

# **NIDO DOLCI SOGNI**

## **CARTA DEI SERVIZI**

ANNO 2021-2022

**Organizzazione del Servizio**

## INDICE

### **Premessa**

- I – Che cos'è la Carta del Servizio
- II – A chi si rivolge
- III – Finalità
- IV – Validità della Carta del Servizio

### **PARTE I – Finalità e principi fondamentali del Servizio**

- 1.1 Finalità del Servizio
- 1.2 Progettazione e la programmazione
- 1.3 Uguaglianza e valorizzazione delle differenze
- 1.4 Diritto di accesso
- 1.5 Regolarità nell'erogazione del Servizio
- 1.6 Partecipazione
- 1.7 Trasparenza
- 1.8 Tutela della privacy
- 1.9 Standard qualitativi e valutazione da parte dell'utenza
- 1.10 Standard di funzionamento
- 1.11 Gestione dei rapporti col pubblico istituto del reclamo

### **PARTE II – Aspetti amministrativi**

- 2.1 Modalità di accesso
- 2.2 Costo del Servizio
- 2.3 Uffici amministrativi

### **PARTE III – L'organizzazione del Servizio Asilo Nido “Dolci Sogni” del Comune di Palazzago**

- 3.1 Calendario di apertura del Servizio
- 3.2 Orari di apertura del Servizio
- 3.3 I servizi integrativi: Spazio gioco

### **PARTE IV – Figure professionali e gruppi di lavoro**

- 4.1 Responsabile Struttura Operativa
- 4.2 Coordinamento e Coordinatore Pedagogico
- 4.3 Personale del Nido

## **PREMESSA**

### **I – CHE COS’E’ LA CARTA DEL SERVIZIO**

Strumento di base che regola i rapporti fra Servizio e Utenti, è una “dichiarazione d’intenti” con la quale la Pubblica Amministrazione si fa garante del servizio reso secondo i principi fondamentali richiesti dall’articolo 3 della Costituzione Italiana, dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, dalla Legge Regionale n. 1 del 10 gennaio 2000, oltre che della legge 1044/71 e dalla Convenzione Internazionale dei Diritti del Fanciullo (L.176/91).

### **II – A CHI SI RIVOLGE**

È rivolta a tutti coloro che usufruiscono del Servizio Asilo Nido “Dolci Sogni” del Comune di Palazzago, quindi ai bambini e alle famiglie utenti, ma anche agli Educatori, agli Operatori d’Infanzia, ai Coordinatori Pedagogici, ai Dirigenti e alle altre agenzie educative del territorio.

### **III – FINALITA’**

Ente erogatore e utenti sono protagonisti del Servizio ed hanno quindi diritti, doveri e responsabilità che la Carta esplicita al fine di rendere trasparente il patto tra i soggetti coinvolti.

### **IV – VALIDITA’ DELLA CARTA DEL SERVIZIO**

Le indicazioni contenute nella presente Carta del Servizio sono valide fino a quando non intervengono disposizioni normative o organizzative che richiedano di modificarne i contenuti.

## **PARTE I**

### **FINALITA' E PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO**

#### **1.1 FINALITA' DEL SERVIZIO ASILO NIDO DOLCI SOGNI**

L'Asilo Nido è un servizio educativo di interesse pubblico volto a favorire, in collaborazione con la famiglia, la crescita e l'armonico sviluppo psicofisico e sociale delle bambine e dei bambini fino a tre anni d'età. L'Asilo Nido si pone come luogo di informazione, formazione e confronto tra operatori e genitori su problematiche legate alla crescita dei bambini.

L'obiettivo che si pone è quello di predisporre un ambiente idoneo a favorire e incentivare la socializzazione e la crescita cognitiva ed emotiva del bambino, nel rispetto dei ritmi personali di sviluppo. Il Nido, quindi, è un luogo dove si vive, si lavora, si gioca nell'integrazione significativa con altri bambini e altri adulti.

#### **AREA PEDAGOGICO EDUCATIVA**

Il pensiero pedagogico dell'Asilo fonda le sue radici nel grande movimento dell'Educazione Attiva di cui una delle protagoniste è la pediatra ungherese Emmi Pikler.

Secondo Emmi Pikler la qualità delle cure che si ricevono è determinante per imparare a “volersi bene” e sentire di “valere”, condizioni necessarie per uno sviluppo globale sano della persona. Ciascuna persona costruisce la percezione di sé e del proprio valore grazie alle relazioni che vive in precoce età e successivamente, fino alla fine dei suoi giorni. Un adulto che riconosce nel bambino, fin dai primi istanti di vita, una persona animata da bisogni e direttive naturali, ha bisogno di lavorare su se stessa per imparare a sostenerlo e accompagnarlo nello sviluppo, che è sempre personale e unico. L'ambiente è un educatore silente ma determinante. Il gioco libero e il movimento sono fonte di gioia, oltreché un diritto!

