



**UNIONE DI COMUNI LOMBARDA**

**'ADDA MARTESANA'**

Città Metropolitana di Milano

Via Martiri della Liberazione n. 11 Pozzuolo Martesana  
C.F. e P.IVA: 09571970962 – Codice Ministeriale: 1030496050

# CARTA DEL SERVIZIO

NIDO D' INFANZIA COMUNALE

“Loris Malaguzzi” Liscate

# Sommario

1. Cos'è la carta
2. I principi fondamentali
3. I nostri obiettivi
4. Le peculiarità del nido d'infanzia
5. La vita al nido
6. Il nido e le famiglie
7. Il benessere al nido: salute e sicurezza
8. Organizzazione
9. Il sistema di valutazione e la cura della qualità
10. Informazioni utili

*In questa pubblicazione nel rispetto delle pari opportunità, con i sostantivi "bambino", "bambini" si intendono inclusi sia i bambini che le bambine; i termini riferiti alle figure professionali: educatore/educatrice, operatore/operatrice sono indicati con gli articoli e i sostantivi di genere femminile in base alla maggiore rappresentatività.*

# 1. Cos'è la “Carta”

La Carta del Nido rappresenta un patto tra il Comune e i suoi utenti, attraverso il quale l'Ente dichiara le finalità, le caratteristiche, le modalità organizzative e di erogazione del servizio.

Essa rappresenta uno strumento di verifica del rispetto degli impegni assunti ed un'opportunità per gli utenti di contribuire a fare evolvere il servizio in un'ottica di miglioramento continuo. La Carta dei servizi è infatti uno strumento dinamico, suscettibile a verifiche ed aggiustamenti, i cui risultati sono oggetto di periodici monitoraggi e di riflessione da parte dell'organizzazione, anche alla luce di proposte migliorative portate dalle famiglie.

In particolare, la Carta del nido definisce i principi fondamentali a cui si ispira il servizio al fine di garantire gli standard di qualità sia nella gestione dello stesso che a sostegno delle politiche per l'infanzia del territorio.

## 2. I principi fondamentali

- ✓ **Eguaglianza** come garanzia di non discriminazione nell'accesso e nella fruizione dei servizi senza nessuna distinzione per sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni economiche o sociali. Rispetto delle diversità e dei ritmi personali;
- ✓ **Imparzialità e trasparenza** come garanzia di equità e imparzialità di trattamento con definizione a priori dei criteri di accesso e di compartecipazione alla spesa;
- ✓ **Informazione e partecipazione** come garanzia di un'informazione preventiva, completa e trasparente sulle modalità di funzionamento del servizio, gli strumenti di lavoro utilizzati nell'erogazione del medesimo, i tempi di attuazione delle procedure e i relativi livelli di qualità promessi. Come garanzia di partecipazione alla vita e all'organizzazione dell'asilo nido come contesto educativo e sociale;
- ✓ **Continuità** come garanzia di regolarità e continuità nell'erogazione del servizio e nell'applicazione del progetto educativo;
- ✓ **Flessibilità** come garanzia di risposta alle esigenze delle famiglie, rispettandone i tempi e gli spazi;
- ✓ **Personalizzazione** come garanzia di individualizzazione dell'ascolto e della risposta ai bisogni dei bambini, delle bambine e dei genitori;
- ✓ **Fiducia** come garanzia di un rapporto basato sulla fiducia, cortesia e rispetto reciproci;
- ✓ **Efficacia** ed efficienza come garanzia di organizzazione e di erogazione del servizio secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia.

### 3. I nostri obiettivi

- ✓ Offrire un contesto educativo adeguato ai bisogni di sostegno emotivo, continuità, cura e crescita nell'autonomia delle bambine e dei bambini;
- ✓ Garantire risposte ai bisogni del cittadino in termini di accessibilità organizzativa, di orari di apertura e di frequenza, di sviluppo e diversificazione dell'offerta dei servizi per la prima infanzia;
- ✓ Assicurare ambienti sani, idonei, sicuri;
- ✓ Consentire alle famiglie opportunità di partecipazione alla vita e all'organizzazione del nido;
- ✓ Obiettivo dell'Amministrazione è il miglioramento continuo del servizio offerto da perseguire attraverso:
  - il periodico monitoraggio dei processi che concorrono all'erogazione del servizio;
  - la garanzia di attuazione delle finalità e dei principi espressi nel Progetto Pedagogico;
  - la valutazione del servizio da parte dell'utente attraverso la rilevazione, mediante apposito questionario, del grado di soddisfazione;

