



COMUNE DI CHIARI

Assessorato Servizi Sociali

# **CARTA DEI SERVIZI EDUCATIVI 0-3 ANNI**

**ASILO NIDO  
Comunale  
Via Caravaggi n.5**



# **- LA CARTA DEI SERVIZI -**

**ASILO NIDO COMUNALE  
VIA CARAVAGGI, N°5 – CHIARI  
TEL. e FAX 030 71 25 30**



La Carta dei Servizi è uno strumento finalizzato a fornire tutte le informazioni relative ai servizi offerti dall'Asilo Nido Comunale di Chiari.

In particolare, la Carta dei Servizi vuole informare in modo chiaro e trasparente i cittadini circa i loro diritti, le procedure per accedere ai servizi, le modalità di erogazione delle prestazioni e assicurare la tutela degli utenti, controllando che gli obiettivi del Servizio qui indicati vengano perseguiti e raggiunti.

Dalla presente Carta dei Servizi dell'Asilo Nido comunale sarà possibile conoscere meglio il Nido e, più nello specifico:

- la sua organizzazione;
- i suoi principi-guida;
- le sue modalità di funzionamento;
- le finalità che cerca di perseguire;
- i servizi che offre;
- i fattori di qualità e di efficacia garantiti.

## PRINCIPI E FONDAMENTI

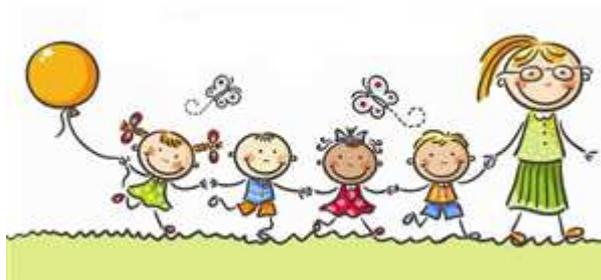
"La carta dei servizi" per la prima infanzia si ispira ai principi di eguaglianza, imparzialità e continuità, diritto di scelta, partecipazione ed efficienza. In particolare:

- Eguaglianza: il servizio è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi di sesso, diversa abilità, etnia, nazionalità, religione, opinioni politiche e condizione economica;
- Imparzialità: il personale dell'Asilo nido agisce nei confronti dell'utente secondo i criteri di obiettività ed imparzialità;
- Continuità: il servizio erogato è regolare e continuo, secondo i tempi e gli orari indicati;
- Partecipazione: gli utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (sempre nel totale rispetto alla discrezione imposta dal trattamento dei dati personali). Sono ben accette osservazioni e suggerimenti, utili a migliorare il servizio;
- Efficienza: l'asilo nido eroga servizi finalizzati ad un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. Inoltre, è garantita la professionalità e preparazione degli operatori impiegati.

## DEFINIZIONE

L'asilo nido è un servizio di tipo diurno, pubblico che accoglie le bambine e i bambini tra i tre mesi e i tre anni, fino alla conclusione dell'anno educativo e concorre con le famiglie al loro accudimento, socializzazione, educazione, promuovendone il benessere e lo sviluppo dell'identità, dell'autonomia e delle competenze.

L'asilo nido accoglie i bambini senza distinzione di sesso, di diversa abilità, nazionalità, etnia, religione e condizione economica. (Documenti normativi di riferimento: DGR 9 Marzo 2020, n. XI/2929- Requisiti servizi sociali per la prima infanzia; DGR. 11 Febbraio 2005, n. VII/20588- Requisiti servizi sociali per la prima infanzia; Legge Regionale 12 Marzo 2008, n.3- Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e sociosanitario).



## FINALITÀ

La finalità del nido d'infanzia è quella di garantire ad ogni bambino che lo frequenti un luogo di formazione, cura e socializzazione, nella prospettiva del suo benessere psicofisico e dello sviluppo delle sue potenzialità cognitive, affettive e sociali, sostenendo così le famiglie nella scelta della genitorialità.

Un ambiente attento alle esigenze dei bambini e studiato in funzione di un percorso verso l'autonomia aiuta il bambino a sviluppare fiducia in se stesso, desiderio di apprendere, propensione alla socialità ed alla collaborazione con gli altri.

Compito del nido è quello di offrire un progetto educativo che metta in evidenza le reali potenzialità e le specifiche caratteristiche del bambino.

