



COMUNE di  
SAN COLOMBANO AL LAMBRO  
"BORGO INSIGNE" (Titolo Araldico)  
Città Metropolitana di Milano



## CARTA DEL SERVIZIO

S. Colombano al Lambro - via Dalcetri Tosi , 43 - tel. e fax 0371.89501  
[servizisociali@comune.sancolombanoallambro.mi.it](mailto:servizisociali@comune.sancolombanoallambro.mi.it)  
[asilonido@comune.sancolombanoallambro.mi.it](mailto:asilonido@comune.sancolombanoallambro.mi.it)

Approvata con Deliberazione di Giunta Comunale n° 76 del 30.07.2020

## Indice

Premessa	pag.3
Che cos'è la Carta del servizio	pag.3
A chi si rivolge	pag.3
Validità della Carta del Servizio	pag. 3
Finalità e principi fondamentali del servizio	pag.3
Uguaglianza e valorizzazione delle differenze	pag. 3
Garanzia di continuità	pag. 3
Partecipazione	pag. 4
Trasparenza	pag. 4
Tutela della privacy	pag. 4
Standard qualitativi e valutazione da parte dell'utenza	pag. 4
Standard di funzionamento	pag. 4
Rapporti col pubblico e istituto del reclamo	pag. 5
Organizzazione del servizio	pag. 5
Modalità di accesso	pag. 5
Formazione della graduatoria	pag. 5
Costo del Servizio	pag. 5
Calendario di apertura	pag .6
Orari di apertura	pag. 6
Figure professionali e gruppi di lavoro	pag. 6
La ristorazione /mensa	pag. 6
Finalità educative	pag. 6
Finalità e Progetto Educativo	pag. 6
La formazione professionale	pag. 7
Conoscere il Nido	pag. 7
L'inserimento del bambino al nido	pag. 7
L'organizzazione della giornata	pag. 7
L'accoglienza	pag. 8
L'alimentazione	pag. 8
Il sonno	pag. 8
La cura personale	pag. 8
Le attività di gioco	pag.9
Gli spazi al Nido	pag.9
Gli spazi interni	pag.9
Le aree verdi	pag.9

# Premessa

## **Cos'è la “Carta del servizio”**

Essa è lo strumento di base che regola i rapporti fra Servizio e Utenti, e costituisce 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 oltre che dalla Convenzione Internazionale dei Diritti del Fanciullo (L.176/91)

## **A chi si rivolge**

È rivolta a tutti coloro che usufruiscono del Servizio Asilo Nido del Comune di San Colombano al Lambro e quindi ai bambini e famiglie utenti, ma anche agli Educatori - ai Dirigenti e alle altre agenzie educative del territorio.

## **Validità della Carta del Servizio**

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

## **Finalità e principi fondamentali del Servizio**

L'Asilo Nido (d'ora in poi anche “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 da tre mesi a tre anni d'età; inoltre è un 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” massimamente idoneo a favorire ed 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'interazione significativa con altri bambini ed altri adulti.

## **Uguaglianza e valorizzazione delle differenze**

L'Asilo Nido del Comune di San Colombano al Lambro è un servizio educativo e sociale teso a garantire alle bambine e ai bambini 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.

## **Garanzia di continuità**

L'Amministrazione Comunale si impegna a garantire la continuità e la regolarità del Servizio secondo le disposizioni definite dal “Regolamento per la Gestione dell'Asilo Nido Comunale” nonché 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.

## **Partecipazione**

Viene data alle famiglie la possibilità di entrare al Nido non solo come destinatarie di un servizio, ma come "protagoniste attive" di percorsi educativi. A tale scopo vengono organizzati periodici incontri a più livelli:

- colloquio individuale che, di norma, si tiene prima dell'inserimento del bambino e ogni qualvolta la famiglia o il personale lo ritengano necessario.
- partecipazione in qualità di componenti del "Comitato di Gestione" ossia un organismo eletto ogni due anni e composto da: due genitori e da due operatori del Nido, una rappresentanza sindacale e tre consiglieri comunali. Si riunisce di norma due volte l'anno.

