COMUNE DI OSSONA

All. C

CARTA del SERVIZIO

ASILO NIDO

"Teresa Sarti Strada"

Via Foscolo, 7/A

Comune di Ossona

Il Nido Comunale di Ossona è intitolato a

Teresa Sarti Strada

(Sesto San Giovanni, 28 Marzo 1946 – Milano, 1° Settembre 2009)

Insegnante, pacifista, co-fondatrice con il marito - Gino Strada - della ONG Emergency, di cui è stata anche primo Presidente.
Nei quindici anni alla guida di Emergency ha condotto progetti umanitari di cooperazione e sviluppo sanitari finalizzati alla costruzione e gestione di molti ospedali, tra cui, in Sudan, il centro cardiochirurgico di eccellenza *Salam* "pace"

In sua memoria, in occasione dell'inaugurazione del Nido, avvenuta il 30 Settembre 2011, nel giardino circostante è stato piantato un acero – rosso, come i suoi capelli – un albero che lei amava particolarmente.

“Il bambino dice all’adulto: aiutami a fare da solo!”

(Maria Montessori)

Che cos'è
la CARTA del SERVIZIO

- È uno strumento che regola i rapporti tra il Servizio e gli Utenti e con il quale il Comune si rende garante del servizio stesso; un "patto" tra chi offre e gestisce il servizio e chi ne usufruisce.

- Integra e completa i principi stabiliti nelRegolamento Comunale del Nido e rappresenta uno strumento di comunicazione finalizzato al miglioramento della qualità del servizio erogato.

- Si rivolge a tutti coloro che usufruiscono del Nido comunale di Ossona, e quindi alle famiglie e ai loro bambini, ma anche a tutta la cittadinanza.

- Si propone di far conoscere le finalità, le caratteristiche, le modalità di accesso e di organizzazione del servizio, illustrando le caratteristiche e i livelli di qualità che contraddistinguono il Nido, e con quali modalità gli utenti possono contribuire a far sì che tali livelli siano rispettati.

- L'Amministrazione Comunale, il personale del Nido e le famiglie sono protagonisti e responsabili dell'attuazione di questa "Carta del Servizio" attraverso una gestione partecipata del Nido.

Chi siamo

Il Nido Comunale di Ossona "Teresa Sarti Strada" ha ottenuto dall'ASL MI1 – Dipartimento P.A.C., con comunicazione Prot. N. 7961 del 30.01.2012, **l'autorizzazione al funzionamento** per una capienza di 42 posti.
Rispetta inoltre tutti gli standard strutturali e gestionali previsti dalle norme regionali e dal Piano di Zona dell'Ambito Territoriale del Magentino in ordine all'**accreditamento** delle unità d'offerta sociali.

La gestione del Nido è regolamentata da:

- Regolamento per l'istituzione ed il funzionamento dell'Asilo Nido Comunale (approvato con Deliberazione C.C. n. 7 del 28.02.2011)
- Carta del Servizio (aggiornata con Deliberazione G.C. n.4 del 24.01.2024)
- Deliberazioni con cui annualmente la Giunta Comunale approva l'avviso pubblico di apertura delle iscrizioni al Nido ed il calendario di apertura per l'anno educativo, stabilisce i punteggi assegnabili ai fini della formazione della graduatoria e fissa le rette di frequenza.

La gestione del servizio Nido è affidata alla Cooperativa Sociale OR.S.A., che ha sede legale a Bergamo, Rotonda dei Mille n. 1, e Direzione Operativa ad Agrate Brianza (MB), in Via dell'Artigianato n. 22 – Tel. 039656171
C.F./P.IVA: 03201740168 E-mail: info@cooperativaorsa.it
Sito web: www.cooperativaorsa.it

Dove siamo

Asilo Nido Comunale "Teresa Sarti Strada"
Via Foscolo n. 7/A
20002 OSSONA
Tel. 0290297949

I principi

▪ L'educazione è un diritto

L'educazione è un diritto di tutti, delle bambine e dei bambini, e in quanto tale è una responsabilità della comunità. L'Amministrazione Comunale riconosce il bambino come individuo e cittadino, soggetto portatore di diritti inalienabili, così come sancito dall'art. 3 della Costituzione Italiana e dalla Convenzionedi New York sui Diritti del Fanciullo del 1989, ratificata dal Parlamento Italiano con Legge 27 Maggio 1991, n. 176.
Il Nido "Teresa Sarti Strada" garantisce l'accesso al servizio senza distinzione di sesso, di diversa abilità, nazionalità, etnia, lingua, religione, cultura, provenienza sociale e condizione economica, secondo il principio di uguaglianza.

▪ I bambini e le bambine sono protagonisti attivi dei processi di crescita

Ogni bambino, in quanto soggetto di diritti, porta in sé il diritto ad essere rispettato e valorizzato nella propria identità, unicità, differenza, e nei propri tempi di sviluppo e di crescita.
Ogni bambino è costruttore attivo di sapere, competenze ed autonomie, attraverso originali processi di apprendimento che prendono forma con modalità e tempi unici e soggettivi nella relazione con i coetanei, con gli adulti e con gli ambienti.
Il progetto educativo del Nido, nel tener conto che l'azione educativa è finalizzata alla costruzione - nei bambini - dell'identità, dell'autonomia e delle competenze, si fonda su conoscenze scientifiche aggiornate e su principi di pedagogia attiva; le attività educative realizzano un clima di accoglienza dell'ambiente educativo nei confronti di ogni bambino e dei suoi genitori.

▪ Partecipazione e ascolto

La partecipazione è la strategia che qualifica il modo con cui i bambini, gli educatori e i genitori sono parte del progetto educativo; è la strategia educativa da costruirsi nell'incontro e nella relazione quotidiana.
La partecipazione si avvale della pluralità dei punti di vista e delle culture, e nel contempo li valorizza; favorisce forme di mediazione culturale, contribuendo a costruire il dialogo e il senso di appartenenza ad una comunità.
In un'educazione partecipata, un atteggiamento attivo di ascolto tra adulti, bambini e ambiente è premessa e contesto di ogni rapporto educativo.
Il Nido ha la responsabilità di favorire e rendere visibile questo processo.

