



**SPAZIO APERTO SERVIZI**  
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

[info@spazioapertoservizi.org](mailto:info@spazioapertoservizi.org)  
[www.spazioapertoservizi.org](http://www.spazioapertoservizi.org)

## **CARTA DEI SERVIZI** Anno 2024-2025

**NIDO D'INFANZIA COMUNALE "PETER PAN"**



## Indice

### **1. LA CARTA DEL SERVIZIO**

- Che cos'è e a cosa serve la Carta del Servizio
- Principi ispiratori, mission e vision della Cooperativa
- I fruitori del Servizio
- Cosa contiene

### **2. L'OFFERTA DEL SERVIZIO - TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE**

- Cos'è il Servizio
- I Principi cardine del nostro approccio
- Gli obiettivi
- Il progetto pedagogico e la progettazione educativa
- L'équipe di lavoro
- Qualità del Servizio
- Le famiglie
- L'ingresso al Nido
- I momenti di cura, con cura
- I Percorsi di gioco e le proposte ludico-didattiche
- I luoghi, contesti di vita e apprendimento
- I materiali
- La continuità e la flessibilità operative

### **3. L'ACCESSO AL SERVIZIO E LE MODALITÀ DI EROGAZIONE**

- A chi è rivolto
- Dove viene realizzato
- Quando viene fornito
- Da chi viene fornito
- A chi bisogna rivolgersi per avere informazioni
- Documenti necessari per l'attivazione
- In che modo viene fornito

### **4. CONDIZIONI PER FACILITARE LA VALUTAZIONE DA PARTE DEGLI UTENTI E DEI SOGGETTI CHE LI RAPPRESENTANO**

- Diritti/doveri dei fruitori del servizio
- Procedure di tutela e partecipazione degli utenti
- Modalità previste per osservazioni e reclami



## **ALLEGATI**

- Calendario
- Modulo gestione reclami
- Valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e delle famiglie
- Tabella costi

## **CONTATTI**



## 1. LA CARTA DEL SERVIZIO

### ■ CHE COS'È E A COSA SERVE LA CARTA DEL SERVIZIO

La normativa vigente richiede ad ogni unità di offerta di servizi di regolamentare la gestione degli stessi e di rendere trasparenti i rapporti con l'utenza attraverso uno strumento denominato "Carta dei Servizi". La logica soggiacente a questo strumento si sposa bene con la filosofia che ispira la Cooperativa Spazio Aperto Servizi.

La Carta dei Servizi è un documento che descrive finalità, modi, criteri attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, momenti di partecipazione e procedure di controllo.

La Carta, strumento di dialogo permanente con le famiglie, con la quale si attua il principio di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio, trova ispirazione dagli articoli 2, 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana. E' un importante strumento attraverso il quale vengono resi evidenti l'organizzazione e il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, tutela della dignità della persona che vietano qualsiasi forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, impegnando tutti gli operatori e la struttura al rispetto di tali principi. Con uguaglianza si intende quella relativa alle opportunità offerte nell'ottica di una valorizzazione delle differenze individuali di ciascuno.

L'indicazione a dotare ogni servizio della "Carta dei Servizi" è prevista dalla Legge 328/2000. La normativa vigente richiede ad ogni unità di offerta di servizi di regolamentare la gestione degli stessi e di rendere trasparenti i rapporti con l'utenza attraverso questo strumento.

La logica di trasparenza, efficienza, efficacia, continuità, uguaglianza e partecipazione soggiacente a questo strumento trova riscontro nei principi ispiratori e mission della Cooperativa Spazio Aperto Servizi.

### ■ PRINCIPI ISPIRATORI, MISSION E VISION DELLA COOPERATIVA

#### **Eguaglianza**

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. La Cooperativa, pertanto, si impegna a garantire parità di trattamento nella fornitura dei servizi, senza alcuna discriminazione o distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizione economica.

#### **Imparzialità**

La Cooperativa si impegna a garantire, a chiunque ne faccia richiesta, i propri servizi in base a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Sono fatti salvi i criteri di accesso come descritti da ogni servizio.

#### **Continuità**

La Cooperativa si impegna a garantire continuità e regolarità nella fornitura dei propri servizi, in modo da ridurre al minimo i disagi in cui potrebbero incorrere i fruitori dei servizi.

#### **Partecipazione e corresponsabilità**

La Cooperativa si impegna a promuovere costantemente la partecipazione dei fruitori dei servizi alla progettualità. Ciò consente di poter migliorare l'erogazione dei servizi, considerando primariamente le



esigenze di chi deve usufruirne. La Cooperativa si impegna inoltre a rilevare periodicamente le valutazioni sulla qualità dei servizi erogati e tutte le osservazioni e i suggerimenti per il miglioramento degli stessi.

### **Efficienza ed efficacia**

La cooperativa si impegna a erogare i propri servizi in modo da garantirne l'efficacia e l'efficienza e per questo adotta tutte le misure idonee al raggiungimento degli obiettivi dichiarati.

### **La Mission**

- Siamo un'impresa sociale storicamente radicata nel territorio milanese;
- Cooperiamo per realizzare il bene comune, promuovendo servizi innovativi, affidabili, orientati all'inclusione e alla coesione sociale;
- Lavoriamo con passione e professionalità, mettendo al centro del nostro agire la persona in una logica di accoglienza e solidarietà;
- Ci poniamo come soggetto attivo nello sviluppo di reti locali e nazionali.

### **La Vision**

- La Cooperativa appartiene alla comunità abitante il territorio di Milano e della Provincia.
- Spazio Aperto Servizi opera organizzando e fornendo risposte ai bisogni espressi a chi abita il nostro territorio di riferimento.
- Partecipazione ed etica del rispetto orientano le nostre scelte per la costruzione di una comunità in cui tutti si possano riconoscere.
- Nel fare questo mettiamo a disposizione le nostre competenze, il nostro impegno e la nostra passione.

## **■ I FRUITORI DEL SERVIZIO**

La Carta del Servizio rappresenta per i destinatari del Servizio:

- Il riferimento per esigere un servizio che alla Carta si conformi;
- La garanzia di un sistema di prestazioni che si ispira a modelli qualitativi che nella Carta sono dichiarati;
- La possibilità di esprimere critiche e suggerimenti che portino a una crescita del servizio stesso.

## **■ COSA CONTIENE**

La Carta dei Servizi contiene una descrizione del servizio erogato e degli standard di qualità garantiti. Tali standard sono esigibili da tutti i fruitori del nostro servizio.



## 2. L'OFFERTA DEL SERVIZIO – TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

### ■ COS'È IL SERVIZIO

Il Nido Comunale PETER PAN è un servizio rivolto a minori di età compresa tra i 6 e i 36 mesi e si svolge nel periodo da settembre a luglio.

Il Nido d'infanzia PETER PAN vuole **offrire ai bambini un luogo di crescita e di socializzazione, ricco di esperienze significative, pensato per loro e per i loro bisogni**, garantendo nello stesso tempo alle famiglie un ambiente accogliente in cui trovare uno “spazio” e un “tempo” per la condivisione della cura e dell'educazione dei propri figli.

