



LA
GRANDE
CASA



Santa Gianna
Beretta Molla
asilo nido

Carta dei Servizi

ANNO EDUCATIVO 2025-2026

INDICE

1.LA CARTA DI SERVIZI.....
1.1. Che cos'è la carta dei servizi	4
1.2 Quali sono i principi a cui si ispira	5
2. L'ASILO NIDO
2.1 Che cos'è e a chi si rivolge.....	6
2.2 Linee educative.....	6
2.3 Gli spazi	8
3. COME ACCEDERE
3.1 Iscrizione	8
3.2 Ammissione	9
3.3 Quota di frequenza	9
3.4 Rinuncia	9
3.5 Mantenimento del posto	9
4. CHI FA PARTE DEL NIDO
4.1 L'équipe	10
4.2 Personale addetto ai servizi.....	11
5. COME FUNZIONA IL NIDO
5.1 Il calendario.....	11
5.2 Gli orari di apertura	12
5.3 L'organizzazione della giornata	12
5.4 Le attività	13
5.5 L'inserimento dei nuovi bambini	14
5.6 La continuità educativa	14
6. IL RAPPORTO CON LE FAMIGLIE.....
6.1 I momenti d'incontro e la partecipazione dei genitori	14
6.2 Il vestiario	15
6.3 Le esigenze dietetiche particolari	16
6.4 Le richieste di variazione di orario	16
6.5 La comunicazione delle assenze e la riammissione al nido	16
7. FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	16
8. SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE
8.1 Rilevamento grado di soddisfazione	19
8.2 Reclami	20

8.3 Partecipazione al miglioramento continuo del servizio.....	21
9. CONTATTI	21

ALLEGATI

ALLEGATO A- rette di frequenza.....	22
ALLEGATO B- calendario 2025/2026.....	23
ALLEGATO C- questionario beneficiari 06 2025/2026.....	25
ALLEGATO D- modulo per reclami e encomi	33
ALLEGATO E- modulo reclami	34

1. LA CARTA DEI SERVIZI

1.1 Che cos'è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi consente alle organizzazioni di far conoscere i progetti nei quali sono impegnate, i tempi e i modi con cui erogano i servizi, le norme di riferimento che ne ispirano l'agire. La Carta dei Servizi definisce in modo trasparente il complesso sistema delle relazioni tra chi esercita una funzione pubblica e chi ne fruisce, con lo scopo ultimo di migliorare costantemente la qualità delle proposte offerte. La Carta dei Servizi informa, impegna e indica la direzione del nostro impegno nel rispondere ai bisogni del territorio.

Nella Carta dei Servizi sono presentati i criteri per l'accesso, vengono compiutamente precisate le modalità di funzionamento dei Servizi erogati, le condizioni per facilitare le valutazioni delle attività svolte da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurarne la Tutela.

È uno strumento con il quale intendiamo fornirVi tutte le informazioni relative ai servizi offerti dall'Asilo Nido comunale Santa Gianna Beretta Molla, in una logica di trasparenza.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela delle famiglie che iscrivono i propri figli, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

L'Asilo Nido comunale rende pubblica la propria Carta dei Servizi, dalla quale sarà possibile conoscere:

- l'ente che gestisce il servizio;
- l'organizzazione del nido;
- le sue modalità di funzionamento;
- i servizi forniti;
- i fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti;

- le modalità di partecipazione e di rilevazione della soddisfazione delle famiglie;

1.2 Quali sono i principi a cui si ispira

La carta dei servizi adottata presso l'Asilo Nido comunale risponde ai principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici, secondo il DCPM del 27.01.1994:

- **Eguaglianza.** Il nostro servizio è accessibile a tutti, senza distinzione di sesso, di diversa abilità, nazionalità etnia, religione e condizione economica.
- **Imparzialità.** I comportamenti del personale dell'Asilo Nido nei confronti delle famiglie sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità.
- **Continuità.** L'erogazione del Servizio è regolare e continua secondo gli orari indicati nel regolamento.
- **Partecipazione.** Le famiglie hanno diritto di accesso alle informazioni che le riguardano (nel totale rispetto della discrezione imposta dal trattamento dei dati personali), e sono gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il Servizio.
- **Efficienza ed efficacia.** I servizi dell'Asilo Nido comunale sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.

L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso una formazione suddivisa in tre livelli:

- Una supervisione pedagogica e formazioni specifiche, atta alla creazione del "gruppo" del personale educativo per favorire l'analisi delle dinamiche interne, al fine di instaurare uno spirito collaborativo e costruttivo all'interno dell'équipe;
- La partecipazione di tutti gli operatori ai corsi inerenti gli aspetti organizzativi, gestionali, igienico sanitari (corsi sicurezza, pronto soccorso, privacy, haccp);
- Una formazione permanente, ottenuta attraverso la definizione di un piano della formazione annuale, volto alla preparazione delle educatrici e al rinforzo di specifiche competenze professionali.

2. L'ASILO NIDO

2.1 Che cos'è e a chi si rivolge

L'Asilo Nido è un servizio educativo e sociale di interesse pubblico, che favorisce l'armonico sviluppo psico-fisico e l'integrazione sociale dei bambini nei primi tre anni di vita, in collaborazione ed in integrazione con le famiglie, nel rispetto della loro identità culturale e religiosa, attraverso l'affidamento e la cura dei figli da parte di figure diverse da quelle familiari, dotate di una specifica competenza professionale.

L'Amministrazione Comunale di Robecchetto con Induno offre il servizio Asilo Nido ai bambini e alle bambine residenti sul territorio di età compresa fra i 3 ed i 36 mesi.

L'Asilo Nido ha inoltre l'obiettivo di soddisfare bisogni nuovi e specifici delle famiglie del territorio attraverso la sperimentazione di forme differenziate di attività a favore dei nuclei che attraversano la fase prenatale, neonatale e i primi anni di vita del bambino, ponendosi il più possibile come luogo di riferimento alla cittadinanza rispetto a questa fascia d'età.

