventuali osservazioni.

Entro 15 giorni dalla formulazione della graduatoria provvisoria l'ufficio competente stila la graduatoria definitiva con le relative date di inserimento dei bambini ammessi.

La graduatoria di ammissione al nido segue i seguenti criteri di priorità:

- la residenza
- bambini diversamente abili segnalati da servizi specialistici
- bambini in situazione di disagio socio-economico, segnalati da servizi specialistici
- bambini con una sola figura parentale - ragazze madri, vedove -
- lavoro di entrambi i genitori
- presenza nel nucleo familiare di altri figli in età scolare
- nucleo familiare cui appartengono persone adulte non autosufficienti o portatrici di

handicap

- permanenza nella precedente lista d'attesa con il mantenimento dei requisiti richiesti.

A parità di condizione è data precedenza nell'ordine:

- ai gemelli
- all'età del bambino in relazione alla legge tutela madri lavoratrici.

#### ➤ **Convenzioni**

L'Azienda speciale può instaurare rapporti di collaborazione con enti ed articolazioni dello Stato, Regione, con enti pubblici, con Associazioni anche di volontariato, con cooperative sociali, con imprese presenti sul territorio, con organizzazioni non governative di collaborazione internazionale, con enti non commerciali e organizzazioni non lucrative di utilità sociale, con istituti di ricerca ed università stipulando con essi convenzioni, contratti di servizio ed accordi di programma, nel rispetto degli indirizzi del Consiglio Comunale.

L'Azienda utilizza gli atti convenzionali sottoscritti dall'ente e relativi ai servizi delegati alla stessa per l'attuazione.

#### ➤ **Riconferme**

Per i bambini che già frequentano il nido è necessario compilare il modulo di riconferma per l'anno successivo.

Le richieste di trasferimento da un asilo nido all'altro sono accolte ed evidenziate nella richiesta di riconferma, solo con l'inizio del nuovo anno educativo.

#### ➤ **Rinunce**

La rinuncia alla frequenza al nido può avvenire in qualsiasi momento dell'anno compilando il modulo predisposto dall'Ufficio competente. Il pagamento della retta avverrà secondo le seguenti modalità: se la rinuncia avviene entro il mese, la fatturazione riguarderà i giorni di frequenza più il 50% dei giorni a completamento del mese.

#### ➤ **Rette di frequenza**

Il Comune determina gli indirizzi generali ed approva gli atti fondamentali (disciplina generale delle tariffe per i servizi) in concomitanza all'approvazione del bilancio di previsione.

Le famiglie partecipano alla spesa di gestione del servizio mediante il pagamento di una retta di frequenza mensile.

La retta si determina in base all'applicazione del modello ISEE (indicatore della situazione economica equivalente )

Sono previsti meccanismi di riduzione della retta calcolata in caso di:

- condizioni di disagio attestate dagli uffici competenti;
- frequenza di orario differenziata (part time 7,30/13,00 riduzione del 30%; tempo centrale 8.30/15.30 o 9,00/16,00 riduzione del 10%);
- frequenza contemporanea di fratelli (la retta del secondo figlio è ridotta del 50%).

Per assenze a qualsiasi titolo viene calcolato un abbattimento pari al 50% della retta giornaliera.

#### ➤ **Modalità di pagamento**

L'azienda, provvede ad inviare nel mese successivo alla frequenza, presso l'Asilo nido, o tramite posta, il bollettino di conto corrente o il MAV per il pagamento della retta. Il pagamento deve essere effettuato entro la data di scadenza indicata sul bollettino stesso.

E' prevista la possibilità di effettuare il pagamento con l'addebito in conto corrente tramite la propria banca, compilando l'apposito modello R.I.D o . presso la segreteria dell'Azienda. Il mancato pagamento della retta darà luogo all'inizio di solleciti e alla procedura di recupero dei crediti dovuti.

