



Comune di  
Milano

DIREZIONE EDUCAZIONE  
AREA SERVIZI ALL'INFANZIA

# **Carta dei Servizi educativi all'infanzia del Comune di Milano**

Approvata con Deliberazione G.C. n. 1300 del 28/06/2013

Integrata dalla Deliberazione G.C. n. 983 del 06/08/2021



## INDICE

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI? .....	3
PRINCIPI FONDAMENTALI .....	4
LINEE DI INDIRIZZO DEI SERVIZI ALL'INFANZIA .....	5
I SERVIZI ALL'INFANZIA DELLA CITTÀ DI MILANO .....	7
LE CARATTERISTICHE DEL PROGETTO PEDAGOGICO/EDUCATIVO .....	10
ELEMENTI BASE DELLA PROGETTAZIONE EDUCATIVA .....	11
LA PARTECIPAZIONE E GLI IMPEGNI DELLE FAMIGLIE .....	14
SERVIZIO DI REFEZIONE .....	15
LE COMMISSIONI MENSA .....	16
CALENDARIO E ORARI .....	16
GLI OPERATORI DEL SERVIZIO .....	18
L'ACCESSO AI SERVIZI .....	19
LA CONTRIBUZIONE DEGLI UTENTI .....	19
TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA .....	20
LA VALUTAZIONE .....	20
LA TUTELA DEGLI UTENTI: OSSERVAZIONI, RECLAMI E RICORSI, MIGLIORAMENTO CONTINUO .....	21
LA QUALITÀ DEI SERVIZI ALL'INFANZIA .....	22
FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ .....	23
STANDARD DI FUNZIONAMENTO .....	24
APPENDICE: GLI INDICATORI .....	25



Comune di  
Milano

## PREMESSA

*La necessità di far fronte a una situazione di emergenza mai prima verificatasi, ha comportato la necessità di dover prevedere una diversa regolamentazione rispetto a quanto contenuto nella Carta dei Servizi Educativi all'Infanzia del Comune di Milano.*

*La Giunta Comunale, con deliberazione n. 983 del 06/08/2021 ha approvato le disposizioni per l'organizzazione e il funzionamento di nidi, sezioni primavera, scuole dell'infanzia comunali per l'anno educativo 2021/2022, che integrano il contenuto nella Carta dei Servizi Educativi all'Infanzia del Comune di Milano approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 1300 del 28/06/2013.*

*Le integrazioni riguardano il calendario scolastico e gli orari e gli operatori del servizio e sono evidenziate nel testo e riportate in corsivo. Come in questo riquadro.*

## CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI?

La Carta dei Servizi rappresenta il quadro di riferimento dei Servizi all'Infanzia, la cui versione integrale viene messa a disposizione delle famiglie in formato elettronico sul sito del Comune di Milano ([www.comune.milano.it](http://www.comune.milano.it)).

Attraverso la Carta dei Servizi la famiglia conosce i servizi all'infanzia comunali, comunali in appalto e privati accreditati convenzionati nei loro diversi aspetti organizzativi, educativi e i documenti che ne esplicitano in modo più specifico i percorsi e gli aspetti di qualità che li riguardano.

Essa definisce il complesso sistema delle relazioni che si instaurano tra chi eroga il servizio e chi ne fruisce; nella fattispecie i servizi educativi per la prima infanzia e i genitori dei bambini che si avvalgono del servizio, gli operatori dei servizi stessi, le altre agenzie formative e non del territorio.

La Carta dei Servizi:

INFORMA

- sui servizi educativi offerti;
- sui tempi e modi di partecipazione delle famiglie;
- sulle procedure di monitoraggio e controllo.

IMPEGNA

- l'Amministrazione Comunale a garantire il livello di qualità dei servizi all'infanzia erogati, mantenendo il processo di confronto e di scambio che sta alla base della costruzione del documento stesso e, soprattutto, su quello che si aprirà in seguito alla sua diffusione e alla sua messa in rete;
- a offrire servizi educativi ai bambini per dare loro opportunità di crescita e sviluppo;
- a offrire servizi educativi a sostegno del compito e dell'impegno di cura ed educazione delle famiglie con bambini;
- a fornire servizi di qualità indipendentemente dalla modalità di erogazione degli stessi.

INDICA

- diritti e doveri del cittadino e della Pubblica Amministrazione;
- rende visibile la rete dei servizi a livello locale e il suo funzionamento.

È

- un patto tra la Pubblica Amministrazione e gli utenti del servizio;
- per gli utenti, loro famiglie e per coloro che desiderano conoscere le modalità di risposta ai bisogni.

**È STRUMENTO**

- per gli utenti e i loro familiari e per coloro che desiderano conoscere le modalità di risposta ai bisogni.

**È UTILE**

- agli uffici, agli enti, alle istituzioni, alle organizzazioni del privato sociale e del volontariato e a chiunque partecipi alla fase di programmazione, di gestione o di valutazione dei servizi.

La Carta dei Servizi esplicita e rende trasparente la sinergia tra cittadini ed amministratori in materia di servizi per l'infanzia, in un'ottica di corresponsabilità e compartecipazione con l'intento di tutelare i bambini e di fornire adeguati strumenti di controllo e valutazione, sulla base delle normative in vigore.

Indica i contenuti su cui si costruisce il rapporto tra le famiglie dei bambini iscritti ai servizi comunali, comunali in appalto e privati accreditati convenzionati, i cittadini, le agenzie educative del territorio e gli operatori dei servizi stessi.

Le disposizioni contenute nella Carta dei Servizi hanno valore di direttiva generale, cui si attiene l'Amministrazione per la loro organizzazione ed erogazione.

Le indicazioni della presente Carta si applicano fino a quando non intervengano in materia disposizioni modificative o contrarie, contenute in contratti collettivi o in norme di legge.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

Fatti salvi i principi della Costituzione Italiana (Artt. 2-3-33-34) e muovendosi secondo una prospettiva che considera innanzitutto il bambino come soggetto di diritto è possibile indicare alcuni principi di fondo dai quali traggono giustificazione e orientamento i servizi educativi dell'Amministrazione Comunale di Milano.

Per un servizio educativo, ritenere i bambini soggetti di diritto, significa considerare il loro sviluppo e la loro crescita come un valore per l'intera comunità ed assumersi quindi consapevolmente la responsabilità di accompagnarli nella conquista della loro piena cittadinanza.

Secondo questa prospettiva un servizio educativo non può non pensarsi come parte della comunità più ampia in cui è inserito e perciò muoversi secondo logiche di condivisione di corresponsabilità educative che costituiscono una parte non certo marginale della propria progettualità.

Così orientati, i servizi si adoperano per rafforzare la rete di interazioni con altri soggetti istituzionali che, a diverso titolo e in maniera complementare, si occupano di infanzia con l'obiettivo del confronto e della costruzione di una progettualità e di un linguaggio condivisi affermando:

**UGUAGLIANZA E  
VALORIZZAZIONE DELLE  
DIFFERENZE**

intese come eguaglianza delle opportunità. I servizi educativi del Comune di Milano sono aperti ai bambini, senza discriminazioni di razza, sesso, religione, condizioni socioeconomiche e psicofisiche. Particolare attenzione è riservata alle situazioni di disabilità, di disagio, di difficoltà psicologiche o di adattamento, ricercando forme di cooperazione con i servizi sociali e sanitari per poter costruire interventi orientati a ridurre gli svantaggi e ad offrire pari opportunità di crescita a tutti i bambini.

**GARANZIA DI  
CONTINUITA'**

intesa come **certezza dell'erogazione del servizio** nel funzionamento dei servizi, che viene opportunamente programmato e costantemente verificato, nell'ambito del calendario annuale di apertura, definito nel rispetto delle norme in materia.

**PARTECIPAZIONE**

intesa come strumento per favorire attraverso una partecipazione attiva responsabile l'efficacia dell'azione educativa.

**EFFICIENZA, EFFICACIA  
E TRASPARENZA**

intesa come impegno a lavorare costantemente in un'ottica di miglioramento continuo per garantire la massima informazione ai cittadini ed agli utenti dei servizi e ad assicurare equità e correttezza nell'azione amministrativa e garantire l'accesso agli atti nel pieno rispetto delle disposizioni previste dalle norme in materia.

**DIRITTO DI SCELTA**

intesa come esercizio del diritto di scegliere, da parte delle famiglie, fra le diverse strutture che erogano il servizio anche attraverso accentuazione diversificata delle diverse tipologie di attività didattiche; la libertà di scelta si esercita nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse.

**TUTELA DELLA PRIVACY**

i dati personali e le immagini dei bambini sono tutelati dal D. Lgs. 196/2003 e dal Regolamento UE 2016/679. Il personale può effettuare riprese video e fotografiche previa autorizzazione scritta da parte del genitore che viene richiesta all'atto dell'iscrizione al servizio. Foto e filmati dei bambini possono comunque essere utilizzati esclusivamente nell'ambito di iniziative educative o culturali promosse dall'Amministrazione Comunale. Tutte le informazioni all'interno dei servizi sono coperte dal segreto d'ufficio a cui tutti gli operatori devono rigorosamente attenersi.

## LINEE DI INDIRIZZO DEI SERVIZI ALL'INFANZIA

I Servizi all'Infanzia del Comune di Milano sono protagonisti nell'offerta educativa, tesa alla crescita integrale dei bambini ed al sostegno alle famiglie con figli da zero a sei anni; costruiscono un sistema di opportunità educative che favoriscono, in stretta integrazione con le famiglie, l'armonico, integrale e pieno sviluppo delle potenzialità delle bambine e dei bambini.

La realizzazione di tali finalità deriva dal riconoscimento dei bambini come individui sociali competenti e attivi, come soggetti portatori di originali identità individuali, come titolari del diritto ad essere attivi protagonisti della loro esperienza e del loro sviluppo all'interno di una rete di contesti e relazioni capaci di sollecitare e favorire la piena espressione delle loro potenzialità individuali.

