

Milano



Comune
di Milano

DIREZIONE CENTRALE EDUCAZIONE E ISTRUZIONE
SETTORE SERVIZI ALL'INFANZIA

Carta dei Servizi educativi all'infanzia del Comune di Milano

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



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 programmazione	11
La partecipazione e gli impegni delle famiglie	14
Servizio di refezione	15
Le commissioni mensa	16
Calendario scolastico e orari	16
Gli operatori del servizio	17
L'accesso ai servizi	18
La contribuzione degli utenti	18
Tutela della salute e sicurezza	19
La valutazione	19
La tutela degli utenti: osservazioni, reclami e ricorsi, miglioramento continuo	20
La qualità dei Servizi all'Infanzia	21
Fattori, Indicatori, standard di qualità	22
Standard di funzionamento	23
Appendice: Gli indicatori	24
Elenco delle Sedi dei servizi educativi all'infanzia	28



CHE COS'E' 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).

Attraverso la Carta dei Servizi la famiglia conosce i servizi all'infanzia comunali e comunali accreditati 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;

E'

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

E' STRUMENTO

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

E' 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 e accreditati, 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 (art. 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

intesa come eguaglianza delle opportunità. I servizi educativi del Comune di Milano sono aperti ai bambini, senza discriminazioni di razza, sesso, religione, condizioni socio-economiche 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. 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.

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, regola e media 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 progetta 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 accreditata** servizi erogati in strutture comunali con personale di Cooperativa
- **privato accreditato in convenzione** il Comune si avvale di strutture private 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.¹

¹ Il Servizio "**Nido d'Infanzia**" del Comune di Milano fa riferimento, oggi, ai seguenti documenti normativi:

- L. 1044 del 6.12.1971 – Piano quinquennale per l'istituzione di asili-nido comunali con il concorso dello Stato
- L.R. 1 del 7.1.1986 – Riorganizzazione e Programmazione dei Servizi Socio - assistenziali della Regione Lombardia
- L. 285 del 28.8.1997 – Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza
- L. R. 6.12.1999, n. 23 – Politiche regionali per la famiglia
- L. R. 34 del 14.12.2004 – Politiche regionale sui diritti dei minori
- DGR 16899 del 26.03.2003 – Politiche regionali per la famiglia 2004
- DGR 20762 del 16.02.2005 – Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento dei Servizi sociali di accoglienza residenziale per minori
- DGR 20588 del 11.02.2005 – Requisiti Servizi sociali per la prima infanzia
- DDG 200881 del 24.11.2003 – Piani di finanziamento nidi aziendali
- DGR 17851 del 11.06.2004 – Finanziamento nidi aziendali
- DGR 20741 del 16.02.2005 – Scheda Frisl 2005/2007 realizzazione asili nido prima infanzia
- DGR 14043 del 08.08.2003 – Linee guida per l'adozione
- Circolare n. 42 del 17.12.2003 – Competenze in merito agli oneri per minori inseriti in strutture residenziali ed in affidamento familiare
- Decreto Legge 18.8.2000, N° 267 – "Testo unico sull'Ordinamento degli Enti Locali"
- Legge 328/2000 – "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e Servizi sociali"
- La Legge 104/92 – "Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate"
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Amministrazione del patrimonio e contabilità dello stato 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"



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 2012.²

-
- Legge 11 luglio 1995, n. 273 Conversione in legge con modificazioni del DL 12 maggio 1995, n.163, recante misure urgenti per la semplificazione dei provvedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle Pubbliche Amministrazioni
 - Legge 30 luglio 1998, n.281 "Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti" (art.4 comma 4)
 - 7 febbraio 2002 "Direttiva sulle attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"
 - Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196: Codice in materia di protezione dei dati personali (con Allegati A, B e C)
 - Statuto del Comune di Milano
 - Circolari Comunali
 - Linee di Indirizzo Igienico Sanitarie per i Nidi d'Infanzia

² Il Servizio "Scuola dell'Infanzia" del Comune di Milano fa riferimento, oggi, inoltre ai seguenti documenti normativi:

- Legge 285 del 28.8.1997 – Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza
- L. R. 6.12.1999, n. 23 – Politiche regionali per la famiglia
- L. R. 34 del 14.12.2004 – Politiche regionali sui diritti dei minori
- Legge 10-3-2000, n. 62, Norme per la parità scolastica e disposizioni sul diritto allo studio e all'istruzione
- Decreto Legislativo 18.8.2000, n. 267 ,Testo unico sull'Ordinamento degli Enti Locali
- Legge 28-3-2003, n. 53 (riforma della scuola)
- Decreto legislativo 19-2-2004, n. 59, Definizione delle norme generali relative alla Scuola dell'Infanzia e al primo ciclo dell'istruzione
- Legge 5-2-1992, n. 104 – 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
- Direttiva 21-7-1995 n. 254 e dpcm 7-6-1995 (Carta dei servizi scolastici)
- Legge 30 luglio 1998, n. 281, Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti
- 7 febbraio 2002, Direttiva sulle attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196: Codice in materia di protezione dei dati personali.
- "Indicazioni per il curriculum", Ministero della Pubblica Istruzione, 5 settembre 2012
- Decreto legge n. 137 del 1 settembre 2008: Disposizioni urgenti in materia di istruzione e università



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 (dalle "Indicazioni per il curricolo", Ministero Pubblica Istruzione, 5 settembre 2012).
- 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

- 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 n. 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 o 0 - 6 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

-
- Statuto del Comune di Milano
 - Deliberazioni, Circolari e Comunicati Comunali.



scambio tra adulti e tra bambini e adulti.

SPAZIO GIOCO è un servizio rivolto alle famiglie con bambini. E' 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. .

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
- risorse professionali
- spazi e materiali e strumenti didattici
- tempi e ritmi della giornata educativa
- il gioco
- interazione tra pari
- inserimento
- rapporti con i genitori
- strumenti di monitoraggio e valutazione.

Il lavoro in equipe 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 della responsabile della scuola.

La programmazione educativa e didattica ha un duplice scopo:

- verso l'esterno: è un'importante informazione (per i genitori, le altre scuole, il Comune,...) 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 e di 6 anni, nel Nido d'Infanzia o nella Scuola d'Infanzia comunali e accreditati³.

La presenza nelle scuole 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.

La scuola 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.)⁴, 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

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

⁴ Il P.O.F., previsto dal dpr 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 quelle della scuola nei confronti delle esigenze del bambino.

La scuola 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. E' 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 l'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. E' 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 se 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 tutta la scuola. Attraverso specifici documenti, costruiti tramite un processo partecipato 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 ridistribuzione di responsabilità agli attori che fuori e dentro ai servizi si muovono intorno al bambino. Si avranno pertanto, nei servizi, diversi momenti di incontro :

- o assemblee generali
- o riunioni di sezione
- o colloqui individuali
- o incontri tematici, feste, e uscite nel territorio extrascolastico
- o 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 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 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 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;
- 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 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). 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. E' 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 SCOLASTICO E ORARI

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

I Nidi d'Infanzia/Sezione Primavera del Comune di Milano funzionano dal lunedì al venerdì dalle 7,30/8,00 alle 18

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 7,30/8,00 alle 18 orari nei quali sono compresi l'anticipo dell'entrata e il posticipo dell'uscita dei bambini.

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



L'Amministrazione può lasciare la decisione di alcune giornate di chiusura, all'interno del Calendario Scolastico, a discrezione del collegio educativo, nel rispetto dell'autonomia scolastica.

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

All'interno di questi archi orari, l'articolazione delle entrate e delle uscite nei singoli Servizi, sono deliberate dal Consiglio di Unità 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 rispondere alle esigenze della famiglia e tenendo presente le differenze territoriali, l'Amministrazione Comunale su richiesta motivata da parte delle famiglie, per soddisfare un bisogno di anticipazione e prolungamento d'orario, organizza attività a partire dalle 7,30 alle 9,00 e dalle 16,00/16,30 fino alle 18,00/18,30.

L'accesso al tempo prolungato prevede modalità d'iscrizione presso ogni struttura.