## 4. Le peculiarità del servizio Nido d'infanzia

- ✓ **Sguardo autentico che accoglie.** Offrirsi all'altro con uno sguardo accogliente è il primo passo per incontrarsi e intraprendere un percorso di ascolto, dialogo e crescita reciproca;
- ✓ **Dare tempo alle relazioni.** Rallentare per crescere è il modo per dare tempo alle competenze di emergere, rispettando i ritmi di ogni bambino per costruire una relazione di fiducia con bambini e genitori;
- ✓ **Gesti dedicati alla cura.** Attraverso pratiche di cura rispettose, dedicate e delicate il bambino fa esperienza delle sue capacità, in un rapporto con l'adulto che si alimenta di empatia e fiducia ogni giorno;
- ✓ **So-stare nelle emozioni per conoscersi.** La capacità di comprendere, esprimere e regolare le emozioni in modo rispettoso per sé e per l'altro, è la premessa per costruire un futuro di benessere per la società;
- ✓ **Esperienze di stupore all'aria aperta.** Stare fuori per osservare e cogliere dettagli della vita che si muove intorno, per soffermarsi con curiosità, per muoversi in libertà, per vivere esperienze di ricerca, esplorazione e apprendimento;
- ✓ **Luoghi pensati e materiali intelligenti.** La ricerca laboriosa di materiali naturali, di riuso e destrutturati offre ricchezza di opportunità, possibilità di apprendimento e bellezza;
- ✓ **Osservazione e ricerca: radici e ali dell'educare.** Formarsi per formare. Un percorso alchemico e circolare di ricerca.

## 5. La vita al nido

### SPAZIO E TEMPO DELLA GIORNATA EDUCATIVA

La vita al nido si svolge in ambienti curati, e organizzati per favorire l'esplorazione, l'autonomia e la nascita delle prime relazioni sociali. Le forme e i colori degli arredi e dei materiali di gioco contribuiscono a creare un'atmosfera piacevole, rassicurante e un ambiente stimolante per i bambini e le bambine che lo abitano. Una nota caratterizzante degli spazi del nido è l'ampio utilizzo di materiale destrutturato naturale e di riciclo che, come diffusamente osservato, stimola la creatività e l'impiego del pensiero divergente nel gioco.

La giornata educativa si svolge in un tempo scandito da un ritmo in cui le proposte di gioco si alternano ai momenti di cura, secondo una pianificazione precisa che si delinea concretamente in Percorsi Educativi, che vengono elaborati annualmente dal gruppo di lavoro.

#### **I momenti di cura**

I momenti di cura sono le azioni che si ripetono regolarmente tutti i giorni per ciascun bambino: il pasto, il riposo, il cambio del pannolino, il buon giorno al bambino e all'adulto di riferimento che arrivano, o il saluto quando vanno via. Tali momenti sono i punti fermi della giornata all'asilo nido: vi si ritrovano gli stessi oggetti, nello stesso posto, si rispettano le regole e le abitudini, si ascoltano le parole dell'educatrice che magari ripete la stessa favola, la stessa storia. E' compito delle educatrici garantire il succedersi regolare dei momenti di cura che, divenendo prevedibili ad ogni bambino, concorrono al consolidamento della sua sicurezza.

#### **Le proposte di gioco**

Nello scorrere regolare e prevedibile dei giorni, la vita del nido diviene teatro di esperienze di gioco ricche e stimolanti. Durante i primi mesi dell'anno le educatrici osservano i gruppi di bambini: prestano attenzione a come usano gli spazi e i vari materiali,

alle relazioni che hanno con i pari e con gli adulti, a come vivono il rapporto con i diversi materiali proposti. Le proposte di gioco sono progettate dalle educatrici e monitorate secondo il criterio della rispondenza alle esigenze evolutive di ogni singolo bambino e bambina e dei gruppi.

