



CARTA DEI SERVIZI

Nido d'Infanzia "Don Luigi Gatti"
Milzano (BS)

Carta dei Servizi redatta ai sensi della D.G.R. 2929/2020

Revisione n. 01 del 21.03.2025

Asilo Nido “Don Luigi Gatti”

Viale Europa n. 4 – 25020 Milzano (BS)

Cell 366 6833055

Email nido.milzano@ilgabbiano.it • Sito Web: www.ilgabbiano.it

ILGABBIANO – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede legale: Via Abate Cremonesini, 6/8 – Ponteviso (BS)

Sede amministrativa: Via Girolodi Forcella, 27 – Ponteviso (BS)

telefono 0309930282 • fax 0309930419

e-mail: info@ilgabbiano.it • Sito: www.ilgabbiano.it

Indice

1. La Carta dei Servizi.....	pag. 3
2. La Cooperativa.....	pag. 3
3. Il Servizio Nido d'infanzia.....	pag. 7
4. Come raggiungere il Nido d'infanzia.....	pag. 8
5. Calendario e orari di apertura.....	pag. 8
6. Requisiti per l'ammissione.....	pag. 9
7. Domanda di iscrizione.....	pag. 9
8. Criteri per la formazione della graduatoria.....	pag. 9
9. Le rette di frequenza.....	pag. 9
10. Come effettuare i pagamenti.....	pag. 10
11. Pasti.....	pag. 10
12. Modifica dell'orario prescelto.....	pag. 10
13. Rinuncia al servizio.....	pag. 10
14. Prestazioni complementari.....	pag. 10
15. Chi lavora al Nido d'infanzia.....	pag. 11
16. Organismi di gestione.....	pag. 12
17. La partecipazione dei genitori alla vita del Nido d'infanzia.....	pag. 12
18. Rilevazione del grado di soddisfazione.....	pag. 12
19. Tutela della Privacy.....	pag. 13
20. Codice Etico e Modello di Organizz. Gest. e Controllo ex D.Lgs. 231/01.....	pag. 13
21. Riferimenti.....	pag. 13
22. Allegati alla Carta dei Servizi.....	pag. 14
23. Conclusioni.....	pag. 14

1. La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale la Cooperativa intende fornire tutte le informazioni relative al Nido d'infanzia "Don Luigi Gatti" in una logica di trasparenza.

La Carta dei Servizi rappresenta un "contratto" che il Nido d'infanzia stipula con i propri utenti al fine di garantire la loro soddisfazione sulla base dei livelli di servizio in essi definiti.

La Carta dei Servizi ha dunque le seguenti finalità:

- fornire informazioni chiare ai genitori ed alle famiglie;
- informare sulle procedure di accesso al Nido d'infanzia;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

Attraverso la Carta dei Servizi è inoltre possibile conoscere:

- l'organizzazione del Nido;
- le modalità di funzionamento;
- i servizi forniti;
- la partecipazione delle famiglie.

2. La Cooperativa

"Il Gabbiano" è una **Cooperativa Sociale ad oggetto plurimo A + B senza scopo di lucro**.

Il suo fine è il completamento di una filiera di servizi volti al perseguimento dell'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini, nonché dell'integrazione lavorativa di persone svantaggiate di inserimento lavorativo, ai sensi della L.381/1991. Come Cooperativa ad oggetto plurimo, "Il Gabbiano" ispira la propria azione ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale, ovvero mutualità, solidarietà, democraticità, impegno, equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, spirito comunitario, legame con il territorio, rapporto equilibrato con lo Stato e le istituzioni pubbliche, affrontando contestualmente le sfide del mercato e cercando di coniugare solidarietà, sostenibilità e sviluppo, attraverso percorsi di formazione, di accompagnamento e di inserimento, in una logica di tipo imprenditoriale.

La Cooperativa realizza i propri scopi sociali attraverso la presa in carico di più aspetti possibili dei servizi rivolti alle persone, a partire dalla gestione di servizi socio-assistenziali, socio-sanitari, sanitari ed educativi orientati alla risposta ai bisogni di minori, disabili fisici, psichici e sensoriali, anziani, malati in fase terminale e altre categorie di soggetti che necessitano nel corso della loro vita, in modo stabile od occasionale, di interventi mirati al soddisfacimento di bisogni di assistenza, socializzazione, cura e riabilitazione, per chiudere il cerchio con l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, attraverso lo svolgimento di diverse attività.

