



**FRANCIACORTA**

**COMUNE DI COLOGNE**

**SOCIETA' COOPERATIVA**

**SOCIALE ONLUS**

# **CARTA DEI SERVIZI DELL' ASILO NIDO COMUNALE**

Approvata con delibera di Giunta Comunale n      del



## FRANCIACORTA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

### CHI SIAMO

Franciacorta Società Cooperativa Sociale ONLUS nasce nel 1992 dall'iniziativa di un gruppo di educatori

che operavano nella zona della Franciacorta.

Franciacorta non ha scopo di lucro, è ONLUS di diritto,

le risorse sono destinate ai nuovi progetti, reinvestite per garantire migliori condizioni e crescita professionale dei dipendenti.

Il servizio di cui si occupa principalmente è l'intervento di assistenza "ad personam" ai soggetti minori disabili o in situazioni di svantaggio frequentanti le scuole di ogni ordine e grado e l'Assistenza Domiciliare e Tutela Minori.

La Franciacorta Cooperativa realtà ormai consolidata sul territorio, *senso della realtà locale e collaboratore* per l'individuazione di soluzioni ai bisogni emergenti, progetta interventi di supporto alle diverse realtà territoriali: famiglia, comune, scuola.

### LE NOSTRE FINALITA'

***il perseguimento dell'interesse generale della comunità***

***la promozione umana***

***l'integrazione sociale dei cittadini***

### LE NOSTRE ATTIVITA'

#### AREA DISABILITA'

Assistenza ad Personam

Assistenza Domiciliare e interventi individualizzati D.Lgs. 162/98

#### AREA MINORI E FAMIGLIE

Educativa Micro-Nido

Assistenza Domiciliare Minori

## CARTA DEI SERVIZI

### INDICE

<b>1. LA CARTA DEI SERVIZI</b>	pag. 03
1.1 Che cosa è la carta dei servizi?	pag. 03
1.2 Quali sono i principi a cui si ispira?	pag. 03
1.3 Validità della carta dei servizi	pag. 04
<b>2. IL SERVIZIO DI ASILO NIDO</b>	pag. 04
2.1 Riferimenti Normativi	pag. 04
2.2 Che cos'è e a chi si rivolge?	pag. 04
2.3 Capacità ricettiva	pag. 05
2.4 Modalità di gestione	pag. 05
2.5 Dove si trova l'asilo nido?	pag. 05
2.6 Contatti	pag. 05
2.7 Orari, calendario di apertura e costo del servizio	pag. 06
<b>3. COME SI ACCEDE AL SERVIZIO?</b>	pag. 06
3.1 Come iscriversi all'asilo nido?	pag. 06
3.2 Graduatoria e ammissione al servizio	pag. 07
3.3 Come effettuare cambi del modulo di frequenza?	pag. 08
3.4 Come effettuare cambi temporanei del modulo di frequenza?	pag. 08
3.5 Come ci si ritira dal servizio?	pag. 08
3.6 Determinazione delle rette	pag. 08
3.7 Modalità di fatturazione	pag. 09
<b>4. COME FUNZIONA L'ASILO NIDO</b>	pag. 10
4.1 Progetto educativo	pag. 10
4.2 Come avviene l'inserimento?	pag. 10
4.3 La giornata tipo rituali e routines	pag. 11
4.4 Servizio mensa	pag. 11
4.5 Salute	pag. 12
<b>5. MOMENTI DI INCONTRO E DI PARTECIPAZIONE</b>	pag. 13
5.1 La partecipazione dei genitori	pag. 14
5.2 Valutazione della qualità	pag. 14
5.3 Reclami e/o suggerimenti	pag. 14
5.3 Tutela della privacy	pag. 15
5.4 Sicurezza	pag. 15

Allegati:

- Modulo di reclamo/suggerimento

- Questionario di verifica del grado di soddisfazione del servizio di asilo nido

[Carta dei servizi Asilo Nido Comunale](#)

## SEZIONE 1. LA CARTA DEI SERVIZI

### ART.1 Che cosa è la carta dei servizi?

1. La carta dei servizi è lo strumento per l'orientamento dell'utente che si propone di fornire, nell'ambito dei servizi educativi e in una logica di trasparenza, tutte le informazioni necessarie per conoscere ed utilizzare al meglio l'Asilo Nido.
2. Secondo le ultime indicazioni di legge la Carta dei Servizi viene considerata un requisito indispensabile nella erogazione del servizio di asilo nido.
3. La carta dei servizi ha dunque le seguenti finalità:
  - a. illustrare gli obiettivi e i servizi offerti dall'asilo nido informare sulle procedure per accedere al servizio
  - b. indicare le modalità di erogazione del servizio
  - c. assicurare la tutela degli utenti
  - d. fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti
4. Attraverso la consultazione della Carta dei Servizi sarà quindi possibile conoscere:
  - a. le modalità di gestione del servizio
  - b. l'organizzazione dell'asilo nido
  - c. le sue modalità di funzionamento
  - d. le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente
  - e. la partecipazione dell'utente al miglioramento continuo del servizio
5. La Carta dei Servizi dell'asilo nido è a disposizione di tutti i cittadini presso l'Area Servizi alla Persona – Ufficio Servizi Scolastici, presso l'asilo nido Comunale oppure può essere scaricata dal sito internet del Comune di Cologne.
6. Inoltre è consegnata alle famiglie al momento della presentazione della richiesta di ammissione al servizio.

