



Città di  
**Borgomanero**

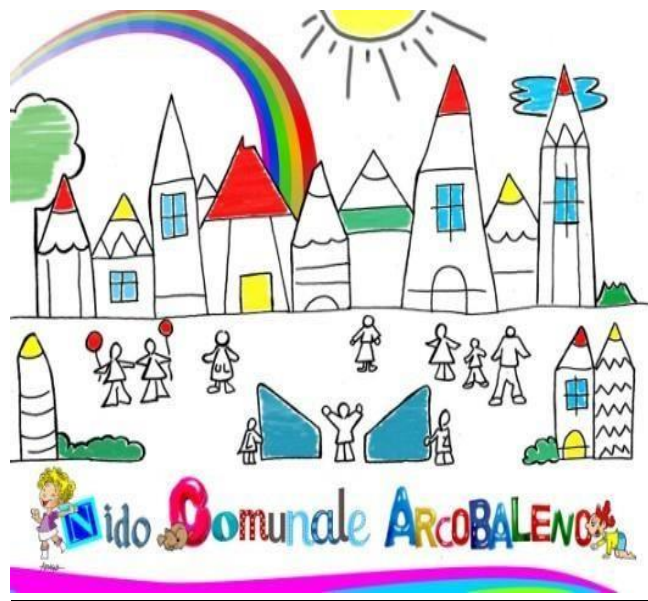
ALLEGATO ALLA DELIBERAZIONE DI  
GIUNTA COMUNALE N. 78 DEL 30/07/2024

## **AREA SERVIZI ALLA PERSONA**

### **SETTORE ASILO NIDO**

**NIDO D'INFANZIA COMUNALE "ARCOBALENO"**

**CARTA DEI SERVIZI**





# Città di Borgomanero

# Città di Borgomanero

---

## **Che cos'è la Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di riferimento e di garanzia della qualità del servizio erogato. Nella Carta dei Servizi sono indicati i principi, i valori, gli indicatori di qualità e l'organizzazione del Nido d'infanzia comunale "Arcobaleno".

## **Principi e fondamenti**

### *Uguaglianza e diritto di accesso*

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. In tale ambito il Nido d'infanzia comunale "Arcobaleno" tutela e garantisce il diritto all'inserimento dei bambini portatori di svantaggio psico-fisico e sociale.

I bambini e le bambine sono cittadini giovanissimi, soggetti di diritti e portatori di bisogni. Il servizio di Nido, rappresenta un momento formativo fondamentale e di esperienza decisiva per la crescita personale e sociale, grazie all'incontro con i coetanei, con gli adulti responsabili professionalmente, con i segni e i linguaggi delle culture.

### *Principi*

Il Nido d'infanzia è un servizio educativo e sociale il cui fine è favorire l'armonico sviluppo fisico, cognitivo, affettivo, relazionale, dei bambini dai tre mesi ai tre anni di età, nel rispetto delle singole individualità, in collaborazione con le famiglie.

Pensare, progettare, fare, ascoltare, capire, rispettare e rispondere alle esigenze dei bambini che vivono al nido gran parte della loro giornata, rispondere ai loro bisogni sono i principi guida del lavoro del personale.

Altro principio guida è il piacere, offerto al bambino, di conoscere, di fare, di essere, perché possa domani affrontare anche le frustrazioni, le difficoltà e la fatica dell'apprendere e del "vivere". Insieme bambino ed educatore, affrontano, vivono, giocano, parlano, inventano, "sono" nell'esperienza quotidiana, in un gioco di reciprocità dove verbale e non verbale, parola e gesti, si integrano e si rincorrono l'un l'altro...

### *Partecipazione e trasparenza*

L'Amministrazione, il personale ed i genitori sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "Carta dei Servizi" attraverso una "gestione partecipata" del Nido. Il rapporto famiglia-educatori-Amministrazione si realizza nella Commissione Consultiva composta da rappresentanti dei genitori, del personale e da membri designati dall'Amministrazione, segretaria della Commissione è la Direttrice del nido. La partecipazione attiva degli utenti è sempre garantita sia per tutelare il diritto della corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti dei Responsabili del servizio. La Commissione, attraverso procedure trasparenti definisce i criteri di accesso, approvati poi dall'Amministrazione chestabilisce anche le tariffe del servizio.

## **Significato sociale del Nido d'infanzia comunale "Arcobaleno"**

Il significato sociale del nostro nido consiste nel sapere conciliare la prospettiva democratica dell'uguaglianza con la necessità di rispettare le differenze ossia i ritmi, i bisogni, le proprie caratteristiche ed i propri vissuti.