In relazione a ciò la Cooperativa può gestire le attività previste dallo statuto in diverse aree:

- servizi socio-assistenziali,
- servizi socio-sanitari,
- servizi sanitari,

- servizi riabilitativi,
- servizi educativi,
- ecologia e ambiente,
- verde e florovivaismo,
- informatica,
- produzione, lavorazione e commercializzazione di prodotti,
- pulizia civile e industriale,
- pulizia ambienti a enti pubblici o privati,
- lavanderia,
- ristorazione,
- manutenzione immobili,
- servizi conto terzi,
- formazione specialistica, anche ECM,

e qualunque altra attività connessa o affine agli scopi sopraelencati.

2.1 La Vision “Il Gabbiano”

- Crediamo nel nostro lavoro.
- Crediamo che sia necessario lavorare per la crescita delle Persone, della Società e di un modello di impresa più “a misura d’Uomo”.
- Crediamo nella costruzione di un patto sociale per rendere davvero esigibili i Diritti della Persona.
- Crediamo in progetti e azioni concrete per diffondere la Cultura dell’Accoglienza e della Tolleranza, per uno sviluppo della collettività non discriminante, più equo e sicuro per tutti.
- Crediamo in un modello culturale che va al di là della tipologia d’impresa: siamo persone che, insieme, credono in un cambiamento di prospettiva.

2.2 La Mission “Il Gabbiano”

L’oggetto plurimo A + B della Cooperativa è il coronamento della nostra “Mission” e il consolidamento dei valori su cui si fonda il nostro lavoro:

Professionalità: vogliamo essere un soggetto che sappia rispondere in modo integrato alla più vasta gamma di bisogni emergenti in ambito assistenziale, socio-sanitario, educativo e di inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

Affidabilità: vogliamo diventare il soggetto di riferimento, partner privato – sociale delle Istituzioni, per quanto concerne gli ambiti assistenziale, socio-sanitario, educativo ed inserimento lavorativo di persone svantaggiate, in particolare nel territorio storico di operatività (territorio della bassa bresciana).

Pratica della cura: vogliamo offrire alle Persone servizi di eccellenza, strutturati, organizzati, efficaci ed efficienti mantenendo come indicatori prioritari di qualità la personalizzazione e l’attenzione alla cura delle relazioni con ciascuna Persona che lavora con noi o per la quale lavoriamo.

Opportunità: vogliamo continuare a creare e a garantire opportunità di lavoro e di crescita professionale per i nostri Lavoratori, in modo particolare per i Soci, consapevoli che il lavoro è strumento per un’emancipazione individuale e sociale;

Sviluppo Sostenibile: vogliamo svolgere la nostra missione in modo responsabile ed etico, impegnandoci per uno sviluppo sostenibile, offrendo strategie di tipo imprenditoriale nel rispetto delle esigenze dell’Individuo, della Società e dell’Ambiente, e sviluppando un’organizzazione e competenze specifiche.

Partendo dalla rilevazione sul territorio di un’ampia gamma di bisogni e considerando l’alta presenza di servizi volti a tutte le categorie di svantaggio nella medesima area territoriale, “Il Gabbiano” si è prefissata le seguenti finalità:

- raccogliere i bisogni reali delle persone fragili e rispondere in maniera adeguata e precisa;
- creare occasioni di lavoro stabile e remunerativo;
- creare condizioni lavorative orientate alla sicurezza dei lavoratori e che consegnino certezza e tranquillità ai nostri collaboratori,
- promuovere l’integrazione lavorativa di persone a rischio di esclusione ed emarginazione sociale;
- promuovere la crescita ed il miglioramento dei nostri collaboratori attraverso specifica formazione;
- accompagnare il soggetto svantaggiato nel reinserimento nel mercato del lavoro.