### 1.2 Quali sono i principi a cui si ispira?

Nel rispetto di quanto previsto dalla legge, la Carta dei servizi adottata risponde ai principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici secondo il DPCM del 27.01.1994, ed in particolare:

<b><u>Uguaglianza</u></b>	Agli utenti è garantita uguaglianza ed equità nell'accesso ai servizi senza distinzione di genere, età, origine etnica o nazionalità, lingua, religione, convinzioni, opinioni politiche, condizioni personali e sociali, differenti abilità.
<b><u>Imparzialità</u></b>	Gli operatori del servizio svolgono la loro attività secondo criteri di obiettività, garantendo la completa imparzialità tra gli utenti
<b><u>Partecipazione</u></b>	E' promossa la partecipazione dell'utenza al fine di tutelare la corretta erogazione del servizio, favorire la collaborazione con gli operatori e migliorare la qualità delle prestazioni. L'utente può produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il Comune di Cologne e la Cooperativa Franciacorta si impegnano a rilevare la valutazione degli utenti circa la qualità del servizio reso.
<b><u>Continuità</u></b>	Il Comune di Cologne, e la Cooperativa Franciacorta, per quanto possibile, s'impegnano a ridurre i disagi in caso di sospensione temporanea del servizio.
<b><u>Efficienza ed efficacia</u></b>	Il Comune di Cologne e la Cooperativa Franciacorta si impegnano a programmare, organizzare ed erogare i servizi e gli interventi secondo obiettivi d'efficacia ed efficienza. Le risorse disponibili sono impiegate con razionalità al fine di produrre i massimi risultati possibili in termine di benessere per i cittadini. I servizi sono valutati in base alla capacità di raggiungere gli obiettivi previsti ottimizzando le risorse a disposizione.

### **1.3 Validità della carta dei servizi**

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi sono valide da settembre 2013 fino ad agosto 2018, salvo che non intervengano disposizioni normative o organizzative che richiedano di modificarne i contenuti.

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

### **ART. 2.1 Riferimenti Normativi**

1. Di seguito riportiamo i riferimenti normativi più recenti ed utili alla gestione di servizi rivolti alla prima infanzia:

- ✓ [Legge Regionale n. 3 del 12.03.2008](#) “Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e sociosanitario”;
- ✓ [Delibera Regionale n° 7437 del 13/06/2008](#) che, in applicazione dell’art.4 comma 2 della L.R. 3/2008 ha individuato le unità di offerta sociali che costituiscono la rete di cui all’art. 1 comma 2 della L.R. 3/2008;
- ✓ [Delibera Regionale n° 7/20588 dell’11 febbraio 2005](#) in relazione ai requisiti organizzativi di
- ✓ [Autorizzazione al Funzionamento per la Prima Infanzia e s.m.i.](#);
- ✓ [L.R. 1/2000](#): definizione delle competenze degli Enti Locali in campo educativo ed assistenziale;
- ✓ [L. 328 novembre 2000](#), "Legge-quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi L.R. 23/99: legge regionale per le politiche familiari, utile alla realizzazione di servizi integrativi

### **2.2 Che cos’è e a chi si rivolge?**

1. L’asilo nido offre un servizio socio-educativo che aspira a superare il mero scopo assistenzialistico di custodia. Se da un lato consente ai genitori di riprendere serenamente l’attività lavorativa con la certezza di delegare i compiti di cura ed educazione a personale non improvvisato, specializzato nella formazione socio – educativa, dall’altro si definisce con una finalità prima di promuovere il complessivo processo di crescita del bambino e il benessere individuale attraverso la costruzione di relazioni personali significative, proposte ed esperienze per la formazione integrale della personalità.
2. In questo modo l’asilo nido diviene motore autonomo di attività d’integrazione all’azione educativa della famiglia durante l’intero arco dell’anno educativo.
3. Il servizio promuove, inoltre, l’incontro e gli scambi fra i genitori, la crescita affettiva dei nuclei famigliari e delle competenze genitoriali, l’eventuale associazionismo dei medesimi nonché interventi per la tutela di minori inseriti in nuclei disagiati, che consenta di prevenire casi a rischio di emarginazione ed esclusione sociale.
4. L’asilo nido Comunale accoglie bambini e bambine di età compresa tra i 3 mesi e i 3 anni.

### **2.3 Capacità ricettiva**

1. L’asilo nido Comunale ha una capacità ricettiva dal punto di vista strutturale pari a 24 posti, definita nel rispetto degli standard previsti dalla DGR 20588 del 11/02/2005 “Definizione dei requisiti minimi strutturali ed organizzativi di autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali per la prima infanzia” e dalle successive circolari attuative.

### **2.4 Modalità di gestione**

- 1) La gestione dell’asilo nido Comunale è stata affidata, per il periodo settembre 2013 – agosto 2018, con la formula della concessione di servizio alla Franciacorta Società Cooperativa Sociale Onlus con sede a Palazzolo sull’Oglio (BS) via Paganini, 17.
- 2) Con l’istituto della concessione l’Amministrazione Comunale mantiene tutti i poteri spettanti ai sensi di legge al concedente del pubblico servizio di asilo nido, ovvero:

- a) la determinazione delle rette, la raccolta delle iscrizioni, la predisposizione e lo scorrimento della graduatoria (congiuntamente con il concessionario)
- b) la gestione del servizio di refezione nonché il controllo e la supervisione sull'andamento del servizio;
- 3) ferma restando la titolarità gestionale in capo al concessionario, cui competono la responsabilità ed il rischio gestionale complessivi e la direzione del servizio e delle relative strutture.
- 4) La Franciacorta Cooperativa interviene nella gestione delle attività operative e funzionali, con riferimento a servizi consolidati ed eventualmente innovativi, acquisendo, quale corrispettivo delle proprie attività, le tariffe per la fruizione dei servizi corrisposte dagli utenti stessi e un corrispettivo parziale versato dall'amministrazione finalizzato a garantire l'equilibrio economico finanziario della gestione in presenza di tariffe amministrate per finalità sociali.