La realizzazione di tali finalità consegue, altresì, dalla stretta integrazione dei servizi con le famiglie, riconosciute come co-protagoniste del progetto educativo dei servizi, portatrici di propri valori e culture originali, nonché dei diritti all'informazione, alla partecipazione e alla condivisione delle attività realizzate all'interno dei servizi medesimi.



Comune di  
Milano

I servizi educativi per l'infanzia sono luoghi di elaborazione, produzione e diffusione di un'aggiornata cultura dell'infanzia.

La cultura dei servizi per l'infanzia garantisce una qualità educativa adeguata allo sviluppo evolutivo di ogni bambino. Costruita nel tempo, scritta nelle pratiche educative, oltre che nelle affermazioni di principio, costituisce la cornice di riferimento utile a orientare l'eventuale ampliamento del sistema dei servizi e/o la differenziazione delle loro tipologie che la domanda sociale può suggerire o richiedere.

I servizi educativi per l'infanzia del Comune di Milano, sono un sistema articolato che nel tempo ha acquisito una sua peculiare fisionomia.

Nei Nidi, nelle Scuole dell'infanzia e nei Servizi integrativi occorre tenere conto della diversità dei contesti in cui i singoli servizi sono collocati e della forte complementarità dello sviluppo affettivo, sociale e intellettuale dei bambini.

Le capacità di bambine e bambini si affinano in contesti di esperienza. Per questo motivo le linee di indirizzo dei servizi all'infanzia, volte a promuovere capacità e competenze, devono delineare con chiarezza le situazioni di esperienza (contesti, attività, modalità di svolgimento, ecc.) che si presuppone possano favorire la crescita delle diverse capacità. Situazioni di vita quotidiana, dunque, che l'adulto allestisce in quanto motivanti e coinvolgenti e entro le quali opera dall'interno, calibrando i propri interventi e le proprie proposte. Le competenze vanno quindi intrecciate con i lineamenti di metodo: esplorazione, ricerca, valorizzazione del gioco, vita di relazione, mediazione didattica, osservazione, progettazione, verifica, documentazione.

La vitalità dei servizi e buona parte della sua specificità risiede proprio nell'attenzione rivolta alle forme relazionali, organizzative e didattiche che consentono un incontro significativo con i saperi formalizzati e che favoriscono un uso consapevole e critico dei diversi linguaggi offerti dalla cultura.

I tre attori in educazione sono:

#### I BAMBINI

- come soggetti di diritto;
- come centralità del progetto educativo;
- nella loro unicità, nella differenza di genere e cultura;
- con le proprie caratteristiche psicofisiche e sociali;
- con la propria storia familiare;
- che, per costruire la propria identità, hanno bisogno di riferimenti relazionali e spazio-temporali, che hanno diritto ad esprimersi e ad essere ascoltati;
- ricchi di curiosità, desiderosi di apprendere con tutti i sensi, che hanno bisogno di sperimentare, di mettersi alla prova;
- potenzialmente capaci di apprendere e stabilire con gli adulti e con i coetanei relazioni significative.

#### EDUCATORI

- responsabili della progettazione, programmazione e gestione delle attività educative e di cura dei bambini/e frequentanti;
- registi e punto di riferimento assicurano a ciascun bambino il senso di sicurezza e il contenimento emotivo di cui ha bisogno per sentirsi libero e fiducioso nel rapporto con gli altri;
- pur lasciando libero ciascun bambino di compiere esperienze e scoperte ha particolare cura nel contrastare i processi di emarginazione o isolamento dei bambini con maggiori difficoltà nell'interazione di gruppo;
- si pongono come sostegno e guida sia al singolo bambino che al gruppo e predispongono le esperienze, regolano e mediano gli interventi, calibrano le proposte nel rispetto dei bisogni e delle potenzialità del singolo e del gruppo;
- accolgono adulti e bambini, osservano le relazioni e progettano attività/spazi/materiali consoni ai bisogni rilevati.

#### LA FAMIGLIA E LA COMUNITA' SOCIALE

- come contesto primario di crescita e socializzazione;
- quale ecosistema di appartenenza del bambino;
- da accogliere nella sua dinamicità, unicità, con la sua cultura ed il suo stile educativo;
- una risorsa da sostenere, affiancare e valorizzare.

## I SERVIZI ALL'INFANZIA DELLA CITTÀ DI MILANO

Il **Nido d'infanzia** è un servizio rivolto alle bambine e ai bambini dai 3 mesi ai 3 anni. Il servizio dei nidi d'infanzia è erogato nelle seguenti forme:

- **gestione comunale diretta:** servizi erogati in strutture proprie con personale comunale;
- **gestione comunale in appalto:** servizi educativi erogati in strutture di proprietà del Comune di Milano, la cui gestione è affidata a un operatore economico vincitore di gara d'appalto, che adotta le regole di funzionamento e linee pedagogiche dei nidi comunali a gestione diretta;
- **privato accreditato in convenzione:** il Comune si avvale di strutture private accreditate nelle quali una quota di posti nido viene riservata alle bambine e ai bambini, provenienti dalle graduatorie comunali.
- **altre forme di impegno di terzi:** previste o consentite dalla normativa in vigore.

Generalmente, in base al numero delle bambine e dei bambini iscritti, ogni servizio di nido d'infanzia si articola in sezioni (gruppi di bambini), mettendo insieme i bambini per fasce d'età. Le sezioni sono chiamate "*sezioni piccoli*", quando raccolgono bambine e bambini dai tre mesi ai dodici mesi, "*sezioni medi/grandi*" quando raccolgono bambine e bambini dai dodici mesi ai trentasei mesi.

In base ai posti disponibili, alla tipologia del servizio o alle scelte organizzative e educative, si potranno prevedere altre modalità di comporre le sezioni.

### NIDO D'INFANZIA E SEZIONE PRIMAVERA

Sono servizi fondati sull'attenzione alle bambine e ai bambini: tale attenzione riguarda la realizzazione progressiva della loro identità individuale, il loro essere fonte di diritti molteplici, la costruzione della consapevolezza di sé, l'attuazione di un raccordo stretto con le famiglie e con la cultura o le culture di provenienza.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Il servizio "**Nido d'infanzia**" del Comune di Milano fa riferimento, oggi, ai seguenti documenti normativi:

- L. n. 1044 del 6.12.1971 – Piano quinquennale per l'istituzione di asili-nido comunali con il concorso dello Stato
- L.R. n. 1 del 7.1.1986 – Riorganizzazione e Programmazione dei Servizi Socio - assistenziali della Regione Lombardia
- L. n. 285 del 28.8.1997 – Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza
- L. R. n. 23 del 6.12.1999 – Politiche regionali per la famiglia
- L. R. n. 34 del 14.12.2004 – Politiche regionale sui diritti dei minori
- D.G.R. n. 16899 del 26.03.2003 – Politiche regionali per la famiglia 2004
- D.G.R. n. 20588 del 11.02.2005 – Requisiti Servizi sociali per la prima infanzia
- D.D.G. n. 200881 del 24.11.2003 – Piani di finanziamento nidi aziendali
- D.G.R. n. 17851 del 11.06.2004 – Finanziamento nidi aziendali
- D.G.R. n. 20741 del 16.02.2005 – Scheda Frisl 2005/2007 realizzazione asili nido prima infanzia
- D.G.R. n. 14043 del 08.08.2003 – Linee guida per l'adozione
- D.G.R. n. 2929 del 9.03.2020 – Revisione e aggiornamento dei requisiti per l'esercizio degli asili nido: modifica della D.G.R. n. 20588 del 11 febbraio 2005
- D.G.R. n. 1428 del 27.11.2023 – Definizione dei criteri di accreditamento per i servizi educativi per la prima infanzia
- Circolare n. 42 del 17.12.2003 – Competenze in merito agli oneri per minori inseriti in strutture residenziali ed in affidamento familiare
- D.Lgs. n. 267 del 18.8.2000 – Testo unico sull'Ordinamento degli Enti Locali
- L. n. 328 del 8.11.2000 – Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e Servizi sociali
- L. n. 104 del 5.02.1992 – Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici
- Amministrazione del patrimonio e contabilità dello Stato del 19 maggio 1995 n.163 Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di "Carta dei Servizi"
- L. n. 273 del 11.07.1995 – Conversione in legge con modificazioni del D.L. n. 163 del 12 maggio 1995 recante misure urgenti per la semplificazione dei provvedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle Pubbliche Amministrazioni
- L. n. 281 del 30.07.1998 – Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti (art.4 comma 4)
- Direttiva sulle attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni del 07.02.2002
- D.Lgs. n. 196 del 30.06.2003 – Codice in materia di protezione dei dati personali (con Allegati A, B e C)
- Statuto del Comune di Milano



Comune di  
Milano

Gli obiettivi educativi del nido d'infanzia sono:

- offrire ai bambini e alle bambine un luogo di formazione, di crescita armonica e serena e di socializzazione nella prospettiva del loro benessere psico-fisico;
- prevenire ed intervenire su condizioni di svantaggio psico-fisico e socio culturale;
- favorire la continuità educativa con la famiglia, con l'ambiente sociale e con gli altri servizi esistenti sul territorio;
- attuare azioni positive per favorire la promozione culturale dei propri servizi e l'informazione sulle problematiche relative alla prima infanzia.

La **Scuola dell'infanzia** accoglie bambine e bambini dai 3 anni ai 6 anni, residenti nel territorio comunale, con la possibilità, in conformità alle norme vigenti, di anticipare l'accesso. In base al numero di bambini iscritti, ogni scuola si articola in sezioni (gruppi di bambini). In base ai posti disponibili, alla tipologia del servizio o alle scelte organizzative e educative, si possono prevedere diverse modalità di comporre le sezioni: sezioni eterogenee, sezioni bi-età e sezioni omogenee per età.