Le finalità

- Il Nido Comunale "Teresa Sarti Strada" **si propone** quale agenzia socio-educativa per la prima infanzia, promuovendo il diritto dei bambini alla cura, all'educazione e all'apprendimento.È un servizio di interesse pubblico volto a favorire la crescita deibambini, che concorre con la famiglia alla loro formazione offrendo:

- ai bambini un luogo di formazione, di socializzazione e di stimolo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali, nella prospettiva del loro benessere e del loro armonico sviluppo;
- alle famiglie un servizio di supporto per rispondere ai loro bisogni sociali, per affiancarle nei loro compiti educativi e per facilitare l'accesso delle donne al lavoro in un quadro di opportunità tra i sessi.

- Il Nido **promuove** i diritti e le potenzialità di relazione, autonomia, creatività e apprendimento delle bambine e dei bambini. È diritto dei bambini e delle bambine che il Nido e le famiglie, insieme, ricerchino e si offrano come luoghi di dialogo, corresponsabilità ed elaborazione condivisa, che valorizzino le specifiche responsabilità educative di ciascuno, contribuendo alla formazione integrale dei bambini e alla costruzione delle condizioni di benessere, affinché ognuno possa attuare una ricca, originale e armonica esperienza di vita.

- Il Nido **riconosce** ai bambini con diversa abilità il diritto prioritario di ammissione alla frequenza, offre le condizioni di accoglienza e le risorse umane e strumentali aggiuntive necessarie, definite attraverso una strategia di collaborazione con la famiglia e con gli Enti e i soggetti pubblici e privati corresponsabili dei processi di crescita e di integrazione.

- Il Nido è **luogo pubblico, progetto e risorsa della collettività**; in quanto parte attiva e dialogante della vita civile della collettività, è impegnato a proporre e a ricercare un rapporto solidale con il territorio, a interagire e collaborare con il sistema delle offerte formative, culturali, educative, gestite da soggetti pubblici e privati.

Inoltre il servizio lavora per. . .

- **Sostenere la crescita delle nuove generazioni e favorire l'incontro tra generazioni diverse**
- **Sostenere la famiglia, garantendo le pari opportunità**
- **Favorire l'integrazione tra culture e tradizioni diverse**
- **Prevenire le forme più svariate di disagioe pre-disadattamento**
- **Inserire il Nido nella rete dei servizi: uno strumento fra gli strumenti per una reale azione educativa**

Il progetto educativo

Si fonda sui princìpi del **metodo Montessori**, secondo i quali il bambino piccolo non è un essere passivo, inconsapevole, privo di risorse; al contrario, è persona competente fin dalla nascita, con molti bisogni, ma anche con capacità e sensibilità straordinarie. L'adulto che sene occupa deve saper riconoscere e accogliere entrambi gli aspetti, per poterli soddisfare e sostenere. Questa prospettiva implica il riconoscimento della diversità e originalità individuali, allenamento all'osservazione e rispetto dei ritmi di crescita.

Liberare il potenziale umano è il fine ultimo di ogni atto educativo.
L'obiettivo pedagogico su cui si fonda un servizio che si rivolge ai bambini e alle bambine all'inizio del processo di crescita è essenzialmente riconducibile a un grande principio, ideale e scientifico insieme, che Maria Montessori ha espresso così: **"favorire la costruzione attiva della personalità umana".**

Il Nido è, dunque, il luogo in cui tutte le energie vitali dei bambini e delle bambine vengono protette e promosse. Attraverso il lavoro quotidiano, tanto del bambino che "gioca" e "lavora", quanto degli adulti che lavorano serenamente con - e per - i bambini, si svolge il processo di continua **autoeducazione** che è alla base della crescita dell'essere umano e della società.

L'educatrice con funzione di "regia educativa"

In un Nido Montessori, le educatrici agiscono da "organizzatrici", stimolo per la scoperta e sostegno all'autonomia, non sostituendosi mai al bambino in ciò che può fare o imparare a fare da solo, ma predisponendo contesti, materiali e tempi per favorire l'iniziativa e l'autoefficacia.

In un Nido Montessori, l'adulto è perciò costantemente impegnato a:

- **preparare l'ambiente di vita del bambino**

Un ambiente preparato a misura di bambino parla al bambino e gli dice: "esplora, tocca, scegli, muoviti in libertà e gioia." Il bambino è padrone, è capace e responsabile dell'organizzazione e della cura dell'ambiente, dove gli oggetti sono reali, appartengono alla vita pratica di tuttii giorni e redimono il bambino dall'esclusività dei giocattoli, da "un'accoglienza ironica", facendolo partecipe di un mondo reale che egli vede e ama.

Sostenere e favorire gli atti di indipendenza ed autonomia.

Osservare anziché intervenire, aiutando solo a fronte di una richiesta di aiuto esplicita.

Proteggere l'attività del bambino e la sua concentrazione.

Ogni bimbo impegnato in un'attività deve poter contare sul fatto che non verrà interrotto né disturbato da altri bambini, così da potersi dedicare all'attività prescelta.

- **Fornire sempre al bambino la possibilità di scegliere.**

La libera scelta permette al bambino di essere motivato dauna spinta interiore, collegata con quei bisogni individuali che prova direttamente, e che perciò conosce meglio dell'adulto.

- **Offrire al bambino strategie di guida proattiva e positiva**

Rinforzo dei comportamenti positivi e di fronte a comportamenti negativi non sanzioni, ma condivisione dello stato d'animo del bambino, offrendo alternative di senso.

- **Rallentare i propri movimenti**

Il bambino desidera osservare e studiare i movimenti dell'adulto, per poi imitarli, e deve avere il tempo necessario per apprenderli. I movimenti dell'educatrice sono studiati e pensati per far fronte a questa esigenza. Ogniqualvolta la maestra tocca il bambino gli chiede il permesso, gli spiega cosa andrà a fare e lo esorta alla collaborazione.

- **offrire modelli sociali positivi ed includenti**

Salutare il bambino chiamandolo per nome e non usando vezzeggiativi o storture, intrattenere con lui delle conversazioni semplici su argomenti che possa padroneggiare, mostrandosi disponibili a considerare l'opinione altrui. Introdurre formule di cortesia come: per favore, grazie, etc.

I materiali e le attività

L'ambiente educativo montessoriano è stato definito come maestro di vita e di cultura, come ambiente educatore, un vero e proprio "maestro aggiunto". Parte fondamentale dell'ambiente è costituita dal materiale, che è il capitolo centrale del metodo.

