



COMUNE DI ARSIERO  
Provincia di Vicenza  
ASILO NIDO "MARIA ELENA ROSSI"  
Via Monte Priaforà - 36011 Arsiero  
Telefono: 0445 742174

# CARTA DEI SERVIZI

Anno Educativo 2023-2024



# Indice

<b>1. La Carta dei Servizi</b>	pag. 3
1. Che cos'è la Carta dei Servizi	pag. 3
2. Quali sono i principi a cui si ispira	pag. 3
<b>2. Il servizio Asilo Nido</b>	pag. 3
1. Che cos'è e a chi si rivolge	pag. 3
2. Principi ispiratori	pag. 3
3. Finalità	pag. 4
4. Obiettivi	pag. 4
<b>3. Accesso ai servizi</b>	pag. 5
1. Ubicazione	pag. 5
2. Iscrizioni e ammissione	pag. 5
3. Retta di frequenza	pag. 5
4. Dimissioni	pag. 5
<b>4. Organizzazione</b>	pag. 5
1. Personale: funzioni e compiti	pag. 5-6
2. Orari di apertura del Servizio	pag. 6
3. L'inserimento dei bambini	pag. 6
4. Momenti di incontro con i genitori	pag. 7
5. Accoglienza	pag. 7
6. Giornata tipo	pag. 7
7. Attività	pag. 7
8. Rientro a casa	pag. 7
9. Corredo	pag. 7
10. Assenze e riammissione	pag. 8
11. Fornitura dei pasti	pag. 8
<b>5. Soddisfazione delle famiglie</b>	pag. 8
1. Rilevazione del grado di soddisfazione	pag. 8
2. Reclami	pag. 8

## **1. La Carta dei Servizi**

### **1. Che cos'è la Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale si intende fornire tutte le informazioni relative ai servizi offerti dall'asilo nido comunale "Maria Elena Rossi".

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- esplicitare le procedure per accedere al servizio;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare ai cittadini informazioni sul servizio;
- garantire la tutela dei bambini, individuando gli obiettivi del servizio.

L'asilo nido rende pubblica la propria Carta dei Servizi attraverso la quale sarà possibile conoscere:

- l'organizzazione del nido;
- le sue modalità di funzionamento;
- i servizi forniti.

### **2. Quali sono i principi a cui si ispira**

La Carta dei Servizi adottata presso l'Asilo Nido risponde ai principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici, secondo la Dir. P. C. M. del 27.01.1994. Il servizio è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche; i comportamenti del personale del nido nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità.

L'erogazione del Servizio è regolare e continua secondo gli orari indicati;

gli utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto alla discrezione imposta dal trattamento dei dati personali).

I servizi dell'asilo nido comunale sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti, nel rispetto della normativa vigente.

L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente delle educatrici.

## **2. Il servizio Asilo Nido**

### **1. Che cos'è e a chi si rivolge**

L'Asilo Nido si propone come un servizio educativo e sociale di interesse pubblico che favorisce e monitora l'armonico sviluppo psicofisico e l'integrazione sociale dei bambini nei primi tre anni di vita, in collaborazione con le famiglie, nel rispetto della loro identità culturale e religiosa, mantenendo un forte legame con la comunità territoriale.

Consente alle famiglie l'affidamento e la cura dei bambini a figure diverse da quelle familiari, dotate di una specifica competenza professionale.

L'Asilo Nido comunale accoglie i bambini in età compresa fra gli otto mesi e i tre anni.

### **2. Principi ispiratori**

Il servizio Asilo Nido si ispira al totale rispetto dei diritti del bambino, così come sono espressi nella "Convenzione sui diritti dell'Infanzia", approvata dall'ONU il 20 Dicembre 1989 della quale si richiama il preambolo: "[...] la famiglia, unità fondamentale della società e ambiente naturale per la crescita e il

benessere di tutti i suoi membri e in particolare dei fanciulli, deve ricevere la protezione e l'assistenza di cui necessita per poter svolgere integralmente il suo ruolo nella collettività.”

Il servizio Asilo Nido contribuisce al conseguimento degli obiettivi di tutela della salute (cfr. art. 24) e di sviluppo psicologico (art. 29) e quindi al rispetto del diritto all'espressione (art. 13) e al gioco dei più piccoli (art. 31).