Le linee generali del Progetto Educativo si ispirano, oggi, agli *"Orientamenti delle attività educative per la scuola materna"* (Decreto Ministeriale del 3 giugno 1991), alle *"Indicazioni nazionali per i piani personalizzati delle attività educative nella scuola dell'infanzia"* (allegato al Decreto Legislativo 19 febbraio 2004, n. 59, Definizione delle norme generali relative alla scuola dell'infanzia e al primo ciclo dell'istruzione, a norma dell'art. 1 della legge 53/2003) e alle *"Indicazioni per il curriculum"* emanate dal Ministero Pubblica Istruzione nel settembre 2012.<sup>2</sup>

- 
- Circolari Comunali
  - Linee di Indirizzo Igienico Sanitarie per i Nidi d'Infanzia

<sup>2</sup> Il servizio **"Scuola dell'infanzia"** del Comune di Milano fa riferimento, oggi, inoltre ai seguenti documenti normativi:

- L. n. 285 del 28.8.1997 – Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza
- L. R. n. 23 del 6.12.1999 – Politiche regionali per la famiglia
- L. R. n. 34 del 14.12.2004 – Politiche regionali sui diritti dei minori
- L. n. 62 del 10.03.2000 – Norme per la parità scolastica e disposizioni sul diritto allo studio e all'istruzione
- D.Lgs. n. 267 del 18.8.2000 – Testo unico sull'Ordinamento degli Enti Locali
- L. n. 53 del 28.03.2003 – Riforma della scuola
- D.Lgs. n. 59 del 19.02.2004 – Definizione delle norme generali relative alla Scuola dell'Infanzia e al primo ciclo dell'istruzione
- L. n. 104 del 5.02.1992 – Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01. 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici
- Direttiva n. 254 del 21.07.1995 e D.P.C.M. del 07.06.1995 (Carta dei servizi scolastici)
- L. n. 281 del 30.07.1998 – Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti
- Direttiva sulle attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni del 07.02.2002
- D.Lgs. n. 196 del 30.06.2003 – Codice in materia di protezione dei dati personali
- "Indicazioni per il curriculum", Ministero della Pubblica Istruzione, 5.12.2012
- D.L. n. 137 del 1.09.2008 – Disposizioni urgenti in materia di istruzione e università
- Statuto del Comune di Milano
- Deliberazioni, Circolari e Comunicati Comunali.





Comune di  
Milano

## SCUOLA DELL'INFANZIA

La scuola dell'infanzia promuove lo sviluppo dell'identità, dell'autonomia, della competenza, della cittadinanza. Si propone come ambiente di relazione, di cura, di apprendimento. L'apprendimento avviene attraverso l'esperienza, l'esplorazione, i rapporti tra i bambini, con la natura, gli oggetti, l'arte, il territorio e le sue tradizioni, attraverso la rielaborazione individuale e collettiva delle esperienze e attraverso il gioco.

In particolare la scuola dell'infanzia riconosce come suoi connotati essenziali:

- la valorizzazione del gioco
- l'esplorazione e la ricerca
- la vita di relazione
- la mediazione didattica
- l'osservazione, la progettazione, la verifica
- la documentazione
- l'organizzazione della sezione
- le attività ricorrenti di vita quotidiana
- la strutturazione degli spazi
- la scansione dei tempi.

## I SERVIZI INTEGRATIVI

Sono servizi che si pongono l'obiettivo di rispondere al bisogno delle famiglie milanesi di strutture educative integrative flessibili e sono di sostegno alla genitorialità con il richiamo alla valorizzazione dei saperi delle famiglie e alla traduzione sul piano pedagogico delle istanze della famiglia stessa, in un rapporto dialettico di dinamica reciprocità.

Si suddividono in:

**CENTRO PRIMA INFANZIA** è una struttura educativa flessibile che accoglie, con possibilità di frequenza continua o discontinua e per un massimo di 4 ore al giorno, bambini dai tre mesi ai tre anni, accompagnati da genitori o adulti di riferimento. Viene fornita dal servizio di refezione scolastica una merenda sia nel corso della mattina che nel corso del pomeriggio e non è previsto il pranzo. Nel centro prima infanzia il bambino può avviare e sviluppare le proprie potenzialità e competenze ed avviare i primi passi verso l'autonomia, mentre i genitori hanno la possibilità di condividere e confrontare le esperienze per contenere eventuali ansie determinate da particolari situazioni di solitudine e sicurezza.

**TEMPO PER LE FAMIGLIE** è un servizio rivolto alle famiglie con bambini in età 0 - 3 anni, che non fruiscono dei servizi all'infanzia, che si pone come centro di supporto e accoglienza alla famiglia e come luogo di incontro e scambio tra adulti e tra bambini e adulti.

**SPAZIO GIOCO** è un servizio rivolto alle famiglie con bambini. È un luogo protetto e stimolante nel quale i bambini hanno la possibilità di fare esperienze di gioco e laboratorio, di interagire con altri bambini e con adulti accompagnatori oltre che con gli educatori presenti. Agli adulti accompagnatori è richiesta una presenza attiva e di interazione con il personale educativo preposto, sia nelle varie attività, sia nella scelta e nell'utilizzo corretto dei giochi e dei materiali a disposizione.

L'elenco completo e aggiornato di tutti i servizi all'infanzia è disponibile sul sito web del Comune di Milano ([www.comune.milano.it](http://www.comune.milano.it)) nelle sezioni dedicate:

- [www.comune.milano.it/aree-tematiche/scuola/0-3-anni](http://www.comune.milano.it/aree-tematiche/scuola/0-3-anni)
- [www.comune.milano.it/aree-tematiche/scuola/3-6-anni](http://www.comune.milano.it/aree-tematiche/scuola/3-6-anni)

## LE CARATTERISTICHE DEL PROGETTO PEDAGOGICO/EDUCATIVO

Il progetto educativo, elaborato e condiviso dal gruppo di operatori, può avere una pluralità di declinazioni e diverse possibili traduzioni, ma deve comunque prevedere un'attenta considerazione e specifiche proposte relative alle dimensioni di seguito indicate:

- l'identificazione di obiettivi educativi specifici;
- la programmazione dei percorsi educativi e degli aspetti organizzativi necessari al raggiungimento degli obiettivi;
- l'osservazione e la documentazione dei processi di socializzazione e di apprendimento dei bambini;
- le risorse professionali;
- gli spazi e materiali e strumenti didattici;
- i tempi e ritmi della giornata educativa;
- il gioco;
- l'interazione tra pari;
- l'inserimento;
- i rapporti con i genitori;
- gli strumenti di monitoraggio e valutazione.

Il lavoro in équipe finalizzato all'attività di progettazione rappresenta un processo necessario.

Gli orientamenti ministeriali costituiscono un utile riferimento accanto ad altri riferimenti teorici e pratici, frutto dell'esperienza e delle riflessioni maturate nel corso degli anni dagli educatori.

Il progetto educativo elaborato, pur presentandosi come sufficientemente definito per poter costituire la necessaria cornice entro la quale dare un senso alle azioni e proposte educative, non è inteso come programma rigidamente definitivo ma piuttosto come strumento orientativo, disponibile a subire quegli adattamenti e quelle integrazioni o riduzioni che l'esperienza dei bambini suggerirà di apportare.

Le esperienze educative che si realizzano nelle scuole fanno riferimento alle ricerche in campo educativo e ai documenti programmatici di riferimento e contemporaneamente hanno origine dalla ricerca costante e dall'approfondimento di temi e argomenti che riguardano:

- la storia personale e sociale dei bambini;
- le pratiche di vita quotidiana;
- gli oggetti e i fenomeni del mondo naturale, fisico, artificiale;
- il mondo delle emozioni e quello dell'immaginario;
- l'espressione e la comunicazione linguistica;
- l'insieme delle esperienze corporee, drammatico - teatrali, musicali.

Il Progetto Educativo utilizza e integra le competenze apprese tramite gli interventi di formazione che il personale educativo ha effettuato.

Il Progetto Educativo si concretizza attraverso la **progettazione educativa/didattica**, articolata in **piani operativi**.

La progettazione educativa definisce le linee comuni condivise dal collegio e il progetto didattico viene elaborato entro la fine del mese di ottobre di ogni anno in base ai bambini presenti e alla formazione dei gruppi sezione.

La progettazione didattica della sezione o del servizio si configura come dinamica, flessibile, tale da favorire il fare, la scoperta, la conoscenza e lo scambio sociale, nel rispetto dei diversi stili cognitivi individuali e delle pregresse esperienze familiari e sociali dei bambini.

Essa è oggetto di verifica periodica da parte del Collegio alla presenza del/della responsabile del servizio.

La programmazione educativa e didattica ha un duplice scopo:

- verso l'esterno: è un'importante informazione (per i genitori, le altre scuole, il Comune, etc...) su ciò che si intende fare nel corso dell'anno; è un rendiconto delle proprie intenzioni e delle proprie scelte educative;
- verso l'interno: anticipa gli obiettivi che saranno proposti ai bambini perché non possono essere casuali, ma richiedono un sistema organico e coerente.

Il progetto educativo e la progettazione didattica, pur realizzandosi in un contesto di vita collettivo (la sezione e la scuola), rispettano i tempi e le modalità di sperimentazione e apprendimento e i bisogni specifici di ogni bambino, in relazione alla sua storia e alle sue caratteristiche personali.

Particolare attenzione è riservata ai bambini in situazione di disagio/disabilità, che sono accolti con specifici interventi, tra i quali, qualora necessario, la presenza di un educatore di sostegno. Strumento essenziale per l'integrazione sono il lavoro di rete e la predisposizione, in accordo con le famiglie interessate, i servizi socio-sanitari-assistenziali e secondo le norme vigenti, di tempi di cura e di esperienza educativa secondo i Piani Educativi Individualizzati (PEI), ed eventuali altri nuovi strumenti. Secondo le norme e la prassi vigenti è possibile una ulteriore permanenza di un bambino disabile oltre i limiti di età di 3 anni nei Nidi d'infanzia e di 6 anni nella Scuola d'infanzia.<sup>3</sup>

La presenza nei servizi di molti bambini che provengono da altri Paesi rappresenta una risorsa per favorire il dialogo, il rispetto reciproco e il senso di sé e della propria identità personale e sociale.