2.2 Linee educative

Il servizio Asilo Nido si ispira al totale rispetto dei diritti del bambino così come espressi nella convenzione sui diritti dell'Infanzia approvata dall'ONU il 20 dicembre 1989 di cui, in particolare, richiamiamo il preambolo:

“Convinti che la famiglia, unità fondamentale della società e ambiente naturale per la crescita e il benessere di tutti i suoi membri e in particolare dei fanciulli, deve ricevere la protezione e l'assistenza di cui necessita per poter svolgere integralmente il suo ruolo nella collettività”

Inoltre, è importante sottolineare come il servizio Asilo Nido contribuisca al conseguimento degli obiettivi di tutela della salute e di sviluppo psicologicamente equilibrato e quindi al rispetto del diritto all'espressione e al gioco dei più piccoli.

Le finalità principali del servizio sono quelle di offrire ai bambini e alle bambine, senza distinzione di razza, cultura, lingua, etnia o religione, le medesime condizioni di formazione, cura e

socializzazione per il loro benessere psico-fisico e per lo sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali.

L'Asilo Nido si configura quindi come è un ambiente inclusivo, a disposizione delle famiglie e dei bambini. Un ambiente che si riadatta e adegua in base alla necessità e al bisogno di chi incontra.

All'interno di tali finalità più generiche l'équipe dell'Asilo Nido di Robecchetto con Induno pone cura e attenzione in modo specifico a:

- facilitare la separazione temporanea dalla figura del genitore
- garantire e promuovere igiene personale, incolumità e sicurezza
- promuovere lo sviluppo del bambino, ad esempio attraverso la promozione della comunicazione verbale e non verbale, l'acquisizione di capacità motorie e manuali, l'acquisizione delle autonomie personali
- offrire possibilità di fare esperienze diversificate
- favorire la conoscenza e l'uso adeguato di tutti gli spazi e l'interiorizzazione di regole di convivenza.
- creare relazioni di fiducia reciproca e facilitare le relazioni con coetanei e adulti
- promuovere il riconoscimento e l'espressione delle emozioni e il processo di costruzione della personalità e dell'autostima
- offrire momenti di ascolto sia alla famiglia che al bambino
- affiancare e sostenere le famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative, facilitando il rientro dalla maternità e promuovendo la conciliazione delle scelte professionali e familiari dei genitori.
- favorire la socializzazione tra i genitori
- garantire, in particolare, l'inserimento di bambini con disabilità o in situazioni di disagio relazionale e socio culturale, offrendo loro un ambiente inclusivo e attento, attraverso la redazione di un progetto educativo specifico ed individualizzato
- perseguire un lavoro di "rete" collaborando con enti e servizi del territorio (biblioteca, organizzazioni del territorio)
- instaurare un continuum nel processo di sviluppo cognitivo ed esperienziale dei bambini, ad esempio con percorsi di accompagnamento nel passaggio alla scuola dell'infanzia.

Nella sua funzione educativa il nido è, inoltre, elemento e risorsa della rete sociale del territorio configurandosi non solo come agenzia educativa ma come servizio di comunità, permettendo gli

scambi, partecipando a momenti di confronto e ricercando l'integrazione con le altre agenzie del territorio, sociali, sanitarie, culturali, ambientali, etc.

È altresì garantito l'impegno a rispettare le modalità e le scadenze stabilite da Regioni e Comuni in merito al debito informativo nonché la partecipazione a momenti di confronto e opportunità promosse dall'Ufficio di Piano Altomilanese e dal Coordinamento Pedagogico Territoriale 0/6.

2.3 Gli spazi

L'asilo nido Santa Gianna Beretta Molla può accogliere un massimo di 18 bambini. In linea con il progetto pedagogico del servizio, il gruppo svolge le diverse attività della routine giornaliera in modo eterogeneo e i bambini utilizzano gli spazi, suddividendosi in base al tipo di attività da svolgere o al momento della giornata.

L'edificio che ospita il nido è così strutturato:

- ingresso: è luogo di accoglienza in cui sono presenti gli armadietti dei bambini, una bacheca per le comunicazioni reciproche con le famiglie, una scatola per raccogliere suggerimenti o reclami e un piccolo angolo per facilitare il momento del distacco al mattino e del ritrovo nella più totale tranquillità;
- Un ampio locale diviso in più settori (angolo del gioco simbolico, angolo morbido, angolo della lettura...) in ognuno dei quali il bambino può giocare liberamente sviluppando diverse abilità;
- La stanza della nanna;
- Un locale più piccolo per lo svolgimento di alcune attività espressive e artistiche e per la merenda;
- Un locale in cui è presente del materiale ludico a disposizione per i momenti di gioco libero. Lo stesso locale viene di volta in volta allestito dalle educatrici con materiale di tipo differente per permettere lo svolgimento di attività sempre diverse.
- Il bagno, dove sono presenti due fasciatoi per il cambio, wc e lavandini a misura di bambino;
- Un ampio giardino immerso nel verde con alberi, arbusti, sabbiera, un piccolo orto e giochi da esterno.

3. COME ACCEDERE

3.1 Iscrizione

All'Asilo Nido possono essere iscritti i bambini in età compresa fra i 3 e i 36 mesi.

Le domande di iscrizione devono essere inoltrate tramite istanza presente sul sito istituzionale del Comune o consegnate all'ufficio Pubblica Istruzione del Comune di Robecchetto con Induno, previa compilazione dell'apposito modulo predisposto dall'ufficio competente. La domanda va presentata nel periodo di iscrizione, che verrà annualmente comunicato attraverso il sito del Comune.

Le domande troveranno accoglimento, a seguito della formulazione di una graduatoria i cui criteri sono descritti nel Regolamento, fino alla completa copertura dei 18 posti disponibili, che potranno essere incrementati del 20%, secondo normativa regionale vigente.

I tempi e le modalità di inserimento dei bimbi saranno condivisi e concordati tra la famiglia e l'équipe educativa del nido. È possibile ricevere informazioni e ritirare il modulo d'iscrizione direttamente presso l'Asilo Nido, presso gli uffici comunali o sul sito del Comune di Robecchetto con Induno.

3.2 Ammissione

Le domande di nuova ammissione, a saturazione dei posti disponibili, concorrono a formare una graduatoria, formulata sulla base di criteri stabiliti dall'Amministrazione comunale e descritti all'interno del Regolamento, tra cui la priorità per l'iscrizione ai bambini residenti nel territorio comunale, coloro che hanno almeno un genitore che lavora a Robecchetto o un familiare (nonni, zii, ecc..) residente nel comune.

