



CARTA DEI
SERVIZI
*Centro extrascolastico
Camaluonte
2025-2026*

Periodo scolastico
ZONA BLU DELLA GRANDE BELLINZONA
Scuola elementare Stazione Giubiasco Scuola
dell'infanzia Tiglio Giubiasco

Vacanze scolastiche
Aperto a tutte le famiglie

*Valida dal 19 giugno 2025
al 17 giugno 2026*

*art'È
bambini*

1. FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	3
1.1. Cos'è?.....	3
1.2. A cosa serve?.....	3
1.3. A chi è rivolta?.....	3
2. DEFINIZIONE E FINALITÀ DEL SERVIZIO	4
2.1. Forma giuridica.....	4
2.2. Presentazione del centro.....	4
2.3. Principi pedagogici.....	4
2.4. Finalità del centro.....	4
2.5. Autorizzazione e vigilanza.....	5
2.6. Sede e contatti del centro extrascolastico Camaluonte.....	5
2.7. Modalità di accudimento e periodi di chiusura.....	6
3. SPAZI E AMBIENTE	8
3.1. Descrizione degli spazi.....	8
3.2. Decorazioni e accessori del centro.....	8
3.3. Arredi.....	9
4. PERSONALE, ATTIVITÀ E FATTORI DI QUALITÀ	10
4.1. Personale.....	10
4.2. Attività proposte dal centro.....	10
4.3. Fattori e livello di qualità.....	11
5. ALIMENTAZIONE E SALUTE	13
5.1. Alimentazione.....	13
5.2. Salute.....	13
6. CONDIZIONI DI FREQUENZA E FATTURAZIONE	15
6.1. Chi può accedere al servizio.....	15
6.2. Condizioni di frequenza.....	15
6.3. Orari e tariffe.....	17
6.4. Sconti e contributi cantonali.....	19
6.5. Modalità d'iscrizione.....	21
7. COMUNICAZIONI/INTERAZIONI/RECLAMI	22
7.1. Quali comunicazioni sono previste.....	22
7.2. Interazioni.....	23
7.3. Reclami.....	24

1. FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

1.1. Cos'è?

La Carta dei Servizi è un documento che sancisce principi e regole di comportamento tra il **Centro extrascolastico Camaluonte** (ente giuridico Associazione Art'è bambini) e le famiglie, al fine di tutelare le esigenze di entrambi. Firmando i formulari d'iscrizione, valevoli come contratto vincolante, si certifica di aver letto e approvato la suddetta.

1.2. A cosa serve?

La Carta dei Servizi costituisce un impegno da parte del Centro extrascolastico volto all'adempimento dei bisogni delle famiglie relativi al servizio offerto. Finalità principale della Carta è quella di garantire a tutti gli utenti l'erogazione dei servizi nel rispetto delle normative per l'accoglienza di minori nelle strutture.

In particolare la Carta dei Servizi:

- ⊙ Assicura la partecipazione dell'utente riconoscendo il diritto d'accesso alle informazioni che lo riguardano;
- ⊙ Determina i servizi offerti dalla struttura e le modalità, stabilendo dei parametri di qualità;
- ⊙ Prevede, in caso di inadempienze, precisi strumenti per la tutela degli utenti;
- ⊙ Indica i riferimenti per le richieste ed eventuali reclami da parte delle famiglie.

1.3. A chi è rivolta?

La Carta è rivolta a tutte le famiglie, agli Enti sussidiari, agli Istituti scolastici ed alle Associazioni che hanno rapporti professionali e di supervisione con la struttura.

2. DEFINIZIONE E FINALITÀ DEL SERVIZIO

2.1. Forma giuridica

L'ente gestore del Centro extrascolastico Camaluonte è l'Associazione Art'è bambini.

2.2. Presentazione del centro

Il Centro extrascolastico Camaluonte, inaugurato nel 2020 come estensione del progetto pedagogico avviato nel 2016 con il Centro Camalù di Giubiasco, risponde alla crescente domanda delle famiglie di Bellinzona e ai comuni limitrofi. Dal 2022, le mense scolastiche di Camorino, Giubiasco e Pianezzo sono integrate nei centri, offrendo così un servizio completo. Entrambi gli extrascolastici promuovono il legame tra creatività e infanzia, condividendo valori come libertà di espressione, sviluppo dell'autonomia, condivisione, esplorazione della natura, crescita serena e valorizzazione della lentezza, considerata una risorsa preziosa per i bambini. I simboli dei centri sono la chiocciola e il camaleonte, entrambi associati alla lentezza e con la loro spirale alla ciclicità della natura. I centri rappresentano ambiti di sviluppo in cui i bambini si sentono protetti e sostenuti, consentendo loro di identificare, esprimere e gestire le proprie emozioni.

2.3. Principi pedagogici

I centri Camalù e Camaluonte si basano su un Progetto Pedagogico che, pur mantenendo una linea guida costante, viene periodicamente arricchito e affinato dalla Direzione in collaborazione con il team, per garantire un'offerta educativa sempre attuale e mirata. Consultabile online sul sito dell'Associazione Art'è bambini, il progetto definisce le visioni, gli obiettivi pedagogici e gli strumenti operativi dell'équipe educativa, assicurando coerenza e continuità nei Centri. I vari progetti interni mirano allo sviluppo sociale e creativo dei bambini, incoraggiando attività libere come giocare, creare, raccontarsi e ascoltarsi. L'obiettivo è stimolare sensibilità, curiosità e creatività, promuovendo salute, natura e cultura. Presso i centri si incoraggia la riscoperta dei valori, in primis, quello della lentezza, consentendo ai bambini di apprezzare gesti, abitudini e sfumature, acquisendo responsabilità e consapevolezza del mondo circostante. Il focus è sull'inventiva, l'autonomia e la partecipazione dei bambini in uno spazio libero e fantasioso, rispettando i loro ritmi, carattere, personalità, sentimenti e interessi. L'impegno è garantire un ambiente accogliente e non critico per permettere ai bambini di esprimersi e crescere serenamente.