### 3. Mission -finalità

L'Asilo Nido ha lo scopo di offrire:

- ai bambini un luogo di formazione e di stimolo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali, nelle prospettive del loro benessere e del loro armonico sviluppo;
- alle famiglie un servizio di supporto per rispondere ai loro bisogni sociali, per affiancarle ai loro compiti educativi e per facilitare l'accesso delle donne al lavoro in un quadro di pari opportunità al lavoro tra i sessi.

Nell'ambito della massima integrazione con gli altri servizi educativi, sociali e sanitari rivolti all'infanzia, l'Asilo Nido favorisce la continuità educativa in rapporto alla famiglia, all'ambiente sociale e agli altri servizi esistenti, mette in atto azioni positive per offrire ai suoi utenti pari opportunità valorizzando le differenze, svolgendo altresì un'azione di prevenzione contro ogni forma di svantaggio ed un'opera di promozione culturale e d'informazione sulle problematiche relative alla prima infanzia.

L'Asilo Nido tutela e garantisce il diritto all'inserimento dei bambini portatori di svantaggio psicofisico e sociale.

### 4. Obiettivi

Gli obiettivi educativi che l'Asilo Nido si prefigge sono:

- favorire e sostenere un armonico sviluppo psicomotorio;
- favorire e sostenere il processo di separazione dalla figura del genitore;
- educare ad una corretta e varia alimentazione;
- educare a corretti ritmi di veglia-attività e sonno-riposo;
- garantire incolumità e sicurezza;
- sostenere l'acquisizione dell'autonomia personale;
- offrire possibilità di fare esperienze sensoriali diversificate;
- garantire attenzione alla comunicazione verbale e non verbale;
- dare ascolto ai bisogni profondi di ogni bambino;
- creare situazioni relazionali sicure e rivolte al benessere del bambino;
- sostenere il riconoscimento e l'espressione delle emozioni;
- facilitare positivi rapporti con coetanei e adulti;
- accompagnare alla conoscenza e all'uso degli spazi;
- favorire l'interiorizzazione di regole di convivenza;
- fare prevenzione all'insorgere di difficoltà evolutive ed eventualmente indirizzare le famiglie ad interventi specialistici;
- sostenere la risoluzione positiva dei conflitti;
- promuovere situazioni di cooperazione.

### 3. Accesso ai servizi

#### 1. **Ubicazione**

L'Asilo Nido "Maria Elena Rossi" si trova ad Arsiero, in via Monte Priaforà n. 6, a fianco della Scuola dell'Infanzia.

Il recapito telefonico è 0445 742174 e l'indirizzo mail è asilonido@comune.arsiero.vi.it

#### 2. **Iscrizioni e ammissione**

L'iscrizione avviene tramite la compilazione di un modulo a disposizione presso l'Asilo Nido o presso il comune.

Le iscrizioni si ricevono con il versamento della quota di iscrizione pari a € 50,00. Le domande presentate durante l'anno troveranno accoglimento fino alla completa copertura dei 24 posti disponibili, su valutazione della coordinatrice del servizio.

Hanno diritto all'iscrizione all'Asilo Nido i bambini in età compresa fra gli otto mesi e i tre anni residenti nel Comune di Arsiero o residenti in altri Comuni eventualmente convenzionati per il servizio e quelli i cui genitori prestino attività lavorativa nel Comune di Arsiero.

Qualora le domande di iscrizione dovessero superare il numero massimo di posti disponibili verrà formulato un ordine di ammissione secondo priorità e precedenza contenute nel D.C.C. n.12/2004.

#### 3. **Retta di frequenza**

L'Amministrazione Comunale determina ogni anno l'importo delle rette.