La prospettiva sociale dell'uguaglianza al Nido d'infanzia comunale "Arcobaleno" rappresenta quindi una delle più significative ragioni del suo essere, perché non uniforma né livella in modo generalizzato, ma offre a tutti le migliori condizioni di possibili sviluppi.

Il rapporto famiglia-educatrici ha un ruolo fondamentale e l'alleanza educativa è il mezzo tramite il quale realizzare una continuità pedagogico-educativa che favorisca l'armonico sviluppo fisico, cognitivo, affettivo e relazionale dei bambini e delle bambine. Tale rapporto è curato attraverso: il primo incontro informativo, i colloqui individuali e i costanti rapporti informali, i primi giorni di ambientamento al nido, le riunioni di sezione, le assemblee di nido e le feste.

## **Finalità**

Il servizio di Nido d'infanzia comunale ha carattere educativo e sociale di interesse pubblico, concorre in



# Città di Borgomanero

affiancamento (e non in alternativa) alle famiglie nel percorso di crescita psico-fisica dei bambini promuovendo una cultura dei diritti dell'infanzia nella Città.

Le finalità principali perseguite sono:

- Assicurare ad ogni bambino un contesto di cura ed educazione che ne favorisca lo sviluppo, il benessere, l'autonomia e i primi apprendimenti, in un rapporto costante ed armonico con la famiglia;
- Promuovere azioni di prevenzione e di intervento precoce su eventuali situazioni di svantaggio psicofisico e socioculturale;
- Tutelare e garantire il diritto all'inserimento di bambini portatori di svantaggio psicofisico;
- Garantire l'uguaglianza delle opportunità educative nel rispetto dell'individualità e delle pluralità delle culture;
- Valorizzare e promuovere la genitorialità responsabile e le relazioni familiari in una prospettiva di partecipazione e di cooperazione educativa, riconoscendo e sostenendo la funzione educativa;
- Favorire la conciliazione tra i tempi e le tipologie di lavoro dei genitori e la cura dei bambini;
- Operare in rete con i servizi socio-educativi, sanitari e scolastici del territorio;
- Promuovere la collaborazione dei soggetti pubblici e privati per la realizzazione di politiche attive e interventi socio-educativi per la prima infanzia;
- Diffondere la cultura e i diritti dell'infanzia.

## **Modalità di gestione e di erogazione del servizio**

### **Il Progetto educativo e la programmazione**

Il progetto educativo del nido Arcobaleno 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 e la partecipazione delle famiglie.

Ha carattere di flessibilità per garantire sempre maggiore rispondenza alle richieste ed esigenze dei bambini e delle famiglie.

All'inizio di ogni anno d'attività il personale presenta ai genitori le linee guida della programmazione educativa. Nell'ambito del progetto generale viene elaborato un piano educativo individuale per ogni bambino e in alcune situazioni sono programmati incontri con professionisti specializzati.

Tutto il personale operante del Nido, sia educativo che ausiliario, partecipa alla funzione educativa ed è tenuto pertanto ad instaurare con il bambino rapporti affettivi ed educativi, nell'ambito del compito specifico di ciascuno.

### **Alimentazione**

L'alimentazione dei bambini è differenziata per fasce di età, la dieta equilibrata distribuita su quattro settimane nel rispetto della stagionalità viene definita in accordo con il Servizio di igiene alimenti e nutrizione (S.I.A.N.) dell'ASL territoriale competente e preparata giornalmente direttamente presso la struttura.

Sono previsti due menu, uno per la stagione invernale e uno per quella estiva, differenziati per esigenze etiche o sanitarie. Inoltre, attraverso l'applicazione di un sistema di autocontrollo disciplinato dal Decreto legislativo n. 155/97 e basato sulla metodologia dell'HACCP (termine che in italiano significa "analisi dei rischi e controllo dei punti critici").

Questo sistema consiste in un'accurata analisi dell'intero processo di produzione dei pasti, compresa la distribuzione, finalizzata ad individuare i punti critici nei quali potrebbero manifestarsi rischi igienici e di conseguenza adottare le misure necessarie a prevenirli o a correggerli.

I controlli di competenza dell'Amministrazione Comunale vengono affidati ad azienda specializzata nel settore che effettua le verifiche presso la cucina del nido.

Il piano dei controlli è stato studiato per dare la massima garanzia sulla sicurezza igienico-sanitaria e sulla qualità dei cibi serviti.