2.4. Finalità del centro

Il Centro offre sostegno ai genitori con bisogni specifici che intendono conciliare la famiglia con gli impegni professionali o di studio. Accoglie i bambini che frequentano le scuole dell'infanzia, elementari e medie (3-14 anni), durante l'orario extra-scolastico e le vacanze scolastiche in uno spazio appositamente pensato e allestito per rispondere alle loro esigenze.

2.5. Autorizzazione e vigilanza cantonale

Il Centro Extrascolastico Camaluonte è riconosciuto, sussidiato e posto sotto la vigilanza dell'Ufficio del sostegno ad enti ed attività per le famiglie e i giovani (UFAG).

Ufficio del sostegno ad enti e attività per le famiglie e i giovani (UFAG)
Vicolo Santa Marta 2
6500 Bellinzona
091 814 54 51
dss-ufag@ti.ch

Responsabile autorizzata: Nadia Notari

Il Centro extrascolastico Camaluonte è autorizzato ad accogliere un totale di 30 bambini.

2.6. Sede e contatti del centro extrascolastico Camaluonte

Centro extrascolastico Camaluonte

Viale 1814 n°8
6512 Giubiasco (Bellinzona)
091 820 35 96
Cell. comunicazioni giornaliere: 079 100 56 97
camaluonte@artebambini.ch

Amministrazione

Associazione Art'è Bambini
Viale 1814 n°8
6512 Giubiasco (Bellinzona)
091 857 97 97
E-mail amministrazione: info@artebambini.ch
E-mail contabilità: contabilità@artebambini.ch

Informazioni e social media

Sito web: www.artebambini.ch
Facebook: @camalucamaluonte
Instagram: @camalu_camaluonte
Youtube: @centricamalucamaluonte

2.7. Modalità di accudimento e periodi di chiusura

Periodo scolastico

Mattino: 07:00-09:00

Pranzo: 11:30-13:30

Doposcuola: 15:30-19:00

Mercoledì: 11:30-19:00

- ☉ bambini della SI: mattino, doposcuola e mercoledì con pranzo
- ☉ bambini della SE: mattino, pausa pranzo, doposcuola e mercoledì con pranzo
- ☉ ragazzi delle SM: mattino, pausa pranzo, doposcuola e mercoledì con pranzo

I bambini vengono accompagnati dal personale del centro nel tragitto centro-scuola e viceversa di regola tramite pedibus.

Si precisa che i bambini vengono presi in carico esclusivamente presso le sedi scolastiche e non in altri luoghi.

Periodo vacanze

Colonia diurna: 7:00-19:00

La modalità di frequenza è giornata intera. A dipendenza dell'attività organizzata nella giornata, l'entrata è **al più tardi alle 9h00** e l'orario di uscita è possibile **solo a partire dalle 16h30** per garantire lo svolgimento delle attività in sede o fuori sede. A dipendenza dell'utenza e dell'attività prevista, la sede di svolgimento della colonia può variare.

Servizi offerti

- ☉ **Servizio di refezione** (spuntino mattutino, pranzo e merenda pomeridiana)
Il Centro si avvale di un servizio catering per la fornitura dei pasti. I menu, redatti dalla Direttrice, sono pensati per garantire una dieta sana ed equilibrata, rispettando le esigenze nutrizionali dei bambini. È possibile adattare i pasti in caso di allergie o intolleranze alimentari.
- ☉ **Offerta ludica, didattica ed educativa**
Il Centro propone un'ampia gamma di attività che stimolano la creatività, la socializzazione e lo sviluppo delle competenze personali. Oltre ai momenti di gioco libero e strutturato, vengono organizzati laboratori artistici, musicali, scientifici e sportivi, pensati per arricchire il percorso di crescita di ogni bambino.
- ☉ **Spazio ai compiti e allo studio**
Nel pomeriggio, i bambini hanno a disposizione un'area dedicata dove, se lo desiderano, possono svolgere i propri compiti in autonomia. L'obiettivo è offrire un ambiente adatto allo studio, nel rispetto dei tempi e delle necessità di ciascuno.

☉ Spazi di tranquillità e benessere

In linea con i bisogni dei bambini, il Centro predispone aree dedicate al relax e al riposo, offrendo momenti di calma e benessere per favorire l'equilibrio tra attività e pause rigenerative.

☉ Ambiente accogliente e inclusivo

Il Centro extrascolastico è pensato come un luogo sicuro e stimolante, in cui ogni bambino possa sentirsi accolto, valorizzato e libero di esprimere sé stesso. Le attività proposte sono adattate alle diverse età e alle esigenze individuali, favorendo la crescita personale e la costruzione di relazioni positive.

Chiusura del centro

Il Centro rimane chiuso nei week-end, durante le vacanze scolastiche di Natale (secondo il calendario ufficiale del Cantone), nelle giornate di chiusura aggiuntive previste nel calendario scolastico, l'ultimo giovedì e l'ultimo venerdì di agosto prima dell'inizio della scuola, e nelle seguenti festività infrasettimanali: Festa del papà, Venerdì Santo, Lunedì di Pasqua, Festa del lavoro, Ascensione; Lunedì di Pentecoste, Corpus Domini, SS. Pietro e Paolo, Festa della Confederazione, Ferragosto, Ognissanti e Immacolata Concezione.

