



COMUNE DI BOVISIO MASCIAGO
Area Servizi alla Persona



Carta dei Servizi

Asilo Nido Calicanto

2025-2026

Via Gramsci

Indice

Prefazione

- Art. 1 – Il Servizio e a chi si rivolge*
- Art. 2 – Organizzazione del Personale*
- Art. 3 – Le famiglie*
- Art. 4 – Progetto Educativo*
- Art. 5 - Accoglienza diversità e disabilità*
- Art. 6 – Strutturazione degli spazi*
- Art. 7 – Materiali di consumo*
- Art. 8 – Alimentazione e Dieta*
- Art. 9 – Somministrazione dei farmaci*
- Art. 10 – Giornata tipo*
- Art. 11 - Apertura e funzionamento del servizio*
- Art. 12 - Modalità di iscrizione ed inserimenti*
- Art. 13 - Rette e pagamenti*
- Art. 14 - Reclami e “customer satisfaction”*

Prefazione

La carta dei servizi dell'Asilo Nido permette una lettura chiara e semplice delle attività che questo servizio offre ai bambini in tenera età e alle loro famiglie.

La carta dei servizi è stata stilata secondo:

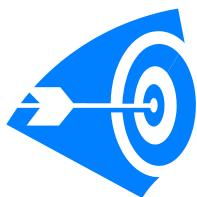
- 1) la D.G.R. 9 marzo 2020 n°XI/2929;
- 2) i requisiti di accreditamento del piano di zona a cui afferisce il servizio.

L'Asilo nido è un servizio socio-assistenziale rivolto alla prima infanzia che risponde ai bisogni delle famiglie e, in particolar modo, dei bambini di età compresa tra i tre mesi e i trentasei mesi.

Il servizio di Asilo Nido risponde ai principi dell'uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione ed efficacia ed efficienza. In particolare le regole sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, lingua, religione e gruppo sociale. In tal senso ci si impegna a garantire parità di trattamento per tutti i cittadini del territorio, con particolare attenzione alle situazioni inerenti soggetti disabili.

L'Asilo Nido vuole favorire un equilibrato sviluppo psicofisico del bambino e l'acquisizione di competenze cognitive, relazionali ed emotive attraverso la relazione con i coetanei e con gli adulti diversi dai genitori. E' un luogo di incontro con e per le famiglie, un momento comune di crescita.

1. IL SERVIZIO E A CHI SI RIVOLGE



L'Asilo Nido è un servizio comunale disciplinato da un Regolamento Comunale, approvato con delibera C.C. n. 29 del 11/7/2001 con modifiche approvate con delibera C.C. n° 12 del 28/3/2011 e delibera di C.C. n. 29 del 30/7/2021 e rispondente agli standard di cui alla D.G.R. 9 marzo 2020 n°XI/2929. Il servizio è autorizzato a funzionare in base comunicazione preventiva per l'esercizio di unità di offerta prot. **13282 del 10/09/2010**.

Il servizio accoglie n. 60 bambini prioritariamente residenti nel Comune di Bovisio Masciago di età compresa tra i tre mesi e i tre anni, a questi bimbi è garantita la frequenza fino a fine anno scolastico.

Il servizio applica eventuali protocolli di sicurezza in caso di emergenza sanitaria.



2. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE, TITOLI E FORMAZIONE

Nell' Asilo Nido operano le seguenti figure professionali:

educatrici, psicologa e psico-pedagoga, personale ausiliario, cuoca.

Presso l'Asilo Nido del Comune di Bovisio Masciago, vengono garantiti i seguenti rapporti:

educatori: rapporto 1 educatore/8 bambini nelle ore di attività finalizzata: 8.00-13.00 e 14.30-16.30 e 1 educatore/10 bambini nelle ore di attività non finalizzata: 7.30-8.00, 13.00-14.30 (momento in cui bambini si preparano al sonno e riposano), nonché durante l'orario del servizio post nido - dalle ore 16.30 alle ore 18.00 - con la compresenza garantita da personale ausiliario.

personale ausiliario e di cucina: n. 1 operatore inserviente/20 bambini
n. 1 cuoca

Il personale educativo del Nido, viene assegnato nel rispetto dei rapporti numerici sopra indicati. E' prevista la figura di una coordinatrice, con funzioni accessorie di educatore.

Il personale di cucina ed inserviente del Nido viene fornito dalla ditta che ha in appalto il servizio di refezione scolastica e si compone come segue:

- 1 cuoca,
- personale ausiliario per un numero di ore adeguato a coprire il rapporto numerico previsto.