Il servizio si impegna alla migliore accoglienza nei confronti dei bambini immigrati. La conoscenza e la valorizzazione di culture, comportamenti, tradizioni, religioni, modi di vivere diversi sono risorse che concorrono alla formazione dei cittadini di domani (interculturalità quale momento strutturale dell'impianto educativo).

Le linee guida del progetto educativo e la programmazione delle attività redatti collegialmente all'inizio di anno, sono illustrati nel Piano di Offerta Formativa (P.O.F.)<sup>4</sup>, vengono messi a disposizione delle famiglie ed esposti all'albo del servizio entro il 30 di ottobre di ogni anno scolastico.

I singoli servizi, inoltre, ampliano e potenziano l'offerta educativa con progetti specifici, che possono essere comuni a tutti o a parte dei nidi e delle scuole d'infanzia comunali oppure essere sperimentali e avviati per temi o aree territoriali e riguardare solo alcune sedi.

## ELEMENTI BASE DELLA PROGETTAZIONE EDUCATIVA

- **L'inserimento** prevede uno specifico percorso di ambientamento per i bambini, con la presenza, al loro fianco, di un familiare/figura di riferimento. Il periodo di inserimento è considerato parte integrante del servizio. Il periodo dell'inserimento del bambino è un periodo di impegno per tutti: per la famiglia che lascia il bambino e per la scuola che lo accoglie; è pertanto un periodo in cui la collaborazione tra scuola e famiglia è particolarmente rilevante e significativa. Le caratteristiche costanti dell'inserimento sono rappresentate da:
  - gradualità per ciò che concerne i tempi dell'inserimento del bambino;

<sup>3</sup> La tempistica, la modalità di richiesta e i documenti necessari sono comunicati alle famiglie con apposito comunicato annuale da parte dell'Amministrazione.

<sup>4</sup> Il P.O.F., previsto dal DPR del 8 marzo 1999 n. 275 sull'autonomia scolastica, è il documento attraverso il quale ogni Servizio all'Infanzia comunale e accreditato presenta il proprio piano educativo e organizzativo (Il Piano è il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale delle istituzioni scolastiche ed esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa che i singoli servizi adottano nell'ambito della loro autonomia, art. 3



- continuità tra le risposte della famiglia e quella della scuola nei confronti delle esigenze del bambino.

Il servizio si attrezza, con tempi e/o spazi differenziati, al fine di rispondere alle esigenze individuali e di gruppo con flessibilità, fino al raggiungimento di un sereno ambientamento.

Il percorso di inserimento prevede anche l'accoglienza dei genitori, mettendo in atto strategie di comunicazione che facilitino la conoscenza del bambino e dell'istituzione in cui il bambino è ammesso.

- **La conoscenza e valorizzazione di ciascun bambino.** Il progetto educativo e la programmazione didattica, pur realizzandosi in un contesto di vita collettivo, rispettano i tempi e le modalità di sperimentazione e apprendimento e i bisogni specifici di ogni bambino, in relazione alla sua storia e alle sue caratteristiche personali. La presenza nei servizi educativi di molti bambini che provengono da altri Paesi rappresenta una risorsa per favorire il dialogo, il rispetto reciproco e il senso di sé e della propria identità personale e sociale. Il Servizio si impegna alla migliore accoglienza nei confronti dei bambini immigrati. La conoscenza e la valorizzazione di culture, comportamenti, tradizioni, religioni, modi di vivere diversi sono risorse che concorrono alla formazione dei cittadini di domani (interculturalità quale momento strutturale dell'impianto educativo).
- **L'osservazione** del comportamento del bambino nel contesto educativo è lo strumento privilegiato utilizzato dagli educatori per raccogliere informazioni che possono essere utili a conoscere di più e in modo più approfondito i bambini con cui interagiscono tutti i giorni. L'osservazione è condotta in modo sistematico ed è uno strumento per ricalibrare e aggiornare costantemente il progetto educativo/didattico. Osservare, ripensare e riprogrammare sono azioni strettamente correlate. Il ricorso all'osservazione nella pratica educativa stimola l'educatore a mettersi in discussione e a rivedere le proprie modalità di intervento per acquisire una maggiore flessibilità nelle risposte educative; flessibilità quanto mai necessaria alla dinamicità del processo educativo. L'osservazione che presta attenzione allo sviluppo ha uno scopo predittivo. In educazione, l'osservazione deve essenzialmente guardare al futuro. È necessario esercitare la pratica osservativa in una prospettiva evolutiva, tenendo conto di ciò che è progredito e ciò che non lo è, delle evoluzioni e delle regressioni, della sedimentazione e della maturazione delle esperienze. In altre parole, non c'è mai un "bambino dato", un bambino definito una volta per tutte. Per queste ragioni l'osservazione in situazione educativa si muove su tre direzioni: osservare per programmare, osservare per monitorare, osservare per valutare.
- **L'organizzazione della giornata educativa.** Il significato della giornata educativa (scansione della giornata in una successione ordinata e pensata di tempi e di modalità diversificate di intervento educativo) è quello di accogliere, valorizzare e dare "senso" alle molteplici attività del bambino. L'organizzazione del tempo all'interno dei servizi è legata al progetto educativo e didattico che scandisce la giornata, contiene la successione organizzata delle esperienze e prevede interventi flessibili per accogliere le esigenze di tutti i bambini. All'inizio dell'anno è importante organizzare il calendario delle attività annuali in relazione agli obiettivi che si intendono perseguire. L'organizzazione della giornata tiene conto delle esigenze specifiche del gruppo dei bambini (in rapporto all'età, al periodo dell'anno...) ed è scandita dalla successione regolare di alcune routine che favoriscono il senso di sicurezza e di appartenenza. Particolare valore hanno anche i momenti di accoglienza e del commiato che sono parte integrante della giornata educativa.
- **L'allestimento degli spazi e la scelta dei materiali didattici:** organizzazione degli spazi e di materiali diversificati per rispondere ai bisogni dei diversi bambini e alla tipologia delle attività educative. Vivere una parte della propria giornata in un servizio educativo assume una serie di significati che nei servizi all'infanzia sono rappresentati:
  - dalle sezioni che sono i luoghi principali di appartenenza, degli affetti, delle relazioni: esse sono luoghi di incontri, di scambi, di relazione con gli altri bambini e gli educatori;
  - dagli spazi esterni alla sezione (il salone, il laboratorio, il giardino, il quartiere, la città...), dove il bambino "si mette in gioco", prova il noto, il nuovo e il diverso, facendo emergere ed evolvere le proprie possibilità e potenzialità di apprendimento e di crescita.

La sezione è strutturata in zone diversamente attrezzate. I materiali sono di norma a disposizione dei bambini, in modo che li possano utilizzare autonomamente, con la cura di evitare che l'eccessiva presenza di stimoli e di opportunità disorienti ed ostacoli l'auto-organizzazione dei bambini nel gioco. Un'attenzione particolare è dedicata alla cura ed al rispetto degli arredi e dei materiali da parte degli adulti, dei bambini stessi ed al loro impegno nelle operazioni di riordino. L'allestimento degli spazi e la scelta dei materiali didattici rivestono un aspetto importante nell'organizzazione della giornata educativa e derivano da precise scelte pedagogiche e da ipotesi favorevoli all'approccio del bambino ad un ambiente ricco di esperienze.

All'interno di questo ambiente suddiviso in molteplici proposte educative il bambino si muove, si organizza, sperimenta, conosce, impara insieme con i suoi compagni e con le educatrici. Gli arredi e i materiali sono "a misura di bambino" e rispettano i criteri ergonomici propri delle fasce di età. Nei Servizi all'Infanzia sono previsti materiali didattici finalizzati ai bisogni dei bambini.

- **Le attività educative** sono finalizzate, pensate, organizzate e proposte tenendo conto della fascia di età e del livello evolutivo del bambino e mirate allo sviluppo delle sue competenze. Le esperienze educative sono offerte ai bambini attraverso una metodologia che utilizza il gioco e l'attività ludica come principale forma di apprendimento, in un contesto pensato e organizzato per soddisfare i loro bisogni e interessi e le loro curiosità. L'intervento educativo tiene conto della presenza di eventuali situazioni di disagio o di disabilità.
- **Le routine.** La vita quotidiana nei servizi all'infanzia ruota intorno ad alcuni momenti di routine: l'accoglienza, l'uso dei servizi igienici, il pasto con tutte le sue ritualità, il sonno, il commiato e tutti i momenti di passaggio da un'attività all'altra. Per il bambino i rituali quotidiani sono importanti perché lo rassicurano, lo fanno sentire accolto e sono ricchi di relazioni significative che danno senso al tempo trascorso; inoltre, i bambini, attraverso l'espletamento delle semplici attività di vita quotidiana, sviluppano la loro autonomia rendendosi gradualmente più indipendenti dagli adulti.  
I momenti di routine, riconosciuti come parti integranti dello sviluppo dell'autonomia, della consapevolezza del sé, dell'interiorizzazione delle regole, delle relazioni sociali, della progressiva consapevolezza dello scorrere del tempo, sono supportati da specifici obiettivi educativi.  
Il momento del pasto è concepito come momento integrato dell'attività educativa/didattica. Esso ha infatti, soprattutto nel nido, più finalità: una finalità strettamente alimentare, una relazionale, una di socializzazione alle abitudini della vita quotidiana e tutte devono essere tenute contemporaneamente in conto. Il momento del pranzo rappresenta un rituale importante con una valenza anche affettiva che rimanda alle abitudini e al rapporto con il cibo che il bambino vive all'interno della famiglia. È anche un momento di crescita collettiva e di scambio di relazioni, contatti affettivi e scambi sociali.
- **La verifica e valutazione** sono previste durante e alla fine del percorso di ogni singolo bambino e del gruppo. La verifica è un processo che riconosce o annulla o modifica la validità del percorso pedagogico effettuato per il raggiungimento degli obiettivi prefissati. La valutazione è un momento successivo e mette in atto un processo di condivisione del percorso. I momenti di verifica del lavoro sono di primaria importanza e vanno intesi come strumenti di lavoro, come modo per organizzare e riflettere sull'efficacia delle proposte didattiche; sono espressi al plurale in quanto è importante che essi siano effettuati sul processo in corso e non si limitino ad una verifica conclusiva, per non perdere il "reale concreto" su cui si sta operando.
- **La documentazione** riveste particolare significato in quanto il percorso educativo può essere adeguatamente analizzato, ricostruito e socializzato. Il percorso educativo si rende concretamente visibile, per sé stessi e per gli altri, attraverso la documentazione e la comunicazione dei dati relativi alle attività, e a tal fine ci si può avvalere sia di strumenti di tipo grafico e documentativi, sia delle tecnologie audiovisive e informatiche. Tali documentazioni, da raccogliere in modo anche agile ma continuativo, offrono ai bambini l'opportunità di rendersi conto delle proprie conquiste e forniscono a tutti i soggetti della comunità educativa varie possibilità di informazione, confronto, riflessione. I progetti dei servizi