### **Alcuni esempi di gioco:**

- ✓ giochi motori (attività motoria spontanea, movimenti negli spazi e spazio esterno)
- ✓ gioco simbolico con la casetta, la cura delle bambole e i travestimenti
- ✓ giochi di manipolazione e scoperta di materiale naturale e destrutturato (legni, tronchetti, pigne, cortecce, conchiglie, materiale di riciclo vario: coni di carta, tubi)
- ✓ giochi cognitivi (incastrati, costruzioni, puzzle)
- ✓ travasi con materiali naturali (acqua, sabbia, terra)
- ✓ attività grafiche ed espressive (pittura e collage)
- ✓ lettura di libri, narrazione di storie e conversazione condotte dalle educatrici

Le attività finalizzate che prevedono un rapporto educativo 1:8 si svolgono dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.30 assicurando le 7 ore richieste dalla Dgr. 2929 del 9 marzo 2020. Le attività non finalizzate si svolgono dalle 7.30 alle 8.30, dalle 13.00 alle 14.00 e dalle 16.30 alle 18.30.



### LA GIORNATA TIPO FREQUENZA A TEMPO PIENO

7.30-8.30	INGRESSO E ACCOGLIENZA È consentivo l'ingresso fino alle 10.00
8.30 - 9.30	SPUNTINO DI FRUTTA
9.30-10.00	CAMBIO IN BAGNO
10.00-11.00	PROPOSTA DI GIOCO
11.00-11.15	PULIZIA PERSONALE IN PREPARAZIONE DEL PRANZO
11.15-12.00	PRANZO
12.00-13.00	RELAX PRIMA DEL SONNO, CAMBIO E PREPARAZIONE PER IL SONNO
<hr/> <b>USCITA BAMBINI PART-TIME MATTINA</b>	
13.00-15.00	SONNO
15.00-15.30	RISVEGLIO E CAMBIO
15.30-17.00	MERENDA E RICONGIUNGIMENTO
17.00-18.30	PROPOSTE DI GIOCO E RICONGIUNGIMENTO (POST NIDO per tutti i frequentanti al nido)

## 6. Il nido e le famiglie

Le relazioni positive e il clima di fiducia con le famiglie si basano sulla valorizzazione del ruolo educativo dei genitori e sul loro coinvolgimento nell'attività del nido. Secondo l'indirizzo del Progetto Pedagogico, le famiglie incontrano il personale del nido in alcuni momenti privilegiati, così articolati:

### ✓ NEL QUOTIDIANO,

- ✓ lo scambio reciproco di informazioni e comunicazioni nei momenti di accoglienza e ricongiungimento,
- ✓ app kindertap attraverso cui le famiglie possono avere informazioni immediate sul loro bambino, comunicazioni, foto e video
- ✓ documentazione fotografica, predisposta periodicamente dalle educatrici sulle esperienze dei bambini

### ✓ NEL CORSO DELL'ANNO,

- incontro di luglio con i nuovi iscritti;
- incontri di ottobre, febbraio e giugno;
- due colloqui individuali annuali

### ✓ OCCASIONALMENTE,

- incontri con gli esperti/serate a tema
- laboratori creativi per famiglie per Natale o altre occasioni
- aperitivi pedagogici
- feste di Natale e di fine anno
- partecipazione alla Festa dei Nuovi Nati e Festa del Perdono

## ✓ L'AMBIENTAMENTO

Il distacco dalla figura di riferimento è un delicato passaggio che il bambino compie dall'ambiente familiare noto, e quindi rassicurante, al nuovo contesto sconosciuto. Il tentativo di **creare una continuità emotiva tra le due realtà (casa e nido)** rappresenta uno degli aspetti più qualificanti del Progetto pedagogico e si traduce nelle **seguenti pratiche**:

### ✓ INCONTRO CON I GENITORI DEI BAMBINI NUOVI ISCRITTI

Nel mese di luglio si racconta il percorso dell'ambientamento si raccolgono le aspettative e ci si confronta sulle tematiche che i genitori portano.

### ✓ COLLOQUIO PRE-AMBIENTAMENTO

Si svolge qualche giorno prima dell'ambientamento: permette una conoscenza reciproca fra la famiglia e l'educatrice prevalente. L'educatrice prevalente è intesa come la persona che prioritariamente si prende cura di costruire la relazione con la nuova coppia bambino/genitore e ne favorisce l'ingresso al nido.

## AMBIENTAMENTO

Prevede la presenza del genitore o di figura di riferimento insieme al suo bambino per 3 giorni dalle 9.30 alle 15.30 circa. Al quarto giorno, il genitore accompagna il bambino, si sofferma per una mezzora e poi lo saluta, tornando dopo il sonno pomeridiano. Questa modalità di conoscenza reciproca, permette al genitore di vivere la giornata del nidoinsieme al suo bambino, imparando ad osservare le abitudini e le pratiche e consente di iniziare a costruire una relazione con l'educatrice prevalente.