Gli Operatori ed il Responsabile della competente Area comunale, 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.

## **Trasparenza**

L'Amministrazione Comunale si impegna 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 e delle eventuali liste d'attesa, e quelli per la determinazione della retta mensile.

## **Tutela della privacy**

I dati personali e le immagini dei bambini sono tutelati dalla vigente normativa (art. 13 regolamento UE 2016/679 (regolamento generale sulla protezione dei dati)

Il personale operante può effettuare riprese video o fotografiche esclusivamente previa autorizzazione scritta da parte di entrambi i genitori o di coloro che ne fanno le veci. 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 ed ad osservare ogni riservatezza.

## **Standard qualitativi e valutazione da parte dell'utenza**

L'Amministrazione Comunale si impegna costantemente a garantire un servizio di buona "qualità", attenendosi agli standard qualitativi previsti dalle normative Regionali e definendo propri standard, criteri ed obiettivi da perseguire nonché promovendo periodiche forme di autovalutazione e di monitoraggio della qualità percepita.

## **Standard di funzionamento**

L'Amministrazione Comunale si fa garante della conformità del Servizio agli standard di funzionamento attualmente previsti dalla Delibera della giunta regionale (d.g.r.) XI/2929 del 9 marzo 2020 relativi a:

- requisiti organizzativi generali,
- requisiti strutturali.

garantendo comunque il costante mantenimento di standard di funzionamento conformi alle vigenti normative.

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

### **Rapporti con il pubblico ed istituto del reclamo**

Gli utenti e i potenziali utenti possono ricevere tutte le informazioni relative al servizio rivolgendosi all'Ufficio Cura alla persona del Comune o direttamente all'Asilo Nido. Tutte le informazioni sono altresì pubblicate sul sito web istituzionale del comune.

È possibile contattare gli uffici tramite mail :

[servizisociali@comune.sancolombanoallambro.mi.it](mailto:servizisociali@comune.sancolombanoallambro.mi.it)

[asilonido@comune.sancolombanoallambro.mi.it](mailto:asilonido@comune.sancolombanoallambro.mi.it)

Eventuali reclami, segnalazioni di disservizi, proposte e suggerimenti riguardanti:

- graduatoria,
- liste d'attesa,
- criteri di ammissione,
- assegnazione orario,
- mantenimento posto,

possono essere espressi utilizzando il modulo predisposto e reperibile anche sul sito web istituzionale del comune.

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

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

## **Organizzazione del Servizio**

### **Modalità di accesso**

Hanno diritto all'ammissione al Servizio Asilo Nido i bambini di età compresa tra i 3 e i 36 mesi, residenti nel Comune di San Colombano al Lambro alla data del bando. Le domande dei bambini le cui famiglie non sono residenti nel Comune vengono prese in considerazione solo previa convenzione con il Comune di appartenenza.

Per usufruire del Servizio occorre presentare domanda di iscrizione su apposito modulo, scaricabile anche dal sito Internet [www.comune.sancolombanoallambro.mi.it](http://www.comune.sancolombanoallambro.mi.it) oppure reperibile presso l'Ufficio Protocollo del Comune di San Colombano, seguendo le modalità indicate nel Bando pubblicato ogni anno nel periodo maggio-giugno.

L'Amministrazione Comunale si fa garante della capillare informazione alla cittadinanza rispetto ai termini di presentazione della domanda di iscrizione al servizio.

### **Formazione della graduatoria**

Alle domande pervenute nei termini del bando sarà attribuito un punteggio nel rispetto dei criteri contenuti nel "Regolamento Comunale per la Gestione dell'Asilo Nido vigente", con formazione di una graduatoria .

### **Costo del servizio**

Le famiglie dei bambini iscritti contribuiscono alla copertura del costo del servizio mediante il pagamento di una quota fissa mensile, determinata in base alla classe "I.S.E.E." di appartenenza nonché una quota giornaliera relativa al pasto.

### **Calendario di apertura**

Il servizio è aperto all'utenza, di norma, 47 settimane all'anno, dall'ultima settimana di agosto al 31 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 ad informare tempestivamente le famiglie qualora si presenti la necessità di modificare il calendario educativo.