### ■ I PRINCIPI CARDINE DEL NOSTRO APPROCCIO

#### • CENTRALITÀ DEL BAMBINO

**Valorizziamo ogni bambino nella sua unicità e specificità:** qui i più piccoli possono trovare luoghi pensati su misura per loro, in cui riconoscersi ed esprimersi, instaurare le prime relazioni al di fuori del contesto familiare e sperimentare nuove scoperte.

#### • PROTAGONISMO DELLA FAMIGLIA

Il nido non accoglie solo il bambino, ma l'intero nucleo familiare.

**La famiglia è risorsa imprescindibile** per costruire il percorso di sviluppo e di crescita del bambino, secondo i tempi e i ritmi che gli sono propri e in continuità con il contesto educativo di provenienza. Al nido le famiglie trovano un luogo accogliente dove partecipare attivamente alla realizzazione del progetto educativo e dove confrontarsi sulla cura e l'educazione dei propri figli.

#### • AMBIENTE A MISURA DI BAMBINO

Gli spazi del nido sono pensati e organizzati per offrire al bambino un **ambiente curato, sicuro e stimolante**, attento alle esigenze di ciascuno. I materiali di gioco, prevalentemente in legno e con materiali naturali e atossici, sono stimolanti e adeguati alle varie fasi di crescita.

#### • PROFESSIONALITÀ E QUALITÀ

La qualità del nido è garantita da **un'equipe educativa altamente qualificata**, supportata da una supervisione pedagogica e formazione permanente e dalla certificazione ISO 9001/2015 e dal marchio PAN, sinonimo di qualità controllata e soggetta a verifica degli standard di gestione.

#### • FLESSIBILITÀ

Il nido offre orari flessibili e modulari in grado di rispondere in modo efficace ai bisogni del bambino e della famiglia.

### ■ GLI OBIETTIVI

Il Nido è un servizio socio-educativo di interesse pubblico, che concorre con le famiglie in un'ottica di



reale partecipazione alla crescita dei loro figli e che ha come fine l'armonioso sviluppo psicofisico delle bambine e dei bambini.

Data la finalità, il team di lavoro, altamente professionalizzato, rivolge **cura e attenzione alla progettazione educativa** che rispetta, sostiene e valorizza le esigenze e potenzialità dei piccoli delle diverse fasce d'età nel perseguimento dei seguenti obiettivi:

- favorire l'acquisizione delle autonomie e del piacere di fare da sé in relazione ad alimentazione, igiene, gioco, movimento;
- sostenere processi educativi tesi a sviluppare le potenzialità e i talenti di ogni bambino;
- promuovere un armonico sviluppo cognitivo attraverso la scoperta dell'ambiente e della realtà circostante;
- favorire lo sviluppo di nuove modalità comunicative;
- sostenere lo sviluppo affettivo e sociale attraverso la costruzione di significativi contesti relazionali e di momenti di incontro con le figure educative e con gli altri bambini;
- offrire contesti e occasioni ludiche che sostengano le ricerche, gli interessi personali e la naturale curiosità dei bambini valorizzando l'espressione dei loro diversi linguaggi (verbale, musicale, grafico-pittorico, motorio, digitale).

Le proposte ludiche ed educative sono pensate tenendo conto delle diverse fasce di età, del livello evolutivo e degli interessi espressi dai bambini rilevati dalla costante osservazione dell'équipe educativa e sono mirate allo sviluppo delle loro competenze sensoriali, motorie, cognitive ed emotive.

**L'ascolto e l'osservazione** anche condotta attraverso ausili specifici sono infatti gli strumenti principali per entrare in relazione con loro e sintonizzarsi sui loro bisogni.

Al termine di un periodo di osservazione e conoscenza dei singoli e del gruppo e tenendo fermi gli intenti dichiarati nel **progetto pedagogico**, l'équipe educativa stende la **progettazione annuale** che viene integrata da progetti specifici e declinata in una pianificazione delle attività. Le attività sono documentate sul diario delle educatrici e supportate da materiale fotografico.

Consapevoli della valenza pedagogica dello spazio, gli ambienti sono considerati luoghi di vita, apprendimento e relazione e rispecchiano i bisogni di sicurezza, accoglienza, socialità, personalizzazione, scoperta, esplorazione, autonomia, bellezza, movimento e crescita.

## ■ IL PROGETTO PEDAGOGICO E LA PROGETTAZIONE EDUCATIVA

Nel progetto pedagogico sono contenuti gli obiettivi principali cui è finalizzata l'attività del nido, gli orientamenti teorici di riferimento che guidano l'agire educativo, l'organizzazione della giornata, la metodologia, le risorse e gli strumenti implementati. I genitori interessati, possono prenderne visione all'interno del servizio. Il criterio di suddivisione delle sezioni è anagrafico (piccoli e medio-grandi), ma sono previsti momenti di intersezione.

I principi guida del progetto vengono declinati annualmente nella **progettazione educativa** redatta sulla base delle osservazioni effettuate dall'équipe educativa. L'osservazione è alla base della progettazione nella misura in cui l'anticipa (permette di individuare una situazione specifica sulla quale si intende progettare un intervento), l'accompagna (per la verifica in itinere) e la conclude (verifica del raggiungimento degli obiettivi). I momenti di verifica sono intesi come strumento di lavoro, come modo per organizzare e per riflettere sull'efficacia delle proprie proposte, per ri-orientarle. Per i bambini disabili è prevista la compilazione del P.E.I. (Piano Educativo Individualizzato), strumento fondamentale per l'inclusione redatto con la partecipazione della famiglia e dei servizi socio-sanitari-assistenziali del territorio.

### **L'EQUIPE DI LAVORO**

L'organico del Nido "PETER PAN" è composto dalle seguenti figure:



- 1 coordinatrice
- 6 educatrici
- 2 operatrici ausiliarie

L'equipe del Nido è composta dalle seguenti figure: la Responsabile area prima infanzia, il Supervisore educativo, il Coordinatore, le educatrici e le ausiliarie.

Insieme costituiscono un gruppo di lavoro con compiti di progettazione, organizzazione, conduzione e verifica del progetto educativo.

Il lavoro dell'equipe educativa è monitorato costantemente dal Responsabile d'Area e Supervisore educativo, con i quali l'equipe si incontra a cadenza regolare.

Tutto il personale educativo è adeguatamente selezionato, formato, costantemente aggiornato e possiede i titoli di studi richiesti dalla normativa vigente.

L'equipe usufruisce della formazione annuale secondo un calendario pianificato dal Responsabile della Formazione che tiene conto delle esigenze formative del personale e di quanto previsto dalla normativa vigente.

Il personale è inoltre adeguatamente formato relativamente alla propria mansione e alla tutela della salute, della sicurezza sul luogo di lavoro e della privacy.

La formazione e l'aggiornamento costante e permanente del personale, rappresentano un elemento di qualità del servizio indispensabile per apprendere alcune tecniche e strumenti propri della gestione del servizio, nonché le eventuali modifiche delle vigenti normative.

### Responsabile area prima infanzia

Incontra, a cadenza regolare, il Coordinatore della struttura per il monitoraggio del lavoro svolto; dirige il Tavolo tecnico di Coordinamento di tutti i Coordinatori dei servizi all'Infanzia 06, il Tavolo di Coordinamento Pedagogico; lavora in stretta sinergia, interfacciandosi quotidianamente, con il Direttore d'Area.

