

**Allegato alla Deliberazione di G.C. n. 196 del 30/8/2018
integrata con Deliberazione di G.C. n. 12 del 23/01/2020**

COMUNE DI CINISELLO BALSAMO

CARTA DEI SERVIZI DEGLI ASILI NIDO COMUNALI

INDICE	
PRESENTAZIONE	Pag.3
COME LEGGERE LA CARTA	Pag. 4
PRINCIPI FONDAMENTALI	Pag. 6
GLI UFFICI AMMINISTRATIVI	Pag. 9
Sede e recapiti dell'ufficio amministrativo e principali attività svolte	Pag. 9
GLI ASILI NIDO	Pag. 11
Suddivisione in sezioni	Pag. 12
Le sedi	Pag. 13
Il calendario e gli orari	Pag. 14
Modalità di accesso: l'iscrizione	Pag. 15
Modalità di accesso: le graduatorie	Pag. 16
Modalità di accesso: procedure e tempistiche per l'ammissione	Pag. 18
Le rette	Pag. 19
Dimissioni e rinuncia alla frequenza	Pag. 21
Gli ambienti al nido e il loro utilizzo funzionale	Pag. 22
L'ambientamento	Pag. 24
L'accoglienza ed il ricongiungimento	Pag. 25
Le proposte educative ed il gioco	Pag. 26
I momenti di routine: il cambio ed il bagno	Pag. 28
I momenti di routine: il pranzo e la merenda	Pag. 29
I momenti di routine: il sonno ed il riposo	Pag. 31
Le risorse umane, professionali e la loro formazione	Pag. 32
La comunicazione e la partecipazione delle famiglie alla vita dell'asilo nido	Pag. 34
LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI	Pag. 35
LE FORME DI TUTELA DELLE FAMIGLIE	Pag. 36
I DOVERI DEI CITTADINI UTENTI	Pag. 37
ALLEGATI	Pag. 38

PRESENTAZIONE

La carta dei servizi è lo strumento di dialogo trasparente con i cittadini e si pone l'obiettivo di qualificare le relazioni educative e incrementare la partecipazione delle famiglie nei Servizi Educativi 0/3 anni.

La nuova Amministrazione esprime il suo impegno nei confronti dei cittadini per una crescita costante della qualità dei servizi per la prima infanzia, in un'ottica di confronto, di condivisione e di responsabilità solidale sull'educazione del bambino.

Il nostro intento è di migliorare ed ampliare i servizi offerti anche attraverso la formazione degli operatori come forza di una qualità continuamente cercata e verificata nel tempo, al fine di venire incontro sempre più ai bisogni dei bambini e delle loro famiglie.

Il nostro impegno è volto ad una maggior organizzazione e cura dei contesti educativi, all'ascolto delle singole unicità, alla valorizzazione del gioco quale dimensione privilegiata di consolidamento delle esperienze e delle regole, all'attenzione delle diverse forme comunicative e ai diversi linguaggi espressivi.

La promozione di nuovi contesti creativi, faranno da sfondo alla pratica educativa dei nostri servizi. Attraverso la programmazione di attività innovative, verranno offerte occasioni di riflessione nell'ambito della continuità famiglia-nido/nido scuola dell'infanzia, in grado di coinvolgere bambini, famiglie ed educatori per arrivare sempre più ad un rapporto di fiducia e collaborazione.

Credo fortemente nel lavoro che viene dedicato a questa fascia di età che si manifesta come la più delicata sia per i bambini che per le loro famiglie: il primo ingresso in comunità è da sostenere e promuovere perché è da questi piccoli che si inizia a formare il cittadino del futuro.

L'Assessore all'Istruzione, Formazione, Lavoro,

Educazione e Politiche per l'Infanzia

Maria Gabriella Fumagalli

COME LEGGERE LA CARTA

La Carta dei Servizi che qui presentiamo si compone di sei parti.

- Nella prima parte sono enunciati e spiegati i **principi fondamentali**, cioè gli obiettivi di fondo e i criteri generali, che orientano il Comune nell'erogazione dei servizi.
- Seguono quindi due parti dedicate rispettivamente **agli uffici amministrativi e alla definizione delle caratteristiche degli asili nido**

Ciascuna di esse contiene una dettagliata descrizione del servizio e gli impegni concreti che l'Amministrazione comunale promette di rispettare nella sua erogazione. A tale scopo, per ciascun servizio e per ciascun aspetto, sono identificati i fattori che determinano la qualità e sono fissati i criteri attraverso i quali misurare tale livello di qualità. In tal senso, gli standard indicano concretamente la soglia di qualità che il Comune si impegna ad assicurare ai cittadini. Gli standard hanno quindi una funzione di garanzia che consente ai cittadini di verificare direttamente il raggiungimento degli obiettivi di qualità che il Comune intende assicurare.

Nella parte dedicata all'Ufficio Asili Nido vengono descritte le attività, di carattere prevalentemente amministrativo ed organizzativo, svolte dall'ufficio.

La parte dedicata all'Asilo Nido è molto più ampia e si articola in diversi capitoli. Nel primo ci si sofferma sulla **descrizione del servizio**: in essa sono indicate le finalità, le sedi dei quattro Asili Nido presenti a Cinisello Balsamo, il calendario. Si spiegano inoltre le **modalità di accesso**: procedure di iscrizione, formulazione delle graduatorie, modalità di pagamento della retta.

La parte finale è dedicata alle risorse umane impegnate negli Asili Nido e alla comunicazione e partecipazione delle famiglie alla vita dell'Asilo Nido.

Le ultime tre parti sono di carattere generale e riguardano:

- le modalità e degli strumenti di **valutazione della qualità dei servizi**;
- le **forme di tutela delle famiglie dei servizi** mediante procedure di reclamo e di risarcimento;
- i doveri dei cittadini utenti.

Si precisa inoltre che la presente Carta dei Servizi è adottata per i nidi del Comune di Cinisello Balsamo, sia quelli a gestione diretta sia quelli affidati all'Azienda Speciale Consortile Insieme per il Sociale.

Gli Asili nido del Comune di Cinisello Balsamo si compongono di:

- 1 nido a completa gestione diretta: Arcobaleno
- 1 nido a gestione educativa diretta e con servizi ausiliari in appalto: La Nave
- 3 nidi gestiti dall'Azienda speciale consortile "Insieme per il Sociale": Raggio di Sole, La Trottola, Il Girasole

PRINCIPI FONDAMENTALI

I contenuti della Carta fanno riferimento ai principi fondamentali, previsti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e si ispirano al rispetto dei diritti del bambino così come espressi nella "Convenzione internazionale sui diritti dell'Infanzia" approvata dall'ONU il 20 novembre 1989. In particolare si vuole sottolineare come l'asilo nido contribuisca al conseguimento degli obiettivi di tutela della salute (art. 24), di sviluppo della sua personalità e delle sue facoltà e attitudini mentali e fisiche (art. 29), di rispetto delle sue esigenze di gioco e di dedicarsi ad attività ricreative (art. 31).