3. SPAZI E AMBIENTE

3.1. Descrizione degli spazi del centro

Il Centro, situato al numero 8 del Viale 1814 di Giubiasco, occupa il piano terra di un edificio vicino al complesso scolastico della Stazione. L'appartamento comprende vestibolo, corridoio, sala multifunzione per pasti, compiti e giochi di società, sala creativa per attività artistiche, sala del Camaluonte per riposo, lettura e gioco libero, cucina/laboratorio, bagno con 4 servizi igienici, doccia e 10 lavandini. L'ufficio della Direzione è di fronte all'entrata. Durante gli orari di apertura, il Centro utilizza i parchi nelle vicinanze per giochi e attività all'aperto.



3.2. Decorazioni e accessori del centro

Il team del Camaluonte si prefigge di costruire e decorare gli ambienti coinvolgendo i bambini, ascoltando le loro suggestioni e rispettando le loro competenze, così da poter creare uno spazio che possano veramente sentire loro. In alcuni locali, l'arredamento e le decorazioni delle pareti, come ad esempio i murales dipinti con i bambini o il satinato delle finestre, richiamano i principi pedagogici e il nome del Centro stesso: il camaleonte e l'ambiente in cui vive. Il materiale predominante è il legno: dai pavimenti, le decorazioni, i moduli esagonali, gli arredamenti a buona parte dei giochi, in quanto il legno richiama la natura e crea un ambiente caldo e accogliente per i bambini. Tutte le stanze sono dotate di grandi finestre con relativi fermi di sicurezza.



3.3. Arredi

Il vestibolo dispone di panche, appendiabiti e scarpiera in legno.

Nella sala pranzo/compiti/giochi di società, gli arredi comprendono tavoli, panche e sedie di diverse altezze, con sgabelli per i bambini più piccoli.

Librerie mobili in legno consentono

la flessibilità nello spazio. La sala del Camaluonte ha una cucina giocattolo artigianale, un soppalco con cuscini per il riposo e una lavagna.

La cucina è completamente attrezzata, con una finestra interna per la supervisione durante la preparazione dei pasti.

In ufficio, un grande divano accoglie genitori per i colloqui o i bambini per momenti di tranquillità.

La sala della creatività è dotata di tavoli, sgabelli e armadi per materiali artistici, con pannelli per esporre i lavori. Vi sono anche pannelli adatti per la pittura in piedi.



4 PERSONALE, ATTIVITÀ, FATTORI DI QUALITÀ E COLLABORAZIONI

4.1 Personale

Il Centro è coordinato da una Responsabile e da una capo équipe che si occupano di garantire un funzionamento ottimale della struttura, rispettando la missione esplicitata nei principi e valori citati nella carta etica dell'Associazione e il quadro delle esigenze legali e regolamentari. Conoscono le risorse presenti sul territorio al fine di collaborare con i servizi e gli enti legati all'ambito della famiglia e dell'infanzia, assicurano una prestazione socioeducativa conforme agli obiettivi qualitativi e quantitativi fissati dalla legge cantonale per le famiglie (LFam).

La Responsabile riveste anche il ruolo di Direttrice delle strutture dell'Associazione Art'è Bambini, ovvero i due centri extrascolastici Camalù e Camaluonte e il nido d'infanzia Giralù di Chiasso.

Infine, tutti gli educatori diplomati, sono formatori di apprendisti, compresa la direttrice che agisce anche come perito d'esame esterno per i candidati che aspirano a diventare operatori socioassistenziali per l'infanzia.

L'équipe è così composta:

- ⊙ 1 Responsabile
- ⊙ 1 Capo équipe
- ⊙ 2 Educatrici/tori
- ⊙ 1 apprendiste/i
- ⊙ Ev. stagiste/i
- ⊙ 1 addetto alle pulizie

4.2 Attività proposte al centro

I bambini nel Centro sono incoraggiati a esprimere liberamente i propri interessi e personalità attraverso il gioco libero e diverse attività ludiche, rispettando sé stessi e gli altri. Possono utilizzare il materiale a disposizione e chiedere supporto agli educatori o altre necessità. Gli educatori propongono attività adatte alle diverse età dei bambini, stimolando la curiosità e la creatività. La giornata è strutturata in base alle esigenze dei bambini, alternando attività e momenti di riposo. Durante alcuni mercoledì e nel periodo delle colonie diurne, il Centro organizza gite, attività educative, artistiche e sportive, coinvolgendo ospiti speciali. Le attività rispecchiano i principi pedagogici del Centro:

- ⊙ Arte e creatività: esplorazione e sperimentazione artistica
- ⊙ Esperienze grafiche, pittoriche e manuali: pittura, creazione di oggetti in creta o con materiali da riciclo
- ⊙ Laboratori di cucina: scoperta e preparazione di ricette
- ⊙ Natura e ambiente: conoscenza di flora e fauna, cura dell'orto, attività con elementi naturali

- ⊙ Cultura e tradizioni: storia, antropologia, antichi mestieri e diversità culturale
- ⊙ Gioco: attività libere, giochi di gruppo e ruolo
- ⊙ Espressione artistica: cinema, musica, danza e teatro
- ⊙ Sport e movimenti: attività all'aria aperta e giochi di squadra
- ⊙ Lettura e narrazione: lettura individuale e condivisa, scrittura creativa e illustrazione
- ⊙ Scienza e tecnologia: esperimenti scientifici, osservazioni astronomiche, robotica educativa, utilizzo creativo della tecnologia
- ⊙ Benessere e mindfulness: yoga, rilassamento, respirazione consapevole, attività per la gestione delle emozioni
- ⊙ Artigianato e manualità: tessitura, falegnameria, creazione di gioielli o oggetti con materiali naturali
- ⊙ Avventura ed esplorazione: escursioni, orientamento, attività di scoperta del territorio
- ⊙ Cura degli animali: pet therapy, osservazione e interazione con animali domestici o da fattoria

Queste attività mirano a stimolare la curiosità, la creatività e la socializzazione, offrendo ai partecipanti un'esperienza educativa, coinvolgente e multisensoriale.