### Supervisore educativo

Supervisiona, a cadenza regolare, il coordinamento ed il lavoro degli educatori del singolo servizio; dirige, insieme al Responsabile d'Area, il Tavolo di Coordinamento Pedagogico.

### Coordinatore

Ha compiti organizzativi gestionali e pedagogici.

Si occupa della:

- gestione del personale educativo ed ausiliario;
- gestione dei rapporti con gli Enti preposti alla vigilanza e al controllo;
- gestione dei rapporti con i servizi educativi e socio-sanitari del territorio;
- gestione dei rapporti con le famiglie, con particolare attenzione alle situazioni problematiche;
- gestione dei rapporti con il territorio.

Rispetto al progetto pedagogico si occupa di:

- organizzare con il gruppo di lavoro gli spazi, gli arredi e i materiali;
- organizzare la giornata al nido;
- promuovere e sostenere il gruppo di lavoro nella formulazione dei progetti educativi e del progetto dell'ambientamento dei bambini;



- verificare l'effettivo raggiungimento degli obiettivi;
- pianificare e organizzare gli open day e le relazioni con il territorio;
- sostenere e facilitare la comunicazione all'interno del gruppo di lavoro;
- raccogliere e segnalare le esigenze formative;
- relazionarsi costantemente con il Direttore Area, il Referente Area della Cooperativa ed il Referente Scientifico Pedagogico.

### Educatrici

Sia nelle relazioni con i bambini che con gli adulti, alle nostre Educatrici è richiesta una spiccata sensibilità, intesa come capacità d'ascolto e capacità di dare risposte adeguate ai singoli bisogni e ai bisogni dei singoli.

La loro professionalità si esprime nella capacità di:

- collaborare in stretta sinergia con il Coordinatore;
- instaurare rapporti significativi ed individualizzati con ogni bambino;
- offrire loro occasioni di crescita in un clima di sicurezza affettiva;
- progettare, dopo un'accurata osservazione, occasioni di apprendimento e di gioco, senza sostituirsi al bambino nel suo processo di crescita ma, al contrario, sostenendo le sue scoperte, le sue ricerche e i suoi interessi;
- promuovere le relazioni, la cooperazione e il rispetto reciproco;
- sostenere e mediare le relazioni di gruppo;
- dimostrarsi sensibili e attente nel cogliere i bisogni dei bambini;
- creare un ambiente fisico e relazionale stimolante;
- documentare i processi educativi per il servizio, per i bambini, per le famiglie, per il territorio;
- accompagnare i bambini nel cammino verso l'autonomia;
- instaurare un rapporto con i genitori improntato all'ascolto, al dialogo, al rispetto e alla fiducia, che permetta di cogliere e ascoltare i bisogni, accompagnandoli e sostenendoli durante l'ambientamento del loro bambino e coinvolgendoli nella vita del Nido;
- organizzare, con la supervisione del Coordinatore gli open day ed eventuali altre iniziative aperte al territorio.

### Operatrici ausiliarie

Le Operatrici ausiliarie hanno un ruolo fondamentale per la vita al nido poiché la prima cura passa proprio da ambienti puliti, igienizzati e confortevoli. Possiedono, oltre alle competenze professionali proprie del ruolo, la capacità di relazionarsi positivamente con i bambini e con le loro famiglie, oltre che con le Educatrici.

Le Operatrici ausiliarie si prendono cura di:

- collaborare con il personale educativo, nel rispetto della loro mansione, per garantire la qualità dello svolgimento delle attività quotidiane;
- sanificare arredi, spazi e materiali;
- portare i carrelli dei pasti nelle diverse sezioni;
- partecipare ed aiutare le Educatrici nel corso delle feste e durante i momenti di gioco/merenda;
- aprire e chiudere la struttura;
- svolgere piccole mansioni di segreteria;
- partecipare ai corsi di aggiornamento a loro dedicati (HACCP, Sicurezza, Privacy).



È compito del Coordinatore del servizio raccordare l'operatività degli ausiliari con l'organizzazione delle attività del nido, al fine di contribuire all'instaurarsi di un clima collaborativo tra tutti gli operatori.

### Esperti

Sono figure che, a diverso titolo e con diverse competenze (per es. educatore musicale, atelierista, insegnante di inglese, psicomotricista), collaborano con Spazio Aperto Servizi, a seconda dei progetti previsti per le singole annualità, contribuendo ad ampliare l'offerta formativa proposta ai bambini e alle loro famiglie.

Insieme costituiscono un gruppo di lavoro con compiti di progettazione, organizzazione, conduzione e verifica del progetto educativo.

## ■ QUALITÀ DEL SERVIZIO

La qualità è l'insieme di tutte quelle caratteristiche che danno a un prodotto o a un servizio la capacità di soddisfare le esigenze espresse o meno. È considerata, dunque, un elemento competitivo, che consente al pubblico di valutare e scegliere le aziende che possiedono un elevato standard qualitativo.

Spazio Aperto Servizi è un'organizzazione dotata della certificazione di qualità dell'ente certificatore RINA anche e specificamente per l'erogazione del Servizio alla Prima Infanzia.

La carta dei servizi rappresenta uno strumento di comunicazione e miglioramento della qualità del servizio poiché garantisce ai destinatari del servizio trasparenza e chiarezza sui livelli di qualità che caratterizzano l'asilo nido e, altrettanto, rappresenta uno degli strumenti di valutazione del servizio.

La cooperativa si impegna a monitorare e valutare periodicamente il rispetto degli standard di qualità. Tale analisi, insieme ai risultati del questionario di soddisfazione delle famiglie (che viene somministrato al termine di ogni anno educativo) e alle segnalazioni o reclami ricevuti, sarà oggetto di una relazione annuale sull'andamento del servizio e la base per promuovere azioni di miglioramento.

## ■ GLI STRUMENTI DI MONITORAGGIO E DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Il processo di valutazione dell'attività e della qualità del servizio erogato si svolge durante tutto l'anno con diversi focus di osservazione.

In riferimento ai bambini:

- utilizzo delle tavole di sviluppo di K. Beller come strumento di osservazione e di progettazione;
- equipe di lavoro e verifiche del progetto pedagogico;
- incontri con i genitori.

In riferimento alla progettazione educativa:

- equipe di elaborazione e verifica in itinere e finale sulla progettazione annuale;
- supervisioni.

In riferimento ai genitori:

- riunioni periodiche;
- colloqui individuali.

In riferimento agli operatori:

- supervisione pedagogica;
- incontri con il Responsabile d'Area;



- riunioni di equipe;
- colloqui di verifica individuali.

## ■ LE FAMIGLIE

Le famiglie, portatrici del loro vissuto e della loro storia personale richiedono una progettualità mirata e non generica, concreta e realizzabile. L'Asilo Nido è il contesto all'interno del quale i loro saperi si **intrecciano con i saperi** delle educatrici e divengono uno stimolo di riflessione capace di generare una feconda complicità educativa. I genitori e le famiglie, intese come interlocutori e non fruitori del servizio, sono una preziosa risorsa, co-protagonisti insieme ai loro figli del loro processo di crescita.