Eguaglianza

L'accesso e l'erogazione dei servizi educativi per la prima infanzia sono parimenti garantiti a tutti i bambini senza distinzione di sesso, nazionalità, cultura, religione, convinzioni e opinioni politiche, differenti abilità e condizioni socio-economiche. Il diritto di uguaglianza è garantito tenendo conto delle condizioni personali e sociali, e adottando tutte le iniziative necessarie per adeguare gli interventi alle esigenze della famiglia e del bambino.

Imparzialità

Gli operatori dei diversi servizi operano ispirandosi a criteri di obiettività e di giustizia garantendo comportamenti di imparzialità verso le famiglie e i bambini. A tal fine si garantisce la massima trasparenza dei comportamenti e delle procedure affinché l'utente possa verificare la corretta erogazione del servizio.

Continuità nell'erogazione

L'erogazione del servizio viene assicurata con regolarità e continuità. Nel caso si verificano temporanee interruzioni o sospensioni delle attività, il Servizio si impegna a ridurre al minimo il disagio arrecato agli utenti.

Partecipazione

Viene garantito il diritto di partecipazione delle famiglie alla vita e al funzionamento dei Servizi per la Prima Infanzia sia per consentire il controllo sull'erogazione del servizio sia per promuovere la collaborazione con gli operatori. La partecipazione si promuove garantendo l'accesso alle informazioni, proponendo occasioni di scambio e di confronto tra famiglie, educatori e responsabili del servizio e attivando periodicamente la

valutazione dell'utente circa la qualità offerta dal servizio.

Efficienza ed efficacia

I servizi per la prima infanzia vengono erogati dando la necessaria attenzione all'efficacia degli interventi nel raggiungimento degli obiettivi educativi e perseguendo la massima efficienza utilizzando al meglio le risorse umane, economiche e strutturali.

Centralità del bambino

Il bambino è al centro dell'attenzione dei Servizi per la Prima Infanzia. Ogni attività o iniziativa tiene conto di questa priorità. I servizi devono favorire innanzitutto un equilibrato sviluppo delle potenzialità cognitive, affettive e sociali di ogni bambino, nella prospettiva del suo miglior benessere in un ambiente sociale armonico. La presenza di bambini con disabilità sollecita ancor di più capacità progettuali e risposte sempre più attente alle esigenze del bambino.

Personalizzazione dell'intervento

Ogni intervento educativo proposto attraverso i Servizi per la Prima Infanzia va declinato sulle esigenze del bambino e della famiglia. Esso deve essere rispettoso dei tempi di sviluppo bambino, delle sue capacità di apprendimento, delle sue potenzialità, delle sue attitudini, dei luoghi e delle situazioni familiari in cui è inserito. L'individualizzazione dell'intervento va vista all'interno di uno sviluppo armonico dell'ambiente sociale ed educativo.

Continuità pedagogica-educativa

Per i bambini e le loro famiglie è importante trovare un contesto ambientale caratterizzato da relazioni educative e affettive stabili. Per questo motivo il servizio si pone come obiettivo la continuità pedagogica ed educativa che persegue garantendo un rapporto costante tra personale educativo e famiglia, promuovendo la continuità delle figure educative e la stabilità del clima educativo, ricercando la congruenza dell'approccio educativo tra gli educatori.

Flessibilità

La struttura organizzativa ed educativa dei servizi deve essere in grado di rispondere in modo articolato e congruente ad esigenze, situazioni e problemi diversificati che richiedono risposte non uniformi. Tutta l'organizzazione dei servizi è orientata ai bisogni dell'utenza tenendo conto dei vincoli di personale e di risorse imposti dalla gestione del servizio. L'attenzione alla flessibilità degli orari nella frequenza quotidiana

rappresenta un sforzo significativo in questa direzione, nell'intento di sintonizzare le esigenze delle famiglie con il processo educativo e i tempi interni del Servizio.

Cooperazione educativa

Viene fatto ogni sforzo per accompagnare le famiglie nel loro percorso di genitorialità, per condividere le scelte educative, comprendere le differenti esigenze, offrire strumenti per acquisire consapevolezza del proprio ruolo e delle proprie idee educative. Il sostegno agli adulti riguarderà particolarmente le capacità educative dei genitori, affiancandone le competenze e valorizzandone le risorse.

Integrazione

Il servizio si impegna a favorire l'integrazione sociale e culturale dei bambini e delle famiglie. Particolare attenzione è riservata ai bambini stranieri, ai bambini diversamente abili e ai bambini che presentano situazioni familiari di forte disagio. Ci si impegna a considerare l'interculturalità una ricchezza che passa attraverso il confronto- incontro tra la nostra cultura e la cultura delle famiglie che accogliamo, nella consapevolezza che questo incontro richiede tempo per conoscere e riconoscere le persone e le loro diversità.

GLI UFFICI AMMINISTRATIVI

Sede e recapiti dell'Ufficio Amministrativo e principali attività

Ufficio Infanzia- Servizio Minori- Settore Politiche Sociali ed Educative

Comune di Cinisello Balsamo

Vicolo del Gallo, 10

Tel. 02 66023378-9

Fax 02 66023747

nidi.minori@comune.cinisello-balsamo.mi.it

Sede e recapiti dell'Ufficio Tariffe per la gestione dei pagamenti

Ufficio Tariffe - Servizio Minori- Settore Politiche Sociali ed Educative

Comune di Cinisello Balsamo

Vicolo del Gallo, 10

Tel. 02 66023208-880

pagamenti.minori@comune.cinisello-balsamo.mi.it

E' possibile fissare un appuntamento attraverso l'invio di una semplice e mail e ricevere risposta entro un tempo massimo di tre giorni e, se necessario, fissare un appuntamento ed essere accolti in uno spazio riservato, in condizioni nelle quali è garantita la privacy

L'Ufficio Servizi all'infanzia è accessibile ai disabili.

Ad ogni richiesta di informazione e chiarimento inviata via e mail, sarà data risposta entro 5 giorni lavorativi.

La posizione del bambino nelle graduatorie dei servizi all'infanzia è comunicata alle famiglie, attraverso la pubblicazione sul sito comunale, entro 45 giorni dal termine ultimo per la presentazione della domanda d'iscrizione.

L'Ufficio Servizi all'infanzia fornisce informazioni sui Servizi per la Prima Infanzia e sulle modalità di iscrizione on-line degli stessi.

L'Ufficio svolge tutte le attività amministrative e gestionali relative ai Servizi all'infanzia:

- stila le graduatorie per l'ammissione;
- contatta le famiglie per comunicare l'ammissione del bambino;
- stabilisce la retta mensile;
- verifica la frequenza dei bambini al fine di adeguare la retta alla loro effettiva presenza;
- si raccorda con l'ufficio rette per la gestione delle rette

GLI ASILI NIDO

L'Asilo Nido è un servizio socio-educativo rivolto a bambini di età compresa tra 3 mesi e 3 anni. L'Asilo Nido, in collaborazione con la famiglia, promuove lo sviluppo armonico dei bambini, realizzando il diritto all'educazione nel rispetto dei valori di libertà, eguaglianza, giustizia, tolleranza e solidarietà. Attraverso le attività viene promossa l'autonomia del bambino, valorizzandone le specificità individuali e le potenzialità, e aiutandolo nel percorso di costruzione dell'identità.