4.3 Fattori e livello di qualità

Tutta l'équipe si orienta seguendo la carta etica e il progetto pedagogico come fondamenti guida. Si impegna a promuovere un ambiente educativo basato sulla fiducia, rispetto reciproco e qualità nell'accoglienza. La carta etica serve a fornire un chiaro insieme di principi e valori che guidano il comportamento di tutti i collaboratori dell'Associazione. Essa stabilisce le linee guida per le decisioni morali e comportamentali, promuovendo la trasparenza, l'integrità e la responsabilità all'interno dei centri. Inoltre, aiuta a costruire fiducia tra le parti interessate e a creare un ambiente di lavoro e un contesto sociale basato sull'etica e sul rispetto reciproco e ispira a coltivare relazioni positive e a rispettare la diversità, assicurando che ogni bambino si senta valorizzato e accettato.

Il nostro progetto pedagogico, è un documento che delinea gli obiettivi educativi, le strategie didattiche e le modalità di valutazione. Esso fornisce una guida organizzativa e concettuale per garantire un apprendimento significativo e coerente all'interno dei centri. Il Centro si avvale di strumenti come il feedback settimanale, redatto da educatori e responsabili, che favorisce un'evoluzione costante al servizio. Questo permette di adattarsi in modo puntuale alle esigenze individuali dei bambini, garantendo un approccio educativo personalizzato e attento alla loro crescita e sviluppo.

L'équipe collabora con i genitori e gli insegnanti per creare un ambiente educativo coeso e coerente, in linea con gli obiettivi comuni che ispirano il nostro lavoro quotidiano.

Gli educatori gestiscono attentamente l'attività quotidiana, rispondendo alle esigenze dei bambini durante il gioco, i pasti e altri momenti fino all'arrivo dei genitori. Propongono attività individuali o di gruppo, permettendo ai bambini di scegliere liberamente la partecipazione. Garantiscono interazioni positive, intervenendo in caso di litigi con approcci come il metodo Gordon o l'approccio maieutico "litigare bene" di Daniele Novara. Favoriscono il dialogo con i bambini, valutando il loro benessere attraverso rapporti di sviluppo. Gli educatori portano la loro esperienza come risorsa, promuovendo il rispetto reciproco e la crescita individuale e di gruppo.

- ⊙ Il Centro si avvale anche della regolare supervisione con Linda Giudicetti, psicologa e psicoterapeuta per adulti e bambini. La sua esperienza e il suo supporto professionale sono fondamentali non solo per il benessere dei bambini, ma anche per garantire il supporto psicologico e il benessere degli educatori, creando un ambiente di lavoro sano e armonioso, dove tutti possano affrontare con serenità le sfide quotidiane.
- ⊙ Inoltre, al team è offerta la possibilità di intraprendere un percorso di coaching, finalizzato a sviluppare competenze personali e professionali, migliorare la comunicazione e il lavoro di squadra, e affrontare con maggiore serenità e consapevolezza le sfide quotidiane. Questo percorso rappresenta un ulteriore strumento di crescita e supporto per gli educatori, contribuendo al loro sviluppo continuo e al benessere complessivo all'interno della struttura.
- ⊙ Nel team di direzione vi è un gruppo di lavoro preposto alla redazione e all'aggiornamento del manuale della sicurezza (ATAN.sic)
- ⊙ Costanti corsi di formazione intra muros ed esterni aiutano il team a restare aggiornato e motivato nel loro lavoro.
- ⊙ Tutto il team, avvalendosi anche di collaborazioni esterne, contribuisce alla progettazione di attività mirate per sviluppare e consolidare le competenze dei bambini.
- ⊙ Gli educatori collaborano nell'orientamento e nella formazione di apprendisti e stagisti.

5 ALIMENTAZIONE E SALUTE

5.1 Alimentazione

Ai Centri è data primaria importanza ad un tipo di alimentazione nutriente, variata, equilibrata e legata alle stagioni, in accordo con i principi di una sana, corretta e gustosa alimentazione. I bambini sono coinvolti nel progetto “Ahm, papa Bona!” che dà loro la possibilità saltuariamente di aiutare nella creazione del menù settimanale, nella coltivazione e/o raccolta di frutta e verdura dell’orto e alla partecipazione di laboratori di cucina.

I centri si avvalgono di un catering esterno, con la quale vi è un costante dialogo per la ricerca della qualità dei pasti.

- ☉ I menù rispettano i diversi regimi alimentari, le intolleranze e le allergie, vengono settimanalmente concordati tra la Direzione e il cuoco di Artcucina e sono postati sul sito, su facebook, su instagram e appesi nei rispettivi centri.
- ☉ Per i bambini con particolari esigenze alimentari sono disponibili variazioni personalizzate ai menù settimanali, salvo per coloro che sono gravemente intolleranti o allergici. In questo caso il genitore dovrà portare al Centro il pasto preparato a casa in contenitori chiusi ermeticamente. Inoltre, dovranno allegare il formulario PAI (piano di accoglienza individualizzato)
- ☉ Sono proposte bevande senza zuccheri, acqua, tisane, succhi di frutta e verdura.