I bambini vengono ammessi alla frequenza, secondo l'ordine della graduatoria, fino all'utilizzo completo della disponibilità di posti. Una volta ammessi occorre formalizzare l'accettazione del servizio offerto e il pagamento della retta prevista.

Al raggiungimento dei posti disponibili verrà stilata una lista di attesa formulata secondo i medesimi criteri sopra citati.

3.3 Quota di frequenza

Per i residenti nel comune di Robecchetto con Induno vengono definite annualmente le quote di frequenza, massime e minime, che vengono calcolate in base all'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) di ciascuna famiglia. È necessario quindi, al momento dell'iscrizione, presentare la documentazione relativa al valore ISEE della propria famiglia.

In caso di mancata presentazione della certificazione ISEE sarà addebitata la retta massima prevista in relazione alla tipologia della frequenza.

Le quote economiche previste sono riportate nell'ALLEGATO A della Carta dei Servizi.

3.4 Rinuncia

La famiglia può in qualunque momento rinunciare al proprio posto, presentando dichiarazione scritta al responsabile di servizio e presso gli uffici comunali, fermo restando il pagamento della retta mensile corrente. Un'assenza ingiustificata dei bambini superiore a 30 giorni, o il mancato pagamento prolungato della retta, potranno comportare la decadenza del diritto di frequenza, previa la valutazione da parte dei responsabili del servizio.

3.5 Mantenimento del posto

È possibile mantenere il posto per non più di due mesi, previo versamento del 70% della retta nei seguenti casi e con opportuna documentazione:

- motivi di salute;
- trasferimento momentaneo di uno o di entrambi i genitori;
- interruzione momentanea del rapporto di lavoro di uno o di entrambi i genitori.

4. CHI FA PARTE DEL NIDO

Il gruppo di lavoro del nido è composto da:

- n.1 coordinatrice;
- n. 3/4 educatrici (in rapporto al numero di bambini iscritti)
- n.2 ausiliarie

4.1 L'équipe

L'équipe pedagogica è composta da una coordinatrice e da 3/4 educatrici in rapporto al numero di bambini iscritti, garantendo un rapporto educatore-bambino di 1:7 per la durata delle ore di attività educativa, dalle 8.30 alle 15.30.

La coordinatrice è impegnata quotidianamente nella tessitura di relazioni positive e nella costruzione di un contesto equilibrato e di benessere per bambini, famiglie e operatrici.

I suoi compiti sono:

- Coordinare le attività educative e curarne l'attuazione
- Elaborare proposte pedagogiche, anche sperimentali, per il miglioramento del servizio e per l'aggiornamento del personale
- Coordinare gli incarichi tra il personale e determinare i turni in relazione alle esigenze di servizio
- Provvedere al mantenimento del corretto rapporto educatore – bambino in caso di assenza del personale
- Mantenere i contatti con la Responsabile di Azienda Sociale, il Responsabile del Servizio e l'Amministrazione Comunale, le famiglie dei bambini, con gli operatori di ATS, ASST e i referenti dei servizi sociali o altri soggetti del territorio
- Predisporre gli strumenti per la valutazione del funzionamento del servizio
- Partecipare agli incontri territoriali previsti per i servizi alla prima infanzia promossi dall'ufficio di Piano Altomilanese e dal Coordinamento Pedagogico Territoriale 0/6.

Le educatrici vivono quotidianamente il rapporto con i bambini e hanno il compito di:

- Provvedere al benessere quotidiano dei bambini, valorizzando gli aspetti di cura e di relazione
- Garantire il soddisfacimento di bisogni affettivi, cognitivi, comunicativi e relazionali dei bambini
- Porre particolare attenzione all'inserimento e all'articolarsi dei rapporti con gli adulti e con gli altri bambini
- Garantire la presenza delle condizioni necessarie per un armonioso sviluppo dei bambini, in rapporto alle loro specifiche esigenze
- Mantenere una continua relazione con le persone che formano l'ambiente familiare e sociale dei bambini
- Promuovere il protagonismo attivo dei genitori
- Curare e rinnovare la proposta educativa del servizio

4.2 Personale addetto ai servizi

Nel gruppo di lavoro, oltre alle figure educative è presente il personale addetto ai servizi che svolge svariate mansioni: provvede alla pulizia degli ambienti, delle attrezzature e dei giocattoli, interni ed esterni, presenti al nido; assolve funzioni di lavanderia, presiede alla cura e all'ordine del guardaroba; presta la necessaria collaborazione alla cucina attraverso il porzionamento e la distribuzione dei pasti.

Collabora, inoltre, con il personale educativo, nei momenti più significativi della giornata, partecipando al gruppo di lavoro qualora si renda necessario.

Svolge ogni altra funzione, richiesta dal coordinatore, ascrivibile e/o equivalente al suo profilo professionale.

5. COME FUNZIONA IL NIDO

5.1 Il calendario

L'Asilo Nido è aperto ai bambini ed alle famiglie dal mese di settembre al mese di luglio, in ottemperanza a giorni di apertura previsti dalla Normativa regionale. All'inizio di ogni anno verrà pubblicato il calendario (ALLEGATO B) riguardante i periodi di chiusura del servizio, che di norma sospende le attività per le festività civili e religiose e per il mese di agosto, garantendo un'apertura minima di 205 giorni l'anno, come da normativa.

5.2 Gli orari di apertura

L'Asilo Nido è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 7.30 alle 16.30, con possibilità di prolungamento dell'orario sino alle 18.00 (per le famiglie che ne fanno richiesta), fatti salvi i giorni festivi.

L'ingresso è previsto tra le ore 7.30 e le ore 9.30 per chi frequenta con orario lungo, normale o part-time mattutino tra le 12.30 e le ore 13.00 per chi sceglie di usufruire del part-time pomeridiano.