## **2.5. Dove si trova l'asilo nido?**

L'Asilo Nido Comunale si trova a Cologne in Via E.A. Dalla Chiesa – Cologne (BS)

## **2.6. Contatti**

Asilo Nido Comunale - Via E.A. Dalla Chiesa – Cologne (BS)

Telefono 030/7050426

e.mail [info@cooperativafranciacorta.org](mailto:info@cooperativafranciacorta.org)

**Comune di Cologne**, Ufficio Pubblica Istruzione/Protocollo, Piazza Garibaldi, n. 31 Tel. 030.7058101,  
@:segreteria1@comune.cologne.bs.it oppure [istruzioneepubblica@comune.cologne.bs.it](mailto:istruzioneepubblica@comune.cologne.bs.it)  
Sito: [www.comune.cologne.bs.it](http://www.comune.cologne.bs.it)

**Franciacorta Società Cooperativa Sociale Onlus** – Via Paganini, 17 – Palazzolo sull'Oglio (BS)

Telefono e fax 030.7050511

e-mail [info@cooperativafranciacorta.org](mailto:info@cooperativafranciacorta.org)

sito internet [www.cooperativafranciacorta.org](http://www.cooperativafranciacorta.org)

## **2.7 Orari, calendario di apertura e costo del servizio**

L'Asilo Nido è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 18.00 con possibilità di modulare gli orari di frequenza dei bambini a seconda delle necessità famigliari. Di seguito i moduli di frequenza:

modulo giornaliero:	dalle 07.30 alle 16.30
modulo part-time mattutino:	dalle 07.30 alle 13.00
Modulo part-time pomeridiano	dalle 13.00 alle 18.00 (solo al raggiungimento di 8 (otto) iscrizioni :

Per l'anno 2015/2016 le tariffe per le rette di frequenza dell'asilo nido sono le seguenti (delibera di G.C. del /03/2015:

tempo pieno residenti	€ 420,00 più IVA al 4%
tempo pieno non residenti	€ 500,00 più IVA al 4%
tempo parziale residenti	€ 320,00 più IVA al 4%
tempo parziale non residenti	€ 400,00 più IVA al 4%

In caso di rimodulazione degli orari di frequenza saranno applicate le seguenti tariffe:

posticipo	dalle 16,30	alle 18,00	(solo al raggiungimento di 8 (otto) iscrizioni	€ 120,00 più IVA al 4%
-----------	-------------	------------	--	------------------------

L'Asilo Nido funziona, come disposto dalla normativa regionale, per 47 settimane annuali indicativamente dalla prima settimana di settembre fino all'ultima di luglio.

Il calendario annuale di attività viene definito congiuntamente dall'Amministrazione Comunale e dalla Franciacorta Cooperativa tenendo conto di:

- a) tutte le festività civili e religiose;
- b) chiusura del mese di agosto;
- c) il giorno della festa del Santo patrono di Cologne (19 giugno)

Il calendario definitivo viene consegnato alle famiglie all'inizio dell'anno educativo.

### **3. COME SI ACCEDE AL SERVIZIO?**

#### **3.1 Come iscriversi all'asilo nido?**

All'Asilo Nido possono essere iscritti i bambini fin dal primo giorno della nascita fino ai 36 mesi d'età.

Le domande di iscrizione devono essere presentate presso l'ufficio Pubblica Istruzione/Protocollo del Comune di Cologne utilizzando l'apposito modulo disponibile presso gli Uffici medesimi o scaricabile dal sito internet comunale entro il 31 marzo dell'anno di riferimento.

Oltre tale termine sarà comunque possibile presentare domanda di iscrizione, che sarà inserita in apposita lista d'attesa dalla quale si attingerà, qualora si rendessero posti disponibili nel corso dell'anno una volta esaurita la graduatoria di riferimento formulata con le domande presentate entro il termine del 31 marzo.

Nella domanda di iscrizione dovranno essere autocertificate le condizioni richieste dal successivo articolo 3.2) per la formulazione della graduatoria di ammissione.

In concomitanza con il termine di chiusura delle iscrizioni, vengono organizzati uno o più "OPEN DAY" durante i quali gli operatori accompagnano le famiglie alla conoscenza del Servizio.

#### **3.2 Graduatoria e ammissione al servizio**

I bambini già frequentanti, nel rispetto dei limiti di età, hanno la precedenza alla frequenza per l'anno successivo, a seguito di presentazione di apposita domanda di riconferma del posto purché siano in regola con i pagamenti.

Le iscrizioni con inizio posticipato automaticamente vengono messe in lista di attesa

##### Domande presentate entro il 31 marzo

Le domande d'iscrizione devono essere presentate dal 02 marzo al 31 marzo. L'ammissione al servizio sarà effettuata sulla base di un'apposita graduatoria elaborata secondo i seguenti punti:

- a) minore i cui genitori siano entrambi lavoratori, ovvero l'unico genitore nel caso di nucleo monogenitoriale
- b) minore iscritto a Full Time
- c) minore con altro/i fratello/i sorella/e al nido
- d) minore con altro fratello/i sorella/e in età da 0 a 6 anni

A parità di punteggio verrà data priorità ai nuclei familiari con il maggior numero di figli e in caso di ulteriore parità si farà riferimento all'ordine cronologico di presentazione della domanda.