5.2 Salute, sicurezza e benessere

Protocolli di sicurezza e gestione delle emergenze

- ☉ Il Centro adotta protocolli specifici per garantire la tutela della salute di bambini e adulti, stabilendo le modalità di intervento in caso di necessità. Se ritenuto necessario, in base a tali protocolli, il personale è autorizzato a contattare i servizi di emergenza (ambulanza, polizia, ecc.) per garantire un intervento tempestivo.

Registrazione dei dati e tutela della privacy

- ☉ Tutte le informazioni relative ai bambini sono registrate sia a livello informatico che cartaceo, nel rispetto della Legge sulla Protezione dei Dati (LPD).

Formazione e primo soccorso

- ☉ Il Team frequenta regolarmente corsi di pronto soccorso pediatrico, assicurando un’adeguata preparazione in caso di emergenza.
- ☉ Il Centro dispone inoltre di una farmacia con materiali idonei al primo soccorso per i bambini.

Somministrazione di farmaci

- ⊙ Gli educatori non somministrano medicinali, ad eccezione di quelli salvavita. Per la somministrazione di questi ultimi, è necessario che il genitore fornisca un Piano di Accoglienza Individualizzato (PAI), vidimato dal pediatra, con istruzioni precise.
- ⊙ Per farmaci prescritti in caso di patologie croniche o condizioni specifiche, sarà necessaria un'ulteriore valutazione da parte della direzione e un protocollo concordato tra famiglia, medico e struttura.

Comunicazione delle condizioni di salute

- ⊙ Qualsiasi cambiamento rilevante nello stato di salute del bambino, in particolare per quelli con diagnosi o patologie, deve essere comunicato tempestivamente dai genitori in forma scritta.

Criteri di salute per la frequenza

- ⊙ Il bambino non può frequentare il Centro se presenta chiari sintomi di malessere. Gli educatori sono autorizzati a contattare i genitori (o chi per essi) qualora ritengano opportuno il rientro a casa del bambino.
- ⊙ Il bambino può tornare a frequentare il centro dopo almeno un giorno dalla scomparsa dei sintomi.
- ⊙ In caso di malattie contagiose, i genitori verranno tempestivamente avvisati.

Igiene e prevenzione

- ⊙ Ai bambini viene insegnato a lavare frequentemente e correttamente le mani. Dopo pranzo, i bambini sono tenuti a lavare i denti.
- ⊙ Gli spazi e le attrezzature (tavoli, sedie e altri arredi) vengono puliti e riordinati quotidianamente, e il materiale di gioco viene igienizzato regolarmente.
- ⊙ La temperatura dei locali è regolata in maniera adeguata e gli ambienti vengono costantemente arieggiati.

Attività motoria

- ⊙ Ogni giorno, compatibilmente con le condizioni meteorologiche, ai bambini viene data la possibilità di scegliere tra diverse attività di movimento all'aria aperta.
- ⊙ In alternativa, possono usufruire delle palestre e delle sale multifunzionali.

6 CONDIZIONE DI FREQUENZA E FATTURAZIONE

6.1 Chi può accedere al servizio

Vengono accolti i bambini dai 3 ai 14 anni, i quali genitori devono poter conciliare gli impegni familiari con quelli professionali e/o formativi (impiego, formazione e/o ricerca d'impiego).

6.2 Condizioni di frequenza

Iscrizione

Al momento dell'iscrizione viene definita una frequenza settimanale fissa e regolare durante tutto il periodo scolastico. L'iscrizione è vincolante e la fatturazione inizia dal primo giorno di scuola, sia per la scuola dell'infanzia che per la scuola elementare.

Iscrizione a turni

Le iscrizioni a turni sono possibili, ma limitate a un massimo di 6 bambini, e sono ammesse a determinate condizioni:

- ⊙ la comprovata necessità di una frequenza "a turni" tramite il modulo "Attestato del datore di lavoro". **Sulla base della percentuale d'impiego a turni verrà fissata la fatturazione minima settimanale** (es: con un impiego al 100% fisso e uno al 40% a turni con richiesta del servizio nella fascia del pranzo e del dopo scuola, verranno fatturate minimo 2 fasce pranzo e 2 doposcuola alla settimana).
- ⊙ la frequenza è, di principio, pianificata mensilmente e va comunicata al centro entro il giorno 25 del mese precedente a quello di frequenza.
- ⊙ In casi eccezionali la Direzione può autorizzare una pianificazione della frequenza settimanale, a condizione che il datore di lavoro nell'apposito modulo "Attestato del datore di lavoro" confermi una pianificazione dei turni settimanale e che il piano di frequenza settimanale sia comunicato entro le ore 12:00 del venerdì precedente la settimana interessata;
- ⊙ Non è data garanzia di frequenza per comunicazioni tardive e oltre i termini stabiliti all'interno del presente documento.
- ⊙ Nel periodo estivo la frequenza a turni è accettata alle medesime condizioni sopracitate, ma unicamente se vengono comunicate nell'apposito formulario d'iscrizione le settimane di frequenza che si intendono prenotare.

Frequenze extra

Giorni di frequenza extra possono essere richiesti in accordo con la Direzione e a seconda delle disponibilità di posti all'interno del centro. Non è possibile garantire a priori un responso positivo a tutte le richieste.