- **Materiali dell'esplorazione sensoriale**

Questi materiali prevalgono nello spazio dei più piccoli: i mobiles, i sonagli, la palla, oggetti da trainare o spingere, il "cestino dei tesori", il gioco euristico.

- **Materiali per la motricità fine**

Gli oggetti che appartengono a quest'area di attività sono numerosissimi, tutti reperibili con grande facilità tra le cose di uso quotidiano: palline da infilare e sfilare da scatole di legno o di cartone; anelli da infilare e sfilare da astine diritte o ricurve; piccoli oggetti da infilare e sfilare in un salvadanaio; perle da infilare e sfilare da un cordino; scatoline di varie forme e dimensioni da aprire e chiudere; portamonete e borsellini con aperture varie (cerniere lampo, velcro, chiusura a farfalla) da aprire e chiudere; bottiglie da stappare e tappare; barattoli da avvitare e svitare.

- **Materiali di cura per l'ambiente**

Sono chiamati anche "materiali di vita pratica" e permettono al bambino di svolgere molte attività estremamente motivanti e dall'immenso valore educativo e formativo. Il bambino, compiendo i "lavori" di vita pratica si prende cura del suo ambiente di vita e, nel contempo, progredisce sul piano dell'indipendenza: si coordina, gestisce una sequenza motoria complessa, pianifica una serie di azioni necessarie a svolgere il compito prescelto. Oggetti tipici sono: l'armadietto delle attività di riordino, tavolino per i "grandi lavaggi", lavaggio della bambola, lavare e stendere i panni, lavaggio dei piatti.

- **Gli oggetti per la cura della propria persona**

La culla montessoriana, i lettini bassi, il cestino per piegare e riporre i vestiti, la toeletta, il set per soffiare il nasino, materiale per apparecchiare e sparecchiare la tavola.

- **Materiale linguistico**

Nell'ambiente vengono disposte delle nomenclature parlate, che sono immagini rappresentanti copie dal vero di vari oggetti, accompagnate da scritte in corsivo, ai quali il bambino appaierà il proprio oggetto corrispondente nominandolo.

- **Materiale sensoriale di sviluppo**

Consiste in un sistema di oggetti, raggruppati secondo una determinata qualità fisica dei corpi, dove appunto ogni qualità, viene isolata in modo da permettere, con il contatto e con il lavoro, di acquisire l'astrazione corrispondente. Al nido lavoriamo con la torre rosa, la scala marrone, le aste della lunghezza, gli incastri solidi, le spolette dei colori, le tavolette del liscio-ruvido, le lettere smerigliate.

L'ambiente

La struttura, situata in Via Foscolo n. 7/A, è inserita in **un'area verde attrezzata di circa 2.300 mq.**
È stata realizzata con i più moderni principi della **bio-architettura**. Tutti i materiali utilizzati sono di **origine naturale**, e tutti i materiali di contatto con i bambini sono realizzati **artigianalmente.**
I **materiali di sviluppo**, ludici e didattici, sono stati progettati per il Nido da un team di esperti di design e pedagogia.
La **cucina interna** è un valore aggiunto alla qualità educativa del servizio.

L'organizzazione degli spazi, interni ed esterni, e la cura nella progettazione e nella scelta dei materiali d'arredo sono parte integrante della programmazione educativa.
Lo spazio è infatti organizzato in **angoli/centri di interesse**, per favorire relazioni individuali o di piccolo gruppo e sostenere un fare autonomo:

- **Il vestibolo**

  Il vestibolo è ospitato in atrio dove si trovano gli armadietti, siglati – all'interno delle antine – con ilnome e il simbolo di ogni bambino; Il vestibolo contiene delle panchette usate dai bambini per sedersi, svestirsi e rivestirsi.

- **Lo spazio dei piccoli**

Sui tappeti, oppure disposti su mensoline basse, sono offerti alla libera attività dei bambini piccoli sonaglidi diverse fatture e altri materiali (palle di dimensionie colori diversi, il "cestino dei tesori", giocattoli da spingere o trainare, altri materiali adatti ad essere osservati ed esplorati sensorialmente.

▪ Gli spazi dei medi e dei grandi

Con tavoli di diverse forme e dimensioni, sedie, tappeti, espositori e mensole, la cassettiera per riporre i lavori. Vasi con piante e fiori sono parte integrante di questo ambiente, e giocano la loro parte nelle attività di vita pratica, in quanto curate, annaffiate e pulite dai bambini. Qui si svolgono le attività di vita pratica incentrate sulla cura dell'ambiente interno e della persona (i lavaggi, le attività riordinative, i travasi solidi e liquidi, le attività legate all'utilizzo del materiale sensoriale di sviluppo).

▪ Il giardino e l'orto

È l'ambiente mai monotono per eccellenza, dove il cambiamento non è procurato e gestito dall'educatrice odai compagni, ma spontaneo, ciclico e naturale.
Vi si svolgono le attività di vita pratica relative alla cura dell'ambiente esterno, al giardinaggio e all'orticoltura; è l'ambiente che favorisce il movimento "grosso", del corpo che trasporta, spinge, trascina, salta,corre.
È una vera e propria aula didattica.

▪ Lo spazio del riposo

È il luogo più protetto, in cui i bambini si addormentano ascoltando le ninne nanne cantate dalle educatrici.
La bassezza dei lettini e delle culle è motivata dalla volontà di dare ai bambini la possibilità di scegliere, in piena autonomia, quando entrare nel lettino e quandouscire, entro l'orario routinario della nanna.

I tempi

In un Nido Montessori, le giornate scorrono apparentemente uguali, e questo avviene poiché il principio alla base del metodo è lo stesso alla base della naturale propensione ad apprendere dell'essere umano, e consiste nella possibilità di scegliere liberamente l'attività più interessante inquel determinato momento, svolgerla senza interruzionifinché si vuole, portarla a termine e poi passare ad altro.

Ogni bambino, nei momenti liberi dalle routine è libero di scegliere una qualsiasi delle attività e dei materiali presenti nell'ambiente. Attività e materiali che le educatrici tengono in ordine e che presentano con proprietà d'uso e correttezza ai bambini.

Poter scegliere in base al proprio interesse personale, rispondendo alle naturali spinte vitali, è l'unica condizione che assicura la costruzione attiva del caratteree della personalità. Il gioco del bambino diventa un lavoro di costruzione della persona attraverso il lavoro autodisciplinato e indipendente.