I bambini residenti avranno sempre e comunque la priorità di inserimento rispetto ai non residenti a prescindere dalla data di presentazione della domanda di iscrizione e dalla graduatoria.

In caso di più domande di bambini non residenti l'Amministrazione Comunale predispone un' apposita graduatoria.

##### Domande presentate oltre il termine

Le domande presentate oltre il termine verranno collocate in apposita lista d'attesa secondo l'ordine cronologico di presentazione della domanda, e potranno essere accolte anche in corso d'anno qualora si rendessero disponibili posti.

### Ammissione

Per gli inserimenti di settembre l'ufficio preposto darà comunicazione scritta agli interessati in merito all'esito della domanda di inserimento.

L'iscrizione è da intendersi accolta e confermata: a) al ricevimento della comunicazione di accoglimento della domanda di iscrizione; b) al conseguente versamento, entro 15 giorni dalla comunicazione di accoglimento, alla Cooperativa Franciacorta del 50% della tariffa mensile dovuta, con l'invio della copia della quietanza all'Ente. In caso di mancato versamento l'iscritto rimarrà in lista di attesa. In caso di ritiro prima dell'inizio dell'attività dell'asilo nido, la tariffa d'iscrizione non verrà più restituita, mentre in caso di frequenza sarà detratta dalla prima fatturazione della quota fissa.

Per gli inserimenti in corso d'anno, le famiglie aventi diritto all'ammissione saranno preventivamente contattate telefonicamente dall'ufficio comunale preposto e, entro 48 ore, dovranno confermare o disdire telefonicamente l'ammissione al servizio.

Contestualmente si provvederà ad inviare comunicazione scritta alla famiglia, che avrà cura di far pervenire entro due giorni dal ricevimento, apposita risposta scritta a conferma di quanto dichiarato telefonicamente; la mancata risposta entro i termini sopramenzionati è considerata a tutti gli effetti rinuncia.

Chi rinuncia e vuole mantenere l'iscrizione viene collocato sul fondo della graduatoria, ovvero viene cancellato d'ufficio dalla graduatoria dopo tre rinunce.

Il Servizio Sociale Comunale, il Servizio Tutela e disagio minori possono richiedere all'Amministrazione l'inserimento di bambini con problemi familiari o sociali rilevanti; in tal caso i bambini segnalati non saranno soggetti alla graduatoria ma inseriti sulla base dei posti disponibili.

E' consentita la permanenza oltre il compimento del terzo anno di età fino a completamento del percorso educativo dell'anno di riferimento, nonché, qualora il minore non sia ammissibile alla scuola dell'Infanzia o in particolari casi, previa valutazione dell'équipe territoriale dei servizi sociali di riferimento e stesura del Piano Educativo Individualizzato.

### **3.3 Come effettuare cambi del modulo di frequenza?**

Nel corso dell'anno educativo è possibile richiedere la modifica del modulo di frequenza; tale richiesta deve essere inoltrata per iscritto all'Ufficio preposto almeno 10 giorni prima e l'esito della richiesta verrà comunicato agli interessati previa valutazione dei posti disponibili.

### **3.4 Come effettuare cambi temporanei del modulo di frequenza?**

Qualora si rendesse necessario modificare temporaneamente il modulo di frequenza (es. almeno per un mese consecutivo) la richiesta dovrà essere effettuata per iscritto all'Ufficio preposto almeno 10 giorni prima e l'esito della richiesta verrà comunicato agli interessati previa valutazione dei posti disponibili.

### **3.5 Come ci si ritira dal servizio?**

Non sono previste riduzioni e/o sospensioni temporanee del servizio; in caso di assenza del bambino/a qualunque sia la motivazione, verrà comunque fatturata la quota fissa mensile.

Qualora i genitori intendano ritirare definitivamente il minore dal Servizio, dovranno compilare l'apposito modulo disponibile presso gli Uffici o scaricabile dal sito internet comunale e riconsegnarlo all'ufficio Servizi Scolastici debitamente compilato con un preavviso di almeno 30 giorni, pena l'addebito dell'intera quota fissa del mese successivo.

Se le dimissioni vengono presentate entro il 15 del mese, tenendo conto che è previsto il preavviso di 30 giorni, la tariffa per il mese successivo è dovuta in misura del 50%, se presentate oltre il giorno 15 la tariffa del mese successivo è dovuta per intero.

In caso il bambino non frequenti più l'Asilo Nido dal momento stesso della presentazione della dichiarazione di ritiro, la famiglia dovrà corrispondere ugualmente la retta fissa di frequenza.

### **3.6 Determinazione delle rette**

La retta mensile è comprensiva di una quota fissa mensile basata sul modulo di frequenza e di una quota pasto/merenda legata alla effettiva presenza del bambino. Per la definizione dei criteri di calcolo delle rette a carico degli utenti si rimanda al Regolamento e tabelle di contribuzione per l'accesso ai Servizi socio-assistenziali.

Le tariffe a carico degli utenti potranno essere annualmente adeguate dall'Amministrazione Comunale.

Nel caso un bambino, nel corso dell'anno educativo, si trasferisca con la famiglia in altro Comune, potrà concludere l'anno educativo presso l'Asilo Nido; a partire dal 1° mese di trasferimento sarà però applicata la tariffa per i non residenti.

Nel primo mese di frequenza la quota fissa viene pagata proporzionalmente all'effettiva fruizione del servizio, secondo le seguenti modalità:

- ✓ se l'inserimento avviene entro i primi quindici giorni del mese, il pagamento della quota fissa è richiesto per intero;
- ✓ se l'inserimento avviene dal 16° giorno del mese, la quota fissa è dovuta nella misura del 50%.