Suddivisione in sezioni

All'interno degli Asili Nido i bambini e le bambine sono suddivisi in gruppi in base all'età e tenendo in considerazione anche il grado di sviluppo psico- fisico, dei bisogni e delle caratteristiche di ciascuno.

Asilo Nido Girasole:

Gnomi: bambini tra i 3 e i 14 mesi

Elfi: bambini tra i 14 e i 36 mesi

Folletti: bambini tra i 14 e i 36 mesi

Asilo Nido La Nave:

Stelle marine: bambini tra i 3 e i 14 mesi

Delfini: bambini tra i 14 e i 36 mesi

Tartarughe: bambini tra i 14 e i 36 mesi

Cavallucci: bambini tra i 14 e i 36 mesi

Asilo Nido Arcobaleno:

Farfalle: bambini tra i 3 e i 14 mesi

Grilli: bambini tra i 14 e i 36 mesi

Bruchi: bambini tra i 14 e i 36 mesi

Api: bambini tra i 14 e i 36 mesi

Asilo Nido Trottola:

Trottoline:: bambini tra i 3 e i 14 mesi,

Girandole: bambini tra i 14 e i 36 mesi

Aquiloni: bambini tra i 14 e i 36 mesi

Asilo Nido Raggio di Sole:

Tartallegre: bambini tra i 3 e i 14 mesi,

Orsighiotti: bambini tra i 14 e i 36 mesi,

Coccibelle: bambini tra i 14 e i 36 mesi

Nei asili nido è garantito il rispetto del rapporto educativo 1:5-1:7 così come previsto dalla vigente normativa regionale (DGR n. VII/20943 del 16/02/2005)

Le sedi

Asilo Nido Girasole - Gestore Azienda Consortile "Insieme per il Sociale"

Viale Abruzzi, 21

Tel. 02 6185909

Mail: nido.girasole@insiemeperilsociale.it

Asilo Nido La Nave Via L. da Vinci, 85

Tel. 02 66047084

Mail: nido.nave@comune.cinisello-balsamo.mi.it

Asilo Nido Arcobaleno

Via S. Carlo, 9

Tel. 02 6182514

Mail: nido.arcobaleno@comune.cinisello-balsamo.mi.it

Asilo Nido Raggio di Sole - Gestore Azienda Consortile "Insieme per il Sociale"

Via Verga, 113

Tel. 02 61294261

Mail: nido.raggiodisole@insiemeperilsociale.it

Asilo Nido La Trottola - Gestore Azienda Consortile "Insieme per il Sociale"

Via Di Vittorio, 5

Tel. 02 78622240

Mail: nido.trottola@insiemeperilsociale.it

Il calendario e gli orari

L'Asilo Nido è aperto da lunedì a venerdì.

Sono previste chiusure per le festività nazionali, per la festa patronale, per eventuali ponti (compatibilmente con l'organizzazione dei servizi e la garanzia delle settimane di servizio richieste dalla normativa regionale), per le vacanze natalizie e pasquali e nel mese di agosto. Il calendario viene trasmesso alle famiglie entro il mese di novembre.

Gli asili nido sono aperti per 47 settimane durante l'anno scolastico, come previsto dalla normativa regionale. In caso di necessità (ad esempio per lavori di manutenzione) l'Amministrazione comunale può accorpare i/le bambini/e iscritti/e in uno o più nidi, fermo restando l'obbligo a garantire la frequenza per complessive 47 settimane. E' altresì facoltà dell'Amministrazione Comunale, previa consultazione e verifica anticipata dei bisogni delle famiglie e adeguata comunicazione alle stesse, accorpare i bambini in uno o più nidi, quando sia programmabile e prevedibile una sensibile riduzione della presenza dei bambini, tale da rendere inefficiente il servizio sia da un punto di vista educativo che da un punto di vista gestionale: anche in questa ipotesi resta salvo il diritto alla frequenza dei bambini iscritti per un numero di settimane pari a 47.

L'Asilo Nido è aperto dalle ore 7,30 alle 18.00.

La definizione delle tariffe in base all'articolazione della frequenza è stabilita annualmente dalla Giunta Comunale e comunicata in fase di stesura della graduatoria definitiva, qualora la famiglia abbia presentato la certificazione ISEE

Modalità di accesso: l'iscrizione

L'iscrizione ai servizi è garantita ai bambini di età compresa fra 3 mesi e 3 anni, residenti e non residenti nel Comune di Cinisello Balsamo, senza discriminazioni di genere, razza, religione, lingua, condizione psico-fisica e sociale.

Per i bambini diversamente abili con certificazione medica o con certificato di invalidità può essere predisposto un progetto di accoglienza specifico e valutata la necessità di introdurre la figura di sostegno.

I genitori devono compilare on-line la domanda d'iscrizione collegandosi al sito <https://cinisellobalsamo.ecivis.it>, dal 1 febbraio al 30 aprile e dal 1 novembre al 30 novembre di ogni anno; qualora le graduatorie dovessero esaurirsi prima della data fissata per la successiva, potranno essere pubblicati nuovi bandi per la copertura dei posti disponibili. Le informazioni richieste nella domanda di iscrizione sono dettagliate sul sito comunale <https://www.comune.cinisello-balsamo.mi.it> al punto "Iscrizioni e graduatorie"..

Se, in fase di iscrizione, si dichiara, di voler usufruire della tariffa agevolata in base all'ISEE occorre anche compilare i dati relativi alla certificazione ISEE accedendo alla voce specifica prevista sul portale <https://cinisellobalsamo.ecivis.it>,

La mancata presentazione della certificazione ISEE comporta l'applicazione della retta massima. Nel caso di bambini o bambine in situazione di disabilità, che dà diritto alla priorità di accesso all'Asilo Nido, la documentazione utile va consegnata all'Ufficio Asili Nido.

Modalità di accesso: le graduatorie

Le graduatorie sono stilate in base ai criteri stabiliti dal vigente regolamento:

		PUNTI	DOCUMENTAZIONE DA ALLEGARE ALLA DOMANDA
SITUAZIONE SOCIALE	Bambini con disabilità	Inserimento d'ufficio	Certificazione rilasciata dall'autorità sanitaria competente
	Bambini a protezione sociale	Inserimento d'ufficio	Segnalazione – <i>documentata da relazione che definisca con chiarezza l'entità del problema e i vantaggi derivanti dall'inserimento del bambino al nido</i> - del servizio sociale territoriale che ha in carico la situazione familiare del minore.
SITUAZIONE FAMILIARE	Bambino con genitore unico <i>(bambino figlio di madre/padre vedova/o o bambino figlio non riconosciuto dal padre o dalla madre)</i>	30	Autocertificazione
	Presenza nel nucleo di fratelli minori di 6 anni	5	Autocertificazione
	Presenza nel nucleo di altri figli con disabilità	10	Certificazione rilasciata dall'autorità sanitaria competente
	Invalidità del genitore superiore al 75%	5 <i>(per i bambini con genitore unico il punteggio è raddoppiato)</i>	Certificazione rilasciata dall'autorità sanitaria competente
SITUAZIONE LAVORATIVA			
	Genitore lavoratore a tempo pieno con contratto uguale o superiore a 6 mesi (il contratto deve essere in corso al momento)	30 <i>(per i bambini con genitore unico il punteggio è raddoppiato)</i>	Dichiarazione del datore di lavoro con orari di servizio e attestazione della tipologia di contratto. Se lavoratore autonomo: certificazione numero di partita

	della domanda).		iva in corso di validità e se collaboratore certificazione di iscrizione all'Inps
	Genitore lavoratore a tempo parziale con contratto uguale o superiore a 6 mesi (il contratto deve essere in corso al momento della domanda).	20 <i>(per i bambini con genitore unico il punteggio è raddoppiato)</i>	Dichiarazione del datore di lavoro con orari di servizio e attestazione della tipologia di contratto. Se lavoratore autonomo: certificazione numero di partita iva in corso di validità e se collaboratore certificazione di iscrizione all'Inps
	Genitore lavoratore a tempo pieno con contratto inferiore a 6 mesi (il contratto deve essere in corso al momento della domanda).	15 <i>(per i bambini con genitore unico il punteggio è raddoppiato)</i>	Dichiarazione del datore di lavoro con orari di servizio e attestazione della tipologia di contratto. Se lavoratore autonomo: certificazione numero di partita iva in corso di validità e se collaboratore certificazione di iscrizione all'Inps
	Genitore lavoratore a tempo parziale con contratto inferiore a 6 mesi (il contratto deve essere in corso al momento della domanda).	10 <i>(per i bambini con genitore unico il punteggio è raddoppiato)</i>	Dichiarazione del datore di lavoro con orari di servizio e attestazione della tipologia di contratto. Se lavoratore autonomo: certificazione numero di partita iva in corso di validità e se collaboratore certificazione di iscrizione all'Inps
	Genitore non lavoratore	5	Autocertificazione
Solo per i non residenti	Famiglie non residenti ma con almeno un genitore che lavori a Cinisello Balsamo o residenza dei nonni a Cinisello Balsamo	2	Autocertificazione e dichiarazione del datore di lavoro
I contratti a progetto o quelli dove non è definita l'articolazione oraria sono equiparati al part-time			
A parità di punteggio la precedenza sarà accordata come segue:			
1. condizione di "bambino con genitore unico"			
2. bambino più piccolo d'età			

Modalità di accesso: procedure e tempistiche per l'ammissione

Le graduatorie [una per i bambini "piccoli" (che alla data del 30 settembre non hanno ancora compiuto i 14 mesi) e una per i bambini "grandi" (che alla data del 30 settembre hanno già compiuto i 14 mesi)] vengono pubblicate sul sito internet del Comune:

- entro il 15 giugno per le domande pervenute dal 1 febbraio al 30 aprile
- entro il 15 gennaio per le domande pervenute dal 1 novembre al 30 novembre

Eventuali ricorsi devono essere presentati al Comune di Cinisello Balsamo

- Settore Politiche Sociali ed Educative - mediante raccomandata A.R. entro 15 giorni dalla data di pubblicazione delle graduatorie .

La commissione potrà accedere a tutti gli atti istruttori e convocare gli operatori che hanno avuto ruolo nel procedimento. Qualora la commissione lo ritenga opportuno potrà convocare il ricorrente. La commissione risponde all'istanza entro 30 giorni dal ricevimento della stessa, comunicandone l'esito al ricorrente con lettera A.R. o notifica di messo comunale

L'Ufficio Asili Nido contatta per iscritto, attraverso gli strumenti comunicati dalle famiglie in sede di presentazione delle domande, le famiglie per comunicare l'ammissione del bambino e l'Asilo Nido assegnato.

L'accettazione del posto da parte delle famiglie deve essere effettuata via mail all'indirizzo nidi.minori@comune.cinisello-balsamo.mi.it entro 3 giorni lavorativi dalla comunicazione da parte dell'Ufficio Nidi.

In seguito all'accettazione verrà emesso il bollettino di pagamento della tassa di iscrizione il cui importo è determinato annualmente dalla Giunta Comunale: il mancato rispetto dei termini di pagamento non consente l'accesso al servizio.

Qualora la famiglia non abbia presentato la certificazione ISEE in sede di iscrizione viene applicata la tariffa massima, fermo restando la facoltà di presentarla in qualsiasi momento con applicazione della tariffa conseguente dal mese successivo

Le rette

La retta mensile è strutturata in due parti: una QUOTA FISSA MENSILE - calcolata in funzione del tempo di frequenza e della fascia ISEE di appartenenza e una QUOTA VARIABILE (detta Tariffa Unica Giornaliera) dovuta solo in caso di frequenza del servizio.

La QUOTA FISSA MENSILE è determinata con un sistema di calcolo personalizzato in funzione dell'indicatore ISEE della famiglia e con l'applicazione della seguente formula:

$$\text{RETTA} = \left\{ \left[\text{(ISEE pres-ISEE min.)} \right] * (\text{Quota max-Quota min}) \right\} + \text{Quota min.}$$

Annualmente la Giunta Comunale determina:

- a) la retta massima posta a carico del cittadino;
- b) la retta minima posta a carico del cittadino;
- c) l'I.S.E.E. Minimo (pari a 0)
- d) l'I.S.E.E. Massimo (pari al al reddito annuo derivante da pensione minima INPS da lavoro dipendente aumentato del 450%) oltre il quale è dovuto il pagamento della retta massima; La QUOTA VARIABILE (determinata annualmente dalla Giunta comunale) è invece calcolata secondo l'appartenenza a scaglioni di fasce ISEE. E' dovuta anche in caso di uscite didattiche per tutta o parte della giornata.

Sono previste agevolazioni (nella misura massima del 30% della tariffa) in caso di contemporanea iscrizione all'asilo nido da parte di due o più fratelli (l'agevolazione si applica al secondo figlio e ai successivi) o nel caso di pagamento in un'unica soluzione della quota FISSA dovuta per il periodo settembre-giugno.

Le tariffe vengono pubblicate sul sito annualmente dopo l'approvazione da parte della Giunta comunale e comunicate alle famiglie prima dell'accettazione del posto nel servizio.

La retta si può pagare:

- on line con carta di credito
- presso lo Sportello Polifunzionale (Via XXV Aprile) con carta di credito o bancomat
- presso le Farmacie comunali con carta di credito o bancomat o contante

Il pagamento deve avvenire entro 20 giorni dall'emissione dell'avviso di

pagamento

Per il servizio asilo nido non è previsto alcun rimborso sulla quota Fissa, se non per casi di calamità naturali o chiusura completa dei servizi derivante da ordinanze emesse dalle autorità competenti. In tali casi il rimborso giornaliero è calcolato nei termini di 1/20 della quota FISSA attribuita alla famiglia.