educativi prevedono, in base alla **presenza di bambini disabili e/o in difficoltà**, differenziazioni e ulteriori momenti di programmazione dedicati, compresi eventuali adeguamenti degli spazi, dentro e fuori alla sezione. Per i bambini disabili è prevista la compilazione del P.E.I. (Piano Educativo Individualizzato), strumento essenziale per l'integrazione redatto con l'attiva partecipazione e sottoscrizione della famiglia, dei servizi socio-sanitari-assistenziali e secondo le norme vigenti. L'integrazione è considerata una risorsa per tutto il contesto educativo e rappresenta un importante indicatore di qualità dei processi di accoglienza, di apprendimento e di socializzazione di tutto il servizio. Attraverso specifici documenti, costruiti tramite un processo partecipativo tra educatori, esperti e genitori, in complemento alla Carta dei Servizi, sarà elaborata una specifica guida per l'erogazione del servizio di sostegno, recante standard di elevata di qualità.

## LA PARTECIPAZIONE E GLI IMPEGNI DELLE FAMIGLIE

L'Amministrazione Comunale garantisce e promuove la partecipazione dei genitori con modalità diverse e differenziate. A tal fine vengono ricercate ed organizzate occasioni di incontro e condivisione di momenti di vita all'interno del servizio e del progetto educativo rivolto ai bambini e alle bambine. Particolare attenzione viene riservata alle modalità di gestione degli incontri che, al di là di una funzione informativa sicuramente importante, si propongono di garantire la pratica dell'ascolto, il riconoscimento delle reciproche competenze e la costruzione di un rapporto di collaborazione e di fiducia.

Per favorire una progettualità educativa condivisa con i genitori che si può tradurre in una feconda complicità educativa che consente tra l'altro una positiva riattribuzione e redistribuzione di responsabilità agli attori che fuori e dentro ai servizi si muovono intorno al bambino. Si avranno pertanto, nei servizi diversi momenti di incontro:

- assemblee generali;
- riunioni di sezione;
- colloqui individuali;
- incontri tematici, feste, e uscite nel territorio extrascolastico;
- laboratori con i genitori.

### **A livello individuale:**

- nei colloqui individuali periodici e a richiesta fra educatrici e genitori, vengono approfondite le problematiche inerenti i singoli bambini, stabilendo proficue collaborazioni e coerenze tra gli interventi delle educatrici e quelle delle famiglie;
- nelle riunioni di sezione vengono affrontati temi specifici, che diventano opportunità di crescita, con un effetto di rinforzo del senso di appartenenza e collaborazione di fronte all'attuale emergenza educativa di confronto, di scambio e di incontro tra le famiglie e gli educatori, come la presentazione del progetto educativo/didattico del servizio; l'illustrazione dell'andamento e dell'organizzazione della vita del servizio; l'organizzazione di iniziative di sostegno al ruolo dei genitori, attraverso incontri formativi, tenuti da personale direttivo, educatrici, esperti chiamati per specifiche tematiche.

**A livello rappresentativo:** i genitori, eletti nei Consigli, partecipano alla programmazione e alla realizzazione del Piano dell'offerta formativa dei servizi, costruendo reti associative per avvicinare e coinvolgere anche le famiglie che si trovano in difficoltà.

La **partecipazione agli organi collegiali** rappresenta un'importante occasione per stabilire una collaborazione educativa tra famiglia e servizi, sia a livello di sezione che a livello di tutti i servizi afferenti al/alla Responsabile. Con riferimento agli aspetti organizzativi del servizio ed al Piano dell'offerta formativa, i genitori, in quanto legittimati dalla delega ricevuta dagli altri, possono intervenire per proporre, suggerire e decidere insieme agli educatori ed al/alla Responsabile.

La comunicazione è garantita alle famiglie soprattutto attraverso:

- la predisposizione dell'albo dei genitori presso tutti i servizi per le comunicazioni generali e specifiche;
- la comunicazione diretta agli utenti di comunicati e di documenti che interessano stabilmente le famiglie;
- la comunicazione da parte del Responsabile dei modi e tempi del ricevimento delle famiglie;
- le risposte alle lettere, alle segnalazioni, alle interrogazioni delle famiglie, nei tempi e nei modi adeguati;
- la garanzia di accesso agli atti nelle forme e nei modi stabiliti dall'Amministrazione Comunale.

La famiglia è garante:

- della regolarità della frequenza dando conto delle assenze;
- della comunicazione precisa ed aggiornata di tutti i loro recapiti telefonici;
- della compilazione dei moduli in merito ad eventuali deleghe e cambiamenti;
- del rispetto degli orari del servizio frequentato.

La frequenza ai servizi all'infanzia richiede alle singole famiglie l'osservanza delle regole che definiscono la vita dei servizi, nello specifico:

- le modalità di iscrizione, ammissione e frequenza stabilite e comunicate dall'Amministrazione Comunale, fornendo i dati richiesti e necessari in forma corretta e veritiera;
- le modalità per stabilire nei Nidi d'infanzia la quota di contribuzione, fornendo i dati richiesti e necessari in forma corretta e veritiera, e procedendo al pagamento delle quote, nelle forme e nei modi stabiliti e comunicati dall'Amministrazione Comunale;
- le modalità per stabilire nelle Scuole dell'infanzia la quota di contribuzione al costo del pasto o comunque quelle definite dall'Amministrazione, fornendo i dati richiesti e necessari in forma corretta e veritiera e procedendo al pagamento delle quote, nelle forme e nei modi stabiliti e comunicati dall'Amministrazione Comunale;
- l'osservanza delle indicazioni igienico sanitarie previste dalla Azienda Sanitaria Locale per tutelare la salute e il benessere delle loro bambine, dei loro bambini e di tutta la collettività infantile.

## SERVIZIO DI REFEZIONE

Il Comune di Milano ha affidato alla Società Milano Ristorazione S.p.A. la gestione del servizio di refezione scolastica dei servizi all'infanzia. La società che fornisce i pasti, si occupa di tutte le fasi correlate, quali: l'acquisto, la produzione, il confezionamento, la veicolazione e la distribuzione. La società Milano Ristorazione S.p.A. è dotata di una propria Carta dei Servizi. I menù ordinari sono articolati su quattro settimane, con periodicità stagionale e sono esposti all'albo della scuola. Il ricettario con le grammature può essere visionato presso il centro cottura dal quale provengono i pasti, previo accordo con il Responsabile di Zona della Milano Ristorazione S.p.A. e/o sul sito della Società Milano Ristorazione ([www.milanoristorazione.it](http://www.milanoristorazione.it)). La valutazione nutrizionale delle tabelle dietetiche viene effettuata sulla base delle Linee di indirizzo del Ministero della Salute per la Ristorazione Scolastica del 2010 e delle linee Guida della Regione Lombardia per la Ristorazione Scolastica del 2002, le quali prescrivono che ogni menù deve essere elaborato rispettando i valori nutrizionali dei LARN (Livelli di Assunzione Raccomandate di Energia e Nutrienti) per le fasce d'età a cui è rivolto. Le tabelle dietetiche definite da Milano Ristorazione S.p.A. vengono presentate al Comune di Milano e alla ASL, che esprime apposito parere. In presenza di particolari e documentate esigenze di salute, etiche o religiose sono previste diete differenziate. È prevista apposita procedura, esclusivamente per bambini con grave handicap psicofisico neurologico, di autorizzazione alla somministrazione di alimenti non necessariamente forniti da Milano Ristorazione S.p.A..

Previa richiesta e relativa autorizzazione da parte dell'ASL si può introdurre nel nido latte materno e latte di formula secondo la necessità, seguendo le corrette indicazioni presenti nei protocolli d'intesa. Inoltre, viene posta particolare attenzione nel periodo dello svezzamento dei bambini: dai tre mesi all'anno l'introduzione degli alimenti viene effettuata con cautela e attenzione coinvolgendo le famiglie dei singoli bambini.

Nei servizi ove non è presente il centro cucina, il pasto è prodotto e confezionato quotidianamente in Centri cucina territoriali. In quest'ultimi i pasti vengono confezionati e veicolati, in appositi contenitori termici, presso i servizi privi di centri cucina.

Il Comune di Milano ha istituito una specifica Unità di Controllo per il costante e continuo controllo della qualità del servizio (qualità del pasto, qualità del servizio di somministrazione dei pasti con particolare riferimento alle diete speciali ed al sistema di autocontrollo e HACCP, qualità dell'ambiente in cui vengono consumati i pasti), che verifica la conformità del servizio erogato attraverso sopralluoghi effettuati sulla base di una programmazione annuale.

## LE COMMISSIONI MENSA

Le commissioni mensa sono costituite dai genitori/tutori dei bambini iscritti al Servizio di refezione e da rappresentanti degli educatori, nominati ufficialmente dagli organismi scolastici.