Per i residenti, ai fratelli frequentanti contemporaneamente l'Asilo Nido verrà applicata una quota fissa intera e l'altra ridotta del 50% per la frequenza del modulo giornaliero e del 25% per la frequenza del modulo ridotto.

### **3.7. Modalità di fatturazione**

La retta mensile di frequenza dovrà essere pagata entro la data di scadenza con le seguenti modalità:

1. quota pasto: a seguito di ricevimento della fattura mensile posticipata emessa dal Comune di Cologne; verranno addebitati i pasti del mese precedente sulla base del reale consumo. Qualora il genitore non comunichi l'assenza del bambino entro le ore 9.00, ovvero un bambino si assenti dall'asilo nido dopo le ore 9.00 il pasto prenotato verrà comunque addebitato.
2. quota fissa: a seguito di ricevimento della fattura emessa dalla Franciacorta Cooperativa Sociale in qualità di ente gestore dell'Asilo Nido. In caso di assenza del bambino/a, qualunque sia la motivazione, verrà fatturata la quota fissa.

Qualora venisse riscontrato il mancato pagamento di quanto fatturato il servizio potrà essere sospeso fino all'avvenuto saldo ed in caso di ulteriore mancato pagamento si procederà al recupero coattivo del debito.

## **4. COME FUNZIONA L'ASILO NIDO**

### **ART. 4.1 Progetto educativo**

Il progetto educativo dell'Asilo Nido traduce alcuni valori quali:

1. Il rispetto della persona, con i suoi tempi e peculiarità;
2. L'idea di bambino come protagonista della propria esperienza;
3. L'attenzione alla globalità del bambino, nella sua multidimensionalità (psicofisica, emotivo affettiva e sociale);
4. La continuità e il dialogo con le famiglie, prima risorsa e punto di riferimento per i bimbi;
5. L'assunzione della diversità come elemento strutturale di ogni sistema sociale che si manifesta naturalmente attraverso la complessità;

6. Flessibilità intesa come capacità di accogliere i bisogni del territorio, come possibilità di rimodellare il progetto anche in relazione alle richieste delle famiglie;
7. La trasparenza e la visibilità delle pratiche operative e dei progetti;
8. L'osmosi con la Comunità;
9. La continuità dei processi educativi con la Scuola dell'Infanzia;
10. La professionalità e la formazione degli operatori.

Il progetto educativo del Nido si fonda su un'idea di bambino unico, competente, dotato di capacità proprie, che non nasce come "tabula rasa", cioè come ricevitore passivo dei condizionamenti dell'adulto, ma che può essere considerato sin dall'inizio un essere sociale che partecipa in modo attivo all'interazione con l'adulto.

Da questa idea di bambino deriva un preciso ruolo dell'adulto che non opera in modo predeterminato con obiettivi standardizzati, ma si pone in un'ottica di cambiamento continuo e di adulto che, mentre educa i bambini, viene a sua volta educato da loro.

L'intervento dell'adulto è essenzialmente finalizzato a:

1. fornire una base sicura (cfr. teoria dell'attaccamento di Bowlby) da cui i bambini possono partire per esplorare il mondo ma anche tornare per un rifornimento affettivo; essa consiste nell'essere adulti disponibili, pronti a rispondere quando chiamati in causa per incoraggiare, dare assistenza, ma intervenendo attivamente solo quando chiaramente necessario
2. svolgere una sorta di ruolo di regia e di mediazione della realtà, teso a creare situazioni che permettano ai bambini di scoprire se stessi a confronto con il mondo che li circonda. L'educatore, dunque, seleziona, filtra, organizza gli stimoli e ne regola la frequenza e intensità al fine di creare le esperienze che favoriscono sviluppo e apprendimento.

#### **4.2 Come avviene l'inserimento?**

L'inserimento è un momento delicato in cui grandi e piccini si trovano di fronte ad una nuova e ricca esperienza, il bambino fa il suo primo ingresso in un nuovo ambiente sociale diverso da quello familiare.

L'inserimento viene preceduto da un colloquio individuale tra genitori e personale educativo per avviare un primo momento di conoscenza e collaborazione con l'obiettivo di conoscere i tempi, le abitudini e i rituali del bimbo nonché le scelte educative per realizzare un distacco sereno, che permetta di superare l'ansia e dare tranquillità ad entrambi.

Verrà concordato uno schema di inserimento che segua il criterio della gradualità e del rispetto dei tempi di ciascuno; normalmente la durata dell'inserimento è di almeno due settimane, durante le quali è richiesta la presenza e/o la reperibilità di uno dei due genitori.

#### **4.3 La giornata tipo – rituali e routines**

La giornata al nido è scandita da momenti di routines che aiutano il bambino ad orientarsi nel tempo, a prevedere cosa succederà rassicurandolo riguardo ai momenti che lo separano e dal ricongiungersi con il proprio genitore.

I rituali e le routines quotidiane hanno un'importanza fondamentale nella pratica educativa perché sono gli organizzatori spazio-temporali che permettono ai bambini di orientarsi durante la giornata, ne scandiscono il ritmo ed hanno, infine, una valenza rassicurante che deriva dalla possibilità di anticipare l'evento introdotto dal rituale stesso.

La ripetizione, unita alla valenza rassicurante, supporta e stimola la spinta all'autonomia dei bambini nelle varie attività.