Non sono considerati giorni di chiusura del servizio derivanti da cause di forza maggiore, i giorni di chiusura per sciopero, assemblee e le chiusure previste dal calendario scolastico. L'eventuale rimborso avverrà a conguaglio sul pagamento della retta dei mesi successivi.

Dimissioni e rinuncia alla frequenza

L'Ufficio Asili Nido può disporre le dimissioni del bambino in caso di:

- mancato pagamento della retta per due mesi;
- mancata e ingiustificata frequenza del servizio per più di trenta giorni consecutivi. Dopo tale periodo il mantenimento del posto è subordinato alla presentazione di certificazioni attestanti malattia del minore o gravi e comprovate situazioni familiari.
- Specifiche circostanze stabilite dalla legge

La rinuncia alla frequenza dell'Asilo Nido può essere presentata dall'1 al 15 del mese. Coloro che intendono rinunciare alla frequenza devono presentare domanda scritta al Protocollo del Comune o inviarla via mail all'indirizzo: ufficionidi@comune.cinisello-balsamo.mi.it

Il pagamento della quota fissa della retta è dovuto per tutto il mese. Per le rinunce pervenute dopo il 16 del mese è dovuto il pagamento della retta fino al 15 del mese successivo.

La rinuncia al posto determina l'impossibilità del mantenimento dello stesso per l'anno successivo.

Il termine ultimo per rinunciare al servizio è il 15 aprile. Dopo tale data la quota FISSA è dovuta sino alla chiusura del servizio stabilita dal calendario scolastico.

Gli ambienti al nido e il loro utilizzo funzionale

Gli spazi, gli ambienti e gli arredi sono progettati a misura di bambino e secondo le norme in materia di sicurezza. Sono predisposti per offrire ai bambini un ambiente confortevole e luminoso, prestando attenzione ai particolari, all'ordine e alla scelta dei materiali e dei colori.

Ciascuna sezione in cui sono suddivisi i bambini dispone di uno spazio ludico, di una zona pranzo, del bagno e di una zona dedicata al sonno. Lo spazio è strutturato in modo confortevole, rassicurante e familiare. Negli Asili Nido lo spazio dedicato al sonno è solitamente utilizzato durante la giornata anche per altre attività. In tal caso, lo spazio viene predisposto per il sonno quotidianamente, con un arredo funzionale all'età dei bambini.

Lo spazio ludico si compone di angoli-gioco strutturati secondo l'idea di bambino competente, autonomo e libero di scegliere. Gli angoli sono arredati in modo funzionale all'attività svolta, facilmente riconoscibile dai bambini. Permettono ai bambini di organizzarsi autonomamente nella realizzazione delle attività di gioco e apprendimento sia individuali che di gruppo.

Per la zona del pranzo in ogni Asilo Nido vi sono spazi adeguatamente arredati con tavoli e sedie a misura di bambino. In altri momenti gli stessi spazi possono essere utilizzati per attività ludiche.

Ogni sezione è dotata di un bagno arredato in conformità alle norme vigenti previste per i servizi per l'infanzia. I servizi igienici sono a misura di bambino e l'ambiente è organizzato per favorire la sua autonomia.

Tutti gli Asili Nido sono dotati di una cucina interna. I pasti vengono confezionati all'interno della struttura secondo un preciso protocollo (H.A.C.C.P.) che ne garantisce sicurezza e qualità.

In ogni asilo nido sono previsti spazi adeguati per l'accoglienza delle famiglie sia per i colloqui con gli educatori sia per i momenti di distacco dal bambino in fase di ambientamento.

Ogni Asilo Nido è dotato di un giardino di facile accesso per i bambini, attrezzato con giochi per l'esterno e conformi alle norme vigenti in materia di sicurezza.

Gli ambienti e gli impianti sono controllati secondo quanto previsto dalle norme vigenti in materia di sicurezza.

I necessari interventi di manutenzione su strutture, arredi e materiali vengono segnalati agli uffici competenti entro 24 ore dal riscontro del danno.

Gli spazi sono strutturati e arredati per essere polifunzionali e rispondere alle diverse attività educative e di cura.

Ogni Asilo Nido dispone di un giardino opportunamente piantumato e attrezzato per il gioco.

Su tutte le superfici vengono effettuati controlli batteriologici a campione secondo il protocollo H.A.C.C.P.

Le pulizie vengono effettuate secondo il protocollo H.A.C.C.P.¹ e registrate su schede tecniche.

Tutti gli Asili Nido dispongono di una lavanderia interna.

Gli spazi sono disposti in modo da essere facilmente fruibili dai bambini allo scopo di favorire l'accesso autonomo ai giochi e ai materiali.

Si effettueranno annualmente valutazioni sulla soddisfazione delle famiglie rispetto alla qualità degli ambienti degli Asili Nido.

¹ *H.A.C.C.P. (Hazard Analysis and Critical Control Points) è un sistema di autocontrollo per tutti gli operatori del settore alimentare e ha l'obiettivo di stabilire misure di controllo per prevenire l'insorgere di problemi igienici e sanitari. L'H.A.C.C.P. è stato introdotto in [Europa](#) nel [1993](#) con la direttiva 43/93/CEE, sostituita nel [2006](#) dal [Regolamento CE 852/2004](#).*

L'ambientamento

L'ambientamento è il primo periodo di frequenza all'Asilo Nido che il bambino trascorre con il proprio familiare. È un momento privilegiato di conoscenza e scambio di informazioni fra la famiglia e gli educatori sulle abitudini e i ritmi di ciascun bambino al fine di consentire il passaggio dal contesto familiare alla dimensione più allargata del Nido. L'ambientamento:

- permette al bambino un passaggio graduale dalle abitudini di casa a quelle dell'Asilo Nido;
- gli consente di separarsi serenamente dal genitore e di instaurare un rapporto di fiducia con gli educatori;
- li aiuta a familiarizzare con l'ambiente circostante e ad abituarsi alla presenza di altri bambini.

Allo stesso tempo permette anche ai genitori di acquistare fiducia negli educatori che li aiutano e li accompagnano nel percorso di distacco graduale dal bambino. Tale distacco è reso più facile anche dalla possibilità di condividere tale esperienza con altri genitori.

Prima di iscrivere i bambini le famiglie hanno la possibilità di visitare gli Asili Nido, contattando l'Ufficio Asili Nido per fissare un appuntamento.

L'ambientamento è progettato dal personale educativo attraverso un percorso definito di incontri e colloqui, e prevede gradualità di tempi ed elasticità di durata.

Durante il periodo di ambientamento gli educatori rassicurano i familiari e i bambini creando un ambiente sereno e atto a favorire l'interesse verso i coetanei e il contesto circostante.

L'ambientamento prevede un colloquio tra familiari ed educatori finalizzato alla conoscenza reciproca e allo scambio di informazioni utili relative alle abitudini quotidiane del bambino e all'organizzazione dell'Asilo Nido.

Segue l'ambientamento vero e proprio, durante il quale il bambino trascorre il tempo all'Asilo Nido accompagnato da una figura familiare. L'ambientamento avviene in gruppo e solitamente ha una durata compresa tra le 2 e le 4 settimane.