Gli obiettivi principali del nido sul lungo termine sono:

- ✓ conquistare le autonomie personali
- ✓ contribuire alla socializzazione tramite la promozione di rapporti interpersonali con coetanei ed adulti
- ✓ favorire l'interiorizzazione delle normali regole di convivenza, promuovere situazioni di cooperazione e sostenere il bambino nello sviluppo di capacità di risoluzione dei conflitti
- ✓ favorire ed incrementare le capacità motorie e manuali, proponendo esperienze sensoriali diversificate
- ✓ favorire lo sviluppo affettivo e sociale, aiutare il bambino a riconoscere ed esprimere, in modo adeguato, le sue emozioni
- ✓ favorire lo sviluppo cognitivo
- ✓ favorire la comunicazione verbale e il linguaggio
- ✓ benessere e serenità del bambino e della famiglia
- ✓ promuovere lo sviluppo di una sana autostima
- ✓ promuovere l'igiene personale e il rispetto dell'ambiente e degli animali
- ✓ educare ad una corretta e varia alimentazione
- ✓ educare a corretti ritmi di veglia/attività e sonno/riposo

Il nido, inoltre, cerca di offrire supporto alle famiglie, sia nella cura dei figli e nelle scelte educative, sia consentendo loro di conciliare serenamente vita lavorativa e vita familiare, con la sicurezza di sapere i propri figli in buone mani.

L'asilo nido, cercando di garantire la massima integrazione con gli altri servizi educativi, sociali e sanitari rivolti all'infanzia, attraverso un lavoro di "rete" promuove una continuità educativa in rapporto alla famiglia, all'ambiente sociale e agli altri servizi coinvolti. Sviluppa azioni positive per offrire ai bambini pari opportunità, garantendo il rispetto delle differenze, la prevenzione di ogni forma di svantaggio e di disagio, la promozione di una cultura per l'infanzia e dell'infanzia.

## **UGUAGLIANZA E DIRITTO DI ACCESSO**



L'erogazione del servizio, in nome del principio dell'eguaglianza, è offerta a tutti i bambini e alle loro famiglie senza alcuna discriminazione per sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Il Comune definisce i criteri d'accesso e la partecipazione degli utenti al costo del servizio mediante utilizzo delle procedure ISEE, così come disposte dal D.Lgs. 109 del 31.03.1998 e successive modificazioni.

E' tutelato e garantito il diritto all'inserimento di bambini in condizioni di svantaggio psico-fisico e sociale.

## ORARI E CALENDARIO SCOLASTICO

Come richiesto dalla normativa, l'asilo nido comunale di Chiari è aperto per almeno 205 giorni l'anno, come da calendario redatto annualmente e consegnato alle famiglie in sede d'ambientamento.

Il servizio viene garantito dalle ore 7.30 alle ore 18.15 dal lunedì al venerdì.

Sono previste diverse modalità di fruizione del servizio:

- Tempo pieno: dalle ore 7.30 alle ore 18.15;
- Part-time mattutino: dalle ore 7.30 alle ore 13.00;
- Part-time pomeridiano: dalle ore 13.00 alle ore 18.15;
- Part-time verticale (2 giorni): dalle ore 7.30 alle ore 18.15;
- Part-time verticale (3 giorni): dalle ore 7.30 alle ore 18.15.

L'ingresso all'Asilo nido, al mattino, è consentito fino alle ore 9.00.

L'orario di uscita, per i bambini che frequentano il nido part-time, è a partire dalle ore 13.00.

L'orario di uscita, per i bambini che frequentano il nido a tempo pieno, è a partire dalle ore 16.00.

## TIPOLOGIA DEL SERVIZIO

L'Asilo Nido accoglie bambini dai tre mesi ai tre anni ed è organizzato in gruppi distinti per età: la sezione dei lattanti (da 3 a 12 mesi), la sezione dei semi-divezzi (da 1 a 2 anni) e la sezione dei divezzi (da 2 a 3 anni). Il rapporto numerico adulto-bambini è stabilito all'interno dei parametri previsti dalla normativa regionale, tenendo conto dell'età dei bambini e dell'organizzazione delle sezioni.

La composizione delle sezioni, effettuata con la guida del coordinamento pedagogico, facilita la strutturazione degli spazi e l'adeguamento dei modi e dei tempi di cura ai bisogni diversificati dei bambini e delle bambine, secondo le tappe del loro sviluppo. La proposta delle specifiche attività di apprendimento e laboratoriali è effettuata nel rispetto dei tempi di crescita di ciascun bambino.

## ACCOGLIENZA ED ORGANIZZAZIONE



L'Asilo Nido è organizzato a seconda della capienza e con un'offerta educativa che cerca di rispondere ai bisogni delle diverse età, ai ritmi di vita dei singoli bambini, alla percezione infantile dello spazio, alla necessità di dare riferimenti fisici stabili, all'esigenza di diversificazione in funzione delle attività individuali e di piccolo gruppo. In tale quadro risultano fondamentali gli spazi per il gioco, il riposo e l'area verde attrezzata.

