



**SPAZIO APERTO SERVIZI**  
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

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



**CARTA DEI SERVIZI**

Anno 2025-2026

NIDO D'INFANZIA COMUNALE "PAPAVERI E PAPERÈ"



## Sommario

<b>1. LA CARTA DEL SERVIZIO</b> .....	<b>2</b>
■ CHE COS'È E A COSA SERVE LA CARTA DEL SERVIZIO .....	2
■ PRINCIPI ISPIRATORI, MISSION E VISION DELLA COOPERATIVA .....	2
■ I FRUITORI DEL SERVIZIO .....	3
■ COSA CONTIENE .....	3
<b>2. L'OFFERTA DEL SERVIZIO – TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE</b> .....	<b>4</b>
■ COS'È IL SERVIZIO .....	4
■ I PRINCIPI CARDINE DEL NOSTRO APPROCCIO .....	4
■ GLI OBIETTIVI .....	5
■ IL PROGETTO PEDAGOGICO E LA PROGETTAZIONE EDUCATIVA .....	5
■ L'EQUIPE DI LAVORO .....	6
■ QUALITÀ DEL SERVIZIO .....	8
■ GLI STRUMENTI DI MONITORAGGIO E DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO .....	8
■ LE FAMIGLIE .....	9
■ L'INGRESSO AL NIDO .....	9
■ I MOMENTI DI CURA, CON CURA .....	11
■ I PERCORSI DI GIOCO E LE PROPOSTE LUDICO-DIDATTICHE .....	11
■ I LUOGHI, CONTESTI DI VITA E DI APPRENDIMENTO .....	12
■ I MATERIALI .....	12
■ IL MENU' .....	12
■ LA CONTINUITA' EDUCATIVA .....	12
<b>3. L'ACCESSO AL SERVIZIO E LE MODALITÀ DI EROGAZIONE</b> ..	<b>13</b>
■ A CHI È RIVOLTO .....	13
■ DOVE VIENE REALIZZATO .....	13
■ QUANDO VIENE FORNITO .....	13
■ DA CHI VIENE FORNITO .....	14
■ A CHI BISOGNA RIVOLGERSI PER AVERE INFORMAZIONI .....	14
■ DOCUMENTI NECESSARI PER L'ATTIVAZIONE .....	14
■ IN CHE MODO VIENE FORNITO .....	14
■ COSTI DEL SERVIZIO .....	15



<b>4. CONDIZIONI PER FACILITARE LA VALUTAZIONE DA PARTE DEGLI UTENTI E DEI SOGGETTI CHE LI RAPPRESENTANO .....</b>	<b>15</b>
■ <b>DIRITTI/DOVERI DEI FRUITORI .....</b>	<b>15</b>
■ <b>PROCEDURE DI TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI.....</b>	<b>16</b>
■ <b>MODALITÀ PREVISTE PER OSSERVAZIONI E RECLAMI.....</b>	<b>16</b>
<b>5. COME RECLAMARE .....</b>	<b>16</b>
<b>MODULO GESTIONE RECLAMI.....</b>	<b>18</b>

## 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 sottostante 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. È 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 sottostante 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 ed opinioni politiche.

#### **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

L'Asilo Nido Papaveri e papere è un servizio rivolto a minori di età compresa tra i 3 e i 36 mesi e si svolge nel periodo da settembre a luglio.

L'Asilo Nido Papaveri e papere 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 secondo le tecnologie più avanzate per offrire al bambino un **ambiente curato, sicuro e stimolante**, attento alle esigenze di ciascuno. Arredi in laminato polimerizzato, pavimentazioni in ceramica eco-attiva, tinteggiature con smalti privi di solventi, garantiscono un ambiente salubre che aumenta il grado di benessere del bambino. 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, dalla certificazione ISO 9001/2008, ISO 11034 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

L'Asilo Nido è un servizio socioeducativo 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 e 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 dell'Asilo Nido "Papaveri e papere" è composto dalle seguenti figure:

- 1 coordinatrice
- 11 educatrici
- 3 operatrici ausiliarie

I servizi all'infanzia fanno capo al Responsabile Area Prima Infanzia di SAS.