## Orari di apertura

Il Servizio è aperto dal lunedì al venerdì ed è organizzato secondo 3 diverse tipologie orarie:

	Entrata dalle	Entrata alle	Uscita dalle	Uscita alle
<b>PART TIME</b>	<b>7.30</b>	<b>9.00</b>	<b>12.30</b>	<b>13.00</b>
<b>RIDOTTO</b>	<b>8.30</b>	<b>9.00</b>	<b>15.45</b>	<b>16.30</b>
<b>T.PIENO</b>	<b>7.30</b>	<b>9.00</b>	<b>15.45</b>	<b>17.30</b>

## Figure professionali e gruppi di lavoro

- **Gli Educatori** realizzano il progetto educativo del Servizio attraverso specifici compiti inerenti la tutela, la cura e la promozione dello sviluppo psicofisico dei bambini.
- **Gli Ausiliari** che talvolta collaborano con gli educatori nella cura dei bambini, hanno compiti inerenti la distribuzione dei pasti, il riassetto, la sanificazione e la pulizia degli ambienti.
- **il coordinatore** che, in collaborazione con il Responsabile dell'Area, svolge (tra le altre) funzioni di gestione - di progettazione - di coordinamento e di controllo del servizio.
- **Il gruppo di lavoro** che opera all'interno del Nido viene definito equipe. Ne fanno parte gli educatori e gli ausiliari e, all'occorrenza l'assistente sociale o il Responsabile dell'Area.

## Ristorazione/mensa

Il servizio di ristorazione/mensa è affidato ad una ditta specializzata "esterna", che si occupa delle forniture e della produzione di pasti in base al menù predisposto dalla dietista.

## Finalità educative

### Finalità e progetto educativo

Gli "Asilo Nido" si sono caratterizzati nel tempo come luoghi di "benessere relazionale" nei quali bambini, genitori e personale trovano spazi e tempi per rapportarsi e interagire.

Il Progetto Educativo è l'elemento fondamentale che rende coerente l'azione educativa e l'organizzazione del Servizio; è il frutto di lunga e approfondita ricerca centrata sulla conoscenza dello sviluppo psico-fisico del bambino, nella consapevolezza del ruolo fondamentale che i primi anni di vita rivestono per la costruzione dell'identità.

Proprio in questi anni, infatti, si formano le strutture di base della personalità, dell'affettività e delle capacità cognitive e sociali.

Il Nido rappresenta, per il bambino, il primo ingresso in un contesto sociale che gli consente di vivere un'esperienza ricca di stimoli e di realizzare le condizioni che favoriscono una crescita sana e orientata all'autonomia, nel pieno rispetto dei suoi tempi, della sua individualità e delle scelte per lui fatte dalla famiglia.

### La formazione professionale

La formazione e l'aggiornamento si pongono come obiettivo l'analisi e la comprensione della complessità "dell'azione educativa".

Il gruppo di lavoro è stato e continua ad essere indispensabile come momento di confronto e di elaborazione.

La risultante di tale percorso è la definizione di una "identità professionale" del personale che si è costruita attraverso l'integrazione di diversi saperi nel costante e paziente esercizio di ascolto di quanto hanno portato i bambini, le bambine e le loro famiglie.

La formazione si attua attraverso:

- incontri di supervisione con pedagogisti/psicologi;
- incontri tra operatori;
- incontri di aggiornamento fuori sede su aree specifiche.

## Conoscere il nido

Il personale è sempre disponibile a fornire tutte le informazioni utili a conoscere il servizio, a chi fosse interessato; è possibile, inoltre, previo appuntamento, fissare una visita all'asilo nido stesso.

Nel periodo delle iscrizioni in particolare, le educatrici organizzano un open day/una open week, individuando momenti specificatamente dedicati a bambini e genitori che gradiscono vedere gli spazi, gli educatori, le attività proposte.