2.3 I valori che guidano “Il Gabbiano”

Trasparenza gestionale: come Cooperativa Sociale ONLUS, abbiamo una precisa responsabilità informativa relativa a tutti i documenti che rendicontano attività e iniziative, sociali o non, che prevedano la gestione o l'utilizzo di risorse altrui, specie se pubbliche. Questa responsabilità nel rendicontare gli esiti istituzionali ed economici è nell'interesse non solo dei soggetti finanziatori ma anche e soprattutto della collettività sociale, della cosiddetta società civile di cui, in fin dei conti, rappresentiamo la proiezione in campo economico.

Eccellenza professionale: riteniamo indispensabile un'organizzazione e personale orientati al risultato che riescano ad integrare conoscenze, competenze tecniche, appropriatezza dei processi, sicurezza, efficacia ed efficienza. Per questo crediamo nella valorizzazione del talento e nella crescita delle nostre risorse umane e investiamo per la formazione e la motivazione delle persone che lavorano con noi.

Rispetto per l'individuo: la persona è il livello fondamentale della nostra attività. Il nostro successo dipende da un lato dalla combinazione di talento e rendimento delle persone che lavorano per noi e, parallelamente, dal miglioramento della qualità di vita che riusciamo ad assicurare alle persone per cui lavoriamo. Per questo poniamo particolare attenzione alla valorizzazione delle attitudini e delle competenze di ciascuno sapendo che il riconoscimento genera e sostiene la motivazione utile al benessere relazionale di cui possono godere anche i fruitori ed i loro contesti sociali.

Responsabilità: ci occupiamo di temi delicati e di persone fragili. Per farlo al meglio occorre agire con responsabilità nei confronti di tutti i soggetti coinvolti e nei confronti del nostro codice etico. Siamo impegnati nella selezione, nello sviluppo e nella promozione di collaboratori dotati di autonomia e di spirito di iniziativa che abbiano la flessibilità necessaria per ampliare la propria esperienza e la mentalità aperta a riconoscere le priorità, le necessità della Cooperativa e il coraggio di mettere in discussione le opinioni più diffuse.

Impegno per la società: desideriamo mantenere elevati standard etici e sociali in tutte le nostre attività, nel nostro approccio alle persone e negli sforzi per la salvaguardia dell'ambiente. Siamo impegnati in iniziative di promozione e di sviluppo della cultura della solidarietà e dell'attenzione ai temi che affrontiamo quotidianamente, per un futuro più sicuro e più equo per tutti.

Impegno per l'innovazione: l'innovazione è il motore del nostro successo. Operando in settori ad altissimo contenuto relazionale e connotati da una forte imprevedibilità, dobbiamo essere in grado di anticipare i bisogni delle persone ed essere aperti ad accogliere idee non convenzionali. Consideriamo il cambiamento un'opportunità e l'autocompiacimento una minaccia. Per questo incoraggiamo tutti all'interno della Cooperativa ad avere la curiosità necessaria per essere aperti al mondo e alle idee nuove.

Miglioramento continuo: in un continuo confronto con il settore in cui operiamo, ci impegniamo a offrire le migliori risposte, a creare le condizioni della ricerca a prevedere i tempi della verifica; siamo convinti che il vero miglioramento passi dall'attenzione ai processi e non solo dalla tensione ai risultati.

Valorizzazione delle risorse umane: la valorizzazione delle risorse umane e la promozione della dignità sociale, lavorativa ed economica dei lavoratori, attraverso la creazione di opportunità gestionali e professionali di elevato livello.

2.4 Il nostro Codice Etico

Oltre ad essere un insieme di regole di condotta per i membri dell'organizzazione, è anche lo strumento che guida l'azione di governo e di strategia dell'impresa. Il codice etico definisce le responsabilità individuali di ogni partecipante all'organizzazione e chiarisce quali sono i criteri fondamentali che devono orientare le scelte dell'impresa.

Il 07 novembre 2022 il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa ha revisionato il Codice, del quale riportiamo in seguito i principi fondamentali:

Promozione sociale: crediamo nel valore che si genera nelle relazioni con l'altro e agiamo per la promozione umana fornendo risposte ad alto profilo qualitativo ai bisogni espressi dal territorio.