Disdetta e modifiche alla frequenza

Eventuali richieste di modifica della frequenza fissata al momento dell'iscrizione devono essere discusse con la Direzione, che ne valuterà la fattibilità. In ogni caso, il preavviso è di **un mese**, per la fine di un mese, per una **modifica del contratto che implica una diminuzione della frequenza**.

In caso di **disdetta anticipata del contratto d'iscrizione**, il preavviso è di **due mesi**, per la fine di un mese. *Es: disdetta comunicata il 15 marzo – il contratto terminerà il 31 maggio.*

La Direzione si riserva d'interrompere immediatamente la frequenza in caso di irregolarità, di mancato pagamento delle fatture o in circostanze speciali (ad es. problemi comportamentali potenzialmente pericolosi o non gestibili in un contesto come il nostro).

Assenze e riduzioni della retta

Per motivi organizzativi tutte le assenze vanno tassativamente notificate al centro con almeno una settimana di anticipo o, in caso di emergenza, al più tardi entro le 08:30 del giorno stesso. Non si prevedono, di regola, riduzioni della retta in caso di assenza del bambino. Le uniche assenze che prevedono una riduzione su richiesta (per iscritto) sono le seguenti:

- ⊙ 50% di riduzione sulla retta giornaliera in caso di malattia comprovata da un certificato medico che va consegnato entro e non oltre il primo giorno del mese successivo.
- ⊙ 100% di riduzione nei periodi di assenza dovuti alla “settimana bianca” e alla “settimana verde” con un preavviso minimo di 15 giorni. Altre gite o eventi scolastici non danno adito a riduzioni.



Fatturazione

Le fatture vengono inviate di regola per e-mail entro il 15° giorno lavorativo del mese successivo al mese fatturato. Il genitore è tenuto a segnalare alla Direzione la mancata ricezione della stessa. Al momento della ricezione della fattura i genitori hanno tempo 8 giorni per eventualmente segnalare alla Direzione delle incongruenze o errori della frequenza. La fattura deve essere pagata entro 15 giorni dall'emissione della stessa.

Se l'importo risulterà mancante, il genitore riceverà un'email il primo giorno lavorativo del mese seguente e in caso di ulteriore inadempienza saranno aggiunti 20,00 CHF quale spesa di sollecito. In caso di mancato pagamento, dopo il terzo richiamo, l'Associazione si riserva il diritto di procedere alla rescissione unilaterale e immediata del contratto e di procedere all'incasso forzato.

A richiesta le fatture possono essere elaborate in forma cartacea e spedite per posta, con una spesa amministrativa supplementare di CHF 2.- a fattura.

Il genitore può conservare le fatture da allegare alla dichiarazione fiscale. Se desidera un'attestazione può richiederla per email. L'attestazione è fatturata CHF 15.-.

6.3 Orari e tariffe

Orari durante il periodo scolastico

MATTINO	7:00-9:00
PAUSA PRANZO	11:30-13:30
POMERIGGIO DOPOSCUOLA	15:30-19:00
MERCOLEDÌ CON PRANZO	11:30-19:00

Durante il periodo scolastico i genitori devono portare porta i bambini entro e non oltre le 08:00. Verranno ovviamente rispettati gli orari di entrata e uscita delle varie sedi scolastiche.

Il mercoledì i genitori devono venire a prendere i bambini che usufruiscono solo del servizio nella fascia "pausa pranzo" entro e non oltre le 13:30. Inoltre, sempre il mercoledì non è possibile iscriversi solo all'attività pomeridiana, chi necessita del servizio durante il pomeriggio è tenuto a iscrivere i bambini alla fascia "mercoledì con pranzo" dalle 11:30.

I genitori sono tenuti a rispettare gli orari e a prendere i bambini entro l'orario di chiusura del centro. Ritardi oltre l'orario di chiusura (19:00) saranno fatturati CHF 20.-. In caso di necessità, i genitori possono delegare l'uscita ad altre persone, indicando i nominativi e i recapiti negli appositi formulari, allegando il documento d'identità per il riconoscimento.

Orari durante le vacanze scolastiche

Il centro è aperto dal lunedì al venerdì (eccetto le festività e le giornate di chiusura previste), dalle 7h00 alle 19h00. La mattina, i genitori possono portare i loro bambini tra le 7h00 e le 9h00 e venire a prenderli tra le 16h30 e le 19h00. Il genitore deve indicare nel formulario l'orario indicativo di entrata (quando tra le 7h00 e le 9h00) non sono ammessi ritardi, in quanto vi è una programmazione da rispettare, pertanto i bambini dalle 9:00 in poi non verranno più accolti.

Anche gli orari di uscita devono essere indicati nel formulario (quando tra le 16:30 e le 19:00). L'orario di uscita dal centro è esclusivamente a partire dalle 16h30 e non prima, questo per permette di concludere le attività programmate. Come per il periodo scolastico i ritardi oltre l'orario di chiusura (19:00) saranno fatturati CHF 20.

GIORNATA INTERA

ENTRATA AL MATTINO	7:00-9:00
USCITA AL POMERIGGIO	16:30-19:00

Tassa d'iscrizione per il periodo scolastico

Al momento dell'iscrizione per il periodo scolastico è richiesta una tassa di CHF 70.- per il primo figlio, di CHF 60.- per il secondo figlio e di CHF 50.- a partire dal terzo figlio. Nella tassa d'iscrizione annuale al periodo scolastico dei centri sono compresi tutti i servizi offerti (mattino, mensa al centro oppure mensa satellite, doposcuola, mercoledì e le colonie diurne durante le vacanze scolastiche).