In particolare, il nido quale luogo di accoglienza, cura ed incontro, è educativamente fondamentale e la sua costituzione passa attraverso una serie di accorgimenti ed attenzioni quali:

- Costituzione delle sezioni come ambiti di riferimento per i bimbi;
- Cura delle attività prescelte e loro ritmica alternanza;
- Organizzazione funzionale ed accogliente degli spazi;
- Rispetto dei tempi di ogni bambino;
- Possibilità di attività comuni o in microgruppi;
- Valorizzazione delle routine quotidiane;
- Disponibilità e ascolto empatico da parte degli adulti operanti;
- Collaborazione e rispetto reciproco;
- Condivisione ed armonia.

Ambienti ricchi e funzionali, conoscenze sullo sviluppo dei bambini e capacità di costruire percorsi cognitivi sono elementi necessari e fondamentali a cui si unisce la "cura" della relazione e della presa in carico di ogni bambino in quanto persona unica ed irripetibile.

Le attività giornaliere al nido si articolano e differenziano prevalentemente nelle fasi di: accoglienza, attività ludico-educative individuali ed a piccoli gruppi, pranzo, riposo, attività e routines, congedo e ritorno a casa. Nel momento dell'uscita, le educatrici affidano i bambini ai genitori e danno un breve resoconto sull'andamento della giornata.

Al momento del congedo, le educatrici sono autorizzate ad affidare i bambini solo ai rispettivi genitori o a figure adulte, munite di un'autorizzazione scritta da parte dei genitori del bambino.

L'alimentazione dei bambini è curata, differenziata ed equilibrata secondo le indicazioni di esperte dietiste; è esposta al nido e viene variata settimanalmente.

## **AMBIENTAMENTO AL NIDO**

Particolare impegno ed attenzione sono dedicati all'ambientamento del bambino, che rappresenta una fase molto delicata. Decidiamo di parlare di ambientamento e non di inserimento, in quanto desideriamo evidenziare il ruolo attivo del bambino, di valorizzare le sue competenze nell'esplorare un nuovo ambiente e di riconoscere la sua capacità di entrare a farne parte in modo positivo. Con questo termine ci riferiamo all'insieme di buone pratiche di relazione tra la famiglia e il servizio educativo dell'asilo nido. L'ambientamento in ogni sezione è programmato con un piano educativo personalizzato, che permetta di monitorare in ogni momento il grado di integrazione del bambino con il gruppo e la capacità di operare un distacco sereno dalla famiglia. E' molto importante che l'ambientamento del bambino in questo nuovo ambiente avvenga gradualmente, e che questo nuovo ambiente che lo accoglie sia percepito come in continuità col contesto familiare. Per questo, quando un bambino inizia a frequentare l'asilo nido, vengono richieste partecipazione e collaborazione di un genitore. Nelle prime settimane di ambientamento, la madre (o il padre) rimane con il bambino, lo accompagna nei primi momenti di gioco nel nido, poi si allontana solo per poco tempo. In questa fase è molto importante l'osservazione delle reazioni del bambino. Le educatrici, in base al comportamento del bimbo, sanno indicare al genitore il momento adatto per iniziare ad operare il distacco e frequentare regolarmente l'Asilo nido.

Tutti i bambini, con modalità diverse, vivono il momento di passaggio fra la situazione domestica (conosciuta e rassicurante) e quella nuova del nido con una fase di crisi. Ma se il percorso di ambientamento verrà svolto dedicando molta attenzione alla rassicurazione e al contenimento delle paure del bambino, tutto si risolverà positivamente.

Particolare cura ed attenzione sono rivolte anche alla soluzione delle problematiche dei bambini disabili, al fine di ottimizzare l'offerta del nido nei loro confronti.

## **IL PROGETTO EDUCATIVO E LA PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITA'**

Il progetto educativo dell'Asilo nido comunale è imperniato sulla condivisione di alcune idee guida, quali: l'accoglienza, il rispetto della diversità, la centralità del bambino, l'attenzione alle pratiche di cura, la partecipazione delle famiglie, capaci di orientare le azioni degli adulti e di rendere significative le attività proposte ai bambini. Il progetto educativo viene elaborato sulla base di una programmazione annuale e prevede periodiche verifiche e pianificazioni. Ha carattere di flessibilità e, quindi, può essere modificato, se necessario, per garantire sempre maggiore rispondenza alle istanze ed esigenze dei bambini e delle famiglie. Obiettivo della pianificazione e della progettazione educativa rimane lo sviluppo armonico del bambino. All'inizio di ogni anno d'attività, il personale presenta alle famiglie le linee generali della programmazione educativa, al fine di acquisire suggerimenti e contributi per una gestione condivisa e partecipata.