Le commissioni mensa svolgono, nell'interesse dell'utenza, un ruolo di:

- collegamento tra l'utenza e Comune/ soggetto titolare del Servizio, facendosi carico di riportare i suggerimenti e i reclami che pervengono dall'utenza stessa;
- consultazione per quanto riguarda il menù scolastico, le modalità di erogazione del servizio e il capitolato d'appalto;
- interlocutore/partner nei diversi progetti/iniziative di educazione alimentare nei servizi all'Infanzia, mirando alla responsabilizzazione dei suoi componenti ai fini della promozione di sane scelte alimentari tra tutti i genitori afferenti al singolo servizio;
- valutazione e monitoraggio della qualità del servizio, del rispetto del capitolato, dell'accettabilità del pasto tramite le seguenti azioni:
  - osservare le modalità di preparazione dei pasti;
  - verificare le modalità di distribuzione dei pasti nei refettori delle scuole servite;
  - valutare e monitorare il gradimento del pasto;
  - assaggiare il pasto;
  - interloquire con il gestore del servizio.

## CALENDARIO E ORARI

Il Nido d'infanzia è aperto nel periodo da settembre a luglio, secondo un calendario stabilito dall'Amministrazione Comunale.

*Fermo restando il rispetto dei requisiti di funzionamento previsti dalle disposizioni vigenti e degli standard di qualità adottati nel corso dell'anno educativo (da settembre a luglio), per il solo mese di luglio, in ragione delle frequenze dichiarate dalle famiglie per tale periodo, si procederà all'accorpamento delle strutture in applicazione dei principi di economicità ed efficacia imposte dalle norme di legge vigenti (art. 1 Legge 241/1990), garantendo altresì il rispetto delle buone prassi in ambito di conciliazione dei tempi e della qualità educativa dei servizi.*

I Nidi d'infanzia/Sezione primavera del Comune di Milano funzionano dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 16.30, con prolungamento fino alle ore 18.00 per le famiglie in cui entrambi i genitori sono lavoratori o per famiglie monoparentali con il genitore lavoratore.





*I Nidi d'infanzia:*

- sono aperti dalle ore 7.30 alle ore 16.30 con flessibilità in ingresso dalle 7.30 alle 9.15 e in uscita dalle 15.30 alle 16.30; con possibilità di prolungamento del post-scuola per gli aventi diritto fino alle 18.00, con orario di uscita tra le 17.15 e le 18.00 e comunque con orari di uscita che garantiscano lo scaglionamento in base al numero di iscritti;
- le attività svolte nella fascia oraria 9.00 – 16.00, sono considerate “finalizzate”, rispettando il rapporto massimo personale educativo/bambini di 1:8 e, nelle rimanenti fasce, il rapporto massimo 1:10;
- consentono l'uscita anticipata tra le ore 12.45 e le ore 13.00, nel rispetto della frequenza minima settimanale prevista dalle disposizioni regionali (15 ore);
- il prolungamento dalle 16.30 alle 18.00 è rivolto alle famiglie in cui entrambi i genitori sono lavoratori o alle famiglie monoparentali con il genitore lavoratore;
- per gli iscritti al servizio oltre le 16.30 potranno essere formati gruppi di bambine e bambini provenienti da un massimo di 3 sezioni. I gruppi così costituiti dovranno essere stabili nella composizione e nel personale di riferimento.

*Le Sezioni primavera seguono gli orari di uscita anticipata previsti nel servizio educativo presso il quale afferiscono.*

La normativa regionale prevede il funzionamento obbligatorio dei Nidi d'infanzia per un totale di 9 ore giornaliere consecutive.

La **Scuola dell'infanzia** è aperta nel periodo da settembre a giugno, secondo un calendario annuale stabilito dall'Amministrazione Comunale.

Le Scuole dell'infanzia del Comune di Milano funzionano dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 16.15, con prolungamento fino alle ore 18.00 per le famiglie in cui entrambi i genitori sono lavoratori o per famiglie monoparentali con il genitore lavoratore.

*Le Scuole dell'infanzia:*

- sono aperte dalle ore 7.30 alle ore 16.15 con flessibilità in ingresso dalle 7.30 alle 9.15 e in uscita dalle 15.45 alle 16.15; con possibilità di prolungamento del post-scuola per gli aventi diritto fino alle 18.00, con orario di uscita tra le 17.15 e le 18.00 e comunque con orari di uscita che garantiscano lo scaglionamento in base al numero di iscritti;
- è prevista la possibilità di uscita anticipata tra le ore 13.45 e le ore 14.00;
- il prolungamento dalle 16.15 alle 18.00 è rivolto alle famiglie in cui entrambi i genitori sono lavoratori o alle famiglie monoparentali con il genitore lavoratore;
- per gli iscritti al servizio oltre le 16.15 potranno essere formati gruppi di bambine e bambini provenienti da un massimo di 3 sezioni. I gruppi così costituiti dovranno essere stabili nella composizione e nel personale di riferimento.

La normativa prevede il funzionamento obbligatorio delle Scuole dell'infanzia per un totale di 8 ore giornaliere consecutive.

Il calendario educativo dell'anno educativo successivo viene comunicato entro il mese di giugno alle famiglie, definendo anche i periodi di chiusura, con affissione all'albo del servizio.

È possibile consultare il calendario educativo tramite il sito web del Comune di Milano ([www.comune.milano.it](http://www.comune.milano.it)) nelle sezioni dedicate:

- [www.comune.milano.it/aree-tematiche/scuola/0-3-anni](http://www.comune.milano.it/aree-tematiche/scuola/0-3-anni)
- [www.comune.milano.it/aree-tematiche/scuola/3-6-anni](http://www.comune.milano.it/aree-tematiche/scuola/3-6-anni)

All'interno di questi archi orari, l'articolazione delle entrate e delle uscite nei singoli servizi, sono deliberate dal Consiglio di entità educativa, dopo attenta valutazione delle richieste pervenute, in modo da rispondere ai bisogni delle famiglie tenendo conto dell'organizzazione del servizio e delle priorità dei bambini.

Gli orari deliberati sono resi noti, con affissione all'albo del servizio, per permettere alle famiglie la più idonea organizzazione.

Per meglio organizzare la giornata educativa, al momento dell'accettazione del posto, a ciascuna famiglia verrà richiesto di indicare gli orari di ingresso e di uscita. Nel mese di luglio il servizio viene offerto ai bambini le cui famiglie lavorano e a situazioni particolari documentate.

Il mese di luglio è un servizio offerto con progettazione specifica con caratteristiche fondate sul gioco e su aspetti ludico ricreativi. In base agli iscritti, in ogni zona della città, verranno comunicate dall'Amministrazione le sedi dei servizi aperti e gli eventuali accorpamenti.

## GLI OPERATORI DEL SERVIZIO

All'interno dei servizi educativi dell'Amministrazione opera personale assunto, secondo le differenti qualifiche professionali, attraverso una selezione specifica e nel rispetto delle norme vigenti.

In particolare, sono presenti le seguenti figure professionali:

- responsabile dei servizi: cura la gestione pedagogica e amministrativa dei servizi a lui/lei affidati;
- personale educativo: responsabile della progettazione, programmazione e gestione delle attività educative e di cura dei bambini/e frequentanti;
- personale ausiliario: responsabile dell'igiene e della cura degli ambienti e della struttura; collabora con il personale responsabile ed educativo per garantire un adeguato contesto ambientale e per l'erogazione dei pasti.

Il rapporto numerico tra educatori e bambini è dimensionato nel rispetto delle norme in materia e delle deliberazioni/determinazioni del Comune di Milano.

### **Nido d'infanzia.**

Il numero del personale educativo, ad oggi, viene definito, per ogni servizio, dividendo il numero dei bambini per sei.

*In attuazione della delibera di Giunta Regionale 2929/2020 e della delibera di Giunta Comunale 983/2021, durante le attività finalizzate si rispetta il rapporto massimo personale educativo/bambini di 1:8 e, nelle rimanenti fasce, il rapporto massimo 1:10.*

### **Sezione primavera**

Il numero del personale educativo, ad oggi, viene definito, per ogni servizio, rispettando le indicazioni normative che prevedono 1 educatore ogni 10 bambini.

### **Scuola dell'infanzia**

Il numero del personale educativo, ad oggi, viene definito, per ogni servizio, assegnando due educatori titolari per ogni sezione.

L'Amministrazione Comunale favorisce un'organizzazione che vuole tendere a realizzare una copresenza educativa di 4 ore, nel momento centrale della giornata (dalle 10.00-10.30 alle 14.00- 14.30), per poter offrire un percorso progettuale qualificante nell'attività con i bambini.

Il personale educativo aumenta in presenza di bambini disabili, con il ricorso a personale esterno di cooperative/enti a cui può essere affidato il servizio di sostegno e, inoltre, con attribuzione di figure educative, assegnate al singolo servizio, a supporto qualitativo del percorso di crescita dei bambini, in modo da attuare interventi didattici individualizzati che rispettino i tempi e le competenze di ognuno al fine di favorirne l'inclusione all'interno della sezione e con i gruppi di pari.

La **formazione e l'aggiornamento** si pongono come obiettivo l'analisi e la comprensione della complessità "dell'azione educativa". In vista di scelte educativo-didattiche che coinvolgono tutte le dimensioni delle personalità dei bambini, l'educatore necessita di una cultura (iniziale e in itinere) intorno all'infanzia che faccia riferimento alle ricerche più accreditate in campo educativo, alle documentazioni ed alle pubblicazioni, alle esperienze dell'ambiente di vita dei bambini. Il gruppo di lavoro, strumento indispensabile per il confronto e l'elaborazione, contribuisce a creare una "identità professionale" costituita attraverso l'integrazione di diversi saperi.