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.

La sezione primavera

Il numero del personale educativo, ad oggi, viene definito, per ogni servizio, rispettando le indicazioni normative che prevedono 1 educatrice 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 (cioè dalle 10-10,30 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 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.

Nella circolare 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 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 dalla Circolare dei Servizi Educativi per l'Infanzia, 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 nella circolare annuale

I 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 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 responsabili ed il personale amministrativo controllano costantemente l'efficienza del servizio segnalando attraverso apposite procedure le richieste di intervento agli Uffici/Settori preposti.

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

- la disinfestazione 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 Settori Tecnici comunali, e si effettuano prove di evacuazione almeno due volte l'anno.

E' 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:** 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 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 ISO 9001:2008, 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 presso i servizi educativi.

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 con il seguente percorso:

Home>Filo diretto>Sportello reclami.

- 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 9001/2008 - che 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 il 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, mentre gli 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 economica – 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.



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
PROGETTO EDUCATIVO		
Continuità del percorso educativo mantenendo stabile il gruppo degli educatori	Educatori che iniziano e concludono l'anno scolastico nella stessa scuola	$\geq 70 \%$
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

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
INTERVENTI PER L'INCLUSIONE DEI BAMBINI DISABILI		
Sviluppo di progetti mirati rivolti ai bambini con disabilità.	Specifico progetto educativo mirato all'inclusione di ogni bambino.	<ul style="list-style-type: none"> • 1 incontro iniziale • 2 incontri per la verifica in itinere • 1 incontro per la verifica finale
	Presenza del personale educativo di sostegno e 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 $\leq 1:2 - 1:3$ 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



FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
INTERVENTI PER L'INCLUSIONE DEI BAMBINI DISABILI		
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 ≥ 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
ORGANIZZAZIONE AMBIENTAMENTO		
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 ≥ 3 (scala 1:4) per il 70% su un campione significativo di rispondenti

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
CRESCITA PROFESSIONALE DELLE EDUCATRICI / EDUCATORI		
Il Settore 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
RAPPORTO CON LE FAMIGLIE		
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 neo-iscritti all'incontro di presentazione del servizio educativo.	>=80%

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
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 indagini di *customer satisfaction*:

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		
Le famiglie contribuiscono alla verifica della qualità percepita del servizio attraverso la partecipazione ad indagini di CUSTOMER SATISFACTION	Almeno 1 indagine su uno specifico segmento 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



Unità Educative Servizi All'Infanzia

ZONA 1

U.E.	Scuole dell'infanzia e Nidi	Tel	Fax
n. 1	Sc Arena 21	02 884 40441 02 884 40436/40437	02 884 40442 02 884 40445
	N. Arena 21		
	Sc D'Annunzio 15	02 884 40655	02 884 40656
	Sc S. Croce 5	02 884 40453	02 884 40455
n. 2	Sc S. Orsola17/Sez. Primavera	02884 46035/46033	02 884 46034
	Sc Ariberto 12	02 884 46092/46093	02 884 46094
	Sc S. Calocero 6/a	02 89406082	
n. 3	Sc Crivelli 21	02 884 46640	
	N. Crivelli 21	02 884 46641	
	Sc Porta Vigentina 15/a	02 884 47958	02 884 47962
n. 4	Sc. SS.Trinità 5/Sez. Primav.	02 88440459/40460	02 884 40463
	nido SS. Trinità 5	02 884 40464	02 884 40465
	Sc Ruffini 6 /a	02 884 46154/46155	02 884 46157
n. 5	Sc Palermo 9	02 884 45976/45975	02 884 45977
	Sc Palermo 17/Sez. Primavera	02 884 45666	
	Nido Palermo 17	02 884 45704	02 884 45668
	Sc. Porta Nuova 6	02 884 48676/48677	02 884 48681
n. 6	Sc. Porta Venezia 6	02 884 40446/40447	02 884 40449
	Sc. Spiga 27	02 884 46133	02 884 46134
	Sc. Dandolo 5	02 884 40341/40342	02 884 40343