I turni del personale educativo sono elaborati sulla base di una rotazione settimanale, a garanzia del rispetto dei rapporti numerici sopra dettagliati e a tutela della relazione tra famiglie ed educatori di riferimento al gruppo ed al singolo bambino.

Le Educatrici che operano presso l'Asilo Nido di Bovisio Masciago devono essere tutte in possesso dei titoli di studio previsti dalla D.G.R. 31 maggio 2022 n° XI/6443.

La formazione del personale educativo avviene a cadenza regolare mediante l'utilizzo di formatori esperti nella materia oggetto di formazione. In particolare le tematiche riguardano tutti gli aspetti collegati allo specifico ruolo educativo e professionale ed all'aggiornamento e formazione in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (D.lgs. 81/80 e D.lgs 106/09).

Le educatrici operano nel Nido rispondendo ad obiettivi di armonico sviluppo psicofisico, di socializzazione del bambino ad integrazione dell'azione educativa intrapresa dalle famiglie. Ad esse competono anche le operazioni di igiene e pulizia del bambino, la somministrazione del pasto e la gestione del momento del sonno. In caso di necessità, è loro compito segnalare alla Coordinatrice particolari problemi di salute del bambino o situazioni di difficoltà o, nei casi più gravi, ritardi nello sviluppo.

La psicologa o la psico-pedagogista collaborano con le attività dell'Asilo Nido fornendo una supervisione psico-pedagogica finalizzata a:

- assicurare che il progetto educativo annuale elaborato dalla Coordinatrice e dalle educatrici del nido garantisca in modo ottimale il corretto sviluppo psico-fisico del bambino ed il suo benessere, nonché la continua e necessaria relazione con le famiglie, in funzione delle attività educative previste durante l'anno;
- sviluppare progetti destinati ad educatori e genitori;

Le ore di intervento di tali figure specialistiche vengono stabilite annualmente sulla base dei progetti che si intendono realizzare nel corso dell'anno.

La cuoca del Nido è responsabile della preparazione del pasto e delle pappe, nel rispetto delle tabelle dietetiche adottate presso il Nido. E' responsabile altresì del rispetto delle diete speciali per i bambini con intolleranze alimentari e/o allergie. Provvede al corretto approvvigionamento, stoccaggio e conservazione delle derrate alimentari. E' responsabile di tutte le operazioni di sanificazione della cucina, delle attrezzature, degli utensili e delle stoviglie.

Il personale ausiliario, di cui viene assicurata la costante presenza per tutta la giornata e la compresenza nel momento del pasto, garantisce l'assolvimento delle funzioni di pulizia generale degli ambienti, strumenti ed oggetti, curando il lavaggio ed il riordino della biancheria, secondo il programma (tempi e modi) di sanificazione, previsto dal contratto d'appalto.

Inoltre il personale ausiliario costituisce un valido supporto all'attività degli educatori, intervenendo in momenti di particolari necessità.

3. LE FAMIGLIE

Le famiglie sono chiamate ad una partecipazione attiva nella vita dell'Asilo Nido. A questo fine sono previste iniziative e momenti di incontro:

- riunione con i genitori di bambini neo-inseriti, prima dell'inizio dell'anno scolastico, l'incontro è l'occasione per favorire una prima conoscenza e per la presentazione dell'organizzazione del servizio;
- riunione annuale di gruppo, durante la quale viene illustrata la programmazione educativa dell'anno;
- colloqui individuali, da effettuarsi prima dell'inizio della frequenza e ogni qual volta se ne presenti l'esigenza, sia su richiesta dei genitori che delle educatrici. I colloqui sono un



importante momento di reciproca conoscenza e di scambio sulle modalità di intervento e di azione nei confronti del bambino;

- laboratori al Nido, con l'obiettivo di proporre uno spazio di ascolto-incontro offrendo la possibilità di acquisire esperienza e di produrre piccoli manufatti;
- incontri a tema con piccoli gruppi di genitori, previsti più volte nel corso dell'anno, durante i quali gli stessi hanno modo di confrontarsi su tematiche condivise da tutti i partecipanti;
- festa di fine anno, momento ricreativo aperto a tutte le famiglie.