## L'ACCESSO AI SERVIZI

Annualmente l'Amministrazione Comunale, con apposito avviso pubblicato anche sul sito Web del Comune di Milano ([www.comune.milano.it](http://www.comune.milano.it)) – nelle sezioni dedicate [www.comune.milano.it/servizi/nidi-d-infanzia-iscrizione](http://www.comune.milano.it/servizi/nidi-d-infanzia-iscrizione) e [www.comune.milano.it/servizi/scuola-dell-infanzia-iscrizione](http://www.comune.milano.it/servizi/scuola-dell-infanzia-iscrizione) – fissa un periodo per la presentazione delle domande di iscrizione ai servizi educativi per l'infanzia. Tale periodo, di norma, è nel mese di gennaio/febbraio.

Le richieste di accesso vengono soddisfatte nei limiti della capienza di ciascuna struttura e viene redatta una graduatoria pubblica cittadina. Nel comunicato annuale sono indicati sia i criteri per l'ammissione che i criteri relativi all'attribuzione del punteggio e che vengono comunicati alle famiglie al momento dell'iscrizione. Le famiglie hanno l'opportunità di visitare le sedi dell'infanzia desiderate e, previo appuntamento, avere un colloquio con il/la Responsabile.

Le famiglie richiedenti devono compilare le domande di iscrizione in tutte le loro parti ai fini della verifica e valutazione dei requisiti e delle situazioni previste dal comunicato dedicato, avvalendosi di appositi moduli predisposti per le dichiarazioni sostitutive di certificazioni ai sensi della normativa vigente.

L'Amministrazione Comunale valutate le domande di iscrizione in relazione ai criteri stabiliti formula le graduatorie di accesso.

Alle famiglie i cui bambini vengono ammessi alla frequenza, viene data comunicazione formale nei modi stabiliti annualmente dall'Amministrazione ed esplicitati nel comunicato annuale.

I/Le Responsabili dei singoli servizi all'infanzia esercitano le proprie competenze in relazione all'informazione sui servizi, alla fase di presentazione delle domande, della formazione delle graduatorie, ai rapporti con l'utenza ed ai reclami sottoscritti dai proponenti.

## LA CONTRIBUZIONE DEGLI UTENTI

Le famiglie dei bambini iscritti ai servizi all'infanzia possono concorrere alla copertura delle spese sostenute dall'Amministrazione Comunale per la gestione dei servizi, attraverso il pagamento di un contributo.

Le famiglie possono concorrere altresì al sostegno degli oneri relativi ai servizi aggiuntivi attivati dall'Amministrazione Comunale: tempo prolungato, tempo estivo e trasporto scolastico.

Le quote di contribuzione sono pubblicate su sito web dell'Amministrazione ([www.comune.milano.it](http://www.comune.milano.it)) nella sezioni dedicate:

- per i Nidi d'infanzia: [www.comune.milano.it/aree-tematiche/scuola/0-3-anni/nidi-d-infanzia-e-sezioni-primavera-pagamenti](http://www.comune.milano.it/aree-tematiche/scuola/0-3-anni/nidi-d-infanzia-e-sezioni-primavera-pagamenti)
- per le Scuole dell'infanzia: [www.comune.milano.it/servizi/refezione-scolastica-iscriviti-al-servizio](http://www.comune.milano.it/servizi/refezione-scolastica-iscriviti-al-servizio)

Tali quote di contribuzione mensile vengono attribuite dall'Amministrazione Comunale tenendo conto della situazione economica delle famiglie. Le quote di contribuzione attribuite possono variare in corso d'anno, a seguito di esplicita e specifica istanza della famiglia, per particolari situazioni adeguatamente documentate. Ad iscrizione avvenuta, la frequenza ai servizi per l'infanzia è obbligatoria e le rette devono essere corrisposte da tutti gli utenti iscritti, salvo rinuncia dell'iscrizione medesima, presentata per iscritto su apposito modulo.

Ogni ulteriore precisazione è contenuta nelle comunicazioni annuali relative alle iscrizioni e nelle comunicazioni date alle famiglie al momento dell'iscrizione e dell'ammissione presso le sedi dei servizi all'infanzia.

## TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA

L'Amministrazione, di volta in volta, assume a riferimento la normativa specifica in vigore.

L'Amministrazione Comunale garantisce la funzionalità e la sicurezza di attrezzature, impianti, arredi, prevedendo interventi di manutenzione e di riparazione ed effettuando, nel caso di acquisti, attente analisi di mercato.

Il personale docente ed ausiliario, nonché i/le responsabili ed il personale amministrativo controllano costantemente l'efficienza del servizio segnalando attraverso apposite procedure le richieste di intervento agli uffici competenti

La sicurezza interna ed esterna delle scuole è assicurata dall'Amministrazione Comunale tramite i suoi uffici:

- la disinfezione dei locali;
- l'adeguamento degli impianti alle norme;
- la manutenzione periodica degli estintori;
- la predisposizione di uscite di sicurezza;
- la pulizia periodica delle zone esterne;
- la manutenzione dei locali.

In tutti i plessi scolastici sono presenti i "Documenti di valutazione dei rischi" e i "Piani di evacuazione", aggiornati e verificati dai uffici tecnici comunali, e si effettuano prove di evacuazione almeno due volte l'anno.

È stipulata una polizza assicurativa valida per gli infortuni che possano occorrere ai bambini dei servizi all'infanzia durante le attività svolte e programmate dalle educatrici dei servizi, incluse le attività esterne disposte e organizzate da ogni singolo servizio ed il rischio in itinere.

## LA VALUTAZIONE

Abitualmente si considera la verifica come ultima fase di un processo, ma in ambito educativo essa svolge un'insostituibile funzione, poiché è il momento in cui, valutando l'efficacia del servizio, si elaborano nuovi contenuti e nuove modalità procedurali.

Gli strumenti utilizzati nel processo valutativo sono:

- la **documentazione**: quale testimonianza di un'iniziativa che si colloca come punto di arrivo e di partenza per successive riflessioni ed esperienze;
- l'**osservazione**: strumento principale in fase di programmazione, diventa fondamentale in fase di monitoraggio, per la sua verifica costante all'interno della realtà agita;
- la **verifica degli standard**: sottoposti a verifica da parte della Direzione una volta all'anno;
- la **verifica degli standard dei servizi accreditati e convenzionati**: sottoposti a monitoraggio e controllo da parte della Direzione;
- gli **indicatori di progettazione educativa**: utilizzati dai collegi degli educatori a novembre a marzo e a giugno di ogni anno educativo;
- il **questionario di customer satisfaction** consegnato annualmente rilevazioni della qualità percepita attraverso questionari proposti periodicamente ai genitori può essere promosso sulla base di:
  - fattori di insoddisfazione rilevati;
  - richieste specifiche derivate da singole esigenze dei servizi;
  - implementazione e/o azioni di controllo su attività e nuovi servizi;
  - verifiche di risultato.

I risultati, restituiti alle famiglie dopo l'elaborazione dei dati, sono utili per il miglioramento del servizio e saranno diffusi attraverso idonei strumenti.

Inoltre, con apposita disposizione, di volta in volta saranno definiti nuovi indicatori in relazione a progetti innovativi o sperimentali. Detti indicatori sono indicati nell'allegato n. 1.

## LA TUTELA DEGLI UTENTI: OSSERVAZIONI, RECLAMI E RICORSI, MIGLIORAMENTO CONTINUO

Poiché i servizi all'infanzia sono certificati UNI EN ISO 9001:2015, i processi afferenti l'ascolto dell'utenza seguono le procedure gestionali previste dal sistema qualità e comuni a tutto l'Ente.

Per migliorare la qualità del servizio e nell'ottica di una costante verifica delle attività presso ogni singola sede viene effettuata una raccolta di **suggerimenti e/o osservazioni** delle famiglie dei bambini frequentanti.

### IL RECLAMO

Eventuali insoddisfazioni potranno essere segnalate compilando direttamente il modulo per il reclamo disponibile sul sito web [www.comune.milano.it](http://www.comune.milano.it) o presso il servizio.

Il reclamo può essere anche presentato telefonicamente, chiamando l'infoline 020202 e compilando con il supporto di un operatore il format telefonico.

Per ogni modulo viene preso in considerazione un solo reclamo. Saranno ritenuti validi solo i reclami redatti su apposito modulo.

### A CHI:

#### Sportello Reclami

- compilare ed inviare direttamente il format presente sul sito [www.comune.milano.it](http://www.comune.milano.it)
- telefonare allo 020202 e compilare apposito format telefonico con il supporto dell'operatore
- spedire via posta a Comune di Milano, Sportello reclami, Piazza Duomo 19, 20121 Milano;
- inviare via fax al numero: 0288467122;
- consegnare il modulo direttamente i servizi educativi oppure presso un qualunque servizio comunale aperto al pubblico.

### MODALITA' DI RISPOSTA:

Sportello Reclami risponde nella modalità prescelta dal reclamante, garantendo entro **30 giorni**, una risposta scritta.

## LA QUALITA' DEI SERVIZI ALL'INFANZIA



I servizi all'infanzia della Città di Milano sono oggi certificati secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015, che ne attesta la qualità pedagogica, organizzativa e gestionale.

Tale certificazione prevede un sistema integrato di monitoraggio del servizio che facilita il raccordo di comunicazioni e intenti tra i diversi contesti, i diversi ruoli, le diverse mansioni presenti in esso. La gestione accurata e controllata di tutte le attività educative facilita un'erogazione del servizio che tiene conto dei bisogni dell'utente (bambino e genitore), alla ottimizzazione delle risorse e al miglioramento continuo.

Essere in qualità significa pertanto per il Comune di Milano assumersi l'impegno di:

- mantenere elevato il livello di qualità nella risposta ai bisogni dei bambini e delle loro famiglie;
- monitorare i servizi ponendo in atto azioni correttive o preventive in un'ottica di miglioramento continuo;
- formare e coinvolgere attivamente le risorse interne per il mantenimento e miglioramento della qualità del servizio.

## FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITA'

Il livello di qualità dei servizi educativi è difficilmente misurabile attraverso valori quantitativi.