Di seguito viene proposto lo schema di una giornata tipo:

7.30 - 9.00	Accoglienza
9.00 - 9.30	Saluto del mattino
9.30 - 10.45	Attività educative
10.45 - 11.30	Igiene personale e preparazione al pranzo
11.30 - 12.15	Pranzo
12.15 - 12.45	Igiene personale, gioco e preparazione al sonno
12.30 - 13.00	Prima Uscita e Ingresso pomeridiano
13.00 - 15.00	Sonno – risveglio e igiene personale
15.00 - 15.30	Merenda
15.30 - 16.30	Igiene personale, gioco e seconda uscita
16.30 - 18.00	Attività ludico-educative e terza uscita

Il rispetto dell'orario consente alle educatrici di dedicarsi con attenzione all'accoglienza di ciascun bambino e di rispettare la programmazione dell'attività, pertanto si chiede la collaborazione dei genitori a segnalare, entro le ore 9,00 l'eventuale assenza del bambino.

Solo in casi eccezionali è possibile concordare con le educatrici un orario diverso da quello previsto.

#### **4.4 Servizio mensa**

Il momento del pasto al Nido è organizzato con la massima cura perché le bambine ed i bambini possano sperimentare il piacere di soddisfare i propri bisogni alimentari in un clima socialmente caldo e sereno. La condivisione del pasto, l'interesse per il cibo, le chiacchiere a tavola, favoriscono il piacere di stare insieme.

Gli educatori promuovono una corretta educazione alimentare, stimolando i bambini e le bambine all'esplorazione e alla conoscenza degli alimenti e dei gusti, favorendo una adeguata percezione del senso di sazietà o di fame e il piacere del cibo.

I pasti sono preparati dall'azienda individuata dall'Amministrazione Comunale e poi trasposti all'Asilo Nido dove saranno trattati in base alle modalità di fornitura.

Il menù, regolarmente approvato dall'ASL competente, è elaborato sulla base delle indicazioni contenute nelle "Note di indirizzo per i menù della ristorazione scolastica dell'ASL di Brescia" che recepiscono quanto contenuto nelle "Linee guida della ristorazione scolastica" nonché nelle "Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica".

Sono previste due menù distinti per i lattanti e per i divezzi sviluppati ognuno su quattro settimane e su tre periodi (autunnale, invernale e estivo).

Per i bambini in fase di svezzamento è prevista la somministrazione graduale degli alimenti secondo quanto concordato con genitori.

Per i lattanti che assumono latte ai pasti i genitori sono tenuti a fornire il latte nella formula adatta al loro bambino; l'Asilo Nido è inoltre attrezzato per la conservazione del latte materno. In questi casi non sarà imputato il costo del pasto.

In caso di intolleranze, allergie e patologie alimentari è necessario presentare richiesta di dieta speciale all'Ufficio Servizi scolastici utilizzando l'apposito modulo disponibile presso l'asilo nido o presso gli uffici comunali, unitamente alla certificazione medica originale rilasciata dai pediatri di base e/o da medici specialisti, attestante il tipo di allergia, intolleranza e/o patologia alimentare.

Sono altresì previste diete speciali per i bambini che, per motivi etico-religiosi non possono consumare determinati prodotti.

La richiesta di dieta speciale può essere inoltrata in qualsiasi momento dell'anno, le diete saranno elaborate dal servizio dietetico della ditta che gestisce il servizio di refezione scolastica, e saranno rese esecutive entro 5 giorni dalla consegna della documentazione all'Ufficio Servizi Scolastici.

Inoltre si ricorda che in caso di necessita, sarà possibile richiedere la cosiddetta "dieta in bianco o leggera", per un periodo massimo di cinque giorni, come alternativa solo ed esclusivamente nei casi eccezionali che richiedono un periodo di cautela nella alimentazione.

#### **4.5 Salute**

La presentazione del certificato di buona salute rilasciato dal medico curante o dal pediatra **NON** è obbligatorio ai fini dell'inserimento del bambino nella collettività anche se si sollecitano in ogni caso i genitori a valutare con il proprio medico di riferimento l'opportunità che il proprio figlio frequenti un Asilo Nido anche sulla base delle condizioni di salute del piccolo.

Come stabilito dalla Deliberazione N. VII/18853 del 30.9.2004 della Regione Lombardia, i bambini

**NON** possono essere trattenuti presso l'asilo nido, in caso di:

- a. Febbre e malessere: se superiore ai 38,5°C
- b. Diarrea: se più di 3 scariche liquide in 3 ore
- c. Esantema (macchie diffuse): se di esordio improvviso e non altrimenti motivato da patologie preesistenti
- d. Congiuntivite purulenta: in caso di occhi arrossati e secrezione purulenta

Pertanto i genitori dei bambini che manifestano una delle condizioni patologiche sopra elencate, avvisati dal Responsabile dell'asilo nido o suo delegato, sono tenuti a provvedere.

Nel caso il bambino presenti sintomi di indisposizione e/o malattia per i quali non è necessario disporre l'allontanamento, le educatrici sono comunque tenute ad avvertire la famiglia sollecitandone l'intervento.

Il rientro all'Asilo Nido:

- a. Dopo una malattia infettiva e/o contagiosa ( ad esempio: parotite, morbillo, malattie esantematiche, ecc)
- b. Dopo una assenza protratta per più di 5 (cinque) giorni (compresi i giorni di chiusura del Nido)

È subordinato alla presenza di un'autocertificazione del genitore che attesti il motivo dell'assenza.

La riammissione all'asilo nido dei bambini rimasti assenti per motivi non sanitari e per periodi programmati, non richiede alcuna certificazione: è sufficiente la dichiarazione verbale dei genitori.

Il benessere nell'Asilo Nido è volto alla tutela della salute individuale e collettiva della comunità; a tal fine si chiede la collaborazione dei genitori affinché i bambini non vengano accompagnati al nido qualora presentino sintomi di indisposizione e/o malattia.