### ✓ INCONTRI DI VERIFICA DELL'AMBIENTAMENTO

A fine ambientamento: si fa compilare ai genitori un **questionario di gradimento online** e si organizza **un incontro thè con le nuove famiglie ambientate** per condividere l'esperienza del percorso e le osservazioni che emergono dal questionario.

## 7. Il benessere al nido: salute e sicurezza

Il nido Loris Malaguzzi segue i principi essenziali per il mantenimento delle condizioni di benessere dei bambini e delle bambine, relativi alla cura dell'alimentazione, la salvaguardia della sicurezza e dell'igiene degli ambienti, nonché al rispetto delle norme sanitarie.

### **ALIMENTAZIONE**

La dieta è varia nella tipologia degli alimenti e nella stagionalità di verdura e frutta. Il menù riguarda la frutta al mattino, il pranzo, la merenda pomeridiana. Il menu è articolato su cinque giorni la settimana e su quattro settimane per garantire un adeguato equilibrio nutrizionale, nel rispetto delle linee guida regionali per la prima infanzia, sotto il controllo del SIAN (Servizio igiene degli alimenti e nutrizione della ATS territoriale). Il menù viene consegnato, all'inizio dell'anno educativo. Esso rappresenta uno strumento importante che viene curato e aggiornato periodicamente e che non si limita alle sole informazioni su ciò che il bambino mangia quotidianamente ma può costituire un modello alimentare anche per tutta la famiglia.

Una cura particolare è rivolta al momento dello svezzamento, con attenzione alle diete personalizzate. A questo proposito esiste un apposito modulo che il genitore è invitato a compilare per comunicare gli alimenti già inseriti nella dieta del bambino piccolo sotto i 12 mesi, e che possono essere introdotti anche al nido.

Vengono, inoltre, apportate adeguate modifiche al menù in presenza di lievi o gravi patologie, che devono essere segnalate dalla famiglia attraverso la presentazione di certificazioni mediche.

Un'attenzione particolare è rivolta anche agli aspetti etici - religiosi - culturali. La sostituzione di gruppi di alimenti richiesta dalla famiglia viene valutata, in collaborazione con il pediatra di riferimento. La preparazione e la manipolazione dei pasti, nella cucina interna al nido, rispetta le normative di legge vigenti a tutela della salubrità degli alimenti consumati dai bambini.

Il personale di cucina effettua corsi formativi e opera sulla base di procedure contenute nel "Manuale di autocontrollo" (obbligatorio per legge) in cui si definiscono le fasi operative legate alla gestione degli alimenti, dall'ingresso in struttura fino all'eliminazione dei rifiuti, nonché la procedura per la tracciabilità degli alimenti stessi.

## **SICUREZZA**

La sicurezza è un aspetto integrante della qualità del servizio educativo che viene offerto ai bambini e ai genitori, oltre che un diritto-dovere dei lavoratori. Si declina su più versanti di diversa natura: fisica, psicologica, relazionale. La sicurezza all'interno dei servizi è perseguita attraverso interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria (preventiva, programmata e a chiamata), sia sugli edifici e gli impianti, che sugli arredi, il verde e le areecortilive, e l'acquisto di attrezzature e materiali rispondenti alle normative vigenti e a basso impatto ambientale.

Inoltre, la sicurezza viene perseguita attraverso la formazione del personale che affronta le tematiche della Sicurezza nei luoghi di lavoro nonché i corsi specifici sull'Antincendio e Primo Soccorso, tutti previsti per Legge. La norma di riferimento è il D. Lgs 81/08 e l'Accordo Stato Regioni del 21/12/2011.

Infine, viene aggiornato annualmente il Piano Emergenza Interna, la segnaletica di sicurezza ed effettua le prove di evacuazione.

## **IGIENE DEGLI AMBIENTI**

Strumenti, prodotti, procedure, tecniche di pulizia e disinfezione adottate dal personale sono indicate nel Manuale HACCP e nelle schede tecniche dei singoli prodotti. Inoltre, il personale viene formato sul corretto utilizzo dei prodotti di pulizia e sulle procedure adeguate.