Per l'anno 2023-2024 sono previste le seguenti forme di contribuzione:

Per il servizio a tempo normale gli importi sono i seguenti:

- Retta mensile per bambini residenti nel Comune di Arsiero e Comuni convenzionati: € 370,00
- Retta mensile per bambini residenti in Comuni non convenzionati: € 600,00

Per il servizio di tempo part-time gli importi sono i seguenti:

- Retta mensile per bambini residenti nel Comune di Arsiero e Comuni convenzionati: € 300,00
- Retta mensile per bambini residenti in Comuni non convenzionati: € 480,00

#### 4. **Dimissioni**

La comunicazione del ritiro dall'Asilo Nido dopo che il bambino ha già iniziato la frequenza, dovrà essere effettuata da uno dei genitori entro il giorno 10 del mese precedente le dimissioni. In tal caso, la retta mensile deve essere versata comunque nella misura del 70% dell'intero.

### 4. Organizzazione

#### 1. **Personale: funzione e compiti**

Coordinatrice:

- dà esecuzione alle decisioni dell'Amministrazione Comunale nella persona dell'Assessore ai servizi sociali;
- mantiene i contatti con il Responsabile del Servizio e con l'Amministrazione;

- mantiene i rapporti con le famiglie;
- garantisce la realizzazione della progettazione educativa e didattica del servizio;
- monitora lo sviluppo evolutivo dei bambini;
- indica la necessità di sostituzione del personale assente e provvede alla sostituzione;
- supervisiona le conformità di comportamento di tutto il personale;
- raccoglie le rilevazioni di soddisfazione e/o i reclami delle famiglie.

Educatrici:

- provvedono alla cura dei bambini;
- progettano e svolgono le attività educative;
- mantengono la relazione con le famiglie;
- partecipano al buon funzionamento del servizio;
- promuovono il protagonismo attivo dei genitori;
- controllano la qualità dei cibi;
- provvedono alla propria formazione.

Addetta ai servizi:

- è responsabile della pulizia e della disinfezione dei locali e dei giochi;
- provvede al lavaggio e alla stiratura del bucato e delle lenzuola;
- collabora con il personale educativo e con per il buon funzionamento dell'Asilo Nido.

## 2. Orari di apertura del Servizio

L'asilo nido apre alle ore 7:30 ed accoglie i bambini fino alle ore 9:15.

La prima uscita è prevista dalle 12:30 alle 13:00 e la seconda dalle 15:30 alle 16:30.

Vi è poi il tempo prolungato delle ore 16:30 alle 17:30 a cui possono accedere i bimbi anche a giornate.

L'asilo nido osserva il calendario scolastico, che verrà consegnato alle famiglie all'inizio di ogni anno.

## 3. L'inserimento dei bambini

È così denominato il periodo in cui il bambino, accompagnato da mamma e papà, entra per la prima volta al nido.

In questo spazio le educatrici che si prenderanno cura di lui, scambieranno con i genitori tante informazioni utili circa le abitudini di casa e del nido.

Si consiglia a tutti i genitori che desiderano assicurare al loro bambino una continuità di cure tra casa e nido, di seguire alcuni consigli:

- **il primo giorno:** il bambino si fermerà poco tempo al nido e preferibilmente al momento del gioco; incontrerà le educatrici e i nuovi amici, farà conoscenza con l'ambiente nuovo.
- **Il secondo giorno:** il bambino si ferma più a lungo e comincia a giocare (spinto anche dalla mamma) e partecipare ai giochi dei compagni.
- **Il terzo e quarto giorno:** mamma e papà inizieranno ad allontanarsi sempre di più fino al completo inserimento del bambino.

Si ricorda che il periodo di inserimento è soggettivo e può variare nella sua durata da bambino a bambino.

L'esigenza di questa gradualità nell'inserimento, nata dall'esperienza, permette al bambino di vivere in serenità la prima separazione dalla famiglia e contribuisce a favorire in lui una disponibilità a nuovi incontri, fondamentali per il suo armonico sviluppo.

#### **4. Momenti di incontro con i genitori**

Le famiglie sono chiamate a contribuire alla vita dell'Asilo Nido, pertanto sono previste iniziative e momenti di incontro.

Il primo colloquio con i genitori è l'occasione per favorire una prima conoscenza, durante il quale si presenta l'organizzazione del servizio e viene illustrata la programmazione educativa dell'anno.

I colloqui individuali sono un importante momento di conoscenza, di scambio e di condivisione con le famiglie sulle modalità di intervento e per monitorare la crescita del bambino. Le educatrici sono sempre disponibili ad incontrare i genitori che lo desiderano, preferibilmente su appuntamento.