### L'inserimento del bambino al nido

L'inserimento è un momento molto delicato e importante nella vita di un bambino, che deve imparare a conoscere persone e ambienti nuovi e diversi da quelli familiari.

I bambini vengono inseriti gradualmente durante il mese di settembre – gennaio - -aprile, preferibilmente con la modalità del piccolo gruppo ed al fine di favorire una maggiore condivisione dell'esperienza tra gli adulti e i bambini coinvolti.

Affinché il bambino possa affrontare il nuovo "mondo" in una condizione di sicurezza e gradualità è assai importante che il genitore rimanga con lui per i primi giorni di frequenza: in questo modo si facilita l'instaurarsi di una relazione fra genitore ed educatore, attraverso un reciproco scambio di informazioni, opinioni e pensieri.

Successivamente il genitore si allontana dalla sezione per periodi di tempo sempre più lunghi finché il bambino non è in grado di sostenere la frequenza ad orario completo.

Tenuto conto comunque che ogni bambino è diverso dagli altri, si prevede che siano gli stessi operatori della sezione, in collaborazione con i genitori, ad individuare le condizioni e i tempi più favorevoli per ogni inserimento.

### L'organizzazione della giornata

L'organizzazione della giornata al Nido è scandita da momenti che si ripetono, detti "routine".

Grazie alla ripetitività di esperienze e gesti giocati su affettività ed empatia, si costruisce nei bambini la sicurezza del conosciuto e la rassicurazione del previsto. L'adulto diventa il garante della previsionalità, scandendo il ritmo della giornata.

### L'accoglienza

Dalle ore 7.30 alle ore 9,00 i bambini entrano al Nido.

Spazi accoglienti consentono al genitore di salutare il bambino e di fargli vivere in modo sereno la separazione dalla mamma, dal papà o comunque dall'accompagnatore, con l'aiuto dell'educatore.

L'accoglienza avviene con modalità individualizzate: ogni genitore/accompagnatore "costruisce" una sua routine con il/la bambino /a.

### L'alimentazione

Nella vita del Nido il cibo raffigura un sistema di rapporti, di apprendimenti che vedono come protagonisti i bambini, gli educatori, le famiglie.

Mangiare al Nido significa elaborare insieme agli altri un rituale fatto di tempi e scansioni particolari, di scambi, vicinanze, sensazioni molteplici.

**Ore 9.00** – spuntino a base di frutta e pane: è un momento che indica la chiusura dell’“accoglienza”.

**Ore 11.30** - pranzo: il pasto è un momento caldo e piacevole di forte convivialità in cui oltre a soddisfare il bisogno primario di essere nutrito, il bambino soddisfa bisogni sociali di appartenenza a un gruppo, di riconoscimento come individuo singolo, nel rispetto dei ritmi e delle capacità di ognuno.

Il servizio di ristorazione/mensa è affidato ad una ditta specializzata esterna che si occupa delle forniture e della produzione di pasti in base al menù predisposto dalla dietista.

Il menù utilizzato al nido è elaborato in base al menù che l’ATS propone, è stagionale e varia su uno schema articolato su più settimane.

Per i bambini più piccoli, 3 ai 12 mesi di età, all’asilo nido “L’aquilone” si garantisce la continuità con l’alimentazione suggerita dal pediatra e seguita a casa.

Per i **lattanti** si provvede, infatti, ad utilizzare lo stesso tipo di latte già utilizzato e collaudato dai genitori.

Per quanto riguarda lo **svezzamento** si garantisce una dieta iposodica.

A partire dai 12 mesi il menu prevede un’alimentazione completa (salvo diverse indicazioni certificate).

**Ore 15.30** - merenda: dopo il sonnellino pomeridiano la merenda è un momento in cui il gruppo si ritrova e dà piacevolmente l’avvio all’ultima parte della giornata al Nido.

Nei periodi in cui il tempo lo permette, questi momenti vengono vissuti in giardino.

## **Il sonno**

È un momento delicato nella giornata del bambino che, per potersi “abbandonare con fiducia” e per “lasciare temporaneamente” ciò che lo circonda, deve essere rassicurato dall’educatore di riferimento attraverso la costruzione di abitudini individuali (l’orsetto, il ciuccio, ecc) e di gruppo (la ninnananna, il racconto di una fiaba ...).