➤

#### ➤ **Sede degli asili nido**

Gli Asili Nido presenti sul territorio sono due comunali:

Asilo nido via Mantegna tel. 02.92103697 ricettività 70 bambini

Asilo nido via D'annunzio tel. 02.9267766 ricettività 52 bambini

Ed uno gestito dall'azienda:

Asilo nido via Monteverdi tel. 02.92169450 ricettività 42 bambini

#### ➤ **Calendario e orari**

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 18.00.

Funziona dalla 1ª settimana di settembre per 47 settimane comprensive del nido estivo.

Il calendario viene stilato all'inizio dell'anno educativo e comunicato alle famiglie.

Gli utenti possono scegliere tra diverse tipologie di orario:

tempo pieno dalle ore 7.30 alle ore 18.00

part time dalle ore 7.30 alle ore 13.00

tempo centrale dalle ore 8.30 alle ore 15.30 o dalle ore 9.00 alle ore 16.00

#### ➤ **Personale**

All'interno del nido opera: personale di servizio e personale educativo L'organico del personale di servizio è definito tenendo conto delle caratteristiche organizzative e strutturali e dei carichi di lavoro previsti per ogni nido nel rispetto della normativa regionale vigente.

Il personale di servizio si occupa della cura e dell'igiene degli ambienti e provvede alla preparazione dei pasti seguendo le indicazioni e le tabelle dietetiche previste dalle normative vigenti, integrando il proprio lavoro con l'attività delle educatrici.

L'organico del personale educativo assegnato è definito sulla base del rapporto numerico educatori/bambini medio nel rispetto della normativa regionale vigente.

Il personale educativo si occupa della relazione quotidiana con i bambini e le famiglie, dispone inoltre di un monte ore mensile per svolgere attività necessarie alla progettazione del servizio :

- partecipazione al collettivo degli operatori
- organizzazione e progettazione delle attività del nido,
- elaborazione della programmazione educativa,
- organizzazione di riunioni di gruppo e colloqui individuali con i genitori,
- collaborazione con i servizi territoriali rivolti alla prima infanzia e alla famiglia,
- partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento.

## **ASPETTI EDUCATIVI**

### ***Il Progetto educativo***

Il collettivo delle educatrici elabora il progetto educativo ponendo l'attenzione sulla qualità della cura del bambino, finalizzato all'accompagnamento del percorso di crescita del bambino in collaborazione con il suo contesto di appartenenza.

La progettualità educativa viene realizzata attraverso:

- La preparazione e cura degli spazi per l'accoglienza, l'accudimento e la stimolazione dei bambini;
- Il progetto finalizzato all'adattamento dei bambini;
- L'organizzazione della giornata educativa che comprende l'alternanza e l'integrazione delle attività di accudimento fisiologico con le attività di stimolazione e apprendimento;
- La comunicazione e la relazione con la famiglia;
- La promozione dello sviluppo di socializzazione fra le famiglie e sostegno alla multiculturalità;
- L'attenzione privilegiata nei confronti dei bambini diversamente abili;
- I rapporti con la rete dei servizi territoriali rivolti alla prima infanzia e alla famiglia;
- Il gruppo di lavoro come strumento fondamentale per la qualità educativa

L'Azienda speciale d'intesa con il Comune di Pioltello - Area prima Infanzia - organizza annualmente percorsi di formazione e aggiornamento, e favorisce la partecipazione a convegni e incontri regionali e nazionali necessari per acquisire e consolidare adeguati livelli qualitativi dell'intervento educativo .

#### ➤ ***Inserimento dei bambini***

E' prevista una fase di inserimento per i bambini ammessi al nido.

Gli inserimenti avvengono con l'inizio dell'anno educativo, dal mese di settembre, i bambini vengono inseriti a piccoli gruppi, in modo graduale e con la presenza dell'adulto di riferimento. La durata minima è di 15 giorni, viene prolungato concordandone tempi e modi tra educatrici e genitori in base alla reazione personale del bambino.

Le educatrici prima dell'inserimento organizzano incontro con i genitori per presentare il nido, spiegare come è organizzato e concordare la modalità dell'inserimento. E' previsto un colloquio individuale tra genitori e educatrice come primo momento di conoscenza reciproca per raccogliere informazioni sulle abitudini e la storia di ciascun bambino e sulle esigenze e aspettative dei genitori.