Rifiuto della discriminazione: tutti i partecipanti all'organizzazione sono chiamati a comportamenti ispirati ad obiettività, ad imparzialità, a cortesia; devono sentirsi impegnati a porre attenzione agli Utenti, ai clienti ed alla stessa organizzazione indipendentemente dallo stato sociale, dalle credenze religiose o politiche, dal genere, dalla sessualità, dalla nazionalità o dalla etnia di ciascuno.

Onestà e responsabilità: l'onestà rappresenta uno dei principi fondamentali di ogni attività di carattere amministrativo, di erogazione, di rendicontazione e di promozione.

Rispetto delle norme vigenti: esigiamo dai dipendenti, dai soci, dagli amministratori, dai collaboratori e da chiunque svolga funzioni di rappresentanza il rispetto della normativa locale, nazionale e comunitaria e di comportamenti eticamente corretti che non pregiudichino l'affidabilità morale e professionale della Cooperativa.

Trasparenza e completezza dell'informazione e dell'azione: le attività della Cooperativa devono essere improntate ai principi di trasparenza, chiarezza, onestà, equità ed imparzialità. "Il Gabbiano" definisce i ruoli e le responsabilità connesse ad ogni processo e richiede ai destinatari la massima trasparenza nel fornire ai propri interlocutori informazioni rispondenti a verità e di facile comprensione.

Riservatezza delle informazioni e rispetto della privacy: pretendiamo da ogni persona che lavora per noi la riservatezza per ciascuna notizia appresa in ragione della propria funzione lavorativa, in particolare per quanto concerne le informazioni relative agli Utenti, ed ai loro famigliari, dei servizi sociali, sanitari, socio-sanitari ed assistenziali.

Correttezza nella gestione societaria e il rispetto dei principi cooperativistici: le Cooperative del gruppo "Gabbiano", perseguono i rispettivi oggetti sociali nel rispetto della legge, dello statuto e dei regolamenti sociali, assicurando il corretto funzionamento degli organi sociali e la tutela dei diritti patrimoniali e partecipativi dei propri soci, la propria funzione mutualistica, salvaguardando l'integrità del capitale sociale e del patrimonio rispettando i criteri di efficienza, efficacia ed economicità dei servizi.

Valore delle risorse umane e rispetto della persona: "Il Gabbiano", assicura in ogni ambito della propria attività la tutela dei diritti inviolabili della persona umana, ne promuove il rispetto dell'integrità fisica e morale, previene e rimuove qualsiasi forma di violenza, abuso e coercizione.

Tutela della sicurezza: la Cooperativa opera nel rispetto del Decreto Legislativo 81 del 2008, assicurando a tutti i lavoratori un luogo di lavoro salubre e sicuro e impegnandosi in azioni di miglioramento continuo sul tema della salute e della sicurezza dei lavoratori.

Qualità dei Servizi e dei prodotti: orientiamo la nostra attività alla soddisfazione e alla tutela di Utenti e clienti, dando ascolto alle richieste che possono favorire il miglioramento della qualità dei servizi erogati e dei prodotti.

Attenzione al territorio: la Cooperativa è consapevole degli effetti delle proprie attività sul territorio in cui opera, sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività; per questi motivi contempliamo questi interessi nello svolgimento delle nostre attività.

Valore della reputazione e della credibilità aziendale: la reputazione e la credibilità che la Cooperativa si è costruita in oltre vent'anni di attività sono preziosissime risorse che devono essere preservate e garantite. Ognuna delle persone che lavora per noi deve, pertanto, astenersi da qualunque comportamento che possa ledere reputazione e credibilità della Cooperativa e, al contrario, impegnarsi al fine del loro miglioramento e tutela. La Struttura adotta e condivide il Codice Etico dell'Ente Gestore "Il Gabbiano", che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti. Il Codice Etico è disponibile sul sito www.ilgabbiano.it.

Concorrenza leale, conflitto d'interessi: "Il Gabbiano" impronta i propri comportamenti a principi di lealtà e correttezza, astenendosi da comportamenti collusivi.