Tuttavia, il lavoro indipendente non compromette lo sviluppo della socialità, perché in ogni momento i bambini collaborano tra di loro, e sono impegnati ad osservarsiper apprendere l'uno dall'altro e collaborare per svolgere quelle attività che richiedono uno sforzo comune o la condivisione comunitaria.

Sono i bisogni e le esigenze dei bambini e degli operatori, agenti fondamentali del progetto educativo, ad orientare le scelte organizzative, e non il contrario.

È fondamentale che in ogni momento venga valorizzato il senso ed il valore intrinseco: per il bambino ogni momentoè speciale. Quindi viene posta una cura particolare anche per il tempo non orientato al raggiungimento di un obiettivo.

Le **routine** sono sottoposte ad osservazione costante e a rivisitazione rispetto alle esigenze del bambino. Donano stabilità e sicurezza, attraverso la costanza delle azioni. Sono momenti di qualità relazionale ed occasioni per costruire rapporti affettivi molto forti, favorendo la socializzazione ed apprendimenti adesivi all'interno del gruppo dei pari.

L'accoglienza giornaliera

Le prime ore del mattino, che coincidono con l'ingresso dei bambini al Nido e con i rituali che preparano l'avvio della giornata, sono organizzate attraverso interventi di contesto che consentono di svolgere attività che non sono di mero intrattenimento, che non danno il senso dell'attesa di un tempo più importante, solitamente coincidente con il completamento dell'organico e con l'arrivo di tutti i bambini. La separazione dai familiari è infatti probabilmente il momento della giornata più impegnativo per il bambino. Pertanto, il bambino viene accompagnato e facilitato dall'educatrice dell'accoglienza, con un'attenzione particolare e individuale, secondo tempi e rituali individuali. La scelta di avere un'educatrice preposta all'accoglienza è frutto e conquista di anni di lavoro collegiale e garantisce al bambino e alla famiglia di poter avere subito una routine rassicurante.

Merenda e pranzo

Sono momenti che è facile spersonalizzare; l'esperienzadel pasto invece non deve diventare un mero appuntamento quotidiano, perdendo le importanti valenze educative e didattiche. L'accortezza è quella di rivedere in continuazione le modalità organizzative: ad esempio la preparazione della tavola può essere più accurata inoccasione di particolari ricorrenze; la predisposizione degli spazi può periodicamente variare in relazione agli interessi emergenti.

Cambio

La parola d'ordine per questo momento è individualizzazione: ogni bambino vive in modo unico la propria corporeità, ed ha bisogno di sentirla buona per sentirsi bene. L'educatrice rispetta i tempi individuali,i rituali, le preferenze, e l'organizzazione fa in modoche, anche se programmati, i cambi non diventino "una catenadi montaggio".
Viene favorita l'acquisizione dell'autonomia del bambino rispetto all'igiene e alla cura personale, rispettando sempre i tempi di sviluppo e le esigenze particolari diogni bambino.

Sonno

Il bambino si abbandona al sonno solo se si sente completamente al sicuro. Per farlo è importante che l'educatrice di riferimento lo accompagni e che ritrovi accanto al lettino o alla culletta i suoi oggetti personali.
Per i più piccoli il sonno seguirà i ritmi personali di ciascuno, mentre i grandi iniziano a vivere questo momento in senso più sociale: dormendo accanto agli amici.

Ricongiungimento

Per i più grandi può essere il tempo della riflessione e della conversazione sulla giornata trascorsa, che aiuta a costruire la memoria dell'esperienza personale e del gruppo, o di organizzazione materiale in preparazione dellagiornata successiva.
Per tutti, ma soprattutto per i bambini che hanno frequentato dal mattino presto o che vanno a casa tardi, è un momento delicato, reso più complesso dalla stanchezza: sono previste proposte speciali, in attesa di mamma e papà.

L'ambientamento

Costituisce un'esperienza delicata e costruttiva sia per il bambino che per la famiglia.

L'ambientamento è detto partecipato e si svolge in piccolo gruppo, consente di valorizzare i bisogni e gli apporti di ciascuno degli attori coinvolti: mamma, bambino, gruppo dei bambini. I genitori infatti avranno modo di condividere la stessa esperienza e di poter osservare la vita del nido ed il lavoro delle educatrici.

Si predispongono le condizioni organizzative, gli spazi, i materiali e le attività che accompagnino la coppia genitore-bambino all'interno del nuovo contesto, facendoli sentire a proprio agio.

I tempi impiegati variano a seconda delle esigenze sia del bambino che della famiglia, anche se la durata che l'esperienza ha dimostrato essere la più adatta è quella dei 3 giorni con la presenza del genitore. I bambini, insieme ai genitori, frequentano da subito il Nido secondo l'orario prescelto, per facilitare l'ambientamento.
Il primo giorno di ambientamento la coppia genitore-bambino, prende confidenza con l'ambiente,con le persone e le prime routine; il secondo giorno ha per scopo l'adattamento vero e proprio al nuovo contesto di vita e l'avvio di una maggior relazione con l'educatrice di riferimento. Il terzo giorno il bambino e il genitore vivranno ancora l'ambiente Nido e le routine, accompagnati dall'educatrice di riferimento, che potrà iniziare ad occuparsi maggiormente del bambino. Dal quarto giorno i genitori accompagneranno il bambino e lo saluteranno in accoglienza.

L'ambientamento dei bambini al Nido avviene nei mesi di settembre-ottobre e di gennaio-febbraio, per garantire una maggiore stabilità dei gruppi educativi.

Modalità di accesso al servizio

Hanno diritto all'ammissione e alla frequenza del Nido tutti i bambini residenti nel Comune di Ossona di età compresa tra i tre mesi, compiuti entro il 1° Settembre dell'anno in cui viene avanzata la richiesta (se l'inserimento viene chiesto per il mese di Settembre) o compiuti entro il 1° Gennaio dell'anno successivo (se l'inserimento viene chiesto per il mese di Gennaio) e i 3 anni d'età.
È consentita la frequenza anche di bambini provenienti da altri Comuni.