I genitori sono **invitati a partecipare** alla vita del servizio tramite colloqui individuali, incontri, pomeriggi di gioco e feste, momenti importanti per condividere riflessioni, socializzare, costruire la relazione di fiducia indispensabile per un sereno percorso del bambino al Nido.

I **colloqui individuali** vengono pianificati almeno due volte l'anno ma possono essere richiesti in qualsiasi momento dal personale educativo e/o dalla famiglia. Durante l'anno vengono pianificati diversi incontri per i genitori: prima dell'inizio dell'anno, al termine degli ambientamenti per la presentazione degli intenti progettuali, a metà anno, e a fine anno per la restituzione del progetto. Le feste, insieme alle giornate aperte con proposte laboratoriali, rappresentano altrettante occasioni di scambio e confronto, in un'ottica ludica e informale. Durante l'anno vengono inoltre proposte **serate a tema** con la presenza di professionisti esterni per trattare argomenti inerenti la genitorialità e la prima infanzia. Tali serate possono essere aperte alla cittadinanza in un'ottica di coinvolgimento e valorizzazione del territorio

## ■ L'INGRESSO AL NIDO

L'ingresso al Nido rappresenta per il bambino il primo momento di distacco dai genitori e l'incontro con un nuovo ambiente. Il Nido è per il bambino un luogo dove sperimentare spazi, oggetti, tempi, ritmi e adulti diversi da quelli familiari; è quindi fondamentale dargli **il tempo per interiorizzare** con serenità il passaggio dal contesto conosciuto a quello nuovo.

Per questo motivo avviene **in modo graduale e in presenza di una figura a lui familiare**.

I momenti che precedono questo periodo specifico sono pensati e progettati per far conoscere alle famiglie il servizio e cominciare a mettere le basi per la **costruzione del rapporto di fiducia e collaborazione** così importante per una buona permanenza al Nido per tutti gli attori protagonisti di questa nuova avventura.

I dispositivi utilizzati sono:

- l'incontro con il Coordinatore volto a fornire con chiarezza e trasparenza tutte le informazioni per facilitare la scelta che la famiglia prenderà;
- l'incontro con i nuovi iscritti per sostenere una prima conoscenza del gruppo, conoscere il personale educativo ed ausiliario, dissipare eventuali dubbi, presentare lo svolgimento della giornata al nido e confrontarsi sui tempi e l'organizzazione dell'ambientamento dando particolare rilevanza alla gradualità e alla flessibilità con cui viene affrontato;
- Il colloquio individuale con le educatrici all'interno del quale ciascuno può recuperare uno spazio personale per raccontare del proprio bambino e raccontarsi.

L'organizzazione dell'ambientamento, all'interno della proposta metodologica e organizzativa del Nido prevede un tempo medio di circa tre giorni ed è caratterizzata dalla flessibilità sulla base delle risposte



del bambino, dell'osservazione dell'equipe, delle esigenze delle famiglie, dell'orario di frequenza concordato (part-time, full-time). Per favorire un progressivo ambientamento, gli adulti familiari trascorrono parte della giornata **insieme ai bambini** all'interno della sezione per tre giorni consecutivi, dal quarto giorno, il genitore dopo una breve sosta nel momento dell'accoglienza, saluta e ritorna nell'orario stabilito dalle educatrici.

In questo modo la famiglia e gli educatori hanno la possibilità di conoscersi e di conoscere i bambini e le loro abitudini; a loro volta i bambini potranno prendere familiarità con i nuovi ambienti, rassicurati dalla presenza dell'adulto di riferimento.

Terminato questo periodo il bambino frequenta il nido secondo l'orario concordato.

La scansione della giornata al Nido è pensata per rispondere ai bisogni dei singoli e del gruppo all'interno di un'organizzazione rispettosa dei tempi individuali.

Per tale ragione i vari momenti si susseguono con gradualità, fluidità e prevedibilità in modo da poter essere leggibili, comprensibili e gradualmente interiorizzabili dai bambini.

Attraverso la scansione delle attività e dei tempi della giornata educativa i bambini imparano a conoscere e riconoscere gli ambienti, ad orientarsi e ad acquisire maggiore sicurezza ed autonomia, acquisizioni centrali per sostenere il loro naturale desiderio e bisogno di esplorare e conoscere.

### **7.30/9.30 Accoglienza**

I bambini vengono accolti dalle educatrici nei luoghi predisposti e curati per il passaggio quotidiano dalla casa al Nido. L'accoglienza viene pianificata sulla base degli orari scelti dalle famiglie, garantendo lo spazio di dialogo fra adulti per lo scambio di preziose informazioni e il tempo al bambino di elaborare il distacco e di ristabilire familiarità con l'ambiente.

### **9.30/10.00 Merenda ed igiene personale**

Il momento della merenda è il primo importante rituale della giornata: scandisce la fine dell'accoglienza, ed è una nutriente occasione di conversazione.

### **10.00/11.00 Percorsi ludici, attività, vita all'aperto**

E' il momento dedicato al gioco e alle proposte che sostengono i diversi apprendimenti dei bambini. Giochi motori, logici, manipolativi, linguistici, espressivi, euristici, musicali, grafico-pittorici e occasioni di esperienze in outdoor si svolgono nei contesti predisposti e sulla base del progetto educativo condiviso dall'equipe.

### **11.00/11.30 Igiene personale**

Un momento delicato, individualizzato e rispettoso dei tempi del bambino. I bambini sono accompagnati in bagno a piccoli gruppi.

### **11.30/12.15 Pranzo**

Oltre alla valenza nutrizionale, è un'importante occasione di socialità e di apprendimento. Si pranza a piccoli gruppi, rispettando i tempi individuali dei bambini.

### **12.15/12.45 Igiene personale**

### **12.45/13.00 Uscita part time**

Per alcuni è il momento del saluto e del ritorno a casa.

### **13.00/15.00 Nanna, risveglio e preparazione alla merenda**

Rituali speciali e rilassanti accompagnano il passaggio dalla veglia al sonno e viceversa.

### **15.30/15.45 Merenda**



15.45/16.30 Uscita tempo pieno

## ■ I MOMENTI DI CURA, CON CURA

Le **routine** rappresentano un aspetto della vita al Nido che, con regolarità e prevedibilità, scandiscono il tempo che passa: attraverso il ripetersi di eventi ricorrenti e stabili i bambini vivono situazioni note che restituiscono senso di sicurezza e contenimento, stabilità e continuità, conoscenza di Sé.

L'accoglienza, il pranzo, il cambio, il sonno e il ricongiungimento sono occasioni di apprendimento cognitivo, emotivo e sociale con una forte valenza affettiva. Il **benessere del bambino** passa soprattutto attraverso l'intensità delle emozioni che si accompagnano alle relazioni e ai gesti delle cure quotidiane e che vengono gestite in modo da creare un clima familiare e sereno. Compito dell'adulto è **accogliere i bisogni del bambino, aiutarlo a riconoscerli** e favorire il piacere di fare da sé, accompagnandolo a raggiungere le prime autonomie. Il Nido favorisce e sostiene questo percorso garantendo **tempi personalizzati**.