#### **1.2 PROGETTAZIONE EDUCATIVA**

##### **Crescere insieme.... (la progettazione?)**

Come si fa a decidere per i bambini quali saranno i loro interessi o le loro esigenze da settembre a luglio?

Perché noi educatrici dovremo sentirci così esperte da decidere a priori quali attività saranno importanti nel gruppo?

Ecco le domande che ci siamo poste quando abbiamo pensato alla progettazione.

Come educatrici il nostro dovere è stare con i bambini, conoscerli, osservarli e nel frattempo porsi delle domande: quale è l'interesse? Come sostenerlo?

La risposta non si tramuta certo in attività ma nel concretizzarsi di stimoli, materiali e strumenti a disposizione dei bambini.

#### **1.3 UGUAGLIANZA E VALORIZZAZIONE DELLE DIFFERENZE**

L'Asilo Nido "Dolci Sogni" del Comune di Palazzago è un servizio educativo e sociale teso a garantire ai bambini e alle bambine utenti uguali opportunità educative e di sviluppo psicofisico, cognitivo, affettivo e relazionale, senza distinzione di sesso, razza, lingua o religione. La valorizzazione di tali differenze e la promozione dell'integrazione dei bambini disabili o in situazione di svantaggio sociale, sono parte integrante del progetto educativo del Servizio.

## **1.4 DIRITTO DI ACCESSO**

L'Associazione definisce criteri d'accesso trasparenti tramite uno specifico Regolamento e si fa garante del rispetto della scelta espressa dalle famiglie, compatibile con la disponibilità di posti 17.

## **1.5 REGOLARITÀ NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

L'Associazione si impegna a garantire la continuità e la regolarità del Servizio secondo gli accordi definiti con i Comuni convenzionati e nel rispetto della normativa vigente che regola i rapporti di lavoro. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del Servizio, garantisce l'adozione di interventi volti al contenimento del disagio.

## **1.6 PARTECIPAZIONE**

Particolare attenzione è dedicata all'interazione con le famiglie al fine di renderle "protagoniste attive" del progetto educativo, favorendone la continuità.

A tale scopo vengono organizzati periodici incontri a più livelli:

- Assemblea generale di plesso, che si tiene all'inizio dell'anno scolastico e coinvolge tutto il personale del Nido e tutti i genitori dei bambini iscritti.
- Colloquio individuale che, di norma, si tiene prima dell'ambientamento del bambino e ogni qualvolta la famiglia o il personale lo ritengano necessario.
- Incontro di sezione: è il momento di incontro tra i genitori e il personale della sezione.
- Comitato di Gestione: organismo eletto ogni due anni dai genitori e dal personale del nido, composto da due genitori e un educatore. Si riunisce di norma due volte all'anno.

Gli Operatori e i Coordinatori Pedagogici, ognuno con le proprie competenze e secondo modalità concordate, si impegnano ad attivare un rapporto di fattiva collaborazione con le famiglie utenti, al fine di favorire la gestione partecipata del Servizio.

## **1.6 TRASPARENZA**

L'Associazione si impegna a garantire l'accesso dei potenziali utenti ai dati che li riguardano. Si impegna inoltre a fornire tutte le informazioni circa le disposizioni che regolano il Servizio, l'indirizzo educativo che lo caratterizza, i criteri adottati per la formulazione delle graduatorie di ammissione a delle eventuali liste d'attesa, e quelli per la determinazione della retta mensile.

## **1.7 TUTELA DELLA PRIVACY**

I dati personali e le immagini dei bambini sono tutelati dalla legge delega 127/2001. Il Personale, quindi, può effettuare riprese video o fotografica solo previa autorizzazione scritta da parte dei genitori. Foto e filmati dei bambini possono comunque essere utilizzati esclusivamente nell'ambito di iniziative educative o culturali.

Tutti gli operatori del Servizio, inoltre, sono tenuti al segreto d'ufficio.

## **1.8 STANDARD QUALITATIVI E VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA**

L'Associazione si impegna a garantire un servizio di qualità, sia attenendosi agli standard qualitativi previsti dalla Legge Regionale, che definendo propri standard, criteri ed obiettivi da perseguire, oltre che promuovendo periodiche forme di autovalutazione e di monitoraggio della qualità percepita.

L'Ente gestore del Servizio garantisce la formazione permanente del Personale e l'organizzazione di iniziative culturali rivolte ai genitori.