Modulo di frequenza:

ORARIO NORMALE DALLE ORE 7.30 ALLE ORE 16.00

TEMPO LUNGO DALLE ORE 7.30 ALLE ORE 18.00

PART-TIME MATTUTINO DALLE ORE 7.30 ALLE ORE 13.00

PART – TIME POMERIDIANO DALLE ORE 13.00 ALLE ORE 18.00

Eventuali variazioni di orario e/o esigenze specifiche possono essere considerate e valutate, compatibilmente con quanto previsto dalla normativa che indica quale frequenza minima, nel rispetto dei bisogni dei bambini, 15 ore settimanali.

5.3 L'organizzazione della giornata

L'organizzazione di una giornata tipo al nido segue questa routine:

7.30 - 9.30	Accoglienza
9.30 - 10.00	Spuntino
10.00 - 11.00	Attività, giochi o laboratori, sensoriali, di manipolazione, motori e di coordinamento, giochi euristici, attività di esplorazione coerenti con il tema della programmazione annuale
11.15 - 12.15	Pranzo
12.30 - 13.00	Preparazione per la nanna e uscita per chi effettua il part-time mattutino / ingresso per chi effettua il part time pomeridiano
13.00 - 15.00	Pisolino pomeridiano
15.00 -16.00	Risveglio, cambio e merenda
16.00 - 16.30	Prima uscita / giochi, attività, letture pensate e strutturate per prepararsi all'arrivo dei genitori
16.30 - 18.00	Ultimo orario di uscita: si prosegue con giochi ed attività.

5.4 Le attività

Le attività che le educatrici svolgono con i bambini si basano su un progetto pedagogico di riferimento, con un tema annuale, definito sulla base di un periodo di osservazione dei bisogni e delle caratteristiche del gruppo e dei singoli bambini presenti, e su una pianificazione periodica, con scelte finalizzate allo sviluppo armonico dei bambini (vedi “programmazione pedagogica” consegnata in allegato).

A titolo esemplificativo le attività proposte possono comprendere:

- ascolto ed espressione musicale;
- il cestino dei tesori e il gioco euristico;
- laboratori tattili;
- giochi di abilità e coordinazione, psicomotricità;
- giochi di manipolazione;
- attività di espressione grafico pittorica;
- travasi con materiale vario e attività con l’acqua;
- letture animate;
- giochi di travestimento e finzione;
- giochi simbolici e di scoperta;
- attività di esplorazione all’aperto.

5.5 L’inserimento dei nuovi bambini

Per garantire un sereno ingresso dei bambini al nido, si ritiene importante un periodo di inserimento che va da una a due settimane.

Durante tale periodo verrà richiesta la presenza di uno dei genitori o di un familiare di riferimento per accompagnare il bambino nel nuovo ambiente, nelle interazioni con l’educatrice e il gruppo classe e per consentire un graduale distacco dalle figure genitoriali. La strutturazione dei giorni di inserimento potrà subire variazioni in relazione alla risposta dei piccoli al nuovo ambiente e verrà concordato tra le educatrici ed i genitori in base alle esigenze dei bambini.

Gli inserimenti proseguiranno tutto l’anno fino al mese di giugno e fino ad esaurimento dei posti disponibili, attingendo alla graduatoria.

5.6 La continuità educativa - allegato

È in vigore il progetto di continuità educativa tra asilo nido e scuola dell'infanzia comunale "Vincenzo Ronzoni" e con le altre scuole dell'infanzia territoriali, visionabile sul sito o presso il servizio.

Essendo il passaggio tra servizi un momento di crescita importante si ritiene significativo accompagnare i bambini in questa esperienza con un progetto, aggiornato annualmente, che permetta a loro e alle loro famiglie di iniziare a conoscere il nuovo ambiente della scuola dell'infanzia supportati dalle figure di riferimento dell'asilo nido.

6. IL RAPPORTO CON LE FAMIGLIE

6.1 I momenti d'incontro e la partecipazione dei genitori

Il rapporto, la comunicazione e la collaborazione con le famiglie sono un aspetto cruciale e delicato della vita e dell'organizzazione del nido.

Una delle esigenze fondamentali del bambino, a cui il nido deve impegnarsi a dare una risposta coerente ed efficace, è il vissuto di continuità ed integrazione tra l'esperienza familiare e quella educativa. Le ore che i bambini trascorrono all'interno del nido sono numerose e, anche una volta che l'inserimento è avvenuto in maniera stabile e "sicura", è importante che riescano a sperimentare una certa continuità tra ciò che vivono in famiglia e le esperienze che compiono all'interno del nido. Le famiglie sono invitate ad una partecipazione attiva alla vita dell'Asilo Nido. A questo fine sono previste iniziative e momenti di incontro:

- Colloquio con la famiglia per l'inserimento del bambino/a: viene effettuato prima dell'inizio della frequenza, al fine di acquisire informazioni sulle abitudini del bambino (come e cosa mangia, come e quanto dorme, livello di sviluppo linguistico e motorio), per condividere e concordare il periodo di inserimento e per recepire dubbi, domande, attenzioni da mantenere.
- Colloqui individuali: momenti di reciproca conoscenza, scambio e confronto sul vissuto, i progressi e le modalità di azione nei confronti dei bambini. Verranno effettuati durante il corso dell'anno ogni volta che se ne individui l'esigenza, sia su richiesta dei genitori che delle educatrici.

- Interazione quotidiana tra genitore ed educatrice: collaborare e condividere l'esperienza di educare e socializzare significa gestire l'interazione quotidiana in merito alla cura e all'educazione dei bambini, attraverso sistematici scambi verbali soprattutto nei momenti di entrata e uscita dal nido. Gli scambi verbali saranno quotidiani e saranno accompagnati da una sintesi scritta di come è andata la giornata dei bimbi.
- Riunioni assembleari: si tengono due/tre volte l'anno per approfondire l'organizzazione e il funzionamento del nido, le proposte formulate dall'equipe e per condividere le linee guida per la programmazione delle attività educative. Consentono un confronto con i genitori sui differenti obiettivi di lavoro individuati e sulla quotidianità dei bambini al nido. Sono occasione di confronto, almeno una volta all'anno, sull'esito dei gradimenti sottoposti alle famiglie e sulla condivisione delle azioni da attivare per il miglioramento del servizio.
- Giornate di animazione: caratterizzano alcuni dei momenti significativi della vita dei bambini al nido. In particolare si organizzano iniziative che consentono una partecipazione attiva delle famiglie in occasione di alcune festività, dell'inizio e della chiusura dell'anno, del periodo estivo.
- Momenti formativi/di confronto per i genitori: potranno essere proposti durante l'anno, a partire dai bisogni che emergono dai genitori, incontri di approfondimento, formazione e mutuo aiuto in merito alle tematiche identificate.