3. Il servizio Nido d'infanzia

3.1. Che cos'è e a chi si rivolge

Il Nido d'infanzia è un servizio sociale di interesse pubblico che concorre con le famiglie alla crescita e alla formazione del bambino/della bambina, nel rispetto del diritto educativo fondamentale dei genitori. Consente alle famiglie l'affidamento e la cura dei figli/delle figlie a figure diverse da quelle famigliari, dotate di una specifica competenza professionale.

Favorisce l'equilibrato e armonico sviluppo del bambino/della bambina e la sua socializzazione.

Il servizio di Nido d'infanzia accoglie i bambini/le bambine di età compresa **fra i 3 e i 36 mesi** o comunque fino al momento in cui maturi il diritto di ammissione alla scuola dell'infanzia.

Salvo esaurimento posti, i bambini/le bambine potranno essere inseriti nel corso dell'anno educativo.

Il Comune di Milzano ha affidato la gestione del servizio alla Cooperativa "Il Gabbiano", in concessione dal 01/09/2024 al 31/08/2028 con possibilità di rinnovo per pari periodo.

3.2. A quali principi ci ispiriamo

Il servizio di Nido d'infanzia si ispira al totale rispetto dei diritti dei bambini e delle bambine, espressi nella convenzione ONU del 20 dicembre 1989 per i diritti dell'Infanzia e dell'adolescenza.

Il preambolo cita: *"convinti che la famiglia, unità fondamentale della società e ambiente naturale per la crescita e il benessere di tutti i suoi membri e in particolare dei fanciulli, deve ricevere la protezione e l'assistenza di cui necessita per poter svolgere integralmente il suo ruolo nella collettività"*.

Il Nido d'infanzia è un ambiente formativo, dove ogni evento assume connotazioni educative: il pasto, il sonno, il cambio sono momenti che chiamiamo "routine"; esse solitamente vengono svolte dalle figure di riferimento e sono da considerarsi fasi caratterizzate da forte affettività e diventano nel tempo piccole ma significative conquiste del bambino/della bambina verso la propria autonomia.

La partecipazione dei genitori alla vita del Nido d'infanzia rappresenta una risorsa fondamentale per lo sviluppo del progetto educativo proposto.

3.3. Quali finalità perseguiamo

Le finalità principali del servizio sono:

- promuovere la formazione e la socializzazione, il benessere psicofisico e lo sviluppo delle potenzialità cognitive, affettive, relazionali e sociali;
- garantire la cura e l'accudimento derivante da un affidamento continuativo a figure diverse da quelle parentali, in un contesto esterno a quello famigliare;
- svolgere, nella comunità locale, funzioni di formazione permanente sulle problematiche della prima infanzia;
- favorire la conciliazione vita-lavoro, in particolare in supporto alle madri lavoratrici;
- garantire l'inserimento di bambini/e disabili o in situazioni di disagio relazionale e socio culturale;
- favorire l'interiorizzazione di regole di convivenza.

Aiutare la separazione temporanea dalla figura del genitore

Favorire l'acquisizione di capacità motorie e manuali (per es. l'uso autonomo di oggetti di uso quotidiano)

Accompagnare la conoscenza e l'uso di tutti gli spazi (per es. scendere e salire scale, superare o aggirare ostacoli)

Eeguire da soli consegne e compiti



Eventuali ritardi o assenze prevedibili vanno comunicate il giorno precedente, o segnalate la mattina stessa entro le ore 8:15 per motivi organizzativi.

6. Requisiti per l'ammissione

Sono accettate le iscrizioni fino ad esaurimento dei posti disponibili.

I requisiti saranno valutati al momento dell'iscrizione e, in caso di indisponibilità di posti, si comporrà la lista d'attesa.

I bambini/le bambine già frequentanti sono ammessi d'ufficio alla frequenza per l'anno successivo, salvo la presentazione di richiesta di conferma di frequenza da presentarsi almeno due mesi prima della chiusura del servizio e fatto salvo che siano state saldate regolarmente le precedenti rette.

Dell'ammissione o dell'esclusione dal servizio per mancanza di posti, sarà data tempestiva informazione scritta agli interessati.