Inoltre l'Asilo Nido offre alle famiglie il supporto di una psicologa che si occupa anche della formazione delle educatrici.

#### **5. Accoglienza**

L'arrivo dei bambini è previsto dalle 7:30 alle 9:15, momento in cui i bambini e le bambine vengono accolti dal personale in servizio.

Il genitore entra nella struttura e affida il bambino all'educatrice in servizio, provvede al cambio delle scarpe del proprio bambino e ripone il cappotto nell'armadietto.

#### **6. Giornata tipo**

07:30 - 09:00 Accoglienza dei bambini

09:00 - 09:30 Gioco libero in salone

09:30 - 10:00 Merenda con frutta e pane, cambio e pulizia

10:00 - 11:00 Attività

11:00 - 11:30 Preparazione al pranzo, cambio e pulizia

11:30 - 12:15 Pranzo

12:15 - 13:00 Cambio e prima uscita

13:00 - 15:00 Sonno, primi risvegli, cambio

15:30 - 16:30 Cambio, merenda e seconda uscita

16:30 - 17:30 Tempo prolungato

#### **7. Attività**

Le attività che le educatrici svolgono con i bambini, si basano su una programmazione annuale, sono finalizzate allo sviluppo armonico del bambino e comprendono: attività di manipolazione, espressione grafico pittorica, ascolto ed espressione musicale, attività senso-motorie, giochi di socializzazione, gioco simbolico, gioco di esplorazione e scoperta, lettura dialogica in collaborazione con la Biblioteca Comunale.

#### **8. Rientro a casa**

Al termine della giornata, le educatrici del nido hanno l'obbligo di affidare il bambino ai genitori o a chi ne fa le veci. Qualunque altra persona venga a prendere il bambino deve essere maggiorenne e munita di delega scritta dai genitori.

#### **9. Corredo**

Ad ogni bambino è richiesto di portare:

- uno zainetto con il cambio completo (body, calze, felpa, pantaloni);
- calze antiscivolo;
- una foto formato normale, una fototessera del bambino e una foto della famiglia;
- cinque bavaglini con il nome del bambino;
- un quadernone ad anelli e trenta buste trasparenti formato A4;

## **10. Assenze e riammissione**

In caso di assenza prevedibile del bambino (ferie), i genitori sono tenuti ad avvertire il personale del Nido e precisare durata dell'assenza.

In caso di assenza per malattia i genitori sono tenuti ad avvisare il personale del nido.

Dopo 30 giorni di assenza ingiustificata, il coordinatore, compiute le opportune verifiche, può proporre la dimissione del bambino in questione, che sarà presentata all'Assessore competente.

## **11. Fornitura dei pasti**

Da Ottobre del 2021 i pasti del nido vengono forniti dalla Serenissima Ristorazione s.p.a. con sito internet [www.grupposerenissima.it](http://www.grupposerenissima.it).

I pasti arrivano al nido all'interno di contenitori scaldi vivande e vengono distribuiti dal personale addetto. Se ci sono bambini allergici o intolleranti è compito della stessa cucina fornire i pasti adatti.

Il menù viene redatto ogni anno da una dietista dell' ULSS 7 e segue la stagionalità.

Anche per quanto riguarda la merenda del mattino e del pomeriggio tutto viene fornito dalla Serenissima. Tutti i contenitori, gli utensili da cucina e le stoviglie vengono lavate all'interno della cucina del nido dal personale addetto.

## **5. Soddisfazione delle famiglie**

### **1. Rilevazione del grado di soddisfazione**

L'Amministrazione Comunale s'impegna ad attuare verifiche e valutazioni del servizio anche attraverso la collaborazione delle famiglie, alle quali verranno somministrati due questionari per la valutazione della qualità percepita, uno nella prima e l'altro nella seconda parte dell'anno.

### **2. Reclami**

Qualora i genitori rilevassero disservizi che violano gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi possono presentare reclamo.

Il reclamo verbale e/o scritto dovrà pervenire alla Coordinatrice, che dopo opportuna valutazione inoltrerà al soggetto istituzionale competente l'istanza pervenuta e si attiverà per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.