L'azione educativa proposta nel nostro servizio parte da una concezione di bambino come persona unica ed irripetibile, capace fin dalla nascita, di creare relazioni positive con le figure genitoriali, con gli adulti, con i pari e di costruire rapporti con l'ambiente circostante e con la cultura di

appartenenza. Il bambino nella nostra visione è soggetto attivo, guidato nella scoperta dalla curiosità, dal desiderio e dal piacere dell'esplorazione e competente della propria esperienza e del proprio sapere accanto all'adulto.

Le attività svolte dalle educatrici con i bambini riguardano: giochi di manipolazione, espressione grafico-pittorica, ascolto ed espressione musicale, giochi di abilità e coordinazione, psicomotricità, giochi di socializzazione, giochi simbolici e giochi di scoperta.

Nella progettualità pedagogica è inclusa l'elaborazione dei piani educativi individualizzati per i bambini in situazioni di svantaggio psico-fisico e/o sociale.



## **IL PERSONALE**

Nell'Asilo nido comunale operano differenti figure professionali: educatori, personale di cucina e ausiliari. Qualora venga inserito un bambino diversamente abile, l'organico può essere ampliato con l'assegnazione di personale educativo aggiuntivo che partecipa a pieno titolo alla progettazione educativa. Le qualifiche previste per il personale socio educativo dell'asilo nido sono quelle indicate nel DGR 9 Marzo 2020, n. XI/2929- Requisiti servizi sociali per la prima infanzia.

## **FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO**

Al fine di garantire costantemente la professionalità del personale educativo, sono previste specifiche iniziative di aggiornamento garantite dal Comune, attraverso contributi di esperti e formatori ed interventi di supervisione, al fine di accrescere le competenze e le conoscenze di ciascun operatore in ambito didattico e pedagogico. Ove previsto, le iniziative di aggiornamento sono promosse anche per il personale di cucina e per gli ausiliari socio-scolastici.

## **PARTECIPAZIONE, TRASPARENZA E QUALITA' DEL SERVIZIO**

Al fine della continuità pedagogico-educativa, assume un ruolo fondamentale il rapporto famiglia-educatori. Tale rapporto è curato attraverso: colloqui individuali e costanti rapporti informali – riunioni di sezione – assemblee di nido. L'obiettivo è quello di sviluppare e rinforzare la condivisione e la collaborazione reciproca.

L'Amministrazione, il personale ed i genitori sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "Carta dei Servizi", attraverso una "gestione partecipata" dell'Asilo Nido. Al fine di garantire tale "gestione partecipata", l'Amministrazione garantisce un'informazione preventiva, completa e trasparente.

L'attività e l'organizzazione del Servizio si informano a criteri di qualità ed efficacia, prevedendo azioni e strumenti di monitoraggio della qualità offerta sul piano educativo, organizzativo e gestionale con l'obiettivo di rilevare, consolidare e migliorare le prestazioni dei servizi educativi e socio-assistenziali offerti. Gli indicatori di qualità saranno: presenza di adeguate professionalità per l'esecuzione delle prestazioni, disponibilità di personale sostitutivo in caso di assenza del personale titolare, riunioni d'equipe del team educativo, flessibilità degli orari di frequenza, basso turn over del personale.



## **LA SICUREZZA**

Per garantire la sicurezza dei bambini e degli operatori è predisposto un Piano d'emergenza che è stato attuato operativamente mettendo in atto strategie educative e didattiche mirate, al fine di far interiorizzare il concetto di sicurezza e tutela a partire dalla prima infanzia.

## **MODIFICHE DEI SERVIZI**

Il Comune può proporre all'utente modifiche dei servizi con comunicazione scritta o con altro mezzo.

L'utente può accettare le modifiche proposte o recedere dal servizio, dandone comunicazione al Comune entro 15 giorni dalla ricezione della comunicazione del Comune.