7. Domanda di iscrizione

Le domande di iscrizione devono essere presentate, mediante la compilazione dell'apposito modulo, presso gli uffici amministrativi della Cooperativa (Pontevico, via Giroldi Forcella 27 – info@ilgabbiano.it) o presso la sede del Nido (Milzano, viale Europa n. 44 – nido.milzano@ilgabbiano.it)

8. Criteri per la formazione della graduatoria

Nel caso in cui si renda necessaria la creazione di una graduatoria per la formazione di una lista d'attesa, il Comune di Milzano e la Cooperativa "Il Gabbiano" definiranno i criteri di priorità, che verranno successivamente comunicati alle famiglie interessate all'iscrizione al Nido d'infanzia.

9. Le rette di frequenza

Le rette vengono stabilite annualmente e differenziate in base alle ore di permanenza del bambino/della bambina:

Tempo di frequenza	Rette mensili a.e. 2024/2025	
	Residenti	Non Residenti
Tempo ordinario (7:30 – 16:30)	€ 630,00	€ 682,50
Tempo ordinario + prolungato (7:30 – 18:00)	€ 750,00	€ 800,00
Part-time mattino (7:30 – 13:00)	€ 465,00	€ 510,00
Part-time pomeridiano (13:00 – 18:00)	€ 405,00	€ 440,00

La fascia oraria "prolungato" (dalle 16:30 alle 18:00) verrà attivata al raggiungimento di 5 utenti iscritti e sarà attiva durante tutti i giorni di apertura da settembre a luglio; la scelta di avvalersi del tempo prolungato è vincolante per l'intero anno educativo. In caso di revoca, il pagamento della quota mensile sarà comunque obbligatorio fino al mese di luglio compreso.

È possibile usufruire di integrazioni sul servizio scelto utilizzando dei "ticket orari", in caso di necessità temporanee. Sono previsti i seguenti casi di *riduzione sulla retta*:

- sconto del 20% sulla retta relativa alla frequenza contemporanea del secondo figlio/a (e successivi/e);

- sconto del 50% per assenze continuative per motivi di salute comprovate da certificato medico e uguali o superiori a 30 giorni; la retta è dovuta del 50% per mantenere l'iscrizione al Nido. Ogni altro caso di assenza non darà diritto ad alcuna riduzione della retta mensile di riferimento, che dovrà essere interamente versata;
- riduzione sulla retta del 50% per gli inserimenti dal giorno 15 del mese;
- sconto del 7% sulla retta mensile per i dipendenti della Cooperativa "Il Gabbiano".

10. Come effettuare i pagamenti

La retta deve essere versata entro il giorno 10 del mese di riferimento.

Il pagamento può essere effettuato a mezzo bonifico bancario o SDD (addebito bancario diretto) utilizzando le coordinate bancarie fornite dalla Cooperativa e riportate nel prospetto "Regole di iscrizione e rette" allegato alla presente Carta dei Servizi.

Contestualmente al pagamento della prima retta mensile, verrà richiesto il versamento della cauzione pari ad una mensilità. La cauzione sarà considerata quale deposito infruttifero e restituita al termine della frequenza al Nido.

Il mancato versamento della retta nei termini indicati comporterà l'allontanamento del bambino/della bambina dal Nido e l'avvio delle pratiche di recupero coattivo del credito, partendo dalla non restituzione della cauzione, così come previsto dal Contratto sottoscritto tra le Parti.

11. Pasti

La quota relativa a tutti i pasti è sostenuta dal Comune di Milzano.

I pasti e le merende sono forniti e trasportati al Nido d'Infanzia da un fornitore esterno definito dal Comune, secondo le condizioni stabilite dal contratto d'appalto.

Eventuali intolleranze/allergie alimentari devono essere documentate all'atto di iscrizione, mediante apposito certificato medico, al fine di consentire la predisposizione di una dieta speciale.

Non è consentito portare cibi da casa per il loro consumo presso il Nido, ad eccezione di dolci in occasione di feste, purché prodotti e confezionati, contenuti in confezioni originali che riportano l'elenco degli ingredienti e la data di scadenza.