Il riconoscimento e il rispetto di queste abitudini e delle emozioni che questo momento suscita permettono ad adulti e bambini di creare gradualmente un rapporto privilegiato, all’interno del quale il bambino percepisce e riconosce l’accoglienza dei propri bisogni.

## **La cura personale**

E’ un momento di relazione privilegiata tra educatore e bambino fatto di coccole, di gesti individualizzati e di pratiche quotidiane; attraverso il coinvolgimento attivo del bambino si promuove e si sostiene il suo processo di crescita verso l’autonomia.

## **Le attività di gioco**

*Il gioco è il lavoro del bambino.  
Giocando si impara, per imparare si gioca.  
(Maria Montessori)*

Il ruolo del Nido, attraverso la predisposizione degli spazi, degli oggetti e dei materiali messi a disposizione nei momenti di gioco libero e nei momenti di gioco guidato, costituisce un importante stimolo a sostegno delle attività di scoperta, di conoscenza e di evocazione fantastica.

Durante il gioco gli educatori hanno la funzione di organizzatori di esperienze, di mediatori tra i bambini e il mondo che li circonda e di creatori di situazioni in cui il bambino si senta protetto, sicuro e incoraggiato a proseguire l’esperienza.



### **Gli spazi al nido**

Gli spazi al nido rivestono una grande valenza educativa. La loro organizzazione si coniuga a precise scelte pedagogiche che si possono sintetizzare nel desiderio di accompagnare i bambini nelle loro esperienze di socializzazione e di scoperta.

L'organizzazione degli ambienti incide sullo sviluppo dell'identità del bambino, sull'evoluzione delle sue potenzialità e sull'attivazione delle sue risorse.

L'esperienza che il bambino vive al nido si gioca fra spazi interni e aree verdi, entrambi ben caratterizzati.

### **Gli spazi interni**

L'attenzione dedicata alla strutturazione degli spazi si fonda sull'idea che al nido ogni bambino deve potersi sentire accolto, vivere esperienze in autonomia e ritrovare angoli e situazioni pensati per lui, ma da lui e per lui modificabili. L'organizzazione delle stanze in angoli delimitati e connotati, nei quali il bambino ritrova ogni giorno precisi riferimenti, risponde ai bisogni di esplorazione e contenimento, di gioco a grande gruppo e di occasioni più intime, per due o tre bimbi o individuali. In tal senso gli ambienti presentano proposte diversificate, pensate per orientare e stimolare i bambini a esperienze di incontro e condivisione.

Un primo sguardo attento lascia intuire che cosa si può fare e dove e che ci si può muovere fra: angoli adatti per i pasti, le attività di manipolazione, uso del colore, disegno ecc.; angoli dedicati a piccole pause, coccole, lettura ecc. (l'angolo del morbido); angoli più pensati per attività psicomotorie; angoli concepiti per il gioco simbolico (la cucina, la cura delle bambole, i travestimenti, ecc.).

### **Le aree verdi**

Giocare all'aria aperta è molto importante per crescere in maniera sana ed equilibrata.

Anche gli spazi verdi sono una preziosa risorsa educativa, una possibilità in più per sviluppare relazioni significative. Si tratta di luoghi in cui il gioco motorio si accompagna al desiderio di scoprire, incontrare, collaborare, costruire. Ci sono angoli con giochi fissi come scivoli e casette, altri creati per il gioco con l'acqua e le manipolazioni, altri liberi, per dare espressione al bisogno di movimento e di esplorazione; il giardino è allestito con tavoli e panchine che vengono utilizzati anche per il pranzo all'aperto quando la stagione lo consente.

Ogni anno viene elaborato un progetto "outdoor education" nel quale, oltre a prevedere attività all'aperto negli spazi del nido, si organizzano (senza utilizzo di alcun mezzo di trasporto) uscite didattiche nelle vicinanze, che permettono ai bambini di conoscere e stabilire un contatto con la natura del territorio.