Con un contributo di CHF 30.-, è possibile associarsi all'ente giuridico (Associazione Art'è bambini) e acquisire il diritto di voto all'Assemblea associativa.

Rette

La retta per il periodo scolastico (in CHF) viene calcolata in base al reddito totale conseguito all'interno dell'economia domestica dove risiede il bambino e al tipo di frequenza ed è stabilita tramite l'apposito formulario di autocertificazione. La Direzione si riserva il diritto di verificare tali importi richiedendo, se del caso, documentazione aggiuntiva.

	REDDITO LORDO	SOTTO 4'500	DA 4'500 A 6'500	DA 6'500 A 8'500	SOPRA 8'500
7:00-9:00	MATTINO	8,50	9,50	10,50	11,50
11:30-13:30	PAUSA PRANZO AL CENTRO	8,50 + 6,50 pasto	9,50 + 6,50 pasto	10,50 + 6,50 pasto	11,50 + 6,50 pasto
15:30-19:00	POMERIGGIO	14,00	16,00	18,00	20,00
11:30-19:00	MERCOLEDÌ CON PRANZO	22,00 + 6,50 pasto	27,00 + 6,50 pasto	32,00 + 6,50 pasto	37,00 + 6,50 pasto

Tassa d'iscrizione durante le vacanze scolastiche

Per coloro che non frequentano durante il periodo scolastico la tassa per le "colonie diurne" corte (Autunno, Carnevale, Pasqua) è di CHF 5.- a bambino. Mentre per la "colonia estiva" è di CHF 20.- per il primo bambino e CHF 10.- dal secondo in poi.

Rette giornaliere durante le vacanze scolastiche

Anche la retta delle colonie viene calcolata in base al reddito totale conseguito all'interno dell'economia domestica dove risiede il bambino e al tipo di frequenza ed è stabilita tramite l'apposito formulario di autocertificazione.

	REDDITO LORDO	SOTTO 4'500	DA 4'500 A 6'500	DA 6'500 A 8'500	SOPRA 8'500
7:00/9:00- 16:30/ 19:00	GIORNATA INTERA	36,00 + 6,50 pranzo	40,00 + 6,50 pranzo	44,00 + 6,50 pranzo	48,00 + 6,50 pranzo

6.4 Sconti e contributi cantonali

Sconto figli

È concesso dall'Associazione uno sconto del 10% dal 2° figlio iscritto in poi, dedotti i pasti.

Contributi cantonali

Il **contributo universale** del 20% sulla retta (esclusi pasti e spese di trasporto), sarà accordato, esclusivamente previa presentazione della documentazione completa aggiornata a tutte le famiglie residenti in Ticino con comprovata necessità di conciliare gli obblighi familiari con quelli professionali/formativi/ricerca d'impiego (modulo attestato del datore di lavoro, attestazione scolastica o conferma d'iscrizione al registro COLSTA da richiedere all'Ufficio regionale di collocamento).

Ulteriore **contributo RIPAM** del 33% ca. sulla retta (esclusi pasti e spese di trasporto) alle famiglie con comprovata necessità di conciliare gli obblighi familiari con quelli professionali/formativi/ricerca d'impiego e beneficiarie della riduzione dei premi per l'assicurazione obbligatoria delle cure medico- sanitarie (RIPAM), previa presentazione della decisione RIPAM aggiornata.

Il diritto ai contributi cantonali sottostà a direttive specifiche dell'Ufficio del sostegno ad enti ed attività per le famiglie e i giovani (UFAG).



La documentazione deve essere aggiornata. Non verrà applicato nessuno sconto cantonale del 20% o del 33%, se non verrà consegnata la documentazione aggiornata **annualmente** e completa nei termini indicati. La documentazione deve essere prodotta entro 30 giorni dall'inizio della frequenza (Vedi la modifica delle "Direttive sull'aliquota di sussidiamento alle famiglie del 12 settembre 2018").

6.5 Modalità d'iscrizione

Il bambino è ammesso ai servizi del centro previa la consegna di tutta la documentazione richiesta, nella quale devono essere esplicitate tutte le informazioni da parte dei genitori per agevolare una buona accoglienza del loro bambino. La Direzione, qualora ve ne fosse la necessità, resta a disposizione per un colloquio conoscitivo.

I moduli possono essere scaricati dal sito oppure richiesti per mail alla Direzione. Con l'iscrizione, il genitore accetta le condizioni previste nella presente carta dei servizi. **Le iscrizioni al periodo scolastico vanno rinnovate ogni anno.**

Documentazione da produrre

Formulario d'iscrizione compilato in tutte le parti, datato e firmato dai genitori o dal rappresentante legale:

- ⊙ Formulario - Dati
- ⊙ Formulario - Autorizzazioni
- ⊙ Formulario - Autocertificazione redditi e richiesta sconti
- ⊙ Formulario – Frequenza fissa (ev. formulario frequenza a turni)
- ⊙ Modulo facoltativo "Raccontami il tuo bambino"

Documenti obbligatori da allegare:

- ⊙ Foto del bambino e carta d'identità di tutte le persone menzionate nei formulari d'iscrizione.
- ⊙ Per genitori separati o divorziati, si richiede la sentenza del pretore che attesta la tutela parentale.
- ⊙ Se si desidera lo sconto del 20% (contributo universale) è necessario allegare l'attestato del datore di lavoro compilato da chi consegue un reddito, chi sta seguendo una formazione (superiore al 50%) o chi è iscritto all'Ufficio regionale di collocamento (URC) all'interno dell'economia domestica (genitori conviventi o genitore e compagno/a). Ogni cambio di percentuale, impiego o reddito dev'essere segnalato tempestivamente.
- ⊙ Se si desidera lo sconto del 33%, copia della decisione di riduzione dei premi LAMal aggiornata (RIPAM).
- ⊙ In caso di bisogni sanitari specifici, compilare e allegare il formulario PAI (progetto di accoglienza personalizzato). La Direzione valuterà la fattibilità dell'accoglienza di bambini che hanno gravi problemi di salute in funzione del servizio offerto.