#### ➤ ***Partecipazione dei genitori***

Una costante comunicazione e collaborazione tra le famiglie e il personale educativo è necessaria nel reciproco rispetto e nella fiducia comune, per favorire la continuità tra l'esperienza educativa al nido e a casa in un'ottica di condivisione della responsabilità educativa.

Il rapporto tra le educatrici e la famiglia è molto importante, e influisce sulla qualità dell'esperienza dei bambini al nido. La partecipazione e' tenuta viva ogni giorno nella pratica quotidiana di relazione e comunicazione con le famiglie nei momenti di entrata e uscita.

Sono previsti ulteriori momenti di incontro e confronto tra educatori e genitori:

- colloqui individuali
- incontri di sala
- incontri assembleari

- feste
- eventi sul territorio

Come previsto per gli asili nido a gestione diretta, anche per il nido gestito dall'Azienda, la partecipazione dei genitori in ambito più istituzionale è garantita dall'attività del Comitato di Partecipazione, organismo composto da rappresentanti dei genitori, del personale, del Consiglio di amministrazione dell'Azienda che affronta i diversi aspetti legati al funzionamento del nido.

### ➤ **La giornata al nido**

L'asilo nido è organizzato in sale, in base all'età dei bambini o per gruppi misti con bambini di età diverse secondo le indicazioni del progetto educativo.

Tutti i momenti della giornata sono considerati momenti educativi in cui la relazione adulto -bambino, se qualitativamente buona, trova la sua piena espressione e rappresenta la base per un armonioso sviluppo psico-fisico del bambino.

La giornata all'asilo nido è scandita da momenti di cura quali pranzo, sonno, cambio e da attività di gioco autonomo o più strutturato che si svolgono secondo tempi e spazi organizzati dalle educatrici.

|                 |   |
|-----------------|---|
| Ore 7,30 - 9,30 | ingresso e accoglienza dei bambini                  |
| Ore 9,30        | spuntino con frutta                                 |
| Ore 9,45        | cambio dei bambini                                  |
| Ore 10 -11      | laboratori e attività organizzate in piccoli gruppi |
| Ore 11,15       | pranzo sala dei piccoli                             |
| Ore 11,30       | pranzo sala grandi                                  |
| Ore 12          | cambio e preparazione al sonno                      |
| Ore 12,30 -15   | sonno   |
| Ore 15,15       | merenda   |
| Ore 15,30       | prima uscita  |
| Ore 15,30 -18   | gioco e uscita                                      |

### ➤ **Gli spazi**

Nel nido l'ambiente e gli spazi sono studiati per sostenere l'intreccio di relazioni e incontri tra adulti e bambini , tra bambini e bambini e tra adulti e adulti.

L'attenzione all'organizzazione degli spazi interni è tesa a renderli accoglienti con sale organizzate, angoli caratterizzati e riconoscibili, spazi per grandi e piccoli gruppi e per adulti. Ogni sezione è composta da una sala per il gioco e il pranzo, un dormitorio e un bagno. Ci sono inoltre spazi per operatori e genitori; uno spazio per l'accoglienza delle famiglie nei momenti di entrata e uscita dal nido e per attività specifiche di gruppo .

Lo spazio sollecita il bambino ad esperienze di gioco, di scoperta e di ricerca, in ogni sala vengono, quindi organizzati gli spazi con materiale adeguato, per sollecitare i diversi linguaggi che nascono dal gioco del bambino. Negli spazi allestiti vengono proposte attività differenziate per età che rispettando i tempi e i ritmi di ciascuno permettono al bambino di esprimere le proprie potenzialità individuali: attività di gioco sensomotorio, simbolico, di costruzione, di manipolazione e grafico pittorico, cestino dei tesori e gioco euristico.

Arredi e giochi rispondono ai requisiti di sicurezza previsti dalla normativa comunitaria.



Molta attenzione è rivolta anche all'allestimento e alla progettazione dello spazio esterno importante risorsa, da strutturare con molta cura, viene garantita sicurezza e protezione; il giardino è organizzato in diverse aree per favorire giochi di movimento, di esplorazione, e d' intimità e protetto per i bambini più piccoli.