## ■ I PERCORSI DI GIOCO E LE PROPOSTE LUDICO-DIDATTICHE

Per percorsi di gioco e proposte ludico-didattiche si intendono momenti esperienziali in cui i bambini hanno la possibilità di **sperimentare materiali, setting e contesti** che permettono loro di provare e provarsi, esplorare, fare ricerca, esprimersi, guardare e guardarsi.

Le proposte di gioco e di apprendimento, **calibrate sui bisogni** delle diverse età dei bambini e progettate dopo **un'attenta osservazione dei loro interessi**, riguardano i diversi ambiti di sviluppo:

- gioco psicomotorio;
- attività espressive (grafico-pittoriche, manipolative, musicali, verbali, digitali);
- gioco simbolico;
- narrazione;
- gioco euristico o di scoperta;
- orto;
- attività all'aperto.

**Il gioco libero** si affianca alle proposte più strutturate in alcuni momenti della giornata. I materiali ludici offerti e a disposizione dei bambini sono stati scelti e pensati in una logica di rispetto dell'ambiente, in legno, naturali e atossici.

Il ruolo dell'adulto è quello di regista e di sostegno ai percorsi di ricerca dei bambini secondo l'area della zona prossimale di sviluppo (Vygotskji).

Le attività vengono svolte **in piccolo gruppo** per favorire le relazioni fra bambino e adulto e fra bambini, anche di età eterogenea.

## ■ I LUOGHI, CONTESTI DI VITA E DI APPRENDIMENTO

Definiti da Loris Malaguzzi il "terzo insegnante", gli spazi si caratterizzano non come contenitori neutri ma come **luoghi di vita**, portatori di significati che influiscono in maniera incisiva sulla qualità dell'apprendimento e che pertanto necessitano di un'accurata progettazione da parte dell'equipe educativa.

Vengono quindi organizzati in modo da rispondere alle esigenze dei bambini, ai loro bisogni di sicurezza, accoglienza, socialità, personalizzazione, scoperta, esplorazione, autonomia, bellezza, armonia,



movimento e crescita. Affiancati ai luoghi dell'accoglienza, del riposo e dell'igiene personale, sono predisposti contesti attrezzati per le attività ludiche ed espressive che favoriscono l'uso dei molteplici linguaggi dei bambini (verbale, musicale, grafico-pittorico, motorio, digitale): l'atelier, lo spazio per il gioco psicomotorio, la biblioteca, i contesti del "gioco del far finta". L'Asilo Nido è dotato inoltre di un ampio spazio esterno ricco di potenzialità, grazie agli elementi naturali e alle attrezzature presenti che invitano all'esplorazione, al movimento e alla scoperta (outdoor education).

In generale i contesti al nido sono pensati per:

- esprimere piacevolezza e familiarità al bambino e al genitore;
- rassicurare e contenere il bambino offrendogli momenti personalizzati e/o di piccolo gruppo, in spazi più raccolti, che gli permettano di instaurare rapporti privilegiati, con coetanei ed adulti;
- facilitare il gioco spontaneo e l'autonomia del bambino consentendogli quel "fare" e "rifare" attraverso cui si consolida il processo di crescita.

## ■ I MATERIALI

I materiali scelti rispondono ai bisogni euristici, cognitivi ed affettivi dei bambini. In particolare:

- coltivano la loro sensorialità;
- sostengono le loro esplorazioni e le loro ricerche;
- educano al bello;
- promuovono associazioni logiche;
- sono potenziatori degli apprendimenti;
- sensibilizzano alla costruzione del pensiero divergente e convergente;
- soddisfano la loro naturale curiosità e creatività;
- sostengono i loro molteplici linguaggi.

Per questo motivo, offriamo ai bambini materiale in legno, naturale, plasmabile, destrutturato e strutturato.

## ■ IL MENU'

I pasti sono preparati dalla cucina interna ed i menù, estivo e invernale, sono elaborati da un dietologo. L'alimentazione avviene quindi nel rispetto delle tabelle dietetiche distinte per bambini da 6 a 13 mesi e per bambini dai 14 mesi ai 3 anni.

Il menù è esposto in bacheca ed è visibile sul sito del Comune.

I pasti sono preparati giornalmente con prodotti prevalentemente freschi, secondo il menù che varia settimanalmente, in un arco di 4 settimane. Durante il colloquio pre-ambientamento vengono raccolte informazioni relative alla dieta dei bambini, con particolare riguardo agli alimenti non ancora introdotti in caso di bambini in corso di svezzamento.

Le esigenze dietetiche particolari possono riguardare motivi di salute documentati da certificato medico o motivi etico/religiosi. E' possibile operare piccole variazioni per eventuali disturbi temporanei.

L'igiene del locale cucina, della preparazione dei pasti e della conservazione dei cibi è regolamentata dal manuale HACCP-legge n. 155/97- e relativi aggiornamenti.

## ■ LA CONTINUITA' EDUCATIVA

La continuità nelle sue dimensioni orizzontale e verticale, è uno dei valori sui quali si fonda l'esperienza dei servizi educativi per la prima infanzia.

La **continuità orizzontale** viene intesa come dialogo con la famiglia e con il territorio.



Gli strumenti a disposizione per coltivare il dialogo e la relazione con le famiglie sono quelli esemplificati nel paragrafo "le famiglie". Per quanto riguarda il territorio si mantiene vivo il dialogo e la collaborazione con: 1. Il Comune di appartenenza; 2. gli Enti preposti al controllo dei servizi; 3. Gli Istituti scolastici del territorio; 4. gli Atenei per le attivazioni dei tirocini formativi del corso di laurea in Scienze dell'Educazione; 5. i Servizi Sociali e l'Uonpia in caso di attivazione di progetti educativi individuali o di richieste specifiche da parte dell'utenza. Nelle situazioni di disabilità il personale educativo del Nido stabilisce, in accordo con la famiglia, rapporti di collaborazione con le strutture sociali presenti nel territorio, con la supervisione del Referente Pedagogico attuando così un vero e proprio lavoro di rete. Per quanto riguarda la **continuità verticale**, i servizi all'infanzia gestiti dalla Cooperativa si rendono disponibili a realizzarla con le scuole dell'infanzia di zona statali, comunali, paritarie, attivando percorsi di confronto e di sviluppo del Sistema Integrato 0-6.



### 3. L'ACCESSO AL SERVIZIO E LE MODALITÀ DI EROGAZIONE

#### ■ A CHI È RIVOLTO

Il nido **accoglie 40 bambini di età compresa tra i 6 e i 36 mesi** (e fino passaggio alla Scuola dell'Infanzia per chi già frequentante) senza distinzione di sesso, di diversa abilità, nazionalità, etnia, religione e condizione economica, prioritariamente residenti nel Comune di Gorgonzola. Il rapporto numerico educatori/bambini soddisfa i requisiti richiesti dalla normativa vigente DGR 9 marzo 2020 nr. XI/2929.

#### ■ DOVE VIENE REALIZZATO

Il Nido d'infanzia si trova in via Don Ercole Galimberti n°2 a Gorgonzola (MI).  
Sul sito [www.spazioapertoservizi.org](http://www.spazioapertoservizi.org) si trovano informazioni utili, inerenti la Cooperativa.  
Per informazioni ulteriori ci si può rivolgere all'indirizzo di posta elettronica [paola.verdelli@spazioapertoservizi.org](mailto:paola.verdelli@spazioapertoservizi.org).