4. PROGETTO EDUCATIVO



L'Asilo Nido redige annualmente un progetto educativo al fine di:

- favorire l'acquisizione di adeguati livelli di autonomia del bambino in relazione ad alimentazione, igiene, abbigliamento;
- favorire lo sviluppo di nuove e più strutturate modalità comunicative;
- promuovere un armonico sviluppo motorio;
- stimolare lo sviluppo cognitivo attraverso la scoperta e l'esperienza dell'ambiente e della realtà circostante;
- favorire un equilibrato sviluppo affettivo e sociale attraverso significativi contesti relazionali e momenti di incontro con figure di riferimento con gli altri bambini;
- agevolare il passaggio per il bambino dal Nido alla Scuola dell'infanzia, prevedendo incontri con le Insegnanti delle due Scuole presenti sul territorio, per meglio programmare il graduale inserimento dei bambini nelle nuove strutture.

Le modalità attraverso cui si sviluppano gli obiettivi è l'approccio ludico graduale che prevede la realizzazione di attività esplorative, giochi di imitazione, di costruzione, esperienze grafiche, musicali, motorie e manipolative.

Il raggiungimento degli obiettivi viene verificato, periodicamente, con osservazioni sul gruppo e sul singolo bambino, condotte sia dalla singola educatrice sia dal gruppo delle educatrici, solo in casi particolari attraverso la compilazione di apposite schede di osservazione.



5. ACCOGLIENZA DELLA DIVERSITA' E DISABILITA'

L'Asilo Nido accoglie e favorisce l'inserimento di bambini diversamente abili o portatori di disabilità, finalizzando gli interventi educativi al potenziamento delle loro capacità e potenzialità, al loro sviluppo psico-fisico ed al benessere degli stessi.

Il progetto educativo è personalizzato e viene elaborato con l'apporto delle professionalità specifiche interne al Nido (educatrici, psicologa o psico-pedagoga) e con professionalità esterne facenti capo alla Neuropsichiatria Infantile (U.O.N.P.I.A.) dell'ASST Provincia Monza e Brianza, che è competente, altresì, della diagnosi e del rilascio della certificazione di disabilità e delle terapie.

Il progetto prevede la definizione di obiettivi specifici e metodologie d'intervento sulla base della diagnosi funzionale, il costante monitoraggio da parte di tutte le unità specialistiche coinvolte e valutazioni periodiche di risultato.



6. STRUTTURAZIONE DEGLI SPAZI

Il Nido del Comune di Bovisio Masciago ha suddiviso gli spazi in modo funzionale alle attività, all'età del bambino ed al benessere dello stesso:

Ufficio della Coordinatrice: è destinato generalmente al

ricevimento delle famiglie in caso di particolari richieste e necessità relative alla frequenza, il ricevimento di fornitori e collaboratori esterni ed ad attività amministrative generali.

Zona di accoglienza e ricongiungimento: il momento dell'arrivo al Nido e quello del ricongiungimento con il genitore al termine della giornata, sono per il bambino momenti molto delicati. Per questo motivo gli spazi a ciò destinati, sono stati pensati e strutturati per rendere questi momenti i più sereni possibili. In questa zona sono presenti una bacheca per informazioni e varie comunicazioni ai genitori, una libreria per la gestione prestito libri, gli armadietti per riporre i cappotti dei bambini ed un angolo destinato ai giochi simbolici.

E' previsto anche un atelier destinato alle attività di manipolazione, usufruibile dai bambini nel momento delle attività del mattino.

La zona dei lattanti è composta da una zona gioco suddivisa in angolo morbido, angolo attività, angolo motorio, una zona pranzo, una zona riposo e un bagno.

La zona dei grandi e la zona dei mezzani sono suddivise in angoli gioco (es. angolo morbido, angolo cucina, angolo delle attività, ecc.), un locale per il riposo arredato in modo tale da offrire altri angoli gioco, un bagno.

7. MATERIALI DI CONSUMO

Il Nido fornisce pannolini, bavaglie, asciugamani e tutti i materiali di consumo necessari all'igiene ed alla cura del bambino (es. creme, saponi, ecc.), fatta eccezione per prodotti specifici, che dovranno essere forniti a cura dei genitori.

I genitori dovranno provvedere a fornire il cambio di vestiario e la biancheria intima personale.

E' opportuno che i bambini abbiano vestiti che permettano il massimo della libertà di movimento e di uso, per poter giocare.

Per favorire l'autonomia dei più grandi si consigliano pantaloni pratici senza cinture e/o bretelle.



8. ALIMENTAZIONE E DIETA



Il servizio è dotato di una cucina, destinata a titolo esclusivo alla preparazione dei pasti del Nido. Il servizio mensa è affidato a ditta esterna, in seguito a regolare gara d'appalto. I pasti si attengono al rispetto delle indicazioni dietetiche ed igieniche dell'ATS Provincia di Monza e Brianza e della normativa igienico-sanitaria vigente in materia di ristorazione scolastica e della collettività.