ZONA 2			
U.E.	Scuole dell'infanzia e Nidi	Tel	Fax
n. 7	Sc. Giustizia 6	02 884 48257/48258	02 884 48259
	Sc.Pallanza 26 /Sez. Primavera	02884 40682/40681	02 884 40686
	Sc. Ragusa 5	02 884 48792/48794	02 884 48793
n. 8	Sc. Fortis 10	02 884 48852/48854	02 884 48853
	Sc Muzio 9	02 884 44848	02 884 44849
	Sc Galvani 9	02 884 40251	02 884 40259
n. 9	Sc. Venini 80/Sez. Primavera	02 884 40242/40241	02 884 40244
	Nido Venini 7	02 884 40359	02 884 40361
	Nido Zuretti 71	02 884 40245	02 884 40247
n. 10	Sc Giacosa 44-46/Sez. Primavera	02 884 65573/65204	02 884 41588
	Nido Padova 25	02 884 45020/45021	02 884 46753
	Sc Adriano 20	02 884 40224/40223	02 884 40226
n. 11	Sc Rovetta 1/Sez. Primavera	02 884 40210/40209	02 884 40213
	Sc. Russo 20	02 884 40306/40305	02 884 40307
	Nido Russo 20/a	02 884 40306/40305	02 884 40307
	Nido Liscate 7	02 884 48886/48887	02 884 48889
n. 12	Sc Cesalpino 38 /Sez. Primavera	02 884 48689/48690	02 884 48693
	Sc. Elembardo 4 /Sez. Primavera	02 884 46605	02 884 46607
	Nido S. Elembardo 4	02 884 46608	02 884 46607
n. 13	Sc S. Mamete 13	02 884 44641/44640	02 884 44643
	Nido S. Mamete 13	02 884 44642/44646	02 884 44644
	Sc. Bigatti 2	02 884 40296/40297	02 884 40298
	Nido Bigatti 2	02 884 40299/40300	02 884 40298
n. 14	Sc. Soffredini 23	02 884 48801	02 884 48803
	Nido Soffredini 23	02 884 48802	02 884 48804
	Sc. Carnovali 18	02 884 48746/48748	02 884 48749
	Nido Carnovali 20	02 884 48826/48828	02 884 48827



ZONA 3			
U.E.	Scuole dell'infanzia e Nidi	Tel	Fax
n. 15	Sc Matteucci 5 (Bacone 1)	02 884 46103/46104	02 884 46105
	Sc Monteverdi 13/Sez. Prim.	02 884 46106	02 884 46109
	Sc Pergolesi 17	02 884 40607/40610	02 884 40611
	Nido Pergolesi 17	02 884 40609/40608	
n. 16	Sc Goldoni 13	02 884 48875/48876	02 884 48879
	Sc Stoppani 3	02884 44400/44401	02884 44402
	Nido Stoppani -Zambeletti	02 884 44403	02 884 44404
n. 17	Sc Benedetto Marcello 9	02 884 40639/40640	02 884 40641
	Sc Porpora 43/ Sez. Prim.	02 884 40433/40434	02 884 40435
	Sc. Costa 24	02 884 44436/44437	02 884 44439
	Nido Lombardia 65	02 884 40416/40417	02 884 40418
n. 18	Sc. Reni 1	02 884 47275/42276	02 884 47279
	Sc. Reni 11/Sez Prim.	02 884 47375/47376	02 884 47377
	Nido Canaletto 10	02 884 47285/47286	
n. 19	Sc Clericetti 20	02 884 40706/40707	02 884 40708
	Sc. Tajani 14	02 884 40712/40713	02 884 40714
	Sc Cima 17	02 884 44800/44805	02 884 44804
n. 20	Sc. Crescenzago 47	02 884 40278/40279	02 884 40280
	Nido Deruta 15	02 884 45970/45971	02 884 45972
	Sc. Carnia 22	02 884 44880/44877	02 884 44879
n. 21	Sc Feltre 68 /Sez Primavera	02 884 40190/40189	02 884 40192
	Sc Narni 16/Sez Primavera	02 884 40487	
	Nido Pusiano 22	02 27297031	
n. 22	Sc Pini 2 /Sez Primavera	02 884 40543/40542	02 884 40545
	Nido Pini 2	02 884 40546	
	Nido Console Flaminio 16	02 884 40550/40551	02 884 40553