6.2. Il vestiario

Per ciascun bambino viene richiesto un sacchetto contrassegnato contenente due cambi completi, due lenzuola (per chi dorme al nido), quattro asciugamani, un paio di calze per il nido e tre foto del bambino. Per la loro incolumità è preferibile non mettere ai bambini catenine, braccialetti, orecchini, fermagli che possano risultare pericolosi. È preferibile vestire i bimbi e fornire loro indumenti comodi e facili da indossare.

6.3 Le esigenze dietetiche particolari

Le esigenze dietetiche particolari devono essere comunicate sin dall'inserimento. In qualunque momento la dieta può essere modificata per motivi di salute, fornendo un documento scritto redatto dal medico. È possibile operare piccole variazioni per eventuali disturbi temporanei, comunicandolo alle educatrici all'ingresso.

6.4 Le richieste di variazione di orario

Eventuali variazioni di orario, temporanee e di natura eccezionale, deve essere comunicata con anticipo e concordata con il personale del nido.

È richiesta alle famiglie un'attenzione particolare al rispetto degli orari di entrata e uscita per garantire una continuità e una routine serena ai bambini all'interno del nido. In caso di imprevisti, si chiede di comunicare il ritardo attraverso una telefonata.

6.5 La comunicazione delle assenze e la riammissione al nido

In caso di assenza prevedibile si chiede ai genitori di comunicarlo con anticipo al personale del nido.

Negli altri casi, si chiede di avvisare dell'assenza entro le ore 9.30. In caso di assenza per malattia superiore a 3 giorni (compresi sabato e domenica) o malattia infettiva al rientro è necessario presentare un certificato medico o un modulo di autocertificazione.

7. FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
Attività educativo pedagogica	Personalizzazione del periodo d'inserimento	Durata da 7 a 15 giorni
	Elaborazione del progetto educativo dell'anno e relativa verifica	Minimo 30 ore di progettazione totali nell'equipe delle educatrici con un'equipe finale di autovalutazione e riprogettazione.
	Rapporto numerico tra personale e bambini iscritti	E' garantito il rapporto di 1:7 in relazione ai bambini frequentanti e per le 7 ore di attività educativa finalizzata (9.30-16.30)
	Formazione e aggiornamento continuo di tutto il personale	Almeno 30 ore annue per il personale educativo Almeno 50 ore annue per il coordinatore
Comunicazione con le famiglie	Esistenza della Carta dei Servizi	Alla richiesta di accesso al servizio e sul sito comunale

	Momenti di informazione Assembleare	Almeno 2 volte all'anno
	Colloqui di confronto individuali con i genitori	Almeno 2 volte all'anno e al bisogno
	Incontri di approfondimento su tematiche educative	Almeno 2 volte all'anno
	Tempi intercorrenti tra la richiesta di colloquio della famiglia e l'incontro con l'educatrice	Da 1 a 8 giorni in base alla natura delle problematiche
Partecipazione delle famiglie	Cogestione di momenti di festa o giornate di nido aperto	Almeno 2 eventi all'anno
Efficacia dell'azione amministrativa a supporto del servizio	Arco di tempo in cui viene comunicata l'accettazione della richiesta di iscrizione	Entro 15 giorni dalla chiusura della graduatoria
	Tempestività delle forniture dei materiali di funzionamento	Entro 30 giorni dalla richiesta
Qualità dell'alimentazione	Esistenza cucina	Preparazione dei pasti a cura di un soggetto esterno e veicolazione pasti. La cucina interna è operativa solo per lo sporzionamento e la distribuzione dello spuntino del mattino e della merenda.
	Accettazione delle necessità di diete personalizzate	Rispetto di tutte le richieste di personalizzazione della dieta per motivi di salute, se accompagnate da certificato medico
Igiene ambientale	Programmazione degli interventi	Rispetto della programmazione delle pulizie: <ul style="list-style-type: none"> • dei Servizi igienici 3 volte al giorno • degli arredi della sala da pranzo, dei tavoli e delle sedie almeno 3 volte al giorno • di lavanderia e guardaroba 1 volta al giorno • delle camere per la nanna 1 volta al giorno, con cambio lenzuolini 1 volta a settimana ed ogni qualvolta si renda necessario • dei vetri e delle pareti lavabili 1 volta alla settimana

		<ul style="list-style-type: none"> • delle piastrelle, delle bacheche, dei cassonetti per le tapparelle, dei lampadari, di caloriferi e copricoloriferi 1 volta al mese • pulizia dei giochi ogni qualvolta si renda necessario in conseguenza dell'utilizzo
	Prodotti previsti dalla normativa HACCP	Piena corrispondenza
Igiene personale dei bambini	Calze per il nido	Cambio scarpe giornaliero all'ingresso
	Lavaggio mani	Almeno 2 volte al giorno
	Cambio pannolino	Almeno 3 cambi al giorno e ogni qualvolta risulti necessario
Igiene personale degli operatori	Indumenti dedicati al nido	Cambio abiti inizio turno
	Calzature dedicate al nido	Cambio calzature inizio turno
	Utilizzo dei guanti monouso	Ogni cambio pannolini
	Protezioni di abrasioni e ferite	Completa copertura delle ferite
Sicurezza ambientale	Adeguatezza alla normativa vigente	Conformità all'autorizzazione al funzionamento rilasciata dalla competente autorità
Fornitura materiali di consumo	Esistenza di un corredo per ogni bambino/a	Il nido fornisce: <ul style="list-style-type: none"> - pannolini - fazzoletti di carta - salviette usa e getta - prodotti per il cambio

8. SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

8.1 Come rileviamo la soddisfazione delle famiglie

Il nido s'impegna ad attuare verifiche del servizio anche attraverso la collaborazione delle famiglie a cui verrà somministrato almeno una volta l'anno, entro il mese di Giugno, un questionario per la valutazione della qualità percepita, al fine di appurare la soddisfazione delle famiglie e raccogliere suggerimenti e idee. (VEDI ALLEGATO C)

Lo stesso questionario di autovalutazione verrà sottoposto al personale educativo, con il quale ci si confronterà, in un incontro nel mese di luglio, sulle criticità o tematiche emerse, al fine di avviare la riprogettazione per l'anno educativo successivo.