## **1.9 STANDARD DI FUNZIONAMENTO**

L'Amministrazione Comunale si fa garante della conformità del Servizio agli standard di funzionamento previsti dalle normative di settore, relativi a:

- idoneità e funzionalità dell'edificio che ospita l'Asilo Nido;
- rispetto del rapporto numerico tra personale e bambini;
- rispetto dei requisiti relativi alla professionalità degli operatori;
- presenza della figura di Coordinatore Pedagogico dotata di laurea specifica;
- presenza di una Equipe di Coordinamento.

Particolare attenzione è dedicata all'acquisto di arredi e giochi, che garantiscono l'assoluta rispondenza alle normative vigenti.

## **1.10 GESTIONE DEI RAPPORTI COL PUBBLICO E ISTITUTO DEL RECLAMO**

L'Associazione assicura la presenza di personale volto a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali utenti e potenziali utenti possono ricevere tutte le informazioni utili.

Eventuali reclami, segnalazioni di disservizi, proposte e suggerimenti.

possono essere espressi presso l'Associazione -Asilo Nido "Dolci Sogni" in via Volturmo, 3

Palazzago 24030 BG, tel. 3929008583/3920153871, e-mail [info@nidodolcisogni.it](mailto:info@nidodolcisogni.it), rivolgendosi al

Presidente o al Segretario dell'Associazione.

I reclami devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi, poiché ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle normative vigenti.

La risposta verrà effettuata entro 30 giorni.

## PARTE II

### ASPETTI AMMINISTRATIVI

#### 2.1 MODALITA' DI ACCESSO

Per usufruire del Servizio Asilo Nido occorre presentare domanda di iscrizione su apposito modulo.

La Gestione prevede che al nido vengano accolti bambini tra i 3 mesi e i 3 anni, che potranno essere inseriti nel servizio nel corso dell'anno, previa disponibilità di posti.

Nel caso in cui il numero delle iscrizioni fosse superiore al numero dei posti disponibili si redigerà una lista d'attesa, **con precedenza per i residenti del Comune di PALAZZAGO.**

All'atto dell'iscrizione verrà richiesta la compilazione di un modulo prestampato e il versamento di quanto dovuto. I genitori dei bambini frequentanti il nido dovranno presentare la conferma dell'iscrizione per il nuovo anno entro fine aprile, mentre per le nuove iscrizioni il termine è fissato per fine giugno.

Le norme riguardanti le modalità di accesso verranno consegnate alle famiglie in un regolamento interno contenente gli orari, le rette, la descrizione del corredo del bambino (lenzuola, vestiti di ricambio, bavaglino...), eventuale somministrazione di medicinali, norme igieniche inerenti all'accesso alla struttura, ritiri, eventuali ritardi o uscite anticipate, ecc...

#### 2.2 COSTO DEL SERVIZIO

Le famiglie dei bambini iscritti contribuiscono alla copertura del costo del servizio mediante il pagamento di una quota mensile, determinata in base all'orario di frequenza e del comune di appartenenza. Al momento dell'iscrizione viene fornito alle famiglie richiedenti uno specifico e dettagliato opuscolo informativo.

##### RETTA

Tempo pieno 8.30-15.25	euro 490
Entrata anticipata 7.00 – 8.30	euro 80
Uscita posticipata 15.25-16.00	euro 50
Part- time pomeridiano 13.00-16.00	euro 330
Part- time mattutino 8.30-13.00	euro 400

I pasti saranno contabilizzati in aggiunta alla retta, **all'interno della quota giornaliera di 6,00€ (quota pasti 4,00€ + quota di retta giornaliera 2,00€)** conteggiata per ogni giorno di presenza del bambino.

#### 2.3 UFFICI AMMINISTRATIVI

Gli uffici amministrativi dell'Asilo Nido "Dolci Sogni" si trovano presso l'asilo nido stesso sito in via Volturmo, 3 a Palazzago (tel. 035555861) aperti al pubblico su appuntamento.

## PARTE III

### L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO ASILO NIDO DEL COMUNE DI PALAZZAGO

#### 3.1 CALENDARIO DI APERTURA DEL SERVIZIO

Il servizio è di norma aperto all'utenza dal 1° settembre al 29 luglio, con brevi periodi di chiusura durante le festività natalizie e pasquali che vengono comunicati all'utenza all'inizio dell'anno scolastico. L'Amministrazione si impegna a informare tempestivamente le famiglie qualora si presenti la necessità di modificare il calendario di apertura.