In difetto di comunicazione da parte dell'utente entro il termine su indicato, le modifiche proposte si intendono accettate. L'eventuale recesso è efficace dalla data del ricevimento da parte del Comune della relativa comunicazione. L'utente può chiedere, con domanda scritta e motivata, di modificare il servizio di refezione all'asilo nido relativamente ai menù ed alle diete speciali. Il Comune può soddisfare le richieste compatibilmente con le caratteristiche del servizio offerto, dandone comunicazione anche verbale di accoglimento. Il Comune si riserva il diritto di modificare le caratteristiche tecniche dei servizi, per esigenze di fornitura ed organizzazione, senza compromettere la tipologia e la qualità dei servizi prestati agli utenti. Il Comune si impegna ad assicurare la migliore funzionalità dei servizi, ma non assume responsabilità per eventuali carenze dovute a cause ad esso non imputabili.

Per il miglior utilizzo dei servizi e per la segnalazione di eventuali anomalie, il Comune assicura all'utente tutta l'assistenza necessaria, tramite la propria attività di controllo e di verifica dei servizi.

Il Comune fornisce all'utente, con i mezzi più idonei, un'informativa costante ed adeguata su tutti gli aspetti concernenti i servizi.

In particolare l'informativa riguarda:

- modifiche di carattere normativo;
- variazione delle condizioni economiche;
- data di avvio e caratteristiche dei servizi;
- modifiche delle specifiche tecniche e delle modalità di fornitura del servizio.

I dati personali forniti al momento delle iscrizioni sono trattati nel rispetto della normativa vigente in tema di tutela dei dati personali.

L'utente deve comunicare per iscritto al Comune ogni cambiamento dei propri dati identificativi ed in particolare dei dati relativi alla residenza e/o al domicilio.

Tutte le comunicazioni inviate dal Comune all'ultimo indirizzo reso noto dall'utente si reputano da questi conosciute.

## **RECLAMI**

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire del servizio o che violano i principi enunciati nella presente Carta, gli utenti possono presentare reclamo.

Eventuali reclami in merito ad ogni aspetto inerente ai servizi devono essere inoltrati al Comune Settore Servizi Sociali. Il Comune fornisce risposta scritta.

I reclami in merito ai corrispettivi fatturati e/o comunque richiesti, devono essere inoltrati entro 30 giorni dalla data di emissione del documento contabile con indicazione delle voci e degli importi contestati.

Qualora il reclamo sia ritenuto fondato, il Comune compensa gli importi non dovuti dal primo

documento contabile successivo. Anche in caso di reclamo, gli importi contestati devono essere pagati per intero, entro il termine stabilito.



## **ISCRIZIONE E ACCESSO AL NIDO**

### ▪ **Dove rivolgersi:**

Per qualsiasi informazione e per effettuare l'iscrizione è necessario collegarsi al sito web comunale [www.comune.chiari.brescia.it](http://www.comune.chiari.brescia.it), accedere alla sezione modulistica, area scuola e infanzia e compilare e inviare i moduli di iscrizione all'Asilo Nido (ed eventuale altra modulistica inerente al nido) tramite e-mail all'indirizzo di posta elettronica [asilonido@comune.chiari.brescia.it](mailto:asilonido@comune.chiari.brescia.it).

### ▪ **Iscrizione – variazione – rinuncia al servizio:**

- Per usufruire del servizio educativo offerto dall'Asilo nido, è necessario iscrivere il proprio figlio/a al servizio, utilizzando l'apposita modulistica.  
L'iscrizione del bambino non può essere effettuata prima della sua nascita.
- E' possibile variare la richiesta del servizio (orari, tipologia di pagamento, altro) compilando un apposito modulo di variazione, da presentare almeno 15 giorni prima della fine del mese che precede la variazione.
- La rinuncia al servizio deve essere effettuata tramite una comunicazione scritta (compilando l'apposito modulo) da presentare almeno 15 giorni prima della fine del mese che precede il ritiro, pena il pagamento della retta del mese successivo.

### ▪ **Tempi per la definizione della pratica:**

Entro 30 giorni dalla data prevista per l'inserimento del bambino/a all'Asilo Nido, verrà data comunicazione di definitiva ammissione.

La presente Carta dei Servizi verrà aggiornata annualmente con i seguenti allegati:

- Allegato n. 1 : Rette Asilo Nido
- Allegato n. 2: Calendario Attività Educative



**Per informazioni:**

- **Comune di Chiari**  
**Ufficio Servizi Sociali**

Piazza Martiri della Libertà, 26 – Chiari (BS)  
Tel. 030 7008253 - Fax: 030 7008258

**E-mail:** [asilonido@comune.chiari.brescia.it](mailto:asilonido@comune.chiari.brescia.it)

- **Asilo Nido Comunale**

Via Caravaggi, 5 – Chiari (BS)  
Tel. 030 712530 e Fax 030 712530

**E-mail:** [asilonido@comune.chiari.brescia.it](mailto:asilonido@comune.chiari.brescia.it)