Sulla base delle domande di iscrizione presentate, e al fine dell'assegnazione dei posti, per i residenti viene stilata una graduatoria di priorità di ammissione sulla base di criteri che prendono in esame la situazione complessiva del nucleo familiare (residenza, attività lavorativa, composizione familiare, stato di salute, eventuale situazione di disagio).
I criteri di priorità di ammissione al Nido, ed i relativi punteggi attribuiti, vengono definiti e periodicamente aggiornati con provvedimenti adottati dalla Giunta Comunale.

La graduatoria di ammissione al Nido viene formulatatenendo conto, in ordine di priorità, delle seguentitipologie di utenza:

- **famiglie residenti nel Comune di Ossona;**
- **famiglie non residenti nel Comune di Ossona, ma nelle quali almeno uno dei due genitori presti attivitàlavorativa nel territorio comunale;**
- **altre famiglie non residenti.**

Nell'ambito della categoria delle famiglie residenti nel Comune di Ossona viene riconosciuto il diritto alla priorità nell'ammissione al Nido in presenza delle seguentisituazioni, e secondo l'ordine sotto indicato:

- **diversa abilità del bambino, certificata dallecompetenti commissioni di accertamento;**

- disagio sociale e familiare (con richiesta di inserimento prioritario da parte dei Servizi Sociali), o provvedimento adottato dall'Autorità Giudiziaria minorile;
- nucleo familiare in cui uno dei genitori (o entrambi) presentino gravi problemi di salute documentati.

I punteggi prendono in considerazione le seguenti altre condizioni, elencate in ordine di priorità:

- unico genitore (vedovo, separato, divorziato, celibe/nubile) occupato;
- genitori entrambi lavoratori;
- permanenza in lista d'attesa alla fine dell'anno educativo precedente;
- inserimento al Nido a Settembre/Ottobre.

In subordine, vengono prese in considerazione anche le seguenti situazioni:

- stato di gravidanza della madre;
- presenza di fratelli o sorelle frequentanti il Nido;
- numero di figli di età inferiore a 14 anni;
- presenza di familiari conviventi bisognosi di assistenza continuativa risultante da apposita certificazione.

I criteri sopra formulati sono validi esclusivamente per gli utenti residenti a Ossona, sia per le domande a tempo pieno che per quelle part-time.

È comunque sempre assicurata la precedenza agli inserimenti a tempo pieno rispetto a quelli a tempo parziale. Le domande part-time dei residenti di Ossona hanno inoltre la priorità rispetto alle domande a tempo pieno degli esterni, salvo eventuali convenzioni stipulate con i Comuni di provenienza.

Funzionamento del servizio

Il servizio funziona, di norma, per cinque giorni alla settimana, dal Lunedì al Venerdì, da Settembre a Luglio compresi, per 220 giorni complessivi di apertura, secondo il calendario deliberato annualmente dall'Amministrazione Comunale ed indicato nel bando di iscrizione al Nido.
L'orario normale di apertura è di 9 ore giornaliere, dalle 7.30 alle 16.30, con le seguenti modalità di ingresso e di uscita:
entrata dei bambini: dalle 7.30 alle 9.30;
uscita dei bambini: dalle 15.45 alle 16.30.
L'orario per gli utenti part-time è organizzato con le seguenti modalità:

- Part-time mattutino: dalle ore 7.30 alle ore 13.15
  entrata dei bambini: dalle ore 7.30 alle ore 9.30;
  uscita dei bambini: dalle ore 12.45 alle ore 13.15 (compreso il pranzo).

- Part-time pomeridiano: dalle ore 12.30 alle ore 16.30 + post-nido fino alle 18.00.
  entrata dei bambini: dalle ore 12.30 alle ore 12.45;
  uscita dei bambini: dalle ore 17.45 alle ore 18.00 (compresa la merenda).

Eventuali diverse necessità di orario possono essere concordate con il personale educativo del Nido, fermo restando il rispetto del principio per cui la frequenza part-time non può essere inferiore a 15 ore settimanali. Il Nido garantisce la flessibilità oraria, che tuttavia non deve essere confusa con una frequenza saltuaria simile ad un baby-parking (deve infatti essere garantito un approccio educativo e non assistenziale).

Su richiesta, e con pagamento a parte rispetto alla retta, viene organizzato il servizio di post-nido, dalle ore 16.30 alle ore 18.00, con uscita dei bambini dalle ore 17.45.

Nel corso dell'anno educativo è altresì ammessa la possibilità di cambiare l'orario di frequenza, nonché la modalità stessa di frequenza (da part-time a tempo pieno e viceversa), previa verifica di posti disponibili.

Rapporto numerico:
Il Nido è accreditato e osserva un rapporto numerico 1 a 7 durante le ore di attività finalizzata, che vanno dalle 9.30 alle 16.30, e di 1 a 8 durante le ore di attività non finalizzata, che vanno dalle 7.30 alle 9.30 e dalle 16.30 alle 18.00.

CALENDARIO ANNO EDUCATIVO 2024-2025

Il calendario che regolamenta i periodi di chiusura dell'Asilo Nido comunale per l'anno educativo 2024-25, approvato con deliberazione G.C. n. del , è il seguente:

Inizio delle attività per gli utenti già iscritti nell'anno precedente: lunedì 2 Settembre 2024 (uscita ore 13.30)

Inizio degli ambientamenti per i nuovi utenti: da giovedì 5 Settembre 2024

Termine delle attività: giovedì 31 Luglio 2025 (uscita ore 13.30)

Giorni di chiusura per festività:

venerdì 1^ Nov. 2024	Festa di Ognissanti
da lunedì 23 Dicembre 2024 a mercoledì 1^ Gennaio 2025	Festività Natalizie
lunedì 6 Gennaio 2025	Epifania
venerdì 7 Marzo 2025	Carnevale
da venerdì 18 Aprile 2025 a lunedì 21 Aprile 2025	Festività Pasquali
venerdì 25 Aprile 2025	Festa della Liberazione
giovedì 1 e venerdì 2 Maggio 2025	Festa dei Lavoratori
lunedì 2 Giugno 2025	Festa della Repubblica
venerdì 25 Luglio 2025	Festa Patronale

Partecipazione delle famiglie ai costi del servizio

La partecipazione delle famiglie alle spese di gestione del Nido è regolata da un sistema di criteri che fanno riferimento ai principi di:

- definizione delle rette in rapporto ai costi e alle modalità di utilizzo del servizio;
- differenziazione e progressività delle rette in ragione della situazione economica delle famiglie;
- equità e solidarietà, con particolare attenzione alle fasce socialmente ed economicamente più deboli.