#### ■ QUANDO VIENE FORNITO

Il servizio funziona dal lunedì al venerdì dalle 7,30 alle 16.30.

- L'orario d'accoglienza è dalle 7.30 alle 9.30
- L'orario d'uscita part time dalle 13.45 alle 13.00
- L'orario di uscita per il tempo pieno è dalle 15.45 alle 16.30
- L'entrata è consentita entro le ore 11.00 per motivi di visite o vaccini, non è previsto il rientro se si esce negli orari non prestabiliti.

E' possibile scegliere tra fasce di frequenza, TEMPO PIENO (fino alle ore 16.30), PART TIME MATTUTINO (fino alle ore 13.00) o PART TIME VERTICALE (frequenza di 2/3 giorni dalle ore 8.30 alle ore 16.30).

La frequenza minima resta fissata a 15h settimanali.

Come da DGR 9 marzo 2020 nr. XI/2929, sono garantite **7 ore di attività educative finalizzate**. Sono ore di attività educative finalizzate: **dalle ore 8.00 alle ore 13.30 e dalle ore 15.00 alle ore 16.30**. In queste ore di attività educative finalizzate viene garantito il rapporto operatore socio educativo/bambino di 1:8 ed è assicurata, come richiesto dalla DGR, la compresenza del personale educativo.

Le restanti ore di apertura del servizio non sono considerate attività educative finalizzate: 7.30-8.00 ingresso, 13.30-15.00 nanna. In queste ore il rapporto garantito è di 1:10 e la compresenza con il personale educativo è assicurata dal personale ausiliario.

In allegato il calendario delle aperture e delle chiusure previste (Allegato 1), come da DGR 9 marzo 2020 nr. XI/2929.



Il servizio è aperto dal giorno 02 settembre 2024 al 31 luglio 2025 e prosegue come attività asilo nido oltre i 205 giorni richiesti dalla normativa vigente, per un totale complessivo di 221 giorni.

## ■ DA CHI VIENE FORNITO

Il servizio è fornito da:

**Spazio Aperto Servizi Soc. Coop. Sociale ONLUS**

Sede legale: via Olgiati, 26  
20143 Milano

## ■ A CHI BISOGNA RIVOLGERSI PER AVERE INFORMAZIONI

Per informazioni e contatti rivolgersi a:

Antonia Villa: Ufficio servizi sociali/asilo nido

[antonia.villa@comune.gorgonzola.mi.it](mailto:antonia.villa@comune.gorgonzola.mi.it)

Raffaella Sirtori: Responsabile servizi alla persona

[raffaella.sirtori@comune.gorgonzola.mi.it](mailto:raffaella.sirtori@comune.gorgonzola.mi.it)

Sito web comune di Gorgonzola

[w.w.comune.gorgonzola.mi.it](http://w.w.comune.gorgonzola.mi.it)

Paola Verdelli: Coordinatrice nido d'infanzia Cascinello Bianchi e Peter Pan 3423303226

[paola.verdelli@spazioapertoservizi.org](mailto:paola.verdelli@spazioapertoservizi.org)

## ■ DOCUMENTI NECESSARI PER L'ATTIVAZIONE

Per accedere al servizio bisogna iscriversi ai bandi comunali tramite il portale e-civis.

## ■ IN CHE MODO VIENE FORNITO

L'ammissione al servizio avviene tramite graduatoria. Per accedere alla graduatoria il genitore dovrà presentare la domanda nei tempi e con le modalità indicate dal Bando per l'accesso al servizio asili nido Comunali. Un avviso di apertura delle iscrizioni indicante i requisiti di accesso e la tempistica relativa alla presentazione delle domande verrà pubblicato nei mesi di aprile (per gli ambientamenti di settembre) e novembre (graduatoria integrativa). Le domande di ammissione andranno presentate direttamente in Comune. Le stesse saranno esaminate da apposita Commissione ai fini della formulazione di una graduatoria unica per entrambi i nidi, suddivisa in lattanti e medio-grandi.



I genitori dovranno confermare la frequenza del proprio bambino al Nido d'infanzia entro 5 giorni dal ricevimento della comunicazione di ammissione, consegnando il modulo di conferma e copia del pagamento della cauzione.

La famiglia del bambino, in caso di ritiro durante la frequenza può rinunciare inviando mail all'ufficio servizi sociali almeno 30 giorni prima dell'effettiva cessazione della frequenza, la cauzione versata all'atto dell'iscrizione non verrà restituita (vedi tabella rette).

## ■ COSTI DEL SERVIZIO

Le rette di frequenza dei Nido Comunali sono definite annualmente, con deliberazione dell'organo competente in sede di determinazione delle Tariffe dei Servizi a domanda individuale e sulla base del regolamento comunale per l'applicazione dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE).

I costi comprendono i pasti e tutto il materiale necessario all'igiene e alle attività.

Le famiglie sono tenute a consegnare all'Ente Gestore la nuova attestazione ISEE in prossimità della scadenza della certificazione in essere.



## 4. CONDIZIONI PER FACILITARE LA VALUTAZIONE DA PARTE DEGLI UTENTI E DEI SOGGETTI CHE LI RAPPRESENTANO

### ■ DIRITTI/DOVERI DEI FRUITORI

#### DIRITTI:

- Il minore/La famiglia ha il diritto di essere supportata con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- Il minore/La famiglia ha diritto di essere trattata secondo criteri di imparzialità e obiettività;
- Il minore/La famiglia ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita dagli operatori;
- Il minore/La famiglia ha il diritto di ottenere che i dati ed ogni altra circostanza che la riguardi rimangano segreti;
- Il minore/La famiglia ha diritto di effettuare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del Servizio;
- Il minore/La famiglia ha il diritto di proporre reclami; questi debbono essere sollecitamente esaminati e deve essere tempestivamente comunicato loro l'esito;
- Il minore/La famiglia ha il diritto di essere periodicamente intervistata circa il suo grado di soddisfazione e riguardo i servizi resi dalla Cooperativa.

#### DOVERI:

- Il minore/La famiglia ha il dovere di rispettare la dignità del personale che lo assiste;
- Il minore/La famiglia ha il dovere di osservare le regole previste;
- La famiglia ha il dovere di informare tempestivamente il personale scolastico e della Cooperativa riguardo ad aspetti ed eventi rilevanti che riguardano in particolare la vita della persona seguita.

### ■ PROCEDURE DI TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

Al fine di garantire una maggiore tutela e partecipazione delle famiglie nella gestione del servizio, inoltre, sono utilizzati i seguenti strumenti:

- Somministrazione del questionario di soddisfazione alle Famiglie quali beneficiarie del Servizio
- Gestione dei reclami: ogni famiglia e Scuola è in possesso dell'apposito modulo, allegato alla presente "Carta dei servizi".

### ■ MODALITA' PREVISTE PER OSSERVAZIONI E RECLAMI

#### Come reclamare

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo, sotto qualsiasi forma, al Responsabile di servizio.

I reclami possono essere di due forme:

1. verbali;
2. scritti.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta da parte del Responsabile di Servizio è immediata e verbale; nei casi più complessi si rimanda al protocollo seguente.



Compilare il modulo "Segnalazione Reclamo".