12. Modifica dell'orario prescelto

È possibile richiedere la modifica dell'orario di frequenza del servizio tramite la presentazione di apposito modulo, disponibile al Nido, debitamente compilato e sottoscritto.

Il passaggio da una fascia oraria all'altra, a partire dal mese successivo alla data di presentazione della richiesta, sarà approvato fatta salva la disponibilità di posti.

13. Rinuncia al servizio

Se il bambino/la bambina non è ancora stato inserito, la rinuncia deve pervenire entro 7 giorni dalla data fissata per l'inserimento.

Se il bambino/la bambina è già stato inserito, la rinuncia deve avvenire entro un mese dell'effettivo ritiro.

La mancata comunicazione di dimissioni comporta il pagamento integrale della retta.

14. Prestazioni complementari

Sono previste le seguenti aperture aggiuntive del nido (oltre orario e giorni ordinari) a titolo oneroso per le famiglie:

- **Flessibilità nella frequenza pomeridiana di bambini frequentanti il part time del mattino**, grazie all'acquisto di ticket di frequenza pomeridiana da utilizzare al bisogno su prenotazione;

- **Flessibilità nella frequenza oltre le ore 16.30 di bambini frequentanti il full time senza prolungamento**, grazie all'acquisto di ticket di frequenza oltre le ore 16.30 da utilizzare al bisogno su prenotazione;
- **Apertura del nido il sabato mattina**, con un minimo di 10 bambini iscritti;
- **Apertura del servizio oltre i 205 giorni previsti** con un minimo di 10 bambini iscritti: durante le vacanze di Natale e di Pasqua, ad eccezione dei giorni festivi e prefestivi, come Vigilia di Natale, Natale, Santo Stefano, Epifania, Pasqua, Lunedì dell'Angelo; **nel mese di agosto**, destinando il servizio anche a bambini di 3/4 anni non frequentati il nido durante l'anno.

15. Chi lavora al Nido d'infanzia

Al Nido d'infanzia operano stabilmente il personale educativo e il personale ausiliario addetto ai servizi.

Il rapporto numerico personale/utenti è regolato dalla legislazione regionale vigente:

- È garantito il **rapporto 1:8 nelle ore finalizzate ad attività didattiche ed educative**;
- È garantito il **rapporto 1:10 negli altri momenti della giornata (dalle ore 14:30 alle ore 16:30)**;
- È assicurata la **compresenza di almeno 2 operatori nell'arco dell'intera giornata**.

Il personale educativo è impegnato in una formazione professionale permanente riguardante gli aspetti pedagogici e didattici del servizio. Tutti gli operatori, pur nella diversità delle mansioni espletate, contribuiscono a costruire la qualità dell'offerta formativa, impegnandosi con flessibilità e disponibilità a ricoprire spazi operativi in stretta collaborazione tra loro.

15.1 Educatrici

L'intervento educativo è affidato al personale specializzato in possesso dei titoli di studio previsti dalla normativa vigente in materia e determinato numericamente in base agli standard gestionali regionali. Le educatrici:

- provvedono alla cura quotidiana dei bambini/delle bambine ed al loro ambientamento;
- sono responsabili della gestione del gruppo bambini/e presenti al Nido d'infanzia;
- realizzano il Progetto Educativo attraverso le attività didattiche;
- sostengono il processo di apprendimento, attraverso contesti di condivisione;
- mantengono la relazione con le famiglie, promuovendo la loro partecipazione.

15.2 Personale ausiliario

Integrano le figure educative; sono le persone addette ai servizi di pulizia degli ambienti ed alla predisposizione dei pasti.

15.3. Coordinatrice

È la figura "ponte" tra l'ente gestore (Cooperativa "Il Gabbiano") e la committenza (Comune di Milzano).

Nello specifico:

- tiene i contatti con le famiglie;
- è responsabile dei beni ricevuti in consegna;
- compila il registro quotidiano delle presenze dei bambini/delle bambine e del personale;
- indica la necessità di sostituzione del personale assente;
- supervisiona le conformità di comportamento di tutto il personale del Nido;
- mantiene i contatti con l'ATS;
- raccoglie le rilevazioni di soddisfazione delle famiglie.