I tempi e le modalità di permanenza dei familiari nel Servizio durante questo periodo vengono concordati con gli educatori ed eventualmente modificati in base alle esigenze di ciascun bambino e della sua famiglia .

L'accoglienza ed il ricongiungimento

L'accoglienza ad inizio giornata rappresenta il momento di passaggio dalla casa all'Asilo Nido. È il momento in cui il bambino lascia le figure familiari di riferimento per essere accolto dagli educatori e cominciare una giornata con altri bambini e altri adulti.

Il ricongiungimento rappresenta il momento conclusivo della giornata all'Asilo Nido, ed è il momento di riavvicinamento del bambino ai familiari.

L'accoglienza e il ricongiungimento sono momenti carichi di significati relazionali, affettivi e cognitivi. Sono finalizzati a favorire la continuità tra la vita familiare e l'Asilo Nido. Per tale ragione sono ideati per essere percepiti dai bambini e dai familiari come momenti rituali piacevoli che rendano facile ritrovarsi. I bambini possono arrivare all'Asilo Nido a partire dalle 7.30.

I familiari si fermano in compagnia dei bambini per il tempo e secondo le modalità concordate con gli educatori e ritenute più adeguate. Per facilitare il distacco e l'ingresso nella nuova situazione tenendo conto dei bisogni del bambino possono essere utilizzati oggetti familiari che aiutano il bambino ad accettare il distacco. I familiari arrivano all'Asilo Nido per riprendere i bambini e portarli a casa negli orari previsti dalla modalità di frequenza.

Al momento dell'uscita del bambino gli educatori preparano il ricongiungimento con il familiare creando un'atmosfera calda e tranquilla.

Viene garantita la flessibilità: per assecondare i tempi e le esigenze delle famiglie i bambini possono essere portati all'Asilo Nido a partire dalle 7.30. L'accoglienza avviene all'interno della sezione e in presenza degli educatori di riferimento.

Le proposte educative ed il gioco

All'Asilo Nido gli educatori progettano giochi, attività, percorsi di sperimentazione e di apprendimento in un ambiente ricco di stimoli. Le attività sono progettate spesso a partire dall'esperienza di vita diretta dei bambini, tenendo conto della fascia d'età e dei singoli interessi.

Le attività possono essere strutturate o non strutturate.

Le prime sono situazioni di gioco pensate e predisposte dall'adulto con obiettivi e finalità precisi. Ogni proposta prevede un percorso ben definito che si evolve arricchendosi di volta in volta per tener vivo l'interesse e la partecipazione dei bambini.

Le attività strutturate si svolgono in uno spazio definito e pre-allestito, dove i bambini sono suddivisi in piccoli gruppi, e secondo l'interesse. I bambini possono sperimentare attività grafico-pittoriche, manipolative, di pratica psicomotoria, di drammatizzazione, di conoscenze e travasi di materiali naturali.

Le attività non strutturate sono momenti di gioco in cui si lascia spazio alla creatività e alla capacità organizzativa e di collaborazione del singolo bambino con il gruppo. Durante queste attività l'adulto svolge un ruolo di osservazione e facilitazione del gioco/attività, intervenendo per sostenere comportamenti di esplorazione, scoperta e curiosità. I bambini giocano liberamente in angoli preparati per loro, quali l'angolo della casetta, l'angolo dei travestimenti o l'angolo delle costruzioni.

Nella prima parte dell'anno si prediligono proposte non strutturate per favorire la conoscenza tra i bambini, la relazione e la capacità di stare in gruppo, l'ambientamento dei bambini nuovi.

Le attività svolte all'Asilo Nido sono documentate dagli educatori attraverso fotografie, video e raccolta di materiali.

Durante l'anno scolastico ogni sezione porta avanti, con tempi e modalità proprie, alcuni progetti specifici su tematiche individuate a partire dalle esigenze dei bambini.

Alcuni progetti fanno parte dell'identità di ciascun Asilo Nido e si rinnovano di anno in anno.

È prevista una progettazione educativa annuale.

Tutto il personale dell'Asilo Nido si riunisce con cadenza mensile per verificare la realizzazione del progetto educativo.

Le attività sono progettate in modo accurato e attento alle diverse età, al livello di sviluppo e alle esigenze dei bambini e delle famiglie.

Le attività si svolgono in ambienti polifunzionali, articolati in angoli opportunamente attrezzati per la realizzazione delle diverse attività.

Il progetto educativo annuale è presentato alle famiglie durante una delle riunioni di sezione.

Le famiglie che lo desiderano possono chiedere di visionare il progetto educativo.

Almeno 3 volte nel corso dell'anno si svolgono incontri di sezione ai quali partecipano gli educatori e le famiglie.

In ogni sezione è esposta una bacheca nella quale sono riportate e descritte sinteticamente le attività svolte dai bambini durante la giornata.

I famigliari possono trascorrere almeno una giornata con i loro bambini all'Asilo Nido al fine di dividerne le esperienze.

Sono previsti almeno 3 momenti di festa aperti alle famiglie.

Ogni anno sono proposti almeno 2 incontri individuali degli educatori con i genitori.

I momenti di routine: il cambio ed il bagno

Il momento del bagno e del cambio sono importanti perché permettono di creare un rapporto intimo tra gli educatori e i bambini.

Questi momenti, caratterizzati da un'attenzione individualizzata dell'educatore nei confronti del bambino, consentono di costruire una relazione affettiva significativa e incentivano il bambino a orientarsi verso la cura del proprio corpo.

Affinché ciò avvenga occorre che i bambini percepiscano un'atmosfera rilassata e un clima disteso che li rassicuri e li incoraggi allo sviluppo graduale dell'autonomia.

I momenti del cambio e del bagno si svolgono con modalità diverse in base all'età dei bambini.

Tenendo in considerazione le competenze di ciascuno, i bambini vengono incoraggiati a svolgere le diverse attività (svestirsi, lavarsi, asciugarsi...) in modo autonomo.

Il bagno è un ambiente creato a misura di bambino proprio al fine di permettere a ciascuno di compiere autonomamente le attività e le azioni necessarie.

I bagni sono attrezzati per favorire l'utilizzo autonomo da parte dei bambini.

I prodotti per la cura e l'igiene sono specifici per bambini.

La cura e la pulizia degli ambienti sono effettuate almeno 2 volte al giorno.

Il cambio del pannolino viene fatto almeno 3 volte al giorno e al bisogno.

Ad ogni bambino vengono lavate le mani almeno 3 volte al giorno e al bisogno. Gli asciugamani sono cambiati dopo ogni utilizzo.

I momenti di routine: il pranzo e la merenda

I momenti del pranzo e della merenda sono parte integrante del progetto educativo. Sono organizzati con la massima cura e tenendo conto non solo degli aspetti nutrizionali e della qualità degli alimenti, ma anche dei significati culturali, affettivi e sociali. I momenti del pranzo e della merenda sono pensati per suscitare nel bambino interesse per il cibo, stimolandone la curiosità attraverso i colori, la forma e l'abbinamento dei diversi alimenti.