L'Amministrazione Comunale stabilisce la soglia minima e massima delle rette, e si riserva di modificarla periodicamente adeguandola alle esigenze dei costi di gestione.

Nel caso di assenza per malattia certificata per un periodo superiore a 10 giorni consecutivi di servizio, si applica una riduzione del 25% sulla retta mensile di riferimento. Per assenze per malattia certificata superiori a 20 giorni consecutivi di servizio si applica la riduzione pari al 50% della retta mensile di riferimento.

La retta di frequenza viene pagata in misura ridotta del 25% qualora due fratelli frequentino contemporaneamente il Nido, applicandosi il beneficio ad una retta soltanto. Nel caso di tre fratelli iscritti vengono corrisposte solo due rette. Per la retta di frequenza part-time viene richiesto il 75% della retta applicata per il tempo pieno. La retta di frequenza relativa al mese di inserimento (se graduale) è quella del part-time.

RETTE MENSILI ANNO EDUCATIVO 2024/25

Frequenza a tempo pieno (7.30-16.30) residenti: € 500,00 mensili
non residenti: € 660,00 mensili

Frequenza part-time matt. (7.30-13.00) residenti € 375,00 mensili
non residenti: € 496,00 mensili

Frequenza part-time pom. (12.30-16.30) residenti € 375,00 mensili
+ post-nido fino alle 18.00
non residenti: € 496,00 mensili

Tariffa inserimento residenti € 375,00
non residenti: € 496,00 mensili

Tariffa per servizio post-nido (16.30-18.00) residenti e non residenti: € 60,00 mensili

Le rette così determinate sono comprensive del costo dei buoni pasto. Ai residenti sono riconosciute le seguenti agevolazioni nell'applicazione delle suddette tariffe, sulla base dell'ISEE eventualmente presentato:

ISEE	Tariffa mensile	
	TEMPO PIENO	PART-TIME
I.S.E.E. inferiore o uguale a € 5.840,00…	€ 200,00	€ 150,00
I.S.E.E. inferiore o uguale a € 13.950,00	€ 400,00	€ 300,00
I.S.E.E. superiore a € 13.950,00 o in assenza di ISEE…	€ 500,00	€ 375,00

Si precisa che per usufruire della retta per residenti, ed eventualmente delle agevolazioni sulla base dell'ISEE, i genitori (se coniugati, e a meno di separazione legale) devono essere entrambi iscritti nell'anagrafe del Comune di Ossona.

Per usufruire delle riduzioni personalizzate in base alle condizioni economiche, gli utenti dovranno presentare all'Ufficio Servizi alla Persona, entro 10 giorni dalla comunicazione di accettazione della domanda di iscrizione del/la proprio/a figlio/a, la certificazione ISEE ai sensi del D.Lgs. n. 130/2000 e s.m.i.
Agli utenti che non presenteranno la certificazione ISEE nei tempi stabiliti, sarà applicata la retta massimaprevista.
In caso di insolvenza, l'Ufficio Servizi Sociali si riserva la facoltà di disporre la dimissione d'ufficio dal servizio.

Soggetti che concorrono alla qualità del servizio

A) Le famiglie

Attraverso il dialogo e la collaborazione con la struttura educativa e con l'Amministrazione Comunale, le famiglie svolgono un ruolo fondamentale per la qualità del servizio, affinché sia sempre più efficiente e più vicino alle loro necessità, nell'intento condiviso di costruire una "comunità educativa".

La partecipazione e la corresponsabilità delle famiglie, e più in generale della cittadinanza, all'elaborazione e alla gestione degli aspetti educativi, culturali, sociali e organizzativi del Nido si esplica attraverso i seguenti momenti di partecipazione:

• Colloquio individuale

È un momento fondamentale di conoscenza tra la famiglia ed il personale educativo, poiché pone le basi per un rapporto di collaborazione e fiducia reciproca, e per la costruzione di una reale "alleanza educativa" nel rapporto con il bambino.
Si attua all'inizio dell'anno educativo, prima dell'ambientamento, ed ogni qualvolta si presenti la necessità - da parte del personale educativo o da parte della famiglia - di chiarire qualunque aspetto riguardo al bambino.

• Incontro di sezione

Si svolge con il personale educativo operante nella sezione, e come tale è il luogo privilegiato per costruire l'identità e il senso di appartenenza di un gruppo di bambini, educatori e genitori.
È uno spazio di riflessione dove vengono affrontati e condivisi argomenti relativi al progetto educativo, con la finalità di promuovere socialità, di condividere proposte

didattiche, di costruire confronti e dialoghi sulle diverse idee di bambino, di Nido e di apprendimento.
È parte costitutiva della progettazione educativa e partecipativa del Nido ed è convocato periodicamente dal personale educativo della sezione nell'arco dell'interoanno educativo, sulla base delle esigenze e delle opportunità segnalate anche dai genitori e dal Consiglio Consultivo.

• Assemblea dei genitori

È costituita da entrambi i genitori dei bambini frequentanti il Nido.
Si riunisce almeno due volte l'anno, di cui una in concomitanza con l'inizio dell'attività annuale.
L'Assemblea esprime pareri e formula proposte al Consiglio Consultivo in ordine alle funzioni di competenza di quest'ultimo.
Collabora con il Consiglio Consultivo nell'organizzazione di iniziative finalizzate all'informazione delle politiche di sostegno dell'infanzia.

• Consiglio consultivo

Il Consiglio consultivo è organo di partecipazione sociale che concorre al funzionamento del Nido ed è composto da rappresentanti dei genitori, del personale operante nelNido e dell'Amministrazione Comunale.
Ha compiti di natura consultiva e propositiva, ed èorganismo di collegamento tra il Nido e l'Amministrazione Comunale.

• Commissione Mensa

Si occupa del controllo sulla refezione, secondo modalità stabilite dai competenti servizi ASST e disciplinate in apposito Regolamento.
È composta da rappresentanti dei genitori, del personale operante nel Nido e dell'Amministrazione Comunale.
Esprime pareri e formula proposte in merito all'andamento del servizio di refezione.