ZONA 4			
U.E.	Scuole dell'infanzia e Nidi	Tel	Fax
n. 23	Sc XXII Marzo 59 /Sez Prim	02 884 44305/44306	02 884 44310
	Sc Corsica 94	02 884 47297	02 884 47301
	Nido Corsica 94	02 884 47296/47302	02 884 47300
n. 24	Sc Cova 1	02 884 47190/47194	02 884 47193
	Sc. Devoto 7	02 884 47316/47317	02 884 47318
	Nido Ostiglia 3	02 884 48915/48917	02 884 48918
n. 25	Sc Bezzecca 16	02 884 44160/44161	02 884 44163
	Sc Anfossi 26	02 884 40687/40689	02 884 40690
	Nido Sallustio 2	02 884 41512/41513	02 884 41514
n. 26	Sc. Colletta 49/51	02 884 45673/45675	02 884 45674
	Nido Colletta 72	02 884 45675/46657	02 884 456654
	Sc Carabelli 8/b	02 884 40691/40693	02 884 40694
	Nido Carabelli 8/b	02 884 40695/40697	02 884 40698
n. 27	Sc Oglio 25	02 884 46577/46579	02 884 46580
	Sc. Oglio 23	02 884 46718/46721	02 884 46720
	Nido Oglio 23	02 884 46718/46721	02 884 46720
	Nido Gonzales 7	02 884 47550/47553	02 884 47552
n. 28	Sc Montevelino 10/ Sez Prim	02 884 40673/40672	02 884 40676
	Sc. Sulmona 9	02 884 47555/47558	02 884 47557
	Sc Martinengo 34/2	02 884 46795	02 884 46796
	Nido Martini	02 884 40677	02 884 40680
n. 29	Sc. Barabino 2	02 884 48830/48833	02 884 48834
	Nido Monpiani 4	02 884 48905/48906	02 884 48907
	Sc. Osimo 4	02 884 44858	
	Nido Osimo	02 884 44855	
n. 30	Sc Monte Popera 14	02 884 48470/48472	02 884 48471
	Sc. S. Giulia (Bonfadini 148)	02 05060138	
	Nido S. Giulia (A. Savinio 9)	02 884 46560	02 884 46561
n. 31	Sc. Meleri 12	02 884 47356/47355	02 884 47358
	Nido Meleri 20	02 884 47360/47363	02 884 47362
	Sc. Decorati 14	02 884 47305/47308	02 884 47307
n. 32	Sc. Ucelli di Nemi 44	02 884 46905/46908	02 884 46907



	Nido Ucelli di Nemi 40	02 884 46900/46901	02 884 46902
	Sc. Ungheria 42	02 884 46890	02 884 46891
	Sc Sordello 14	02 884 46320/46321	02 884 46322
ZONA 5			
U.E.	Scuole dell'infanzia e Nidi	Tel	Fax
n. 33	Sc Pezzi 3	02 884 40501/40502	02 884 40503
	Nido Salasco 2	02 884 44415/44417	02 884 44418
	Sc Gentilino 4	02 884 40468/40470	02 884 40471
n. 34	Sc Brunacci 8	02 884 46290/46291	02 884 46292
	Sc Pescarenico 1	02 884 46755/46757	02 884 46759
	Sc Barrili 27	02 884 40668/40670	02 884 40671
n. 35	Sc Dei Guarneri 19 /Sez. Primavera	02 884 48764/48763	02 884 48765
	Nido Guarneri 19	02 884 48764/48762	02 884 48767
	Sc Chiaravalle 19	02 884 46590/46592	
	Sc Valdisole 9/a	02884 48936/48939	02884 48938
n. 36	Sc S. Giacomo 3	02 884 41509/41508	02 884 41510
	Nido Palmieri 14	02 884 44385/44386	02 884 44387
	Sc Ghini 8	02 84894349	
	Nido Comisso 7	02 884 41504	02 884 41506
	Nido Comisso bis	02 884 41504	02 884 41506
n. 37	Sc S. Abbondio 27	02 884 40056/40515	02 884 517
	Nido S. Abbondio 31	02 884 40509/40510	02 884 40511
	Sc Arcadia 20	02 884 47035/47037	02 884 47038
	Nido Orlando 11	02 884 47040	02 884 47042
n. 38	Sc Baroni 45	02 884 47025	
	Sc Baroni 85	02 884 46987	
	Nido Baroni 17	02 884 47010	
	Nido Baroni 85	02 884 46985	
ZONA 6			
U.E.	Scuole dell'infanzia e Nidi	Tel	Fax
n. 39	Sc. Alzaia Naviglio Grande 22	02 884 40236/40275	02 884 40240
	Sc Crollalanza 15/Sez Prim	02 884 40231/40234	02 884 40235