La dieta è differenziata per due fasce di età (3 -12 mesi e 12- 36 mesi). Per i bambini più piccoli (prima fascia) ci si attiene alle indicazioni del loro pediatra di base.



9. SOMMINISTRAZIONE DI FARMACI

Il personale del Nido non è autorizzato alla somministrazione di farmaci, fatta eccezione di terapie considerate "salva-vita", per le quali è necessaria la presentazione di dettagliata documentazione pediatrica.

10. GIORNATA TIPO

Le attività svolte all'interno della giornata al nido sono molteplici e vengono proposte dalle educatrici di sala, in riferimento alle età dei bambini presenti e alle diverse esigenze osservate nel lavoro quotidiano con il gruppo, al fine di favorire lo sviluppo armonico e globale del bambino stesso.

La giornata del Nido è così suddivisa:



ore 7.30- 9.30	Accoglimento bambini
ore 9.30	Spuntino a base di frutta
ore 10.00	Attività guidate. Consistono in giochi di manipolazione, giochi d'acqua, giochi con le tempere, giochi di movimento e spaziali.
ore 11.00-12.00	Preparazione al pasto e somministrazione pasto. I bambini più grandi vengono stimolati a provvedere autonomamente al lavaggio delle mani ed al consumo del pasto con l'aiuto degli educatori. Per i più piccoli vi provvedono gli educatori.
ore 12.00	Preparazione per il sonno. I bambini vengono cambiati e puliti. Si mettono in atto attività di rilassamento (musica dolce e favole) per favorire il riposo pomeridiano.
ore 12/12.30	Prima uscita per i bambini che frequentano a tempo part-time (senza pasto)
ore 12/13,30	Prima uscita per i bambini che frequentano a tempo part-time
ore 12.30-14.30	Sonnellino pomeridiano
ore 14.30.15.30	Preparazione per la merenda e somministrazione merenda
ore 15.30-16.30	Uscita
Ore 16.30-18.00	Servizio post-nido (solo per coloro che ne fanno richiesta). Si realizzano giochi liberi e/o organizzati a secondo del numero dei bambini presenti.

11. APERTURA E FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO



Il Nido è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 16.30. L'entrata dei bambini potrà avvenire entro le ore 9.30, o previo accordo entro le ore 11.30.

Sono previste le seguenti tipologia di frequenza del servizio, considerando che la frequenza minima non può essere inferiore alle 15 ore settimanali:

TEMPO PIENO

ore 7.30/9.30 – 15.30/16.30

PART-TIME

ore 7.30/9.30 – 12.00/13.30

PART TIME SENZA PASTO (per gruppo dei medi e dei grandi)

Ore 7.30/9.30 – 12.00/12.30

Sono previste due prime uscite dalle ore 12.00 alle ore 12.30 per i bambini che frequentano a tempo part-time (senza pasto) e dalle ore 12.00 alle ore 13.30 per i bambini che frequentano a tempo part-time e una seconda uscita, che avrà inizio alle ore 15.30 e dovrà essere conclusa per le ore 16.30.

Dalle ore 16.30 alle ore 18.00 è attivato il servizio post-nido per le famiglie che si iscriveranno. Ogni variazione di orario dovrà essere concordata con le educatrici.

Al personale educativo non è consentito rilasciare il bambino a persone non autorizzate ed a minori.

Il servizio garantisce l'apertura minima annuale di 205 giorni, rispondente a quanto previsto dalla D.G.R. n. 9 marzo 2020 n°XI/2929. Nell'anno educativo 2023-2024 l'apertura prosegue oltre i 205 giorni garantendo i requisiti previsti per l'Asilo Nido. In allegato alla carta dei servizi il Calendario dell'Asilo Nido Calicanto per l'anno educativo 2023-2024.

Il calendario della attività viene definito prima dell'inizio dell'anno scolastico e reso noto alle famiglie. Generalmente le attività si avviano nei primi giorni di settembre e terminano a fine luglio, prevedendo delle sospensioni in concomitanza con le principali festività dell'anno ed in particolare con le vacanze natalizie, pasquali e con il mese di agosto.

12. ISCRIZIONI ED INSERIMENTI



Le modalità i tempi di presentazione delle domande di iscrizione, i criteri di formazione delle graduatorie, i criteri per la realizzazione degli inserimenti dei bambini neo-iscritti sono espressamente previste nel Regolamento di Funzionamento dell'Asilo Nido Comunale di cui alla delibera G.C. n. 29 del 11/7/e successive modifiche approvate con delibera C.C. n° 12 del 28/3/2011 2001 e delibera di C.C. n. 29 del

30/7/2021, che viene consegnato a chi ne fa richiesta.