Dall'elaborazione di tutti i questionari, i cui risultati verranno esposti in bacheca per 30 giorni, verrà proposto alle famiglie un focus group per un confronto sugli elementi emersi.

8.2 Reclami

Qualora i genitori rilevino disservizi che violano gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi da parte del gestore possono presentare reclamo attraverso apposita scheda (vedi ALLEGATO D)

Il reclamo dovrà essere scritto e spedito all'ufficio Servizi Sociali del Comune.

L'Amministrazione risponderà in forma scritta non oltre i 15 giorni dal ricevimento e si attiverà per modificare le cause che hanno provocato il reclamo. Il reclamo non sostituisce i ricorsi amministrativi previsti dalle leggi vigenti.

Per i risarcimenti il Comune si impegna a rimborsare una quota forfettaria pari al 10% della quota pagata qualora venga rilevato il mancato rispetto delle seguenti condizioni:

- apertura giornaliera del servizio dalle 7,30 alle 18,00
- regolare erogazione del pasto
- definizione e informazione sulla programmazione annuale entro il mese di dicembre

Le domande di rimborso dovranno pervenire all'ufficio Servizi Sociali del Comune entro cinque giorni lavorativi dal verificarsi del disservizio.

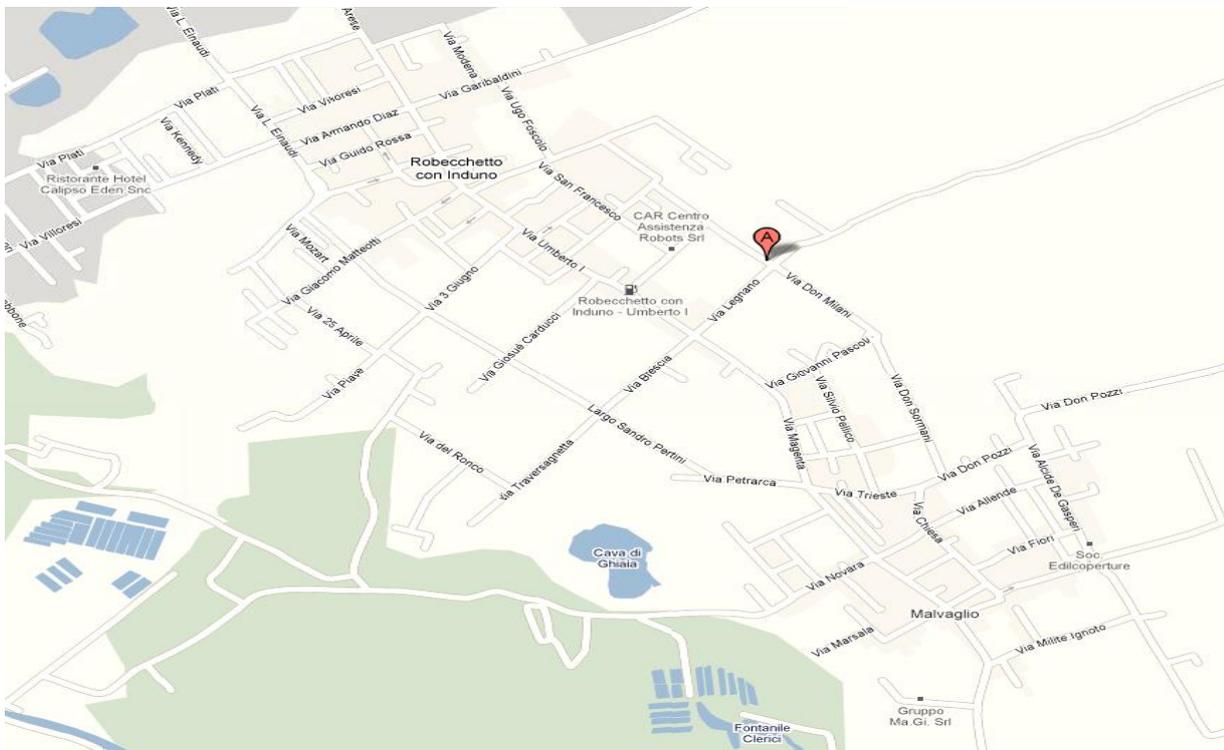
Il Comune provvederà entro 30 giorni alle verifiche necessarie e verificata la validità della richiesta provvederà al rimborso entro 90 giorni dalla data della richiesta.

Le famiglie hanno inoltre la possibilità di presentare reclami o encomi che riguardano la gestione pedagogica ed educativa del servizio attraverso la compilazione di un modulo (VEDI ALLEGATO E) che è possibile lasciare in una casella di posta a disposizione all'ingresso dell'asilo nido. La casella verrà aperta almeno una volta alla settimana e sarà cura dell'équipe educativa mettere in campo eventuali azioni di miglioramento sulla base della segnalazione ricevuta.

8.3 Partecipazione al miglioramento continuo del servizio

Sulla base delle attività di valutazione della qualità percepita e di verifica del servizio, il coordinatore insieme al responsabile del Comune e all'equipe educativa, definisce annualmente un piano di miglioramento del servizio, che viene condiviso con le famiglie nel primo incontro di avvio dell'anno. delle linee di sviluppo e miglioramento che condivide con l'equipe educativa e le famiglie. Per l'anno educativo 2025/26 è in costruzione un modello di piano di miglioramento sulla base dei nuovi questionari che saranno sottoposti a famiglie ed educatrici, che sarà presentato e condiviso con i genitori.

9. CONTATTI



L'Asilo Nido organizza delle giornate di apertura a tutte le famiglie nel corso dell'anno, con possibilità di ricevere informazioni e partecipare a laboratori, ma è possibile visitare il nido tutto l'anno, previo contatto telefonico ed appuntamento con il personale del nido.