#### ➤ **Nido estivo**

Il servizio si svolge nel mese di luglio della durata di circa tre settimane dopo la chiusura dell'anno educativo ed è rivolto ai bambini che frequentano l'asilo nido e che hanno i genitori che dichiarano la loro attività lavorativa per il periodo richiesto.

Ha sede presso l'asilo nido e ne mantiene gli orari di frequenza.

La domanda di iscrizione al Nido estivo deve essere presentata all'ufficio competente.

Il modello per la richiesta di iscrizione viene distribuito presso l'Asilo nido.

### **CAPITOLO 3 - La qualità**

#### ➤ **Sicurezza**

L'Azienda speciale utilizza le procedure, attivate dal comune, per l'individuazione di soggetti atti a garantire: informazione, prevenzione e sorveglianza igienico sanitaria.

Il Comune, infatti si avvale di un esperto esterno come "Responsabile della Prevenzione e Protezione" che ogni anno redige il "Documento di valutazione dei rischi", nel quale, come prescrive la normativa, vengono illustrate le misure adottate per la prevenzione degli infortuni, la tutela dei lavoratori e l'adeguamento delle strutture.

Tra il personale in servizio viene individuato un incaricato che ha il compito di far rispettare le norme della legge 626 e al quale fare riferimento per gli adempimenti normativi.

Per l'Asilo nido viene predisposto il "Piano di evacuazione", che viene affisso nello spazio della struttura destinato all'informazione all'utenza, periodicamente sono organizzati corsi antincendio e corsi di formazione sulla sicurezza.

Il programma di autocontrollo igienico per garantire il rispetto delle procedure HACCP nell'approvvigionamento e nella conservazione dei cibi viene garantito dalla ditta /impresa aggiudicataria dell'appalto di refezione scolastica, nel rispetto della normativa di riferimento.

#### ➤ **Controllo qualità'**

L'Azienda, consapevole che migliorare la qualità dei servizi significa renderli conformi alle aspettative degli utenti si impegna a predisporre strumenti e modalità per la valutazione e la verifica dell'erogazione del servizio e la soddisfazione degli utenti. Tale valutazione sarà verificata periodicamente con un questionario che verrà somministrato a tutti gli utenti per verificarne il grado di soddisfazione (customer satisfaction). La gestione aziendale sarà caratterizzata da maggiore flessibilità di fruizione del servizio in relazione ai bisogni dell'utenza (conciliazione tra organizzazione familiare e tempi di lavoro e di spostamento) e, da progetti innovativi e complementari alle attività proprie del nido finalizzati anche a creare momenti di socializzazione tra le famiglie e dalla disponibilità da parte del personale educativo dell'Azienda alla partecipazione a progetti comunali con caratteristiche trasversali sui servizi.

#### ➤ **Reclami**

Gli utenti possono presentare reclami per segnalare disservizi e comportamenti non in linea con i principi enunciati nella presente carta dei servizi.

I reclami possono essere presentati oralmente, per iscritto, via fax o telefonicamente.

L'Azienda, esaminato il reclamo, svolgerà gli accertamenti e le indagini necessarie per accertarne il fondamento e risponderà entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

➤ **Informazione**

Viene garantita a tutte le famiglie interessate un'informazione capillare, in più lingue, sui servizi, al fine di:

- favorire l'accesso al servizio
- verificare il rapporto tra domanda e offerta.

Tali obiettivi vengono perseguiti mediante la diffusione di materiale informativo, avvisi murali, attraverso organi di informazione e sul sito internet comunale.

L' Azienda speciale è a disposizione degli utenti per ogni tipo di informazione , chiarimento su tutti i servizi e sull'applicazione della presente Carta dei Servizi.

**L'Azienda speciale servizi alla persona e alla famiglia "Futura"**

ha sede in Via F.Lippi n.9/13 è aperta:

dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.45

il lunedì e il giovedì dalle ore 15.00 alle ore 18.15

N°tel.02.92366109 – 108 – 107