Inoltre, nel caso di bambini allattati al seno, vi è l'opportunità su richiesta di poter somministrare il latte materno al nido, in loro assenza, secondo le procedure di autocontrollo HACCP.

### **Igiene e sicurezza**

Gli ambienti del nido sono puliti, accoglienti, sicuri ed accessibili ai piccoli utenti. Le condizioni di igiene, assicurate dal personale assistente, e la sicurezza dei locali, dei servizi, e delle attrezzature garantiscono una permanenza confortevole e sicura per i bambini e per il personale.

L'Amministrazione fornisce il materiale necessario alla cura quotidiana dei bambini: pannolini, creme protettive e prodotti per l'igiene personale, inoltre lenzuolini, coperte, bavaglie, asciugamani, tovaglie che sono garantiti



# Città di Borgomanero

igienicamente dal servizio di lavanderia interno.

E' garantita la sicurezza degli ambienti interni, dell'area esterna e dell'edificio attraverso interventi periodici di opportuna manutenzione. Per garantire la sicurezza dei bambini e degli operatori è predisposto un Piano d'emergenza che si attuaoperativamente, mettendo in atto strategie educative e didattiche mirate, al fine di far interiorizzare il concetto di sicurezza e tutela a partire dalla prima infanzia.

I piani di evacuazione vengono simulati attraverso attività di specifiche.

## **Sede, contatti, orari di apertura**

Nido d'infanzia comunale "Arcobaleno"

Via Ugo Foscolo N.17

Tel. 0322.841822

Apertura dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 16.30

Per informazioni si può contattare l'Ufficio Nido al 2° Piano del Comune di Borgomanero C.so Cavour, 16 –

Tel. 0322.837703 – 0322.837746

e-mail: [nido@comune.borgomanero.no.it](mailto:nido@comune.borgomanero.no.it)

## **Servizio amministrativo**

### **Iscrizioni**

Le iscrizioni possono essere effettuate durante tutto l'arco dell'anno, il termine è il 31 maggio di ogni anno.

Per l'iscrizione si può procedere nelle seguenti modalità:

- Per i possessori di SPID, è possibile l'iscrizione online collegandosi al seguente link: <https://sociali.dgegovpa.it/borgomanero>  
L'iscrizione è più semplice, più rapida e permette di ottenere immediatamente la notifica di protocollazione della domanda inviata.
- Per chi non è in possesso di SPID, La domanda è reperibile presso l'Ufficio nido in Comune o presso la sede del Nido comunale in via Ugo Foscolo, oppure scaricandola dal sito del Comune al seguente link: [https://hosting.pa-online.it/borgomanero/su\\_procedimento/\\_nido-arcobaleno/fattispecie/0/](https://hosting.pa-online.it/borgomanero/su_procedimento/_nido-arcobaleno/fattispecie/0/) La domanda debitamente compilata dovrà essere recapitata all'Ufficio Protocollo del Comune di Borgomanero C.so Cavour,16. In caso di invio tramite e-mail la domanda di ammissione dovrà pervenire unitamente a copia di documento di identità ed esclusivamente in formato PDF (non saranno ammessi altri formati o fotografie da cellulare) all'indirizzo e-mail: [protocollo@comune.borgomanero.no.it](mailto:protocollo@comune.borgomanero.no.it)

### **Graduatoria**

Al fine dell'inserimento al Nido, viene redatta una graduatoria con le domande pervenute entro il 31 maggio dell'anno e in base ai criteri contenuti nel "REGOLAMENTO DI ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO DEL NIDO D'INFANZIA COMUNALE".

In caso di diponibilità di posti e contestuale esaurimento della lista di attesa, sarà aggiornata la graduatoria con le domande pervenute dal 1° giugno fino a quel momento.

Le tariffe e le eventuali riduzioni o esenzioni vengono definite con apposito provvedimento adottato dalla Giunta Comunale.

### **Pagamenti**

Mensilmente viene consegnato un avviso di pagamento del sistema "PagoPA" con il calcolo della relativa retta che deve essere effettuato entro la data di scadenza oppure, su apposita richiesta della famiglia, la retta viene addebitata su conto corrente.

### **Servizi**

Cucina interna e possibilità di somministrare il latte materno.



# Città di Borgomanero

Fornitura prodotti per l'igiene dei bambini, pannolini, biancheria e beni di consumo.

Lavanderia.

Centro Estivo (su progettualità approvata di anno in anno dall'Amministrazione).

## Standard di qualità del servizio

Il servizio educativo proposto dal Nido d'infanzia "Arcobaleno", nel perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori ("standard") che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi.