Ente titolare

Comune di Robecchetto con Induno

Piazza Libertà n.12 – Robecchetto con Induno

CF 86002510153 – P:IVA 01620760155

e.- mail: info@comune.robecchetto-con-induno.mi.it

pec: comune.robecchetto@postecert.it

sito web: www.comune.robecchetto-con-induno.mi.it

riferimento telefonico : 0331 – 875600

Ente gestore del servizio:

LA GRANDE CASA Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede legale: Via Petrarca 146, Sesto San Giovanni (MI) - CF 07501030154 P.IVA 00861210961

Riferimento telefonico nido: 366- 6744392

e.- mail : nido.robecchetto@lagrandecasa.it

Coordinatrice: Silvia Romeo

Riferimento: silvia.romeo@lagrandecasa.it

ALLEGATO A - RETTE DI FREQUENZA 2025/2026

Per residenti

	Fasce ISEE	Retta mensile tempo lungo	Retta mensile tempo normale	Retta mensile part-time mattino	Retta mensile part-time pomeriggio
A	da € 0 a € 10.500,00	€ 414,50	€ 386,00	€ 308,50	€ 270,15
B	da € 10.501,00 a € 14.500,00	€ 472,50	€ 441,00	€ 352,50	€ 308,50
C	oltre € 14.501,00	€ 582,50	€ 551,25	€ 441,00	€ 385,50

Per non residenti

Fasce ISEE	Part-time pomeridiano	Part-time mattutino	Tempo normale	Tempo lungo
Fascia unica	430,00	485,00	595,25	630,00

La retta è comprensiva di quota pasto, pannolini, e di tutto il materiale igienico necessario per la corretta cura del bambino.

Riduzione della retta Asilo Nido:

- 10% sul costo totale del servizio alle famiglie che hanno anche 1 o più figli frequentanti la Scuola dell'Infanzia Comunale del Comune di Robecchetto con Induno;
- 20% con due o più figli frequentanti l'Asilo Nido Comunale di Robecchetto con Induno

In casi particolari, ai nuclei familiari in situazione di grave disagio socio-economico rilevato dai Servizi Sociali, l'Amministrazione Comunale si riserva la possibilità di concedere una ulteriore riduzione sulla retta.

Qualora nel corso dell'anno intervengano situazioni economico – familiari tali da apportare, sul reddito complessivo familiare ai fini del calcolo dell'ISEE, una riduzione o un aumento superiore al 25% di quanto dichiarato inizialmente, il richiedente deve rivolgersi all'Ufficio Servizi Sociali il quale sulla base di idonea documentazione dovrà certificare il diritto alla revisione della fascia applicata

Le agevolazioni non sono cumulabili e non sono applicabili ai residenti in altri Comuni.

Nel caso in cui l'utente non fosse interessato a presentare il modulo ISEE verrà applicata la tariffa massima.

ALLEGATO B

Calendario a.e. 2025/2026

Asilo nido Santa Gianna Beretta Molla - Robecchetto con Induno

Inizio attività: giovedì 4 Settembre 2025

Fine attività: venerdì 31 Luglio 2026 (ultimo giorno di apertura)

Festa dell'Immacolata: lunedì 8 Dicembre 2025

Feste natalizie: da lunedì 22 Dicembre 2025 a martedì 6 Gennaio 2026

(riapertura mercoledì 7 Gennaio)

Carnevale: venerdì 20 Febbraio 2026

Pasqua: da giovedì 2 a martedì 7 Aprile 2026 (riapertura mercoledì 8 Aprile)

Festa del lavoro: venerdì 1 Maggio 2026

Santo Patrono: lunedì 25 Maggio 2026

Festa della Repubblica: lunedì 1 e martedì 2 Giugno 2026

Risultano garantiti i 205 giorni annui di apertura del servizio,
previsti dalla Normativa Regionale.

ALLEGATO C

Beneficiari servizi 0-6 anni AE 2025/2026

Gentili genitori, questo questionario è anonimo e le informazioni verranno considerate in forma collettiva al fine di raccogliere opinioni e stimoli per la progettualità dei servizi 0-6 della Cooperativa La Grande Casa. Ci sono 38 domande in questa indagine.

QUALCHE INFORMAZIONE

A quale servizio è iscritto il/la suo/a bambino/a? *

- La porta magica - Sesto San Giovanni
- Asilo Nido - Robecchetto con Induno
- Spazio 06 - Robecchetto con Induno
- Micronido Altro Tempo – Macherio
- Papaveri nel grano - Bovisio Masciago

Come avete conosciuto il nostro servizio? *

- tramite sito web/social del servizio
- tramite il passaparola di conoscenti
- attraverso volantini/materiale pubblicitario
- Canali istituzionali: sito del comune, ufficio competente
- Altro

Genere *

- MASCHIO
- FEMMINA
- ALTRO
- PREFERISCO NON DIRLO

è nato/a il *

Inserire una data:

Da quanti anni suo figlio/figlia è iscritto/a al servizio? *

- Primo anno di iscrizione
- Secondo anno di iscrizione
- Terzo anno di iscrizione
- Altro

Frequentano il servizio fratelli o sorelle? *

- No
- Sì, in passato
- Sì, attualmente

SPAZI E MATERIALI

Si prega di rispondere alle domande indicando un valore da 1 (voto minimo) a 5 (voto massimo).

Spazi e giochi/materiali risultano adeguati *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- Se lo ritiene utile, può motivare la sua risposta
-

Spazi e giochi/materiali risultano curati *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Se lo ritiene utile, può motivare la sua risposta

Gli ambienti sono gradevoli e accoglienti *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Se lo ritiene utile, può motivare la sua risposta

CURA DEL BENESSERE E DELLE RELAZIONI

IL/LA MIO/A BAMBINO/A

I/le bambini/e sono seguiti/e con attenzione *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Se lo ritiene utile, può motivare la sua risposta

Il/la bambino/a ha avuto l'opportunità di fare esperienze che lo/a hanno aiutato/a a sviluppare autonomie e nuove competenze (imparare a fare da solo/a, a esprimersi, a stare con gli/le altri/e...) *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Se lo ritiene utile, può motivare la sua risposta

Il/la bambino/a è ben inserito/a nel gruppo *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Se lo ritiene utile, può motivare la sua risposta

IL PERSONALE

Si prega di rispondere alle domande indicando un valore da 1 (voto minimo) a 5 (voto massimo).