## **NORME SANITARIE**

La salute nel Nido è regolata dalle norme contenute in "Malattie infettive e comunità infantili" pubblicato dalla Regione Lombardia a cui tutti i servizi si devono attenere. (DGR VII/18853 del 30/09/04 - Sorveglianza, notifica, controllo delle malattie infettive-revisione, riordino degli interventi di prevenzione in regione Lombardia).

## 8. Organizzazione

### I GRUPPI DI BAMBINI

I gruppi di bambini sono eterogenei per età. Ciascun gruppo fa riferimento a più educatrici con una **prevalente** che *prioritariamente* si prende cura di costruire la relazione con la nuova coppia bambino/genitore e ne favorisce l'ingresso al nido. Con il bambino, l'educatrice instaura un **rapporto stabile, individualizzato e privilegiato** che si manifesta in particolare nei momenti di cura come il pranzo, il cambio, il sonno. Nei confronti dei genitori, l'educatrice prevalente è **punto di riferimento continuativo**, grazie ad un'alleanza educativa che si sviluppa nel corso del tempo, evolvendo in un rapporto di reciproca fiducia.

Il rapporto numerico educatore-bambino 1:8 viene rispettato secondo la normativa regionale vigente D.G.R. XI/2929 del 9 marzo 2020.

### IL PERSONALE

Presso l'asilo nido lavorano:

- 1 responsabile pedagogica
- 1 coordinatrice part time
- 4 educatrici
- 1 ausiliaria part time
- 1 cuoca part time

In caso di assenze, le sostituzioni del personale educativo vengono svolte generalmente da personale educativo appositamente assunto per svolgere queste funzioni.

## 9. Il sistema di valutazione e la cura della qualità

Per verificare la qualità del servizio occorre predisporre una ragionata raccolta di osservazioni, informazioni, documenti, relazioni e report utili alla verifica e valutazione periodica di tutti gli aspetti del Servizio e, in particolare, del lavoro educativo. Il controllo della qualità educativa e organizzativa avviene attraverso il monitoraggio, la valutazione e la supervisione di aspetti progettuali, organizzativi e gestionali.

Il monitoraggio consiste nell'individuare eventuali criticità riprogettando con nuove e diverse strategie metodologiche. E' fondamentale che la cultura e gli orientamenti organizzativi, gestionali e progettuali siano condivisi da tutto il gruppo di lavoro.

I soggetti responsabili del monitoraggio e della verifica sono:

- ✓ Il comune mediante gli uffici del Settore Servizi Sociali
- ✓ Gruppo di lavoro (educatrici e ausiliarie)
- ✓ Famiglie
- ✓ Comitato di partecipazione
- ✓ Coordinatrice
- ✓ Responsabile pedagogica
- ✓ Direzione Tecnica
- ✓ Gli strumenti per il monitoraggio sono:
  - Carta del servizio
  - Progetto pedagogico e organizzativo
  - Progettazioni e programmazioni annuali con indicatori di risultato
  - Questionari di gradimento
  - Osservazioni sistematiche
  - Incontri individuali e di gruppo

Qui di seguito lo schema che identifica i fattori di qualità e gli indicatori per il servizio nido.

<b>Fattore qualità</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Valore indicatore standard</b>
Garanzia dell'erogazione del servizio	A. Estensione dell'orario di erogazione del servizio B. Risoluzione di disservizi	Dalle 7.30 alle 18.30 Entro tre ore dalla segnalazione del disservizio
Garanzia del servizio educativo	Progettazione e realizzazione di percorsi educativi di gruppo, con individuazione di obiettivi, azioni, tempistiche e responsabilità	Almeno 1
Intervento per l'inclusione dei bambini con disabilità	A. Progetto educativo mirato per l'inclusione B. Presenza di personale educativo di sostegno C. Coinvolgimento delle famiglie D. Incontri di rete	Stesura del P.E.I. Sempre, dove richiesto dagli specialisti (UONPIA) in accordo col Comune Almeno 2 incontri all'anno Almeno 1 incontro all'anno
Frequenza regolare di incontri con le famiglie al fine di condividere il progetto pedagogico	A. Incontro con i genitori dei bambini prima dell'ambientamento B. Incontri con i genitori in gruppo	N° 1 N° 3
Garanzia della condivisione fra famiglie e personale educativo del percorso del	A. Numero di colloqui con i genitori di ciascun bambino per ogni anno educativo B. Numero di osservazioni per ciascun bambino per ogni anno educativo	N° 2 Almeno 2