B) L'Amministrazione Comunale

Garantisce alle famiglie che usufruiscono del servizio la massima informazione sulla gestione pedagogica ed amministrativa e la più ampia partecipazione.
Tramite l'Ufficio Servizi alla Persona garantisce l'esecuzione degli adempimenti amministrativi relativi al funzionamento del Nido, ed in particolare:

- il ricevimento del pubblico per le domande di ammissione;
- la stesura della graduatoria;
- il calcolo delle rette di frequenza sulla base dei criteri stabiliti dall'Amministrazione Comunale;
- la cura della corrispondenza e la tenuta dell'archivio;
- lo svolgimento di ogni altro adempimento necessario per il regolare funzionamento amministrativo e contabile del servizio;
- la supervisione ed il controllo, secondo le modalità stabilite nel Capitolato Speciale d'Appalto per la gestione del servizio;
- la rendicontazione dell'andamento del servizio secondo i tempi e le modalità stabilite a livello ministeriale e/o regionale in merito al debito informativo.

Al fine di tutelare i piccoli utenti del Nido e di consentire ai loro genitori un contatto diretto con l'Amministrazione Comunale, che è l'Ente responsabile della struttura e del servizio, e a cui è riconducibile la responsabilità del rispetto di quanto enunciato nella presente Carta del Servizio, il Responsabile dell'Area Servizi alla Persona ed il Coordinatore del Nido sono gli interlocutori privilegiati per segnalazioni di eventuali omissioni o disfunzioni riscontrate.

SEDE AMMINISTRATIVA
Ufficio Servizi alla Persona
P.zza Litta Modignani, 9
20002 OSSONA (MI)
Tel. 029010003 interno 5
E-mail: servizisociali@comunediossona.it
Pec: posta.certificata@pec.comunediossona.it
Sito web: www.comunediossona.it
Partita IVA: 02937330153
C.F. 86002350154

Standard di qualità

La qualità della sicurezza

Possesso dei requisiti di legge in materia di sicurezza, documentazione tecnica e controlli periodici effettuati sulla struttura, sulle attrezzature e sui materiali.

Qualità professionale

Possesso dei titoli di studio richiesti dal ruolo professionale ed esperienza pluriennale; rispetto del rapporto numerico educatore/bambini previsto per l'accreditamento delle unità d'offerta sociali (rapporto 1/7 in relazione ai bambini frequentanti e per almeno 7 ore nel corso della giornata, in concomitanza con lo svolgimento dell'attività educativa, vale a dire dalle ore 7.30 alle ore 13.30, e dalle 15.30 alle 16.30); formazione permanente ed aggiornamento professionale; supervisione pedagogica.
Si veda: l'All. 1: elenco del personale in servizio, con specificata la qualifica (è evidenziato il numero del personale per ogni profilo); l'All. 2: piano formativo, con specificato il numero delle ore di formazione previste dalla normativa in vigore per il personale educativo ed il coordinatore.

Qualità dell'ambiente

Utilizzo di materiali naturali nell'arredamento e nei materiali didattici e di sviluppo.

Qualità alimentare

Massima attenzione alla qualità igienica, merceologica, organolettica e nutrizionale delle materie prime destinate alla somministrazione.
Rispetto delle norme igienico-sanitarie nella preparazione e nella distribuzione degli alimenti forniti.
Utilizzo privilegiato di prodotti locali e biologici.
Presenza di un tecnologo alimentare/nutrizionista che dirige, sorveglia e conduce tutti i processi di lavorazione dei prodotti alimentari della cucina.

Qualità della partecipazione delle famiglie

Partecipazione alla gestione, attività extra-didattiche, rispetto delle differenze. Incontri informativi/formativi per i genitori sui temi dell'infanzia con la partecipazione della coordinatrice pedagogica o di esperti/consulenti, momenti di confronto fra genitoried educatori, attività di sostegno pedagogico, attività di socializzazione attraverso laboratori, feste, incontri a tema, periodica rilevazione del gradimento del servizio.

Come fare segnalazioni e proposte

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire del servizio o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta del Servizio, i familiari degli utenti del Nido possono, individualmente o in forma associata, fare segnalazioni e presentare reclamo.

In questo modo, gli utenti possono segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta relativi alla realizzazione del servizio ed alla trasparenza dell'azione amministrativa, oltre che presentare proposte in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione, e dare suggerimentiritenuti utili per il miglioramento della qualità.

I reclami e le segnalazioni possono essere espressi in forma verbale, scritta (utilizzando l'apposita scheda allegata – All. 3), telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami verbali e telefonici sono accettati nei casi in cui i disservizi o le situazioni lamentate abbiano carattere di urgenza, fermo restando che devono comunque successivamente essere presentati in forma scritta.
I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati, se non contengono cioè gli elementi minimi utili per l'individuazione del disservizio o dell'anomalia riscontrata ovvero del problema segnalato.
L'Amministrazione, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta,

entro i 10 giorni lavorativi successivi al ricevimento del reclamo, attivandosi nel contempo per rimuovere le cause che lo hanno provocato.

All'ingresso del Nido è collocato un contenitore destinato a raccogliere eventuali reclami, suggerimenti, proposte, encomi. Per agevolarne l'utilizzo, le famiglie possono utilizzare gli appositi moduli disponibili presso il contenitore stesso.

Il Comune si impegna ad adottare tutte le misure regolamentari amministrative e ad attuare tutte le azioni organizzative necessarie a dare piena effettività ai principi, alle regole e agli impegni contenuti nellapresente Carta del Servizio.

Il Comune si impegna inoltre ad aggiornare periodicamente la Carta del Servizio, per adeguarla costantemente alle esigenze dell'utenza e a quelle derivanti da mutamenti legislativi o di altra natura, che incidano in misura rilevante sull'erogazione dei servizi educativi per la prima infanzia.

Consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, l'Amministrazione effettua sondaggi per conoscere come gli stessi giudichino il servizio.
A tale scopo viene effettuata una rilevazione annuale mediante questionari che vertono sugli aspetti organizzativi, educativi ed amministrativi del servizio, oltre a prevedere la possibilità di formulare proposte. I risultati ottenuti mediante la rilevazione sono comunicati alle famiglie sia in occasione degli incontri periodici in programma al Nido, sia attraverso apposita documentazione distribuita a tutti gli utenti, sia mediante pubblicazione sul sito web del Comune.

Le disposizioni contenute nella presente Carta del Servizio si applicano fino a quando non intervengano, nella materia in essa trattata, disposizioni contrarie o difformi dettate con legge.