#### 3.2 ORARI DI APERTURA DEL SERVIZIO

L'Asilo Nido Dolci Sogni è aperto dal lunedì al venerdì con i seguenti orari:

<i>PERIODO</i>	<i>ORARIO</i>	<i>INGRESSO</i>	<i>USCITA</i>
PRE-NIDO	07.30 - 08.30		
PART-TIME MATTINA	08.30 - 13.00	08.30 - 09.00	12.30- 13.00
PART-TIME POMERIGGIO	13.00 - 16.00	12.45- 13.00	15.30 - 16.00
TEMPO PIENO	08.30 - 15.25	08.30 - 09.00	15.00 – 15.25
POST-NIDO	15.30-16.30	15.30-16.00	

#### 3.3 I SERVIZI INTEGRATIVI:

##### INCONTRI FORMATIVI:

- Un incontro formativo di introduzione alla “Pedagogia di Emmi Pikler”. Durante l'incontro ci occuperemo di quale stimolo può dare questo atteggiamento pedagogico allo sviluppo motorio, linguistico, cognitivo ed emotivo del bambino. Il percorso è rivolto ai genitori, futuri genitori, nonni o baby sitter che si occupano della cura dei neonati e a tutte le persone interessate ad approfondire l'esperienza educativa ispirata da Emmi Pikler. L'asilo nido ha deciso di dedicare una serata per poter dare ai genitori l'opportunità conoscere di vivere attivamente il proprio ruolo genitoriale all'interno della comunità locale e poter offrire ai bambini un percorso continuativo che li accompagni con serenità nella loro crescita.

## **PARTE IV**

### **FIGURE PREOCCUPAZIONE E GRUPPI DI LAVORO**

#### **4.1 RESPONSABILE STRUTTURA OPERATIVA**

Ha responsabilità di gestione e di progettazione, di coordinamento e di controllo del servizio.

Coordina le attività del Coordinamento Pedagogico e dello staff organizzativo.

#### **4.2 COORDINAMENTO E COORDINATORE PEDAGOGICO**

Il Coordinamento Pedagogico si configura come strumento di gestione, progettazione e verifica dell'esperienza educativa.

Promuove lo sviluppo culturale e sociale del Servizio attraverso un processo di continuo raccordo e confronto con i Collettivi di lavoro e gli organi della gestione sociale, sostiene ed orienta l'attività educativa del Nido favorendo la continuità delle esperienze e organizzando occasioni di confronto.

Il Coordinatore Pedagogico è una figura professionale dotata di laurea ad indirizzo socio-pedagogico con compiti di:

- definizione degli aspetti organizzativi del Servizio, monitoraggio e valutazione delle qualità erogata e percepita dai diversi soggetti coinvolti;
- predisposizione del progetto formativo del personale;
- elaborazione del progetto pedagogico, esplicitando i modelli educativi di riferimento e gli obiettivi del Servizio, attraverso il confronto e la condivisione del gruppo di lavoro;
- sostegno tecnico al lavoro degli operatori attraverso la conduzione del gruppo nelle diverse fasi di progettazione del percorso educativo;
- raccordo tra i servizi rivolti all'infanzia presenti sul territorio.

#### **4.4 PERSONALE DEL NIDO**

Il gruppo di lavoro che opera all'interno del Nido viene definito Collettivo. Ne fanno parte gli educatori e l'ausiliaria.

**GLI EDUCATORI HANNO COMPITI INERENTI:**

- la tutela, la cura, la promozione dello sviluppo psicofisico dei bambini;
- la progettazione e la realizzazione del progetto educativo del nido in collaborazione con il Coordinamento Pedagogico;
- il coinvolgimento dei genitori nella vita del nido;
- la documentazione dei percorsi educativi realizzati.

**L'AUSILIARIA HA IL COMPITO INERENTE:**

- la cura e la pulizia degli ambienti.

#### **VALUTAZIONE DA PARTE DEGLI UTENTI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Al fine di rispondere alle aspettative dell'utenza vengono predisposti, a conclusione di ogni anno educativo, questionari da sottoporre a coloro che usufruiscono del servizio dandone poi comunicazione del risultato.





18. Ce un diretto ed efficace scambio di informazioni con il personale del nido, anche al fine di assicurare la continuità educativa nido-famiglia? Si  No
19. Si tiene regolarmente l'assemblea annuale dei genitori? Si  No
20. Nella struttura è presente un apposito spazio per le informazioni e comunicazioni principali ai genitori? Si  No
21. Il nido è dotato di spazi esterni, attrezzati per le attività all'aperto? Si  No
22. Ha riscontrato l'esistenza nel nido di eventuali barriere architettoniche? Si  No
23. I locali del nido si presentano puliti e curati? Si  No

24. Siete interessati alla possibile apertura nel mese di agosto, dalle 8.30-12.30 senza il pasto?

Si  No

25. Per quali settimane? 1  2  3  4

26. Vostri reclami, segnalazioni di disservizi, proposte e suggerimenti



**DOLCI SOGNI Società Cooperativa Sociale**  
Via Volturmo, 3 – 24030 Gromlongo di Palazzago (Bg) – CF e PIVA 03118050164

---