Servizio	Aspetto di qualità	Standard
Sicurezza	Piani di emergenza, piano esodo visibile, prova esodo annuale, installazione e visibilità della cartellonistica della sicurezza, controllo degli estintori portatili e delle cassette di primo soccorso semestrale, presidi di sicurezza	Documentazione e segnaletica. Medicinali e detersivi assicurati in luoghi non accessibili ai bambini, protezioni davanti ai termosifoni, maniglioni antipanico, cancelletti di protezione, protezioni salva dita alle porte
Ambienti	Spazi interni ed esterni attrezzati con arredi sicuri, qualità educativa nell'organizzazione degli spazi	Gli spazi interni ed esterni sono oggetto del progetto educativo e della programmazione annuale aggiornata in modo flessibile in base alle esigenze evidenziate dai gruppi bambini
Alimentazione	Cucina interna, Menù stagionali approvati dall'ASL, autocontrollo HACCP, verifiche mensili da parte del Tecnologo alimentare, diversificazione dei menù	Preparazione e garanzia sulla sicurezza igienico-sanitaria e sulla qualità dei cibi serviti, procedura di somministrazione del latte materno, personalizzazione in fase di svezzamento, distribuzione dei menù ai genitori
Attività educative	Rapporto tutelante educatrici/bambini	1/6 medio
Esperienze educative	Progetti educativi per fasce d'età e di sviluppo	La progettualità viene concordata dall'equipe a settembre di ogni anno – Progetti consolidati: NPL in collaborazione con la biblioteca e uscite sul territorio
Alleanza educativa nido-famiglia	Colloqui individuali con le famiglie prima che inizi la frequenza	Realizzazione di almeno un colloquio con ciascuna famiglia – Ascolto e disponibilità in situazioni familiari di disagio
Supporto psicopedagogico	Supervisione psicologica ed educativa e sostegno alla genitorialità	Incontri periodici mensili con educatrici di sezione e con tutti gli operatori
Sostegno	Progetti personalizzati per bambini con disabilità	Assistenza con operatori
Continuità	Progetti di conoscenza delle scuole dell'infanzia del territorio	Visita presso le scuole dell'infanzia per la fascia di età dei 3 anni



# Città di Borgomanero

Coordinamento pedagogico	Realizzazione del progetto pedagogico generale e dei progetti individualizzati, incontri costanti di confronto e osservazione.	Incontri periodici tra coordinatrice pedagogica e l'intero team del nido, osservazioni mirate in sezione e relativi incontri di restituzione. Documentazione
Formazione professionale permanente	Partecipazione a corsi e seminari di aggiornamento	Almeno 12 ore di formazione annue per ogni educatore di ruolo
Coordinamento	Confronto, esperienze educative di formazione tra gli operatori del territorio	Incontri periodici tra coordinatrice, educatrici, operatori NPI e operatori sociali del territorio
Relazione con le famiglie	Favorire la comunicazione, lo scambio ed il confronto con e tra le famiglie	3 riunioni all'anno con i genitori
Apertura al pubblico dell'ufficio Nido	Informazione per l'accesso, la frequenza, i costi e le esenzioni	Il personale riceve i genitori presso la sede comunale negli orari di apertura al pubblico e presso la sede del Nido in via Ugo Foscolo, 17, su appuntamento il mercoledì mattina dalle 10:30 alle 11:00
Pagamenti	Semplificazione pagamenti attraverso procedure online	Agevolazione dei pagamenti tramite PagoPA e SDD
Servizi aggiuntivi	Bonus nido, agevolazioni economiche	Produzione di certificazioni per quanto di competenza necessarie per l'ottenimento delle agevolazioni
Servizi in autonomia	Cucina interna, utilizzo latte materno, lavanderia, fornitura di pannolini, prodotti igienico sanitari e beni di consumo	Servizi garantiti per tutta la durata di apertura del nido per mezzo delle risorse interne
Servizio di centro estivo	Servizio aggiuntivo rispetto al calendario educativo annuale	Servizio su progetto approvato di anno in anno dall'Amministrazione

## **Suggerimenti e Reclami**

I suggerimenti e i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente all'ufficio Nido.

L'Amministrazione, dopo aver espletato ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento della segnalazione/reclamo scritto, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia competenza dell'Amministrazione Comunale, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Qualora al reclamo può essere data risposta da parte della responsabile del nido sarà data nel più breve tempo possibile.

## **Questionario Controllo Qualità del Nido d'infanzia Comunale "Arcobaleno" gradimento dei genitori**

Sarà somministrato annualmente tramite Google moduli