Servizi in rete

Il Nido, all'interno di una rete di servizi che operano sul territorio, mantiene rapporti di collaborazione con:

Scuole dell'Infanzia

Il Nido collabora con le Scuole dell'Infanzia del territorio, nella consapevolezza dell'importanza e dell'opportunità di individuare percorsi di continuità che facilitino il passaggio del bambino e che diano fluidità alla sua storia.

Servizi Sociali Comunali

La collaborazione riguarda la segnalazione e valutazione di casi particolari, anche in merito ad eventuali interventi di carattere economico.

Consultori Familiari

Una particolare attenzione alle attività dell'area materno-infantile: iniziative a supporto dei genitori,occasioni di incontro sui temi della crescita, per aiutarei genitori a riconoscere e valorizzare le proprie risorse, per accrescere la fiducia nelle proprie capacità.

ASST

Impegnata nelle comunità infantili, collabora, anche all'interno dei Nidi a tutte le attività di prevenzione e di educazione alla salute.
Effettua periodicamente la vigilanza sul servizio ai fini della verifica del mantenimento dei requisiti prescritti per l'autorizzazione al funzionamento.

Neuropsichiatria Infantile

La collaborazione riguarda le modalità di intervento a favore di bambini con fragilità o problematiche familiari, supportando il lavoro del personale del Nido.

Ufficio di Piano del Magentino

Il Nido partecipa ai momenti di confronto promossi dall'Ufficio di Piano, ed è parte attiva nei percorsi di progettazione e realizzazione di iniziative, azioni eservizi finalizzati alla costruzione di un welfare di comunità.

Riferimenti normativi

Convenzione Internazionale sui Diritti dell'Infanzia, approvata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 20 Novembre 1989

Legge 28 Agosto 1997, n. 285 – "Disposizioni per la promozione di diritti ed opportunità per l'infanzia e l'adolescenza"

L.R. 6 Dicembre 1999, n. 23 – "Politiche regionali per la famiglia"

Legge 8 Novembre 2000, n. 328 – "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"

L.R. 14 Dicembre 2004, n. 34 – "Politiche regionali per i minori"

D.G.R. 11 febbraio 2005 – N. 7/20588 – "Definizione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi di autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali per la prima infanzia"

D.G.R. 16 febbraio 2005- N. 20943 – "Criteri a cui i Comuni dovranno attenersi per la definizione dei requisiti per l'accreditamento delle strutture diurne per la prima infanzia"

Circolare n. 35/2005 "Primi indirizzi in materia di autorizzazione, accreditamento e contratto in ambito socio-assistenziale"

Circolare n. 45/2005 "Attuazione della D.G.R. 20588 dell'11.02.2005: indicazioni, chiarimenti, ulteriori specificazioni"

Circolare n. 18/2007 "Indirizzi regionali in materia di formazione/aggiornamento degli operatori socio-educativiai fini dell'accreditamento delle strutture sociali per minori e disabili ai sensi della D.G.R. VII/20943 del 16 Febbraio 2005"

Circolare n. 25/2007 "Ulteriori indicazioni per i servizi per la prima infanzia"

Circolare n. 5/2008 "Prime indicazioni sui provvedimenti da adottare in ottemperanza alla L.R. 3/2008"

Circolare 8/2008 "Seconda Circolare applicativa della L.R. 3/2008"

L.R. 12 Marzo 2008, n. 3 – "Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e sociosanitario"

D.G.R. 13 Giugno 2008, n. 7437 – "Determinazione in ordine all'individuazione delle Unità d'Offerta Sociali ai sensi dell'art. 4, comma 2, della L.R. 3/2008"

Circolare 1/2009 della D.G. Famiglia e Solidarietà Sociale "Accreditamento delle unità d'offerta sociali"

Decreto 15 Febbraio 2010, n. 1254 della D.G. Famiglia e Solidarietà Sociale – "Prime indicazioni operative inordine a esercizio e accreditamento delle unità d'offerta sociali"

"Requisiti per l'accreditamento dei servizi per la prima infanzia" approvati dall'Assemblea dei Sindaci dell'Ambito Territoriale del Magentino nella seduta del 27 Gennaio 2011

"Regolamento per l'istituzione e il funzionamento delservizio Asilo Nido comunale" approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 7 del 28 Febbraio 2011

Deliberazione ASL MI 1 – Direzione Sociale – U.O.C.Vigilanza e controlli strutture socio-sanitarie e sociali
– N. 471 del 13.09.2013, avente ad oggetto "Approvazione

delle “Linee Guida – Modello omogeneo sovra distrettuale ASL Milano 1. Requisiti di Accreditamento Sociale Area Materno Infantile” e del “Modello omogeneo sovra distrettuale ASL Milano 1 – Requisiti di accreditamento sociale Centro Socio Educativo”.”

D.G.R.9 Marzo 2020 – n. XI/2929 “Revisione e aggiornamento dei requisiti per l’esercizio degli asili nido: modifica della D.G.R. 11 febbraio 2005, n. 20588. Determinazioni”.

Deliberazioni con cui annualmente la Giunta Comunale approva l’avviso pubblico di apertura delle iscrizioni al Nido ed il calendario di apertura per l’anno educativo, stabilisce i punteggi assegnabili ai fini della formazione della graduatoria e fissa le rette di frequenza.

Sommario

- Che cos'è la Carta del Servizio …….. pag. 4
- Chi siamo …… pag. 5
- Dove siamo …….. pag. 5
- I principi …… pag. 6
- Le finalità …… pag. 7
- Inoltre il servizio lavora per… …… pag. 8
- Il progetto educativo …… pag. 9
- L'Educatrice in funzione di "regia educativa"…… pag. 10
- I materiali e le attività …… pag. 12
- L'ambiente …… pag. 14
- I tempi …… pag. 16
- L'ambientamento …… pag. 19
- Modalità di accesso al servizio …… pag. 20
- Funzionamento del servizio …… pag. 22
- Calendario anno educativo 2018/19……. pag. 24
- Partecipazione delle famiglie ai costi del servizio pag. 25
- Rette mensili anno educativo 2018/19…… pag. 26
- Soggetti che concorrono alla qualità del servizio pag. 28
- Standard di qualità …… pag. 31
- Come fare segnalazioni e proposte …… pag. 32
- Servizi in rete …… pag. 34
- Riferimenti normativi …… pag. 35