L'iscrizione e il diritto agli sconti non è confermato se i formulari e la documentazione richiesta sono incompleti. È garantita la protezione dei dati ai sensi della Legge federale sulla protezione dei dati (LPD).

7 COMUNICAZIONI / INTERAZIONI / RECLAMI

7.1 Quali comunicazioni sono previste

Le principali informazioni amministrative vengono trasmesse direttamente ai genitori al momento dell'iscrizione. Sempre in questo ambito viene descritto il funzionamento del Centro e i servizi offerti. Su richiesta delle famiglie o della responsabile vengono organizzati colloqui individuali o specifici.

Altre informazioni e avvisi sono inviati per posta elettronica e/o postati sul sito www.artebambini.ch, che viene aggiornato con regolarità. Sul sito web si possono trovare tutte le informazioni riguardanti il Centro, come orari di apertura e chiusura, menù, proposte di uscite e gite, aggiornamenti e cambiamenti di programma, volantini, nonché i formulari di iscrizione e la presente carta dei servizi.

Contatto per iscrizioni e/o domande generali o amministrative

Per inviare i formulari di iscrizione o porre domande generali o amministrative i genitori possono scrivere per e-mail al segretariato, a: info@artebambini.ch

oppure chiamare il numero del segretariato negli orari indicati: 091 857 97 97

LU MA GIO VE	9h00-11h00 e dalle 14-16h00
MERCOLEDÌ	9h00-11h00

Contatto per cambiamenti di frequenza improvvisi

I genitori devono scrivere eventuali cambiamenti di frequenza, esclusivamente per e-mail entro e non oltre le 12h00 del venerdì della settimana antecedente:

Per i bambini iscritti al centro, si scrive a:

camaluonte@artebambini.ch

Allo stesso modo, le richieste di frequenza extra e frequenze dei genitori che lavorano a turni (settimanali o mensili) dovranno essere notificate per e-mail con l'apposito formulario settimanale o mensile, entro e non oltre le 12h00 del venerdì della settimana antecedente.

Ai genitori che lavorano a turni, segnaliamo che al momento dell'annuncio della frequenza, quest'ultima sarà considerata come fissa: altre richieste verranno considerate extra.

Nell'ottica di avvisare il team e i cuochi per tempo, le urgenze o assenze improvvisate vanno notificate per SMS al Cellulare del centro o rispettivamente a quello della coordinatrice delle mense satelliti al più tardi entro le 8h30 del giorno stesso.

Affinché il team sia informato per tempo, per i cambiamenti improvvisi di frequenza di giornata (malattia, imprevisti, ...) si deve invece scrivere un **SMS entro le 8:30**, a:

Centro Camaluonte > 079 100 56 97

Gli SMS saranno letti dagli educatori nei momenti compatibili con la presa a carico dei bambini. Tutte le comunicazioni sono da considerare ricevute e accettate solo previa risposta da parte della Direzione o degli educatori. Se il genitore non ottiene risposta, significa che la Direzione o l'educatore non ha ricevuto o ancora letto il suo messaggio.

Non si accetta alcuna comunicazione tramite Whatsapp.

7.2 Interazioni

I genitori o i familiari vengono, in modo libero e facoltativo, coinvolti in momenti comuni di attività al Centro, con l'obiettivo di condividere esperienze di vita con i bambini, su percorsi comuni proposti da loro.

Il team si augura la partecipazione dei genitori alle assemblee e alle serate informative quale momento di condivisione di esperienze al Camaluonte così come di presentazioni di progetti futuri ed eventuali proposte dei genitori.

In ogni caso si incoraggia un approccio di «partenariato educativo», ovvero favorire la responsabilità comune dello sviluppo dei bambini, promuovendo la stima reciproca e il dialogo (cf. Progetto Pedagogico del centro).

In seguito alla conferma di iscrizione al periodo scolastico o ad una delle "colonie" diurne, il genitore riceverà una comunicazione scritta per email dove sono segnalati i luoghi di ritrovo, i protocolli di entrata e uscita aggiornati, l'equipaggiamento necessario, eccetera.

7.3 Reclami

Il reclamo può essere fatto in forma orale agli educatori che in un secondo tempo sono tenuti a comunicarlo alla Direzione. Altrimenti si può inoltrare il reclamo alla Direzione in forma scritta, sia cartacea che per mail (ai reclami in forma anonima non verrà dato seguito). La Direzione darà una risposta nel più breve tempo possibile, coinvolgendo tutte le parti in causa e cercando una soluzione soddisfacente per tutti.

Nel caso in cui non si riuscisse a raggiungere un accordo, la famiglia può inoltrare un reclamo al comitato dell'Ente giuridico:

Associazione Art'è Bambini
Viale 1814 8
6512 Giubiasco

Se anche in questo modo non si ha un esito soddisfacente, si può inoltrare uno scritto direttamente all'organo di vigilanza:

Ufficio del sostegno a enti e attività
per le famiglie e i giovani (UFAG)
Vicolo Santa Marta 2
6501 Bellinzona