La domanda è da compilare on line sul sito del Comune di Bovisio Masciago (homepage www.comune.bovisiomasciago.mb.it), a cui dovrà essere allegato il versamento della quota d'iscrizione pari ad € 20,00. Per la compilazione della domanda on line è richiesto l'accesso con SPID.

Le domande che perverranno dal 1° di maggio al 30 di aprile andranno a far parte della graduatoria in vigore dal settembre successivo, fatta salva la facoltà con provvedimento di Giunta di modificare i termini.

E' possibile visitare l'Asilo Nido Comunale in date prefissate (una o due volte al mese), anche per ricevere informazioni sul piano educativo, previa richiesta di appuntamento da parte dei genitori.

Per quanto riguarda gli inserimenti, di norma vengono effettuati in gruppo e nel mese di settembre; qualora durante l'anno scolastico si renda libero un posto si darà avvio all'inserimento del bambino avente diritto.

L'inserimento del bambino avviene secondo modalità graduali e flessibili. Di norma per il primo inserimento è obbligatoria la presenza di un familiare.

MODALITA' DI AMBIENTAMENTO AL NIDO:

L'ambientamento di un bambino al nido è molto spesso per il bambino stesso e per la sua famiglia la prima esperienza di allargamento della propria vita sociale.

Il nido rappresenta una collettività dove al bambino è richiesto di relazionarsi con nuove figure adulte e con un gruppo di coetanei, dove i tempi della giornata e l'organizzazione degli spazi sono molto diversi dalle conoscenze che il bambino, nel suo ancora breve periodo di vita, è riuscito a consolidare in famiglia.

L'ambientamento al nido rappresenta perciò un notevole cambiamento nella vita del bambino ed è per questo un momento molto delicato, da affrontare in modo graduale e progressivo, rispettando i suoi ritmi e accompagnando con consapevolezza la famiglia.

Poco prima dell'inizio dell'ambientamento, le educatrici incontrano i genitori dei bambini che saranno successivamente inseriti in un gruppo di coetanei. Questo **primo colloquio** costituisce un momento privilegiato per porre le basi di un significativo e collaborativo rapporto tra servizi per l'infanzia e famiglia, in quanto permette una prima reciproca conoscenza e un costruttivo scambio di informazioni che contribuirà a garantire un buon ambientamento del bambino nella nuova realtà educativa.

Durante la **settimana di ambientamento**, il bambino avrà la possibilità insieme al genitore di

vivere i momenti della giornata, instaurare un rapporto di fiducia con gli altri bambini e con le educatrici.

La presenza di un genitore in questa fase permette al bambino di non sentirsi solo in un ambiente estraneo e di acquisire fiducia verso tutto ciò che è nuovo: il distacco rispetterà i tempi di ambientamento alla nuova realtà del bambino e di chi lo accompagna in questa avventura

L'orario d'arrivo in fase di ambientamento sarà dalle 9:30 e si prolungherà fino ad arrivare alle ore 15:30.

Dalla seconda settimana è consigliata una frequenza che gli permetta di interiorizzare e consolidare serenamente l'esperienza vissuta al nido.

In questo modo è possibile tutelare ulteriormente i bambini durante i momenti di accoglienza e di uscita garantendo la presenza degli educatori che hanno iniziato a costruire un legame relazionale con i piccoli.

L'ambientamento viene proposto a piccoli gruppi per permettere ai genitori e ai bambini di vivere questa esperienza come un momento di socializzazione e di condivisione.

Conclusa la fase dell'ambientamento una frequenza regolare e continuativa è la premessa per assicurare una buona esperienza educativa.



13. RETTE E PAGAMENTI:

Gli utenti del servizio di Asilo Nido sono tenuti al pagamento della relativa tariffa, definita annualmente dall'Amministrazione Comunale.

La retta dell'Asilo Nido è composta dalle seguenti voci:

- **quota di iscrizione:** richiesta al momento dell'iscrizione;
- **quota fissa mensile** onnicomprensiva, quale contributo per le spese generali del servizio, che le famiglie devono versare indipendente dai giorni di presenza del bambino al Nido e/o di eventuali chiusure/sospensioni del servizio.

Tale quota viene determinata sulla base dell'indicatore ISEE. I non residenti pagano apposita retta stabilita dall'Amministrazione comunale.