L'eventuale reclamo scritto da parte dei Familiari, quando non consegnato direttamente al Responsabile di servizio, viene fatto pervenire a questi dall'Operatore entro 24 ore.

Il Responsabile si impegna a verificare ed eventualmente correggere la disfunzione segnalata e a fornire risposta scritta a chi ha sporto il reclamo; ciò entro un massimo di 5 giorni lavorativi dal reclamo stesso. Nel caso di interventi non effettuati per cause dipendenti dalla Cooperativa l'utente ha il diritto di "recuperare" la prestazione, previo accordo con il Responsabile del Servizio.

Milano, \_\_\_\_\_-

Il Presidente della Cooperativa  
Dott.ssa Maria Grazia Campese

Il presente documento è adottato con decorrenza 1/09/2024 e può subire revisioni periodiche da parte di Spazio Aperto Servizi al fine di adeguarlo all'evoluzione del servizio e delle necessità degli utenti. Gli standard di continuità di erogazione del servizio hanno validità solo in condizioni normali di servizio. In presenza di situazioni, eventi climatici particolari, cessa la validità degli standard. Eventuali successive revisioni della presente carta saranno comunicate tempestivamente agli utenti.



## CALENDARIO ANNO EDUCATIVO 2024 - 2025 Nido d'infanzia "PETER PAN"

2 settembre 2024	Inizio Attività educative
1 novembre 2024	Ognissanti
25 novembre 2024	Festa patronale
Dal 23 dicembre 2024 al 1 gennaio 2025	Feste natalizie
6 gennaio 2025	Epifania
Dal 17 aprile al 22 aprile 2025	Feste pasquali
25 aprile 2025	Festa della liberazione
1 maggio 2025	Festa del lavoro
2 maggio 2025	Ponte
2 giugno 2025	Festa della repubblica
31 luglio 2025	Termine attività educative



## MODULO DI RECLAMO

Il modulo di reclamo è predisposto allo scopo di poter presentare reclamo alla Cooperativa nel caso in cui si verificano inadempienze nel rispetto degli standard di qualità definiti in questa carta da ciascun servizio.

Il modulo va compilato con il maggior numero di informazioni possibile e va consegnato al responsabile di servizio o all'educatore di riferimento.

Entro 5 giorni - a seconda del tipo di reclamo - viene data comunicazione sull'esito del reclamo, specificando gli accertamenti effettuati e gli impegni presi per la rimozione delle eventuali irregolarità.

### **MODULO GESTIONE RECLAMI**

Data \_\_\_\_\_

Segnalazione diretta del cliente

Segnalazione telefonica

Nome Cliente

\_\_\_\_\_

Responsabile del servizio

\_\_\_\_\_

Descrizione del problema riscontrato/reclamo

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma del cliente (eventuale)

\_\_\_\_\_

Firma del ricevente

\_\_\_\_\_



## VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Cari Genitori,

il Personale dell'asilo nido Vi chiede di dedicare qualche minuto alla compilazione di un questionario per rilevare il Vostro grado di soddisfazione relativamente al servizio offerto. Grazie ai suggerimenti e alle indicazioni che ci darete, sarà possibile effettuare interventi migliorativi mirati.

Il questionario è anonimo. I dati raccolti saranno analizzati e Ve ne verrà data restituzione nelle prossime occasioni di incontro.

Vi ringraziamo per la collaborazione

Segnare con una X le risposte scelte.

### 1) Perché ha deciso di far frequentare il Nido al suo bambino?

- |  |   |
|--|---|
| Perché lavoro                                | _ |
| Perché lo preferisco alla baby-sitter        | _ |
| Perché lo preferisco ai nonni                | _ |
| Perché è un posto stimolante per la crescita | _ |

Altro:.....  
.....  
.....

### 2) Come ha conosciuto il Nido ?

- |                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| Dal Comune                        | _ |
| Dalla pubblicità                  | _ |
| Da un conoscente                  | _ |
| Dalle sue iniziative promozionali | _ |

Altro:.....  
.....  
.....

### 3) Come Genitori vi siete sentiti bene accolti al Nido?

- |            |   |
|------------|---|
| Molto      | _ |
| Abbastanza | _ |



Poco

Per nulla

Altro:.....  
.....  
.....

**4) Il Nido è un luogo dove è piacevole stare:**

Molto

Abbastanza

Poco

Per nulla

Altro:.....  
.....  
.....

**5) Il Pensiero Pedagogico del nido, risponde alle vostre aspettative ?**

Molto

Abbastanza

Poco

Per nulla

Altro:.....  
.....  
.....

**6) Ritieni che gli ambienti interni , gli arredi e l'organizzazione degli spazi interni rispecchiano il pensiero pedagogico del servizio ?**

Molto

Abbastanza

Poco

Per nulla

Altro (descrivi gli elementi che ti hanno fatto esprimere la tua valutazione):

.....  
.....  
.....



**7) Ritieni che l'organizzazione degli ambienti esterni sia adeguata :**

Molto	_
Abbastanza	_
Poco	_
Per nulla	_

Altro (descrivi gli elementi che ti hanno fatto esprimere la tua valutazione):

Poca ombra

.....  
.....  
.....

**8) Le esperienze proposte al nido ai vostri bambini , durante l'intera giornata, sono:**

Molto buone	_
Buone	_
Sufficienti	_
Insufficienti	_

Altro (descrivi gli elementi che ti hanno fatto esprimere la tua valutazione):

.....  
.....  
.....

**9 ) Le proposte d'incontro ( riunioni, feste, giornate al nido...) quest'anno sono state interessanti e adeguate:**

Molto	_
Abbastanza	_
Poco	_
Per nulla	_

Altro (descrivi gli elementi che ti hanno fatto esprimere la tua valutazione):

.....  
.....  
.....



**10 ) La documentazione prodotta dal personale ( scritta e attraverso immagini ) è stata:**

- |               |   |
|---------------|---|
| Molto buona   | _ |
| Buona         | _ |
| Sufficiente   | _ |
| Insufficiente | _ |

Altro:.....  
.....  
.....

**11) La comunicazione nido famiglia è stata:**

- |               |     |
|---------------|-----|
| Molto buona   | [ ] |
| Buona         | [ ] |
| Sufficiente   | [ ] |
| Insufficiente | [ ] |

Altro:.....  
.....

**12 ) Secondo il vostro punto di vista, il Personale educativo, si prende cura dei vostri bambini?**

- |            |   |
|------------|---|
| Molto      | _ |
| Abbastanza | _ |
| Poco       | _ |
| Per nulla  | _ |

Altro (descrivi gli elementi che ti hanno fatto esprimere la tua valutazione):  
.....  
.....  
.....



**13 ) La disponibilità delle Educatrici e la loro professionalità sono:**

- |               |   |
|---------------|---|
| Molto buone   | _ |
| Buone         | _ |
| Sufficienti   | _ |
| Insufficienti | _ |

Altro: (descrivi gli elementi che ti hanno fatto esprimere la tua valutazione):

.....  
.....  
.....

**14 ) La disponibilità e la professionalità della Coordinatrice sono:**

- |               |   |
|---------------|---|
| Molto buone   | _ |
| Buone         | _ |
| Sufficienti   | _ |
| Insufficienti | _ |

Altro: (descrivi gli elementi che ti hanno fatto esprimere la tua valutazione):

.....  
.....  
.....