Sono inoltre ideati per favorire la condivisione di un momento di socialità, l'acquisizione di regole di comportamento, di educazione alimentare e di progressiva autonomia nell'assunzione del cibo.

Il pranzo e le merende sono serviti in spazi adeguatamente predisposti in base alle esigenze delle diverse età dei bambini.

I bambini sono suddivisi in piccoli gruppi e l'educatore siede con loro. I bambini piccoli sono imboccati, mentre i più grandi vengono stimolati a mangiare da soli e aiutati nel corretto utilizzo delle posate.

Il pranzo viene servito tra le 11.30 e le 12.00.

La merenda è somministrata alle 16.15.

I menù sono due, invernale e estivo, e ruotano su 4 settimane. Sono predisposti in base alla tabella nutrizionale elaborata dai servizi sanitari competenti, calibrati sulla fascia d'età 0-3 anni e sono differenziati a seconda della stagionalità dei cibi.

Tutti i cibi, inclusi gli omogeneizzati, sono preparati con alimenti prevalentemente freschi e di origine biologica.

È possibile concordare una dieta speciale per bambini che presentano necessità alimentari particolari per ragioni di salute, etiche e religiose/culturali.

I menù sono affissi in bacheca e sono consegnati alle famiglie all'inizio dell'anno scolastico.

Eventuali variazioni sono comunicate ai genitori dagli educatori

Ogni Asilo Nido è provvisto di una cucina attrezzata nella quale le cuoche preparano i pasti.

I pasti per i bambini sono preparati quotidianamente da una cuoca, in base all'età, alle diverse esigenze etiche, culturali, religiose autocertificate e alle esigenze di salute certificate dal pediatra del bambino.

È previsto un menù sostitutivo in caso di indisposizione del bambino (dieta in bianco, ecc.).

I generi alimentari sono tutti acquistati da fornitori qualificati che garantiscono prodotti di prima qualità, di provenienza preferibilmente locale.

Gli alimenti utilizzati sono prevalentemente provenienti da colture e allevamenti biologici.

Per la preparazione dei cibi vengono utilizzati alimenti freschi e di stagione.

La cuoca compila giornalmente il manuale di autocontrollo H.A.C.C.P, redatto secondo quanto previsto dalla Legge n. 155/97.

Il manuale di autocontrollo è settimanalmente monitorato da personale esterno predisposto ai controlli.

Il bavaglino viene cambiato dopo ogni pranzo o merenda.

I momenti di routine: il sonno ed il riposo

Il passaggio dalla veglia al sonno è un momento delicato perché il bambino per addormentarsi serenamente ha bisogno di un ambiente rassicurante e tranquillo. Al momento del sonno l'ambiente viene oscurato con tende pesanti, attrezzato con materassi, grandi cuscini, pedane o brandine.

Con una musica dolce e tranquilla in sottofondo, rispettando la ritualità e i tempi di ciascuno, gli educatori accompagnano i bambini nella stanza/spazio sonno e li aiutano ad addormentarsi. Ciascun bambino può tenere con sé durante il sonno un oggetto a lui caro.

La costante presenza degli educatori durante il riposo assicura che il risveglio avvenga in un clima di serenità e tranquillità.

Durante il riposo ogni bambino ha a disposizione un suo spazio adeguatamente predisposto e dispone del proprio cuscino e del proprio corredo, in modo da rendere l'ambiente del riposo rassicurante, familiare e intimo.

Di norma il momento del riposo segue il pranzo e precede la merenda e si svolge tra le 13.00 e le 15.00.

I momenti del riposo vengono organizzati sulla base delle specifiche esigenze e abitudini di ogni bambino, comunicate agli educatori dai genitori.

Per il riposo dei bambini sono utilizzati materassi anallergici e ignifughi, la cui sicurezza è certificata.

Un educatore è presente durante tutto il periodo di riposo per prestare attenzione alle abitudini di sonno e al modo di addormentarsi di ciascun bambino.

Le risorse umane, professionali e la loro formazione

Le educatrici svolgono le attività educative e di cura dei bambini, mantengono la relazione con le famiglie e promuovono la partecipazione attiva dei genitori alla vita dell'Asilo Nido.

Tutti gli educatori possiedono la qualifica richiesta dalla legge e si aggiornano costantemente per migliorare la qualità del loro lavoro. Le coordinatrici sovrintendono all'andamento dell'Asilo Nido seguendo gli indirizzi dell'Amministrazione comunale. In particolare coordinano e gestiscono il personale educativo ed ausiliario nello svolgimento delle attività. Collaborano inoltre con l'Amministrazione comunale nel formulare proposte di miglioramento del Servizio e coordinano le riunioni del personale dell'Asilo Nido.

La tenuta pedagogica dei servizi all'infanzia (sia a gestione diretta sia a gestione "Insieme per il sociale") è di competenza dell'Amministrazione comunale che esercita un ruolo di supervisione del lavoro di équipe degli operatori.

Per i servizi La Trottola e Raggio di Sole il coordinamento gestionale è compito del personale individuato dall'Azienda consortile Insieme per il Sociale, mentre per gli altri nidi il coordinamento è in capo a personale comunale.

Le cuoche preparano e coordinano la distribuzione dei pasti, gestisce l'approvvigionamento degli alimenti, sovrintende alla pulizia della cucina e delle attrezzature

Le ausiliarie provvedono alla pulizia degli ambienti, degli arredi, dei giochi e dei materiali. Presiedono alla cura e all'ordine del guardaroba, collaborano con il personale educativo in specifici momenti della giornata, in particolare durante i momenti il riposo, i pasti, l'accoglienza e il ricongiungimento, contribuendo a garantire il buon funzionamento dell'Asilo Nido.

Il lavoro di gruppo è uno strumento importante per il buon andamento e la qualità del Servizio. Esso avviene tenendo conto delle diverse professionalità e responsabilità degli operatori coinvolti.

In ogni Asilo Nido sono presenti i seguenti gruppi:

- il gruppo composto da tutto il personale dell'Asilo Nido;
- il gruppo composto dal personale educativo dell'Asilo Nido;
- il gruppo composto dal personale educativo delle singole sezioni;
- il gruppo costituito dal personale ausiliario dell'Asilo Nido.

Per i diversi gruppi sono previsti incontri specifici e integrati con gli altri gruppi di lavoro. Tali incontri sono dedicati alla condivisione e al confronto sulla programmazione, alla verifica delle attività educative e all'organizzazione dell'Asilo Nido .

Le pedagogiste sono in possesso della laurea quadriennale o quinquennale in discipline socio-psico-pedagogiche.

Le coordinatrici sono in possesso almeno di un diploma quadriennale a indirizzo socio-psico-pedagogico.

Gli educatori sono in possesso del diploma magistrale, del diploma di liceo socio-psico-pedagogico o della qualifica di puericultrice.

Le cuoche sono in possesso del titolo di licenza media.

Le ausiliarie sono in possesso della licenza media.

Per tutto il personale educativo è previsto un piano di formazione e aggiornamento annuale unico per tutti i nidi (sia a gestione diretta da parte del Comune che a gestione "Insieme per il Sociale"), così come per il personale ausiliario.