Ciò che conta, che fa la differenza, infatti dipende dal sereno, coinvolgente, proficuo svolgimento delle relazioni che si instaurano tra ciascun bambino, le educatrici ed i suoi compagni, nonché sul continuo scambio tra la scuola e la famiglia per realizzare al meglio il compito di cura, educazione, crescita e sviluppo del bambino.

La qualità di questo rapporto può essere valutata solo a livello individuale, dipende da comportamenti, eventi e fattori che attengono alla sfera ed alla sensibilità individuale ed assumono quindi una percezione differente nell'esperienza di ciascun bambino e della sua famiglia.

Tuttavia, vi sono delle condizioni di contesto essenziali per favorire che questo rapporto si sviluppi nel modo migliore; esse riguardano:

- aspetti strutturali;
- aspetti educativo – didattici;
- rapporti e comunicazioni;
- partecipazione delle famiglie;

ed i loro livello di qualità può essere ricondotto a fattori specifici, misurabili dal punto di vista quantitativo attraverso indicatori; inoltre, per ciascun indicatore possono essere definiti degli standard, che costituiscono dei punti di riferimento per individuare il livello di qualità atteso / promesso (ex ante) o raggiunto (ex post).

In particolare:

- i **fattori di qualità**: sono quegli elementi di carattere generale che contribuiscono a determinare la qualità di un servizio; essi non sono immutabili e possono essere ridiscussi;
- ogni fattore di qualità è misurato attraverso uno o più **indicatori** che rappresentano la manifestazione concreta del particolare fattore di qualità individuato; anche gli indicatori non sono immutabili e possono essere ridiscussi;
- **gli standard** sono dei punti di riferimento per orientare le azioni del servizio e anche una garanzia per l'utenza in quanto essi rappresentano gli obiettivi che questa Amministrazione si impegna a raggiungere.

La valutazione della qualità è alla base dei processi di miglioramento; gli indicatori la cui misura è ritenuta superiore rispetto alle attese (chiamate comunemente **standard**) rappresentano i punti di forza della qualità del servizio, mentregli indicatori, la cui misura è ritenuta inferiore agli standard, rappresentano i punti deboli e pertanto questi costituiscono i più urgenti miglioramenti da perseguire.

Gli obiettivi dichiarati verranno valutati attraverso i seguenti strumenti:

- grado di raggiungimento degli standard attesi;
- questionari mirati, finalizzati alla misurazione della soddisfazione degli utenti;
- monitoraggio interno in merito alle modalità attivate per la gestione del servizio;
- analisi dei reclami pervenuti;
- verifica dell'efficacia delle azioni correttive adottate.

I fattori di qualità e gli indicatori che il Comune di Milano ritiene significativi sono rappresentati nell'Appendice della presente Carta. Essi sono coerenti con i contenuti dei servizi educativi descritti nella Carta.

Gli standard attesi vengono definiti per ogni anno scolastico, in relazione alle scelte organizzative, alla contingenza economico – finanziaria ed ai vincoli normativi che possono condizionare le scelte di erogazione del servizio.

Con apposita comunicazione, affissa nella bacheca di ciascuna scuola entro il 30 ottobre, i genitori sono messi a conoscenza dei fattori di qualità, degli standard attesi e degli indicatori annualmente adottati per monitorare il perseguimento degli obiettivi di qualità.

## STANDARD DI FUNZIONAMENTO

L'Amministrazione Comunale si fa garante della conformità del Servizio agli standard di funzionamento previsti dalle normative precedentemente richiamate e da quelle individuate dal servizio stesso, in accordo con le linee strategiche definite a livello nazionale e internazionale:

- accessibilità all'utenza;
- efficacia ed efficienza nella gestione delle pratiche;
- rispondenza ai requisiti di igiene e sicurezza delle strutture;
- idoneità e funzionalità degli edifici;
- rispetto del rapporto numerico tra personale e bambini;
- presenza di arredi e giochi che garantiscono l'assoluta rispondenza alle normative vigenti;
- presenza della figura di un Responsabile;
- rispetto dei requisiti relativi alla professionalità degli operatori;
- garanzia della formazione delle risorse umane;
- rispondenza della progettazione agli standard nazionali;
- rispetto della normativa sulla sicurezza negli ambienti di lavoro;
- garanzia della copertura assicurativa estesa a tutti gli utenti che frequentano la struttura;
- applicazione della procedura di Autocontrollo (HACCP) nella gestione della mensa;
- garanzia dei rapporti con il territorio.

L'Amministrazione Comunale si fa garante inoltre della presenza in tutti i servizi all'infanzia del progetto educativo, didattico e organizzativo illustrato nel **Piano di Offerta Formativa (P.O.F.)**, formalmente redatto e messo a disposizione delle famiglie attraverso:

1. consultazione e/o esposizione all'albo dei singoli servizi entro il 30 ottobre di ogni anno educativo;
2. presentazione all'assemblea dei genitori e/o discussione con i genitori negli incontri di sezione.





Comune di  
**Milano**

## **APPENDICE: GLI INDICATORI**

- **Area pedagogica /educativa**
  - progetto educativo
  - interventi per l'inclusione dei bambini disabili
  - organizzazione dell'inserimento
  - crescita professionale delle educatrici/educatori
- **Rapporto con le famiglie**
- **Valutazione generale del servizio**



## AREA PEDAGOGICA /EDUCATIVA

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
<b>PROGETTO EDUCATIVO</b>		
Continuità del percorso educativo mantenendo stabile il gruppo degli educatori	educatori che iniziano e concludono l'anno scolastico nella stessa scuola	>= 70 %
Progettazione educativa finalizzata a promuovere esperienze differenziate e attività educative individualizzate	n. ore annuali delle educatrici dedicate alla progettazione educativa	>= 10
Condizioni ambientali ed organizzative idonee allo sviluppo del progetto educativo	*n. di bambini per classe nelle scuole dell'infanzia	<= 27 bambini per sezione <= 25 in presenza di bambini disabili
	rapporto educatore / bambini per nido	media di 1 educatore ogni 6 bambini**
Redazione del P.O.F. (Piano dell'offerta Formativa)	esposizione all'albo del servizio	entro il 30 ottobre di ogni anno
Monitoraggio della progettazione educativa/didattica	incontri di verifica della progettazione	>= 2 all'anno

\* I numeri sono da riferirsi all'atto dell'iscrizione

\*\* Per ulteriori dettagli, si rimanda a quanto descritto a pagina 18 della presente Carta dei Servizi

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
<b>INTERVENTI PER L'INCLUSIONE DEI BAMBINI DISABILI</b>		
Sviluppo di progetti mirati rivolti ai bambini con disabilità	specifico progetto educativo mirato all'inclusione di ogni bambino	1 incontro iniziale 2 incontri per la verifica in itinere 1 incontro per la verifica finale
	presenza del personale educativo di sostegno a garanzia di continuità educativa	80% da settembre a giugno
	rapporto personale educativo di sostegno/bambini con disabilità	mediamente 1:1 per i bambini con disabilità certificate gravi <= 1:2 – 1:3 per i bambini con disabilità certificate non gravi
	formazione e aggiornamento del personale educativo e del personale di sostegno	almeno un corso di formazione specifico all'anno



Comune di  
Milano

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
<b>INTERVENTI PER L'INCLUSIONE DEI BAMBINI DISABILI</b>		
Sviluppo di progetti mirati rivolti ai bambini con disabilità	coinvolgimento delle famiglie e dei servizi sanitari e socio-assistenziali nell'elaborazione del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) con identificazione degli obiettivi	grado di soddisfazione delle famiglie $\geq 3$ (scala 1:4) per il 70% su un campione significativo di rispondenti
	incontri con la famiglia e con gli esperti che seguono il bambino	almeno tre volte all'anno

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
<b>ORGANIZZAZIONE AMBIENTAMENTO</b>		
La scuola garantisce un periodo di ambientamento idoneo alle esigenze dei bambini	gradimento delle modalità di inserimento da parte dei genitori	grado di soddisfazione delle famiglie $\geq 3$ (scala 1:4) per il 70% su un campione significativo di rispondenti

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
<b>CRESCITA PROFESSIONALE DELLE EDUCATRICI / EDUCATORI</b>		
L'Area servizi all'infanzia considera strategica la crescita professionale e la formazione continua delle educatrici / educatori	percentuale di nuovo assunti coinvolti nel percorso formativo di accompagnamento da un educatrice/educatore tutor	$\geq 80\%$
	numero di educatori coinvolti nelle iniziative di formazione e aggiornamento	almeno 1.000 educatori/anno



## RAPPORTO CON LE FAMIGLIE

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
<b>RAPPORTO CON LE FAMIGLIE</b>		
La scuola organizza incontri iniziali per far conoscere il servizio, l'organizzazione e l'ambiente	numero di open day realizzati in ogni servizio educativo	almeno 1
	percentuale di partecipazione dei genitori dei bambini nuovi -iscritti all'incontro di presentazione del servizio educativo	>=80%

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
<b>RAPPORTO CON LE FAMIGLIE</b>		
Confronti tra i genitori e gli educatori per valutare lo sviluppo affettivo, sociale e cognitivo dei bambini	numero medio/annuo di ore dedicate da ogni educatore a riunioni/colloqui con i genitori	>= 20
L'Amministrazione comunale valuta le domande di ammissione formula le graduatorie di accesso	pubblicazione graduatoria	entro il mese di giugno
Disponibilità di contatto con il responsabile del servizio educativo	accessibilità di contatto	recapiti telefonici esposti in bacheca e pubblicati sul sito web

## REALIZZAZIONE DI INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
<b>VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO</b>		
Le famiglie contribuiscono alla verifica della qualità percepita del servizio attraverso la partecipazione ad indagini di CUSTOMER SATISFACTION	almeno 1 indagine su uno specifici segmenti ogni anno (es. inserimento, gradimento open day, criticità specifiche derivate dai reclami)	grado di soddisfazione delle famiglie >= 3 (scala 1:4) per il 70% su un campione significativo di rispondenti