All'Asilo Nido **NON** è possibile somministrare medicinali di alcun genere, fatto salvo il caso di farmaci salvavita per la cui somministrazione i genitori presenteranno apposita delega al personale del nido corredata dalla prescrizione del medico curante che deve contenere, esplicitati in modo chiaramente leggibile, senza possibilità di equivoci e/o di errori nome e cognome del minore, nome commerciale del farmaco, dose da somministrare, modalità di somministrazione e di conservazione. Il personale del nido è tenuto ad assumere la delega per motivi etici ma è altresì sollevato da ogni responsabilità relativa alla somministrazione del farmaco in quanto personale non sanitario.

## **5. MOMENTI DI INCONTRO E DI PARTECIPAZIONE**

**ART. 5.1 Funzionamento e la gestione dell'asilo nido l'Amministrazione Comunale si avvale di:**

**1) In accordo con la cooperativa Franciacorta, gestore dell'Asilo Nido, ha istituito per il buon funzionamento dell'Asilo Nido una L'ÉQUIPE TECNICO-EDUCATIVA** che risulta così composta come membri fissi:

- a) dall'Assessore ai servizi socio educativi o suo delegato
- b) dal coordinatore dell'Asilo Nido della Cooperativa Franciacorta
- c) dal personale educativo dell'Asilo Nido della Cooperativa Franciacorta

**2) può essere integrata, a seconda delle necessità:**

- 1) dalla psicopedagoga incaricata del servizio psicopedagogico
- 2) dal responsabile dell'Area Servizi alla Persona o da un suo delegato

**3) L'Équipe Tecnico-educativa**

- a) elabora gli indirizzi generali organizzativi ed educativi, che saranno oggetto di apposita approvazione da parte della Giunta Comunale;
- b) vigila sulla loro applicazione e determina il modo per favorire l'incontro delle famiglie con gli operatori dell'Asilo Nido, operatori sociali e sanitari e le realtà del territorio.

## **5.2 La partecipazione dei genitori**

1. Per migliorare la qualità del servizio è necessario che i punti di vista degli utenti vengano espressi sia direttamente, attraverso la partecipazione agli incontri organizzati con i genitori.
2. Nel corso dell'anno educativo sono altresì previsti ulteriori momenti di incontro, di scambio e di formazione per genitori, laboratori creativi e feste, nonché due/tre momenti durante l'anno dedicati ai colloqui individuali con i genitori.
3. Durante gli incontri le famiglie possono formulare proposte ed osservazioni per un miglior andamento del servizio.

## **5.3 Valutazione della qualità**

1. Al fine di verificare e valutare la qualità del servizio offerto, verranno individuati indicatori e strumenti di controllo atti a misurare la qualità delle prestazioni offerte.
2. Tra gli indicatori è possibile individuare la partecipazione delle famiglie, la capacità di azioni condivise con la Franciacorta Cooperativa (Ente gestore) e con il territorio, la professionalità degli operatori che supportano l'intervento, la costruzione di un lavoro di équipe con spazi di progettazione e confronto.
3. Per ciascuno degli indicatori di qualità saranno individuati alcuni strumenti di rilevazione quali l'osservazione diretta, un questionario di soddisfazione per le famiglie (cfr.allegato) che fruiscono del servizio, una scheda di osservazione per l'organizzazione e una scheda per l'osservazione della relazione genitori/figli/contesto, la registrazione della "storia" (verbali o diari etc.).

## **5.4 Reclami e/o suggerimenti**

1. Ogni utente può presentare direttamente un reclamo e/o un suggerimento qualora lo ritenga opportuno. I reclami relativi alle inadempienze del servizio o inerenti eventuali irregolarità, nonché i suggerimenti volti a migliorare uno specifico servizio, costituiscono per l'Amministrazione Comunale/Cooperativa Franciacorta utili strumenti per valorizzarne la qualità.
2. L'utente può presentare un reclamo e/o un suggerimento utilizzando l'apposito modulo predisposto disponibile sul sito ufficiale del Comune di Cologne e della Cooperativa Franciacorta, presso l'Ufficio Comunale preposto oppure nella sezione finale della presente Carta dei Servizi.
3. L'Ufficio Servizi Scolastici, congiuntamente con la Franciacorta Cooperativa, entro 30 giorni dalla data di apposizione del protocollo, invierà una comunicazione scritta. Nel caso di reclamo tale comunicazione indicherà l'esito degli accertamenti effettuati, gli impegni presi per la rimozione delle eventuali irregolarità e le modalità con cui si realizza il diritto al risarcimento del cittadino.

4. In caso di suggerimento l'Ufficio Servizi Scolastici e la Franciacorta Cooperativa si impegnano a valutare la fattibilità dell'intervento proposto e comunque a fornire una risposta entro 30 (trenta) giorni dall'apposizione del numero di protocollo.

#### **5.4 Tutela della privacy**

1. I dati personali e le immagini dei bambini sono tutelati dal Dlgs.196/2003 e s.m.i, secondo le indicazioni contenute nell'informativa che verrà distribuita all'inizio dell'anno educativo a tutte le famiglie.
2. Tutti gli operatori addetti al servizio, in ottemperanza alla disposizioni normative, sono stati incaricati al trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 30 del succitato decreto.

#### **5.5 Sicurezza**

1. Sono garantite le condizioni generali di stabilità, nonché la sicurezza degli impianti e degli arredi in conformità a quanto previsto dal Dlgs. 81/2008 e s.m.i.
2. In conformità da quanto disposto dalla normativa vigente in materia è stato redatto il piano per la gestione delle emergenze che attesta le modalità attuate dalla struttura per le manovre rapide in caso di evacuazione dei locali.