Il personale è preparato e competente *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Se lo ritiene utile, può motivare la sua risposta

Le educatrici/maestre dimostrano di ascoltare le osservazioni portate dalla famiglia rispetto al/la proprio/a bambino/a *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Se lo ritiene utile, può motivare la sua risposta

Le educatrici/maestre riferiscono osservazioni puntuali relative a ogni bambino/a *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Se lo ritiene utile, può motivare la sua risposta

Le educatrici/maestre si relazionano in modo competente con i/le bambini/e *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Se lo ritiene utile, può motivare la sua risposta

Le educatrici/maestre si relazionano in modo competente con i genitori *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Se lo ritiene utile, può motivare la sua risposta

COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE

Sono soddisfatto/a delle riunioni e momenti di incontro con le educatrici/maestre *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Se lo ritiene utile, può motivare la sua risposta

Sono soddisfatto/a dei colloqui individuali con le educatrici/maestre *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Se lo ritiene utile, può motivare la sua risposta

Mi sento coinvolto attivamente nella vita del servizio *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Se lo ritiene utile, può motivare la sua risposta

Le proposte per le famiglie sono appropriate e interessanti (Webinar, incontri con esperti esterni anche organizzati da altri enti, momenti ricreativi, laboratori,...) *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Se lo ritiene utile, può motivare la sua risposta

IL PROGETTO PEDAGOGICO

AMBIENTAMENTO

Si prega di rispondere alle domande indicando un valore da 1 (voto minimo) a 5 (voto massimo).

Le modalità di ambientamento sono state condivise con la famiglia *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Se lo ritiene utile, può motivare la sua risposta

Sono soddisfatto/a delle modalità di ambientamento *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Se lo ritiene utile, può motivare la sua risposta

Sono soddisfatto/a dei tempi dell'ambientamento *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Se lo ritiene utile, può motivare la sua risposta

IL PROGETTO EDUCATIVO

Si prega di rispondere alle domande indicando un valore da 1 (voto minimo) a 5 (voto massimo).

Il progetto educativo è stato adeguatamente condiviso dalle educatrici con le famiglie *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Se lo ritiene utile, può motivare la sua risposta

Gli obiettivi specifici per ogni bambino/a sono stati adeguatamente condivisi con i genitori *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Se lo ritiene utile, può motivare la sua risposta

Le proposte educativo/didattiche quotidiane sono varie e stimolanti *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Se lo ritiene utile, può motivare la sua risposta

Le attività proposte sono coerenti con il progetto educativo *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Se lo ritiene utile, può motivare la sua risposta

ORGANIZZAZIONE

Si prega di rispondere alle domande indicando un valore da 1 (voto minimo) a 5 (voto massimo).

La modulistica rispetto all'organizzazione del servizio è chiara *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Se lo ritiene utile, può motivare la sua risposta

Il personale ha risposto ad ogni mia domanda prima dell'iscrizione *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Se lo ritiene utile, può motivare la sua risposta

Gli orari del servizio corrispondono alle esigenze familiari *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Se lo ritiene utile, può motivare la sua risposta

I tempi di apertura annuali sono soddisfacenti *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Se lo ritiene utile, può motivare la sua risposta

Ritengo che la retta sia adeguata *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Se lo ritiene utile, può motivare la sua risposta

Gli orari in cui poter contattare la segreteria/il servizio sono adeguati *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Se lo ritiene utile, può motivare la sua risposta

IL MENU

Si prega di rispondere alle domande indicando un valore da 1 (voto minimo) a 5 (voto massimo).

Il menu delle merende risulta vario e adeguato *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Se lo ritiene utile, può motivare la sua risposta

Le informazioni sulla ristorazione sono adeguate *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Se lo ritiene utile, può motivare la sua risposta

Sono soddisfatto della qualità/varietà degli alimenti proposti *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Se lo ritiene utile, può motivare la sua risposta

OLTRE IL SERVIZIO

IDEE E PROPOSTE

Vi preghiamo di indicare idee e proposte per migliorare la qualità dei nostri servizi e poter rispondere sempre meglio alle necessità delle famiglie

Scrivere la propria risposta qui:

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO - da 1 (voto minimo) a 10 (voto massimo) *

Scegliere la risposta appropriata per ciascun elemento:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------

UN PICCOLO RACCONTO

Può raccontarci un piccolo episodio o un momento di vita al nido che le è rimasto impresso, di crescita, sorpresa o nuova scoperta sua o del suo bambino?

Scrivere la propria risposta qui:

ALLEGATO E



COMUNE DI ROBECCHETTO CON INDUNO
Provincia di Milano

SEDE: Piazza della Libertà n. 12 – 20020 Robecchetto con Induno (MI)

Codice fiscale 86002510153 – Partita I.V.A. 01620760155

☎ 0331875600 - 📠 0331876249

💻 www.comune.robecchetto-con-induno.mi.it - ✉ info@comune.robecchetto-con-induno.mi.it

CARTA DEI SERVIZI ASILO NIDO COMUNALE

Reclami, segnalazioni di disservizi e di malfunzionamento del Nido

Al **Comune di Robecchetto con Induno**
Ufficio Servizi Sociali
Piazza della Libertà n. 12
20020 Robecchetto con Induno (MI)

OGGETTO: Reclamo/segnalazione di disservizio e malfunzionamento dell'Asilo Nido comunale di Robecchetto con Induno

Il/La Sig./Sig.ra _____ (NOME) _____ (COGNOME)

Residente a _____ (COMUNE) _____

(PROV.) _____ Via _____ N. _____

Segnala quanto segue

(di seguito, scrivere il contenuto del reclamo o il disservizio o malfunzionamento che si vuole segnalare)

Data _____

Firma (della persona che segnala e di chi la riceve)

NOTE:

Chi riceve il reclamo/segnalazione deve trasmetterlo, entro il giorno successivo, al responsabile dell'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Robecchetto con Induno.