L'équipe dell'Asilo Nido è composta dalle seguenti figure: la Referente Area Prima Infanzia, la Referente Scientifico Pedagogica, 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'équipe educativa è monitorato costantemente dal Referente Area Prima Infanzia e dal Referente Scientifico Pedagogico, con i quali l'équipe 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'équipe usufruisce della formazione annuale secondo un calendario pianificato dal Referente Area, dal Referente Scientifico Pedagogico e 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 e insieme al Referente Scientifico Pedagogico, il Tavolo di Coordinamento Pedagogico; lavora in stretta sinergia con il Team di Direzione.

### Referente Scientifico Pedagogico

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

### 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 sociosanitari 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 Responsabile d'Area e 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.

Il Nido Papaveri e Papere ha scelto di sottoporre il proprio servizio a un sistema di certificazione volontario secondo la norma **UNI 11034:2003 "Servizi all'infanzia - Requisiti del servizio"**.

Questa certificazione rappresenta per le famiglie una garanzia formale sull'affidabilità della nostra struttura, assicurando che:

- **Progetto Pedagogico:** Le attività educative sono strutturate, monitorate e verificate periodicamente per rispondere ai bisogni evolutivi di ogni bambina e ogni bambino.
- **Sicurezza e Igiene:** Gli ambienti, gli arredi e le attrezzature rispettano rigorosi standard di sicurezza e manutenzione, con un controllo costante dei protocolli igienico-sanitari.
- **Professionalità:** Il personale educativo e ausiliario possiede i titoli di studio richiesti e segue percorsi di formazione continua e aggiornamento professionale.
- **Relazione con le Famiglie:** Il servizio garantisce trasparenza, partecipazione e modalità strutturate di ascolto e gestione dei suggerimenti dei genitori.
- **Monitoraggio Terzo:** Il rispetto di questi requisiti è verificato annualmente da un Ente di Certificazione esterno e indipendente, a tutela della massima trasparenza e qualità.
- L'adozione della norma UNI 11034 riflette la nostra volontà di migliorare continuamente il servizio offerto, ponendo il benessere e la tutela dei bambini e delle bambine come fulcro del nostro operare quotidiano.

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 Referente 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 all'Asilo 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 cinque 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 mattinata **insieme ai bambini** all'interno della sezione distaccandosi gradualmente per un tempo sempre maggiore.

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**

È 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.

### **11.30/12.30 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.

### **12.30/13.00 Igiene personale**

### **13.00/13.30 Uscita part time**

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

### **13.30/15.45 Nanna, risveglio e preparazione all'uscita**

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

### **15.30/16.30 Uscita tempo centrale**

### **17.00/18.00 Giochi pomeridiani e uscita Full time**

## ■ 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 e 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 forniti dalla Ditta esterna “Vivenda”,

Il menù viene preparato secondo le norme stabilite dalla HACCP e segue le linee indicate da ATS e nel rispetto degli equilibri nutrizionali del bambino in funzione delle diverse fasi della crescita.

## ■ 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:

- il Comune di appartenenza;
- gli Enti preposti al controllo dei servizi,
- gli Istituti scolastici del territorio;
- gli Atenei per le attivazioni dei tirocini formativi del corso di laurea in Scienze dell'Educazione;
- 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

L'asilo **accoglie 63 bambini di età compresa tra i 3 e i 36 mesi** senza distinzione di sesso, di diversa abilità, nazionalità, etnia, religione e condizione economica, prioritariamente residenti nel Comune di Pieve Emanuele. Il rapporto numerico educatori/bambini soddisfa i requisiti richiesti dalla normativa vigente DGR 20588/05 e le seguenti modifiche DGR 9 marzo 2020 nr. XI/2929.

#### ■ DOVE VIENE REALIZZATO

L'Asilo Nido si trova in via dei Pini 8/a, Pieve Emanuele (MI).

Sul sito [www.spazioapertoservizi.org](http://www.spazioapertoservizi.org) si trovano informazioni utili, inerenti alla Cooperativa.

Per informazioni ulteriori ci si può rivolgere all'indirizzo di posta elettronica: [sabrina.pollet@spazioapertoservizi.org](mailto:sabrina.pollet@spazioapertoservizi.org).