**Franciacorta Società Cooperativa Sociale onlus**  
Via Paganini n. 17 Palazzolo sull'Oglio  
25036 Palazzolo sull'Oglio (BS)

**Comune di Cologne**  
Piazza Garibaldi, 31  
25033 Cologne (BS)

**MODULO DI:**

- RECLAMO
- SUGGERIMENTO

**SUL SERVIZIO DI ASILO NIDO****DATI DEL SEGNALANTE:**

COGNOME \_\_\_\_\_ NOME \_\_\_\_\_

INDIRIZZO \_\_\_\_\_

TELEFONO \_\_\_\_\_ EMAIL \_\_\_\_\_

**DESCRIZIONE DEI FATTI OGGETTO DEL RECLAMO / SUGGERIMENTO**

DATA \_\_\_\_\_ ORA \_\_\_\_\_ LUOGO \_\_\_\_\_

EVENTO \_\_\_\_\_

OGGETTO DEL RECLAMO/SUGGERIMENTO

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Il sottoscritto, debitamente informato, autorizza il trattamento dei dati personali allo scopo di effettuare gli accertamenti in relazione al suggerimento/reclamo inoltrato, secondo quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003

**DATA** \_\_\_\_\_

**FIRMA** \_\_\_\_\_

Il suggerimento/reclamo può essere trasmesso a mezzo posta, telefax, e-mail ai seguenti recapiti, ovvero consegnato direttamente in Ufficio negli orari di apertura al pubblico:

**-Comune di Cologne** – Ufficio Pubblica Istruzione dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.30 ed il lunedì pomeriggio dalle ore 16.30 alle ore 18.00 - Tel: 030/7058101. Fax: 030/7058130. e-mail: comco@comune.cologne.bs.it

**-Franciacorta Società Cooperativa Sociale – ONLUS** dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 18.00  
Tel: 030/7050511. Fax: 030/7050511 - e-mail: info@cooperativafranciacorta.org.

**QUESTIONARIO DI VERIFICA  
DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DI ASILO NIDO**

**Qualità delle informazioni sul servizio**

Indicatore	appena accettabile 1	non soddisfacente 2	soddisfacente 3	buono 4	eccellente 5	non so
Chiarezza della modulistica fornita per l'iscrizione all'asilo nido						
Chiarezza e completezza delle informazioni sul servizio ricevute						
Coerenza tra le informazioni fornite e il servizio effettivamente erogato						
Graduatorie trasparenti e regole di ammissione chiare						
Fattori di criticità da segnalare						
Proposte di miglioramento						

**Qualità della struttura**

Indicatore	non soddisfacente 1	appena accettabile 2	soddisfacente 3	buono 4	eccellente 5	non so
Arredi a misura di bambino						
Adeguatezza degli spazi interni						
Adeguatezza degli spazi esterni						
Tutela della sicurezza,						

dell'igiene e della salute dei bambini						
Facilità di accesso alla struttura						
<b>Fattori di criticità da segnalare</b>						
<b>Proposte di miglioramento</b>						

### Qualità dell'organizzazione

Indicatore	non soddisfacente 1	appena accettabile 2	soddisfacente 3	buono 4	eccellente 5	Non so
Personale adeguato al numero di bambini in media presenti						
Adeguatezza del calendario rispetto alle necessità delle famiglie						
Adeguatezza degli orari di apertura rispetto alle necessità delle famiglie						
Livello di igiene dell'asilo nido						
Presenza di menù bilanciati e variati						
Capacità di differenziare i pasti anche nel rispetto di specifiche esigenze dei bambini e delle famiglie						
Trasparenza dell'organizzazione						
<b>Fattori di criticità da segnalare</b>						
<b>Proposte di miglioramento</b>						

### Qualità del rapporto con il personale

Indicatore	non soddisfacente  1	appena accettabile  2	soddisfacente  3	buono  4	eccellente  5	non so
Cortesia e disponibilità all'ascolto da parte del personale						
Scambio giornaliero di informazioni						
Tempi e modalità di svolgimento dei colloqui individuali						
Rispetto della privacy per bambini e famiglie						
Adeguatezza della presentazione del progetto educativo (assemblee, riunioni)						
<b>Fattori di criticità da segnalare</b>						
<b>Proposte di miglioramento</b>						

### Qualità del progetto educativo

Indicatore	non soddisfacente	appena accettabile	soddisfacente	buono	eccellente	non so
	1	2	3	4	5	
Modalità di inserimento graduali nel rispetto delle esigenze del bambino e della famiglia						
Coinvolgimento e collaborazione dei genitori durante l'inserimento						
Attività didattiche ed educative che esprimono e soddisfano le esigenze di sviluppo psico-fisico del bambino						
Qualità e quantità dei materiali didattici educativi						
Rispetto delle modalità e dei Tempi adeguati per la relazione con il bambino e con il genitore/accompagnatore, al momento dell'accoglienza e del congedo						
Adeguatezza delle risposte educativo/assistenziali ai bisogni dei bambini						
Utilità dell'educatore di riferimento						
<b>Fattori di criticità da segnalare</b>						
<b>Proposte di miglioramento</b>						

**Qualità attesa**

Vi preghiamo di mettere in ordine di importanza i seguenti aspetti del servizio, da quello che ritenete più importante (1) a quello meno importante (5)

Qualità delle informazioni sul servizio	
Qualità della struttura	
Qualità dell'organizzazione	
Qualità del rapporto con il personale	
Qualità del progetto educativo	