**15 ) Il menù proposto ai vostri bimbi è adeguato all'età dei bambini del Nido?**

- |            |   |
|------------|---|
| Molto      |   |
| Abbastanza | _ |
| Poco       | _ |
| Per nulla  | _ |

Altro:.....  
.....  
.....



**16 ) Il Nido è pulito ?**

- |            |                          |
|------------|--------------------------|
| Molto      | <input type="checkbox"/> |
| Abbastanza | <input type="checkbox"/> |
| Poco       | <input type="checkbox"/> |
| Per nulla  | <input type="checkbox"/> |

Altro:.....  
.....  
.....

**17) Il calendario scolastico (apertura/chiusura del servizio) risponde alle vostre esigenze:**

- |            |                          |
|------------|--------------------------|
| Molto      | <input type="checkbox"/> |
| Abbastanza | <input type="checkbox"/> |
| Poco       | <input type="checkbox"/> |
| Per nulla  | <input type="checkbox"/> |

Altro:.....  
.....  
.....

**18) La flessibilità degli orari del servizio risponde alle vostre esigenze:**

- |            |                          |
|------------|--------------------------|
| Molto      | <input type="checkbox"/> |
| Abbastanza | <input type="checkbox"/> |
| Poco       | <input type="checkbox"/> |
| Per nulla  | <input type="checkbox"/> |

Altro.....  
.....  
.....

**19) Sa che è possibile fare dei reclami o dare suggerimenti scritti al nido?**

- |    |                          |
|----|--------------------------|
| Sì | <input type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |



20) Quest'anno ha presentato dei reclami?

Sì [ ]  
No [ ]

- In caso affermativo sono stati gestiti adeguatamente

Molto [ ]  
Abbastanza [ ]  
Poco [ ]  
Per nulla [ ]

21) Che cosa avrebbe voluto trovare e manca?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

22) Quali sono, a suo parere, le prime 3 cose da migliorare in ordine di importanza?:

- 1).....
- 2).....
- 3).....

23) Su una scala da 1 a 10 indichi il livello di soddisfazione complessivo rispetto al Nido, considerando i seguenti valori:

da 1 a 5 = insufficiente; 6= sufficiente; 7=discreto; 8=buono; 9=molto buono; 10=ottimo

1   2   3   4   5   6   7   8   9   10

Grazie per la disponibilità e l'attenzione!  
La Coordinatrice e il Personale



## CONTATTI

**Spazio Aperto Servizi Soc. Coop. Sociale ONLUS**

Sede legale: via Olgiati 26

20143 Milano

Tel: 02 425527

[spazioapertoservizi.org](http://spazioapertoservizi.org)

Servizio	<p><b>TARIFE IN VIGORE DAL 01/09/2023</b> Anno educativo 2023/2024</p>	<p><b>TARIFE IN VIGORE DAL 01/09/2024</b> Anno educativo 2024/2025</p>
<p><b>Asilo Nido "Peter pan"</b> Via Don Galimberti</p>	<p><b>RETTA PERSONALIZZATA MENSILE</b></p> <p>Le rette saranno determinate come di seguito indicato:</p> <p><b>X * Reddito ISEE</b> ----- €. 28.500</p> <p>dove X è = alla retta massima riferita al tempo di frequenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempo pieno € 680,00</li> <li>- Tempo pieno prolungato € 748,00</li> <li>- Part-time € 516,80</li> <li>- Part-time verticale 3 gg € 388,00 Part-time verticale 2 gg € 259,00</li> </ul>	<p><b>RETTA PERSONALIZZATA MENSILE</b></p> <p>Le rette saranno determinate come di seguito indicato:</p> <p><b>X * Reddito ISEE</b> ----- €. 28.500</p> <p>dove X è = alla retta massima riferita al tempo di frequenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempo pieno € 680,00</li> <li>- Tempo pieno prolungato € 748,00</li> <li>- Part-time € 516,80</li> <li>- Part-time verticale 3 gg € 388,00 Part-time verticale 2 gg € 259,00</li> </ul>
	<p>La retta minima in base al tempo di frequenza, <u>independentemente dall'ISEE presentato</u>, è:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tempo pieno € 300,00</li> <li>Tempo pieno prolungato € 330,00</li> <li>Part-time € 228,00</li> <li>Part-time verticale 3 gg € 228,00 Part-time verticale 2 gg 180,00</li> </ul>	<p>La retta minima in base al tempo di frequenza, <u>independentemente dall'ISEE presentato</u>, è:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tempo pieno € 300,00</li> <li>Tempo pieno prolungato € 330,00</li> <li>Part-time € 228,00</li> <li>Part-time verticale 3 gg € 228,00 Part-time verticale 2 gg 180,00</li> </ul>
	<p>non è prevista la possibilità di frequenza per i NON RESIDENTI</p>	<p>non è prevista la possibilità di frequenza per i NON RESIDENTI</p>
	<p><b>in fase di iscrizione viene richiesta una cauzione pari al 50% della retta di frequenza personalizzata in base all'Isee. Nel caso di ritiro anticipato rispetto alla fine dell'anno educativo in corso non verrà restituita la cauzione versata all'atto dell'iscrizione.</b></p>	<p><b>in fase di iscrizione viene richiesta una cauzione pari al 50% della retta di frequenza personalizzata in base all'Isee. Nel caso di ritiro anticipato rispetto alla fine dell'anno educativo in corso non verrà restituita la cauzione versata all'atto dell'iscrizione.</b></p>
	<p>le agevolazioni sulla retta sono previste nei seguenti casi: per i giorni di chiusura del servizio: riduzione forfettaria di € 10.00 per ogni giorno di chiusura non festivo* nel caso di assenza del bambino: detrazione di una quota giornaliera per ogni giorno di assenza, stabilita nella misura del 25% della retta mensile divisa per 21 giorni;</p> <p><b>nel caso di due o più bambini, frequentanti e appartenenti allo stesso nucleo familiare, è applicata per il figlio di maggior età la retta derivante dalla certificazione ISEE e per gli altri figli si applica una riduzione del 25%.</b> <b>N.B. le riduzioni sopra descritte non possono determinare, in ogni caso, l'applicazione di una retta mensile inferiore alla retta minima sopra indicata per ciascuna tipologia di frequenza.</b></p>	<p>le agevolazioni sulla retta sono previste nei seguenti casi: per i giorni di chiusura del servizio: riduzione forfettaria di € 10.00 per ogni giorno di chiusura non festivo* nel caso di assenza del bambino: detrazione di una quota giornaliera per ogni giorno di assenza, stabilita nella misura del 25% della retta mensile divisa per 21 giorni;</p> <p><b>nel caso di due o più bambini, frequentanti e appartenenti allo stesso nucleo familiare, è applicata per il figlio di maggior età la retta derivante dalla certificazione ISEE e per gli altri figli si applica una riduzione del 25%.</b> <b>N.B. le riduzioni sopra descritte non possono determinare, in ogni caso, l'applicazione di una retta mensile inferiore alla retta minima sopra indicata per ciascuna tipologia di frequenza.</b></p>