Per i residenti, ogni figlio oltre il primo che frequenti contemporaneamente il Nido, paga la quota fissa minima prevista per quella tipologia di servizio;

- **tariffe per servizi aggiunti a domanda individuale** (post nido, spazi gioco, nido estivo, ecc.) da corrispondersi solo in caso di richiesta (preventiva iscrizione obbligatoria).

Le rette vengono calcolate mensilmente e i relativi pagamenti richiesti alle famiglie entro il mese successivo a quello di riferimento.

Per i residenti, ogni figlio oltre il primo che frequenti contemporaneamente il Nido, paga la quota fissa minima prevista per quella tipologia di servizio.

Per il calcolo della tariffa si applica quanto stabilito dal Regolamento disciplina e modalità degli interventi e delle prestazioni soggette ad ISEE dei Comuni dell'Ambito territoriali di Desio.

Se la famiglia chiede un inserimento posticipato rispetto al normale calendario organizzativo, il posto viene mantenuto ma ciò comporta il pagamento della retta mensile a partire da mese di settembre, in quanto l'utente non è frequentante ma allo stesso viene conservato il posto.

Lo sconto del 40% previsto dall'art. 13 del Regolamento servizio Asilo Nido comunale "Calicanto" in caso di assenza del bambino per un periodo superiore a 15 giorni consecutivi, può essere applicato solo dopo che il bambino abbia iniziato a frequentare il Nido.

TARIFFE ASILO NIDO CALICANTO	Tariffe vigenti
Iscrizione Asilo Nido	€ 20,00
QUOTA FISSA MENSILE	
RESIDENTI	
TEMPO PIENO (h.7.30-16.30)	
ISEE da € 0,00 a € 5.500,00	€ 320,00
ISEE da € 5.500,01 a € 10.000,00	€ 446,00
ISEE da € 10.000,01 a € 20.000,00	€ 488,00
ISEE superiore a € 20.000,00	€ 525,00
PART-TIME (h.7.30-13.30)	
ISEE da € 0,00 a € 5.500,00	€ 309,00
ISEE da € 5.500,01 a € 10.000,00	€ 378,00
ISEE da € 10.000,01 a € 20.000,00	€ 399,00
ISEE superiore a € 20.000,00	€ 467,00
PART-TIME SENZA PASTO (h.7.30-12.30)	
ISEE da € 0,00 a € 5.500,00	€ 162,00
ISEE da € 5.500,01 a € 10.000,00	€ 231,00
ISEE da € 10.000,01 a € 20.000,00	€ 252,00
ISEE superiore a € 20.000,00	€ 299,00
NON RESIDENTI	
TEMPO PIENO (h.7.30-16.30)	€ 598,00
PART-TIME (h.7.30-13.30)	€ 493,00
PART-TIME SENZA PASTO (h.7.30-12.30)	€ 336,00
QUOTA MENSILE POST-NIDO (16.30-18.00)	€ 63,00
LABORATORI - 1 gg. Settimana	€ 10,50
PROGETTI E SPAZI GIOCO - tariffa 4 incontri	€ 42,00

14. RECLAMI E “CUSTOMER SATISFACTION”

La Coordinatrice dell’Asilo Nido e l’U.R.P. del Comune di Bovisio Masciago sono a disposizione per fornire assistenza alla presentazione di segnalazioni e reclami inerenti il servizio di Asilo Nido.

Il Servizio Prima Infanzia che riceve il reclamo darà avvio a tutte le procedure finalizzate all’accertamento di eventuali irregolarità ed alla rimozione delle stesse entro il termine di 30gg, dandone comunicazione all’interessato.

Annualmente, generalmente al termine dell’anno scolastico, si avviano processi di “Customer satisfaction”, attraverso sondaggi rivolti agli utenti del servizio, atti a valutare il livello di qualità *percepita dalle famiglie* e finalizzati al miglioramento delle prestazioni offerte.



Allegato a)

All'Ufficio Relazioni con il Pubblico
del Comune di Bovisio Masciago

Oggetto: Segnalazione/ Richiesta di intervento generica

Nota per la corretta compilazione: il presente modulo è specificatamente dedicato per le segnalazioni di tipo generico (rifiuti, ambiente, polizia locale, altri servizi comunali). Nel caso la Sua segnalazione riguardi servizi di tipo tecnico manutentivo (ad esempio manutenzione strade e marciapiedi, segnaletica orizzontale e verticale, gestione del verde e per parchi pubblici, illuminazione pubblica), la preghiamo di utilizzare il modulo di segnalazione tecnica, disponibile sul sito del Comune).