bambino all'asilo nido		
Progettazione educativa finalizzata a promuovere esperienze differenziate e attività educative individualizzate, monitoraggio e verifica	A. Numero di incontri annuali del gruppo di lavoro  B. Numero di incontri annuali del personale educativo	Almeno 10  Almeno 10
Formazione	A. Numero medio annuo di ore di formazione per ogni educatore	N° 20
Ascolto dell'utenza e informazione <sup>i</sup>	A. Grado di soddisfazione dell'utenza rilevato attraverso questionario annuale  B. Tempo massimo che intercorre tra la data del reclamo e la risposta <sup>1</sup>  C. Definizione del calendario di erogazione del servizio entro il termine di approvazione della graduatoria	95% dei genitori hanno risposto "Molto soddisfatto" o "Abbastanza soddisfatto" alla domanda "Nel complesso è/siete soddisfatto/i del progetto educativo del nido?" e alla domanda "Nel complesso è/siete soddisfatti dell'organizzazione del nido?"  Entro 30 giorni  Entro 15 giorni in accordo col Comune

---

## 10. Informazioni utili

### **TIPOLOGIA DI GESTIONE DEL NIDO**

Il servizio nido è stato affidato attraverso una gara d'appalto dal 2022 al 2025 alla Cooperativa sociale Koinè, specializzata nel settore con esperienza decennale, che fornisce il personale dedicato allo svolgimento del servizio nella struttura comunale.

### **A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO**

Il nido può accogliere n. 20 bambini dai tre mesi ai tre anni di età, in base alla comunicazione dell'ATS Milano in data 31/01/2020 prot. 16386/2020.

### **DOVE SI TROVA**

Il nido comunale "Loris Malaguzzi" si trova a Liscate in Via Ulderico Brambilla n. 4.

### **QUANDO È APERTO**

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 18.30

È possibile frequentare il servizio:

- Tempo pieno (dalle 7.30 alle 18.30)
- Part-time mattina (dalle 7.30 alle 13.00)

Gli orari d'entrata e uscita sono flessibili, nel rispetto dei ritmi dei bambini e delle bambine, e delle esigenze delle famiglie.

Il nido è aperto dal 1° settembre al 31 luglio. Si garantisce pertanto l'apertura minima di 205 giorni prevista dalla normativa vigente (D.G.R. XI/2929 del 9 marzo 2020). Il calendario viene approvato ad inizio anno educativo.

### **LA VISITA ALL'ASILO NIDO**

Su appuntamento, durante tutto l'anno, è possibile visitare il nido. Inoltre, sono organizzati open-day in presenza oppure on line, per far conoscere il servizio alle famiglie del territorio. Sul sito del Comune è possibile vedere un video di presentazione del nido.

## **COME SI ACCEDE AL SERVIZIO**

Il nido è rivolto alle famiglie residenti nel Comune di Liscate e alle famiglie non residenti, qualora ci siano posti disponibili.

Le iscrizioni vengono raccolte dall'Ufficio Servizi Sociali con l'apertura del bando iscrizioni indicativamente nel mese di aprile/maggio, con le modalità che verranno indicate nel bando stesso, a chiusura del bando verrà stilata la graduatoria.

La graduatoria viene aggiornata, in caso di nuove disponibilità, attraverso l'apertura di altri bandi di iscrizione, nei mesi di giugno, ottobre e gennaio.

Le famiglie che accedono al servizio avranno un colloquio con le educatrici del nido, per approfondire la conoscenza e concordare l'ambientamento.

## **I COSTI**

Le rette vengono calcolate sulla base del valore ISEE e del tempo di frequenza (tempo pieno o part time), in base alle tariffe annualmente approvate dalla Giunta sulla base dell'attestazione ISEE, pertanto ogni utente avrà una tariffa personalizzata in base al proprio Isee familiare.

## **SUGGERIMENTI E RECLAMI**

I famigliari degli utenti del nido possono anche in forma anonima, individualmente o in gruppo, sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta del Servizio o fare segnalazioni in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione, nei seguenti modi:

- per iscritto alla referente del servizio asilo nido del Comune di Liscate, compilando la scheda "Segnalazioni" a disposizione presso il nido.

---