	Nido Gola 23	02 884 40272	02 884 40274
	Nido Argelati 25	02 884 40228/40229	02 884 40230
n. 40	Sc Lope de Vega 39/Sez Prim	02 884 48325	
	Nido Lope de Vega 37	02 884 48350	
	Nido Lope de Vega 39	02 884 48326	
	Sc Rimini (Brunacci)	02 884 46732	02 884 46734
n. 41	Sc. Memmi 10 /Sez. Primav	02 884 46265/46266	02 884 46268
	Nido Memmi 10/2	02 884 46270	
	Sc Watt 39	02 884 40186/40187	02 884 40188
n. 42	Sc De Nicola 18	02 884 47060/47329	02 884 47328
	Nido San Vigilio 24	02 884 47390/47392	02 884 47393
	Nido Barona 72/1	02 884 48335/48336	02 884 48338
	Sc S. Paolino 4	02 884 47380/47382	02 884 47383
n. 43	Sc Salerno 5	02 884 40159/40160	02 884 40161
	Sc Parenzo 12	02 884 40165	02 884 40167
	Nido Parenzo 12	02 884 40168	02 884 40171
	Sc Martinelli 57	02 89120314	
n. 44	Sc. Bergognone 6	02 884 46275/46277	02 884 46278
	Nido Bergognone 2	02 884 46625	02 884 46626
	Sc Savona 30/Sez Primavera	02 884 40178/40177	02 884 40179
n. 45	Sc Tolstoy 79/Sez Primavera	02 884 46045/46049	02 884 46051
	Nido Tolstoy -Rondoni	02 884 46052	
	Sc Tortona 80	02 884 40206/40207	02 884 40208
n. 46	Sc Barzilai 8	02 884 41500/41501	02 884 41502
	Sc Lorenteggio 6	02 884 40506/40507	02 884 40508
	Sc Scalabrini 7	02 884 48495/48496	
n. 47	Sc Anemoni 4	02 884 40053/40054	02 884 40055
	Sc Pisa 5/1	02 884 44470/44472	02 884 44471
	Sc Leg. Romane 54/Sez Primavera	02 884 41547/41548	02 884 41549
n. 48	Sc Narcisi 1	02 884 44891/44892	02 884 44897
	Nido Manzano 9	02 884 40525/40526	02 884 40527
	Nido La Valle 7	02 884 40519/40520	02 884 40522
ZONA 7			
U.E.	Scuole dell'infanzia e Nidi	Tel	Fax
n. 49	Sc Sanzio 11	02 884 47625/47627	02 884 47626