Il sottoscritto

(da compilare a cura di chi segnala)

Cognome e nome/Denominazione/Ragione sociale			
Residenza/Sede/Recapito			
Telefono	Facoltativo	E-mail	Recapito consigliato

inoltra la seguente segnalazione/richiesta di intervento

DESCRIZIONE DELLA SEGNALAZIONE - RICHIESTA DI INTERVENTO
EVENTUALI SUGGERIMENTI

Data

Firma (e-mail)

GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE: presa in carico, risoluzione	
SERVIZIO COMPETENTE	Presa in carico effettuata il _____, da _____.
	Procedibilità: ☐ POSITIVA ☐ NEGATIVA (non attuabile o non accoglibile)
	Risposta al cittadino: ☐ sì, inviata il _____; ☐ no (annotare sul retro o allegare l'evidenza della soluzione)
	Si attesta che la segnalazione è: ☐ Risolta; ☐ Risolvibile, programmata; ☐ Competenza di altri; ☐ Non risolubile
	Note:
	L'incaricato: _____ Data di chiusura: _____ Firma: _____
	VERIFICA DELL'EFFICACIA DELLA SOLUZIONE
☐ Evidenza della soluzione, note _____	
Soluzione efficace? ☐ Sì - ☐ No Data di verifica: _____ Firma: _____	

COMUNE DI BOVISIO MASCIAGO

(Provincia di Monza e della Brianza)

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO ASILO NIDO COMUNALE “CALICANTO” DI BOVISIO MASCIAGO

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE

Care famiglie, vi invitiamo a compilare il seguente questionario di gradimento relativo al servizio asilo nido per l'anno educativo 2025/2026.

Il presente questionario on-line rimarrà anonimo; lo proponiamo agli utenti per avere un riscontro attendibile sui livelli di gradimento del servizio e per trarne indicazioni utili a migliorare il servizio stesso se qualche domanda non risultasse chiara lasciate perdere e andate avanti lo stesso.

Potete rispondere alle semplici 14 domande del questionario con il vostro/a compagno/a, l'importante è che venga compilato almeno da chi, solitamente, è più in contatto con il servizio.

Vi ringraziamo per la pazienza che avrete e ci impegniamo a fare buon uso di quello che ci scriverete, nell'interesse del servizio, della collettività e soprattutto dei bambini.

E' il primo anno che il/la vostra bambina/o frequenta il nostro Asilo? (Sì, no)

- 1) Quando arrivate al Nido o nelle occasioni in cui ne condividete la quotidianità, percepite un clima cordiale e accogliente per voi adulti e per il/le bambini/e presenti?

(no, abbastanza,sì, sì molto)

Indicate di seguito se ci sono aspetti specifici che ci suggerite di migliorare - Risposta aperta

- 2) Frequentando il servizio ritrovate un luogo che sentite curato, accogliente e familiare per quanto riguarda:

- l'ambiente e gli spazi interni al servizio (no, abbastanza,sì, sì molto)

- l'ambiente e gli spazi esterni al servizio (no, abbastanza,sì, sì molto)

- 3) Quando il/la vostro/a bambino/a è al Nido, vi sentite sereni e sicuri che sia in un ambiente che cura il suo benessere e la sua crescita? (no, abbastanza,sì, sì molto)

Indicate di seguito se ci sono aspetti specifici che ci suggerite di migliorare - Risposta aperta

- 4) Trovate nel Nido un supporto e un aiuto nel vostro ruolo di genitore, nel risolvere dubbi e nel confrontarvi sulle tappe di crescita del/la vostro/a bambino/a? (no, abbastanza,sì, sì molto)

Indicate di seguito se ci sono aspetti specifici che ci suggerite di migliorare - Risposta aperta

- 5) Il personale educativo vi rende partecipi delle conquiste e delle esperienze che vive il/la vostro/a bambino/a al nido? (no, abbastanza,sì, sì molto)

Indicate di seguito se ci sono aspetti specifici che ci suggerite di migliorare - Risposta aperta

- 6) Trovate efficaci le modalità e gli strumenti che utilizziamo per il racconto della quotidianità del/la vostro/a bambino/a al nido?