#### ■ QUANDO VIENE FORNITO

Il servizio funziona dal lunedì al venerdì dalle 7,30 alle 18,00.

- L'orario d'accoglienza è dalle 7.30 alle 9.30
- L'orario d'uscita part time dalle 13.00 alle 13.30
- L'orario di uscita per il tempo centrale è dalle 15.30 alle 16.30
- L'orario d'uscita full time dalle 17.00 alle 18.00.

È possibile scegliere tra fasce di frequenza FULL TIME (fino alle ore 18.00), TEMPO RIDOTTO (fino alle ore 16.30), PART TIME MATTUTINO (fino alle ore 13.30) o PART TIME DEL POMERIGGIO (dalle ore 13.00 alle ore 18.00).

È possibile optare per una frequenza di 3 giorni settimanali anziché 5 giorni settimanali.

La frequenza minima di frequenza 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 8:30 alle ore 13:30 e dalle 14:30 alle 16:30** In queste ore di attività educative finalizzate viene garantito il rapporto operatore socioeducativo/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: 7:30/8:30 accoglienza, 13.30-14.30 nanna, 16.30-18.00 uscita. 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, come da DGR 9 marzo 2020 nr. XI/2929. Il servizio è aperto da settembre a luglio. Sono garantiti i 205 giorni di apertura minima prevista dalla normativa. I giorni eccedenti sono dedicati alle attività estive. Anche nelle attività estive, vengono rispettati tutti i requisiti previsti per il servizio Asilo Nido.

## ■ DA CHI VIENE FORNITO

Il servizio è fornito da:

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

Sede legale: via Olgiati,26

20146 Milano

## ■ A CHI BISOGNA RIVOLGERSI PER AVERE INFORMAZIONI

Per informazioni e contatti rivolgersi a:

Sabrina Pollet 344 0152581

[sabrina.pollet@spazioapertoservizi.org](mailto:sabrina.pollet@spazioapertoservizi.org).

## ■ DOCUMENTI NECESSARI PER L'ATTIVAZIONE

Per accedere al servizio sono richiesti i seguenti documenti:

- Modulo di Iscrizione debitamente compilato
- Modulo informazioni e deleghe
- Informativa Privacy

## ■ IN CHE MODO VIENE FORNITO

L'ammissione al servizio asilo nido 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 asilo nido "Papaveri e Papere". 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), se necessaria. Le domande di ammissione andranno presentate direttamente all'Ente gestore del nido. Le stesse saranno esaminate da apposita Commissione ai fini della formulazione di una graduatoria.

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

La famiglia del bambino può rinunciare alla frequenza presentando apposita dichiarazione scritta (MODULO RITIRO DAL SERVIZIO). Tale dichiarazione deve essere presentata almeno 30 giorni prima dell'effettiva cessazione della frequenza.



La scadenza ultima per la presentazione del modulo di ritiro è 30 aprile; dopo tale termine si è tenuti comunque al pagamento della retta fino al termine dell'anno scolastico.

## ■ COSTI DEL SERVIZIO

Le rette di frequenza dell'Asilo Nido 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). Per il dettaglio dei costi vedi ALLEGATO.

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

Per il secondo figlio, contemporaneamente frequentante con il primo figlio l'Asilo Nido, è concesso uno sconto della retta predefinita pari al 30%. Per il terzo figlio contemporaneamente frequentante con il primo e con il secondo, è concesso uno sconto della retta pari al 50%. Resta inteso che la retta per il primo figlio è pari al 100%.

I non residenti nel Comune di Pieve Emanuele dovranno corrispondere una retta mensile, indipendentemente dal reddito, corrispondente al costo integrale del servizio, diversificato in relazione alla fascia di frequenza. I non residenti, nel cui nucleo familiare almeno uno dei due genitori svolga attività lavorativa sul territorio comunale, dovranno corrispondere una retta mensile sulla base della fascia ISEE di appartenenza, come per gli utenti residenti.

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

Le famiglie possono effettuare i pagamenti:

- tramite bonifico/versamento su conto corrente bancario
- tramite versamento su conto corrente postale.