	Nido Sanzio 11	02 884 47632	
	Sc Verga 19	02 884 40118/40120	02 884 40122
n. 50	Sc Massaua 15	02 884 41430	02 884 41432
	Nido Massaua 13	02 884 41433	02 884 41435
	Sc. Seprio 11 bis	02 884 41409	02 884 41411
	Sc Cat da Forli 14/ Sez. Primavera	02 884 41422	02 884 41424
n. 51	Sc FF Armate 59	02 884 40717	02 884 40721
	Sc Martinetti 23	02 884 40719	
	Sc Branca 2	02 884 41417	02 884 41421
	Nido FF Armate 175	02 884 41412	
n. 52	Sc Don Gnocchi 8	02 884 40646	02 884 40648
	Sc Paravia 3/Sez. Primavera	02 884 40709	02 884 40711
	Nido Paravia 81	02 884 46040	02 884 46042
	Nido Mar Jonio 5	02 884 41528	02 884 41531
n. 53	Sc Stratico 3	02 884 40612	02 884 40614
	Nido Montebaldo 15	02 884 40635	02 884 40637
	Nido Silla 150	02 884 46453	
	Sc Silla 150	02 884 46446	
n. 54	Sc Milesi 2	02 884 40375	02 884 40377
	Sc Valdagno 10	02 884 40419	02 884 40421
	Nido Lammenais 21	02 884 40663	02 884 40665
	Nido Pompeo Marchesi	02 48 200319	02 48 200319
n. 55	Sc Viterbo 7/Sez. Primavera	02 884 40378	02 884 40380
	Sc Viterbo 43/Sez. Primavera	02 884 40369	02 884 40371
	nido Bentivoglio 10	02 884 40386	02 884 40388
n. 56	Sc Cabella 42	02 884 40392	02 884 40394
	Sc Val d'Intelvi 11	02 884 40399	02 884 40401
	Nido Valsesia 54	02 884 40381	02 884 40383
n. 57	Sc A. da Baggio 64	02 884 45631	02 884 45632
	Nido A, da Baggio 64	02 884 45633	
	Nido A. da Baggio 56	02 884 40423	02 884 40425
	Sc Quinto Romano 26	02 884 40556	02 884 40558
n. 58	Sc Ontani 1/Sez. Primavera	02 884 40536	02 884 40539
	Nido Betulle 15	02 884 41425	02 884 41427
	Sc Valle Antrona 12	02 884 40395	02 884 40396



ZONA 8			
U.E.	Scuole dell'infanzia e Nidi	Tel	Fax
n. 59	Sc Pier Capponi 18/22/Sez. Primavera	02 884 40215/40214	02 884 40217
	Nido Gran S. Bernardo 1	02 342693	
n. 60	Sc Massena 12/3	02 884 44187/44186	02 884 44079
	Sc Mantegna 8	02 884 48895	
	Nido Induno 6	02 884 48841	02 884 48843
n. 61	Sc Faravelli 36	02 884 46283	02 884 46285
	N. Faravelli 38/Sez. Primav.	02 884 46281	02 884 46282
	Sc. Magreglio 3	02 884 40100	02 884 40102
n. 62	Sc Varesina 6	02 884 44211/44213	02 884 44216
	Nido Varesina 6	02 884 44214	02 884 44214
	Sc Grigna 24/Sez. Primavera	02 884 40108	02 884 40110
	Nido De Predis 7	02 884 40156	02 884 40205
n. 63	Sc Castellino 5	02 884 40006/40005	02 884 40008
	Sc Castellino 10	02 884 44087	
	Sc. Mac Mahon 100	02 884 44777	02 884 40032
n. 64	Sc Console Marcello 7	02 884 44191/44190	02 884 44193
	Sc Brivio 8	02 33431993	
	Nido Cretese 15	02 884 40009	02 884 40013
n. 65	Sc Arsia 2/Sez. Primavera	02 884 44253/44250	02 884 44258
	Sc Val Lagarina 26/a	02 884 40034/40033	
	Nido Cogne 24	02 884 44151	02 884 44155
n. 66	Sc Satta 19	02 884 40043/40042	02 884 40044
	Sc Graff 72	02 884 48631	02 884 48634
	Nido Lopez 10	02 884 48621	
	Sc Capuana 8/Sez. Primav.	02 884 44057	02 884 44059
n. 67	Sc Cesenatico 6	02 884 40264	02 884 40266
	Nido Cesenatico 6	02 884 40264	02 884 40266
	Sc Montichiari 7	02 884 40363	
n. 68	Sc. Cilea 52/sez prim	02 884 40094	02 884 40906
	Nido Ojetti 15	02 884 40354	02 884 40356
	Sc Betti 71	02 884 40076/40077	02 884 40079
n. 69	Sc Chiarelli 14	02 884 40091	02 884 40093