- Il confronto quotidiano (no, abbastanza,sì, sì molto)

- Le riunioni (no, abbastanza,sì, sì molto)

- i colloqui (no, abbastanza,sì, sì molto)

Indicate di seguito se ci sono aspetti specifici che ci suggerite di migliorare - Risposta aperta

- 7) Ritenete che le iniziative che organizziamo e le occasioni di coinvolgimento che vi proponiamo, siano efficaci nel creare un senso di continuità tra il nido e la vostra famiglia? (no, abbastanza, sì, sì molto)

Indicate di seguito se ci sono aspetti specifici che ci suggerite di migliorare - Risposta aperta

- 8) Frequentare il nido vi ha dato l'opportunità di conoscere altre famiglie con cui condividere l'esperienza di essere genitori? (no, abbastanza, sì, sì molto)

Indicate di seguito se ci sono aspetti specifici che ci suggerite di migliorare - Risposta aperta

- 9) I giochi, le attività, le esperienze all'aperto (outdoor education), l'utilizzo del materiale non convenzionale (materiale naturale, materiale di scarto industriale e di uso quotidiano) e la scelta di limitare l'utilizzo di giocattoli di plastica, fanno parte del nostro pensiero educativo. Siamo riusciti a condividere con voi l'importanza che queste scelte hanno sulla crescita e sul benessere di bambine e bambini? (no, abbastanza, sì, sì molto)

Indicate di seguito se ci sono aspetti specifici che ci suggerite di migliorare - Risposta aperta

- 10) Secondo voi il Nido, per come lo abbiamo pensato e progettato in tutti i suoi aspetti, offre alle bambine e ai bambini l'opportunità di sviluppare i loro interessi, le loro attitudini e di seguire i loro ritmi nel rispetto della unicità di ciascuno? (no, abbastanza, sì, sì molto)

Indicate di seguito se ci sono aspetti specifici che ci suggerite di migliorare - Risposta aperta

- 11) Percepите l'attenzione posta nell'elaborazione del menù, nella preparazione dei piatti, nell'accompagnamento durante lo svezzamento e nella cura in generale del momento del pranzo? (no, abbastanza, sì, sì molto)

Indicate di seguito se ci sono aspetti specifici che ci suggerite di migliorare - Risposta aperta

- 12) In relazione alla struttura, vi ritenete soddisfatti in merito ai seguenti aspetti:
- pulizia (no, abbastanza, sì, sì molto)
 - arredi interni al servizio (no, abbastanza, sì, sì molto)
 - arredi esterni al servizio (no, abbastanza, sì, sì molto)

Indicate di seguito se ci sono aspetti specifici che ci suggerite di migliorare - Risposta aperta

- 13) Avete ricevuto un supporto adeguato da parte del personale amministrativo? (no, abbastanza, sì, sì molto)

Indicate di seguito se ci sono aspetti specifici che ci suggerite di migliorare Risposta aperta

- 14) Nel complesso potete dirvi soddisfatti rispetto all'esperienza che avete vissuto con noi al Nido? (no, abbastanza, sì, sì molto)

NOTE

REFERENTI:

Assessore ai Servizi Sociali

Luca Zanierato
0362/511231

Dirigente dell'Area Servizi alla Persona

Dott.ssa Pina Di Rago
0362/511210

Coordinatrice dell'Asilo Nido

Dott.ssa Rosa Alba Bellante
0362/597217

Responsabile del Servizio Prima Infanzia

Luca Tucci
0362/511211

Servizio Prima Infanzia - Segreteria Amministrativa

Cecilia Nozza
0362/511231

Orari di ricevimento

Servizio Prima Infanzia - Comune di Bovisio Masciago – P.zza Biraghi 3

Lunedì ore 9.00-12.30 e giovedì ore 15.00-18.00: ingresso libero, senza prenotazione;
martedì-mercoledì-venerdì: ingresso su appuntamento



asilonido@comune.bovisiomasciago.mb.it



Asilo Nido n. 0362/597217 – Cell. 329/5908440

Uffici Comunali competenti 0362/511231 – 211



Comune di Bovisio Masciago
Asilo Nido Comunale Calicanto
Calendario scolastico

Anno Scolastico 2025/26

1° settembre 2025
31 luglio 2026

inizio anno scolastico
fine anno scolastico

CHIUSURE

- 8 Dicembre 2025	Festa Immacolata
- 24 dicembre 2025	apertura fino alle ore 13:30
- 25 e 26 dicembre 2025	Natale e Santo Stefano
- 31 dicembre 2025	apertura fino alle ore 13:30
- Dal 1° al 6 gennaio 2026	Chiusura natalizia/Epifania
- Dal 2 al 7 aprile 2026	Chiusura per Pasqua
- 1° maggio 2026	Festa dei Lavoratori
- 1 e 2 giugno 2026	Ponte Festa della Repubblica

**Il servizio Asilo Nido sarà inoltre chiuso nelle
giornate di sabato, domenica
Il Servizio sarà aperto: 225 giorni**