## 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".

## ■ MODALITÀ PREVISTE PER OSSERVAZIONI E RECLAMI

## 5. 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, 2/9/2025

Il Presidente della Cooperativa  
Dott.ssa Maria Grazia Campese



Il presente documento è adottato con decorrenza 01/09/2025 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

### CALENDARIO ANNO EDUCATIVO 2025-2026 Area Prima Infanzia

1° settembre 2025 (lunedì)	Inizio Attività educative
<b>Chiusure</b>	
8 dicembre 2025	Festa Immacolata
Dal 24 al 31 dicembre 2025 (compresi)	Chiusura vacanze natalizie
Dal 1 al 6 gennaio 2026 (compresi)	Chiusura vacanze natalizie
20 febbraio 2026	Carnevale Ambrosiano
Dal 2 aprile al 6 aprile 2026 (compresi)	Chiusura vacanze Pasquali
1° maggio 2026	Festa dei Lavoratori
1-2 giugno 2026	Ponte Festa della Repubblica
31 luglio 2026	Termine delle attività

\*1-2 settembre orario ridotto dalle ore 7.30 alle 16.30

Totale 222 giorni di apertura



## 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 possibili 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**

\_\_\_\_\_



## QUESTIONARIO SODDISFAZIONE

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

Si allega link per la compilazione: [QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMIGLIE - NIDO D'INFANZIA PAPAVERI E PAPERE 2025/2026 – Compila modulo](#)

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 Fare clic o toccare qui per immettere il testo.

### 2) Come ha conosciuto il Nido ?

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

Altro Fare clic o toccare qui per immettere il testo.

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

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

Altro Fare clic o toccare qui per immettere il testo.



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

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

Altro Fare clic o toccare qui per immettere il testo.

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

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

Altro Fare clic o toccare qui per immettere il testo.

**6) Ritiene 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) Fare clic o toccare qui per immettere il testo.

**7) Ritiene 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) Fare clic o toccare qui per immettere il testo.

**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) Fare clic o toccare qui per immettere il testo.

**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): Fare clic o toccare qui per immettere il testo.

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

- Molto buona
- Buona
- Sufficiente
- Insufficiente

Altro Fare clic o toccare qui per immettere il testo.

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

- Molto buona
- Buona
- Sufficiente

Altro Fare clic o toccare qui per immettere il testo.

**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): Fare clic o toccare qui per immettere il testo.

**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): Fare clic o toccare qui per immettere il testo.

**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): Fare clic o toccare qui per immettere il testo.

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

- Molto buone
- Buone
- Sufficienti
- Insufficienti

Altro Fare clic o toccare qui per immettere il testo.

**16) Il Nido è pulito?**

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

Altro Fare clic o toccare qui per immettere il testo.



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

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

Quali giorni di apertura, oltre il calendario già previsto, potrebbero soddisfare meglio le vostre esigenze organizzative? Fare clic o toccare qui per immettere il testo.

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

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

Quali orari potrebbero soddisfare meglio le vostre esigenze organizzative? Fare clic o toccare qui per immettere il testo.

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

- Sì
- No

**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?**

Fare clic o toccare qui per immettere il testo.

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



- 1) Fare clic o toccare qui per immettere il testo.
- 2) Fare clic o toccare qui per immettere il testo.
- 3) Fare clic o toccare qui per immettere il testo.

**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!**



## TARIFE ASILO NIDO ANNO 2025/2026

### A - Tempo pieno fino alle 18.00

	<b>fasce ISEE</b>	<b>retta mensile</b>
I	da 0,00 a 5.105,99	€ 197,86
II	da 5.106,00 a 7.657,99	€ 230,83
III	da 7.658,00 a 10.210,99	€ 280,29
IV	da 10.211,00 a 12.762,99	€ 354,50
V	da 12.763,00 a 15.315,99	€ 445,18
VI	da 15.316,00 a 17.867,99	€ 519,37
VII	da 17868,00 a 20.420,99	€ 544,10
VIII	oltre 20.421,00	€ 577,07

### B - Tempo ridotto con uscita anticipata alle ore 16:30

	<b>fasce ISEE</b>	<b>retta mensile</b>
I	da 0,00 a 5.105,99	€ 184,99
II	da 5.106,00 a 7.657,99	€ 215,82
III	da 7.658,00 a 10.210,99	€ 262,07
IV	da 10.211,00 a 12.762,99	€ 331,45
V	da 12.763,00 a 15.315,99	€ 416,24
VI	da 15.316,00 a 17.867,99	€ 485,61
VII	da 17868,00 a 20.420,99	€ 508,73
VIII	oltre 20.421,00	€ 539,56