	Sc Sem Benelli 12	02 884 40072	02 884 40073
	Nido Cechov 27	02 884 40267	02 884 40269
n. 70	Nido Borsa 16 /Borsa bis	02 884 40086/40085	02 884 40089
	Sc Borsa 6	02 884 40082	02 884 40084
	Nido Appennini (Borsa 26)		
	Sc Lampugnano 163	02 884 40097	02 884 40099
ZONA 9			
U.E.	Scuole dell'infanzia e Nidi	Tel	Fax
n. 71	Sc Imbriani 21	02 884 46851/46852	
	Sc Catone 30	02 884 46845/42486	02 884 46850
	Nido Guerzoni 40 / 40 bis	02 884 46405	02 884 46407
n. 72	Sc Guicciardi 3	02 884 46920/46922	02 884 46921
	Nido Guicciardi 3/a	02 884 46925	02 884 46926
	Nido Trevi 16	02 884 46425	02 884 46428
n. 73	Sc Pastrengo 10	02 884 47367/47366	02 884 47369
	Sc Quadrio10/Sez. Prim	02 884 46240	02 884 46243
	Sc Toce 7/Sez. Primavera	02 884 47406	02 884 47407
	Nido Toce 7	02 884 47408	
n. 74	Sc Cesari 42	02 884 47771/47772	02 884 47773
	Nido Val d' Ossola 5	02 884 47906	
	Nido Pallanzone 10	02 884 47856	02 884 47858
n. 75	Sc MonteRotondo 10	02 884 47841/47843	02 884 47842
	Sc Ciriè 10	02 884 47736/47738	02 884 47744
	Nido Ciriè	02 884 47739/47740	02 884 47745
	Nido Sarca 145	02 884 47876	02 884 47878
n. 76	Sc Villani 7	02 66801030	
	Nido Palletta 6	02 884 47866	02 884 47868
	Sc Imbonati 2	02 884 46410	02 884 46411
n. 77	Sc Grimm 11	02 884 47821/47824	02 884 47823
	Sc Thomas Mann 9	02 884 47779/47781	02 884 47780
	Nido Pianell 25	02 884 48286	02 884 48288
	Nido Suzzani 264	02 884 47886	02 884 47889
n. 78	Sc Del Volga 7	02 66202194	
	Sc Merloni 2	02 884 47231	02 884 47233
	Nido Merloni 2	02 884 47232	
	Nido Senigallia 61 (Oroboni)	02 884 46940	02 884 46943
n. 79	Sc Iseo 5	02 884 47846	
	Nido Ivrea 1	02 884 47752	
	Sc Affori 21	02 66220575	
	Nido Fontanelli 16	02 884 47336	02 884 47338



n. 80	Sc Gabbro 4	02 884 47346	02 884 47347
	Sc Litta Mod 89/Sez. Prim	02 884 40496	02 884 40498
	Nido Litta Modignani 89	02 884 40370	
	Nido Cerchovo 25	02 884 47411	02 884 47413

Tempi per le Famiglie		
zona	Sede	Tel
1	P.zza SS Trinità, 5	02 884 40466
2	Via Giacosa, 44/46	02 2820703
3	Via Feltre, 68/1	02 884 40202
4	C.so XXII Marzo, 16/18	02 884 44806/44861
5	Via Ucelli di Nemi, 48	02 884 46906
6	Via Dei Crollalanza, 15	02 884 40232
7	Via Mar Jonio, 5	02 884 41532/41533
8	Via Anselmo da Baggio, 56	02 48915175
9	Via Arsia, 2	02 884 44255
Centro Prima Infanzia		
zona	Sede	Tel
5	Via Spaventa, 2	02 89500766
7	Via Forze Armate, 175	02 884 40559/40560
8	Via Appennini, 96	02 38102636
Ludoteche		
zona	Sede	Tel
3	Via Feltre, 68/1	02 884 40200
4	Via Mezzonfanti, 25	02 884 47147