È previsto un incontro settimanale del personale educativo di ciascuna sezione.

Sono previsti 2 incontri al mese del personale educativo dell'Asilo Nido.

È previsto almeno un incontro ogni 2 mesi del personale ausiliario, al quale partecipano la coordinatrice e una rappresentanza del personale educativo.

La comunicazione e la partecipazione delle famiglie alla vita dell'asilo nido

La comunicazione, il coinvolgimento e la partecipazione delle famiglie alla vita dell'Asilo Nido sono strumenti indispensabili per instaurare un rapporto di fiducia reciproca e per garantire continuità e coerenza educativa tra il contesto familiare e quello dell'Asilo Nido.

Lo scambio e la condivisione di informazioni permettono infatti agli educatori di operare in stretta collaborazione con le famiglie.

A tal fine, sono previsti in diversi periodi dell'anno incontri formali e informali, collettivi e individuali, nei quali gli operatori e i genitori condividono il progetto educativo e le strategie di intervento e si confrontano anche su temi di carattere più generale. Periodicamente vengono organizzate riunioni di sezione, feste, incontri a tema, momenti per i colloqui individuali.

Nel corso di tutto l'anno le famiglie possono chiedere di incontrare individualmente gli educatori, la coordinatrice e la responsabile pedagogico dei servizi.

I momenti dell'accoglienza e del ricongiungimento sono altre occasioni quotidiane per un breve scambio verbale con l'educatore. In ogni Servizio è presente una bacheca nella quale sono affissi gli avvisi di carattere generale, quali il regolamento dell'Asilo Nido e il calendario scolastico.

Una bacheca è anche presente all'interno di ciascuna sezione al fine di favorire lo scambio quotidiano di informazioni su quanto avvenuto durante la giornata, sulle attività svolte e per dare comunicazioni. Su di essa è inoltre affisso il menù del giorno. Per eventuali comunicazioni i genitori possono anche utilizzare la posta elettronica, scrivendo alla coordinatrice e/o alla responsabile pedagogico. Per ciascuna sezione sono previste almeno 2 assemblee dei genitori ogni anno, coordinate dagli educatori.

Per i genitori dei nuovi iscritti è programmato un incontro specifico all'inizio dell'anno scolastico.

Vengono organizzate almeno 2 feste all'anno, che si tengono di solito prima della chiusura per le festività natalizie e alla fine dell'anno scolastico, alle quali i genitori partecipano insieme ai bambini.

Sono previsti almeno 2 colloqui individuali ogni anno tra i genitori e gli educatori.

I genitori possono chiedere in ogni momento un colloquio individuale con gli educatori.

Sono previsti momenti di partecipazione delle famiglie alla vita del nido attraverso incontri che possono essere richiesti dalle famiglie stesse

LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Tra gli elementi costitutivi della Carta dei Servizi vi è quello di indicare con precisione quali strumenti di valutazione, direttamente riferibili all'utenza, sono da attivare per monitorare i servizi e le prestazioni erogate.

A tale scopo, per avere un quadro aggiornato della valutazione delle famiglie circa la qualità dei servizi erogati e sulla rispondenza dei servizi alle loro attese ed ai loro bisogni, i Servizi per la Prima Infanzia si impegnano a:

- monitorare e verificare periodicamente tutti gli standard di qualità indicati nella Carta dei Servizi;
- effettuare una valutazione annuale della qualità percepita dalle famiglie attraverso la rilevazione del livello di soddisfazione riscontrato per diversi aspetti dei servizi, i cui risultati saranno restituiti alle famiglie e inseriti come indici di valutazione della performance dei servizi all'infanzia;
- monitorare costantemente la qualità dei servizi attraverso la valutazione dei reclami e dei suggerimenti pervenuti.

LE FORME DI TUTELA DELLE FAMIGLIE

La Carta dei servizi prevede una procedura formalizzata che consente ai genitori di presentare reclami e di ottenere tutela rispetto alla non conformità dei servizi agli standard di qualità stabiliti.

I reclami dei genitori, insieme ai suggerimenti e alle segnalazioni di irregolarità, rappresentano non soltanto una forma di tutela per i cittadini, ma costituiscono per i Servizi per la Prima Infanzia e per l'Amministrazione comunale strumenti utili al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi. In caso si verifichi una violazione della presente Carta, i genitori possono inoltrare reclamo scritto all'Ufficio Asili Nido che segnala il reclamo al gruppo di coordinamento dei servizi. Il gruppo di coordinamento verifica la pertinenza della segnalazione, compie i necessari accertamenti e segnala ai responsabili competenti il disservizio.

Il reclamo verrà comunicato anche ai referenti politici e amministrativi (assessore e dirigente di settore).

Entro 30 giorni dalla segnalazione, il genitore riceverà dall'Ufficio Asili Nido comunicazione degli accertamenti effettuati e degli impegni presi per la rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate. Il reclamo deve necessariamente essere presentato in forma scritta, inviando una mail all'indirizzo nidi.minori@comune.cinisello-balsamo.mi.it o utilizzando il modulo predisposto, disponibile in tutti le sedi dove viene erogato il servizio.

Il reclamo, redatto sul modulo, deve essere consegnato all'ufficio Protocollo del Comune - Via XXV Aprile, 4

Nel caso sia effettivamente accertata un'inadempienza rispetto agli impegni presi attraverso la Carta dei Servizi per la Prima Infanzia il Servizio si impegna entro 60 giorni a rimuovere l'irregolarità e a comunicare l'avvenuta procedura di ripristino dello standard alle famiglie che hanno inoltrato il reclamo .

I DOVERI DEI CITTADINI UTENTI

A fronte di un sistema di diritti e di tutele del cittadino che la Carta dei Servizi per la Prima Infanzia definisce e garantisce, agli utenti del servizio è richiesto di:

rispettare, con un comportamento corretto e responsabile, le regole, le procedure e gli orari dei servizi e delle strutture, accogliendo le indicazioni del personale e avvisando con anticipo eventuali modifiche rispetto agli accordi presi con gli operatori;

rispettare la professionalità degli operatori, privilegiando atteggiamenti di fiducia e di attenzione reciproca volti a garantire un clima sereno e collaborativo;

rispettare gli altri utenti dei servizi, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disagio o disturbo;

partecipare, nei limiti della propria disponibilità di tempo, alla vita dei Servizi per la Prima Infanzia condividendo con gli operatori le dinamiche educative e contribuendo con il proprio apporto a migliorare la qualità del servizio.

partecipare al costo del servizio sulla base delle rette stabilite e nel quadro della normativa vigente.

ALLEGATI

Modulo di reclamo

Reclamo presentato da:	
cognome	
nome	
Nato/a a :	il
Residente in	
tel	
e-mail:	
Servizio in cui si riscontra l'irregolarità (indicare il nome dell'Asilo Nido o del Centro Prima Infanzia per cui si presenta il reclamo)	
Giorno e ora in cui si è riscontrata l'irregolarità	
Motivi del reclamo	
Data	Firma