### C - Part-time mattutino

	<b>fasce ISEE</b>	<b>retta mensile</b>
I	da 0,00 a 5.105,99	€ 148,40
II	da 5.106,00 a 7.657,99	€ 173,12
III	da 7.658,00 a 10.210,99	€ 210,22
IV	da 10.211,00 a 12.762,99	€ 265,88
V	da 12.763,00 a 15.315,99	€ 333,88
VI	da 15.316,00 a 17.867,99	€ 389,52
VII	da 17868,00 a 20.420,99	€ 408,07
VIII	oltre 20.421,00	€ 432,81

### D - Part-time pomeridiano

	<b>fasce ISEE</b>	<b>retta mensile</b>
I	da 0,00 a 5.105,99	€ 98,94
II	da 5.106,00 a 7.657,99	€ 115,42
III	da 7.658,00 a 10.210,99	€ 140,15
IV	da 10.211,00 a 12.762,99	€ 177,25
V	da 12.763,00 a 15.315,99	€ 222,59
VI	da 15.316,00 a 17.867,99	€ 259,69
VII	da 17868,00 a 20.420,99	€ 272,06
VIII	oltre 20.421,00	€ 288,54



## PART-TIME FREQUENZA VERTICALE

### E - Part-time verticale 3 giornate intere

	<b>fasce ISEE</b>	<b>retta mensile</b>
I	da 0,00 a 5.105,99	€ 118,72
II	da 5.106,00 a 7.657,99	€ 138,50
III	da 7.658,00 a 10.210,99	€ 168,17
IV	da 10.211,00 a 12.762,99	€ 212,70
V	da 12.763,00 a 15.315,99	€ 267,11
VI	da 15.316,00 a 17.867,99	€ 311,62
VII	da 17868,00 a 20.420,99	€ 326,46
VIII	oltre 20.421,00	€ 346,24

### F - Part-time verticale 3 giornate Tempo ridotto

	<b>fasce ISEE</b>	<b>retta mensile</b>
I	da 0,00 a 5.105,99	€ 110,99
II	da 5.106,00 a 7.657,99	€ 129,49
III	da 7.658,00 a 10.210,99	€ 157,24
IV	da 10.211,00 a 12.762,99	€ 198,87
V	da 12.763,00 a 15.315,99	€ 249,74
VI	da 15.316,00 a 17.867,99	€ 291,37
VII	da 17868,00 a 20.420,99	€ 305,24
VIII	oltre 20.421,00	€ 323,74

### G - Part-time mattutino (pasto compreso) 3 giornate

	<b>fasce ISEE</b>	<b>retta mensile</b>
I	da 0,00 a 5.105,99	€ 89,04
II	da 5.106,00 a 7.657,99	€ 103,87
III	da 7.658,00 a 10.210,99	€ 126,13
IV	da 10.211,00 a 12.762,99	€ 159,53
V	da 12.763,00 a 15.315,99	€ 200,33
VI	da 15.316,00 a 17.867,99	€ 233,71
VII	da 17868,00 a 20.420,99	€ 244,84
VIII	oltre 20.421,00	€ 259,69

### H - Part-time pomeridiano 3 giornate

	<b>fasce ISEE</b>	<b>retta mensile</b>
I	da 0,00 a 5.105,99	€ 59,36
II	da 5.106,00 a 7.657,99	€ 69,25
III	da 7.658,00 a 10.210,99	€ 84,09
IV	da 10.211,00 a 12.762,99	€ 106,35
V	da 12.763,00 a 15.315,99	€ 133,55
VI	da 15.316,00 a 17.867,99	€ 155,81
VII	da 17868,00 a 20.420,99	€ 163,24
VIII	oltre 20.421,00	€ 173,12



## CONTATTI

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

Sede legale: via Olgiati,26

20146 Milano

Tel.: 02 425527

Mail: [Info@spazioapertoservizi.org](mailto:Info@spazioapertoservizi.org)