16. Organismi di gestione

Organi della gestione sociale sono l'**Assemblea dei genitori** e il **Comitato di gestione**.

L'**Assemblea dei genitori** è costituita da tutti i genitori dei bambini/delle bambine frequentanti il Nido d'infanzia e dalle educatrici. Si riunisce di norma 3 volte all'anno per discutere e approfondire tematiche educative inerenti la vita al Nido d'infanzia.

Il **Comitato di gestione** è composto da:

- 4 genitori eletti dall'Assemblea dei genitori (che elegge anche 2 supplenti);
- 1 educatrice e la responsabile pedagogica della Cooperativa.

La funzione di Presidente è affidata ad uno dei due genitori, mentre quella di segretario è esercitata dall'educatrice.

Il Comitato si riunisce almeno due volte l'anno ed è chiamato a svolgere i seguenti compiti:

- vigilare sul funzionamento del Nido d'infanzia e discutere gli indirizzi pedagogici ed organizzativi del servizio;
- formulare proposte di promozione e sostegno educative e culturali a beneficio della comunità locale;
- verificare la regolarità della graduatoria in ordine alle domande di ammissione presentate.

17. La partecipazione dei genitori alla vita del Nido d'infanzia

Il rapporto tra famiglia ed educatrici rappresenta uno degli elementi che maggiormente qualificano l'esperienza educativa nel Nido d'infanzia. La comunicazione con le famiglie viene garantita da:

- **Assemblea dei genitori:** nei primi mesi dell'anno educativo le educatrici convocano i genitori di tutti i bambini e le bambine per illustrare l'organizzazione e la programmazione collegiale redatta dal team.
- **Progetti genitori:** vengono organizzati incontri in cui partecipano esperti e genitori, per considerare gli aspetti riguardanti lo sviluppo e la crescita dei bambini e delle bambine, il rapporto genitori/figli, genitori/Nido d'infanzia.
- **Colloqui individuali:** ogni educatrice organizza i colloqui individuali con i genitori per parlare di argomenti che riguardano vari aspetti della crescita personale dei bambini e delle bambine, mettendo a punto alleanze e condivisione di principi e comportamenti educativi.

18. Rilevazione del grado di soddisfazione

Questionario di soddisfazione

Annualmente, le famiglie vengono interpellate dalla Cooperativa per esprimere un giudizio sulla qualità della gestione del Nido d'infanzia attraverso un questionario di soddisfazione, somministrato prima del termine dell'anno educativo; gli esiti vengono successivamente relazionati dal Servizio Comunicazione e Marketing, e messe a disposizione delle famiglie presso il Nido d'infanzia. Questo strumento del nostro "Sistema Qualità" prevede degli items che spaziano nei diversi ambiti della gestione (attività, routine, colloqui, informazioni, mensa, organizzazione spazi, ecc.).

Reclami o suggerimenti

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini.

Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le nostre prestazioni e la qualità dei Servizi offerti.

Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni ed apprezzamenti è allegata alla presente Carta dei Servizi e a disposizione presso il Nido d'Infanzia.

Ad ogni osservazione scritta la Direzione risponde singolarmente in un tempo non superiore a 30 giorni.

19. Tutela della Privacy

Il Servizio assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute degli Utenti, avvenga nel rispetto del Nuovo Regolamento U.E. n.2016/679 (GDPR).

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa;
- riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune e/o eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione;
- presa in carico dell'Utente.

I dati relativi alla salute dell'Utente sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

- al Personale addetto all'assistenza che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per potere dar corso all'erogazione del Servizio;
- all'ATS competente territorialmente in ottemperanza alla normativa vigente, Comuni e relativi Servizi Sociali, Regione, Enti Pubblici in genere nel caso sia previsto da una norma.

Titolare del trattamento dei dati è "Il Gabbiano" Società Cooperativa Sociale Onlus.

La Cooperativa ha nominato un proprio DPO interno contattabile all'indirizzo e-mail dpo@ilgabbiano.it, mentre il Supervisore Privacy per la struttura è il Coordinatore Responsabile del Servizio.

20. Codice etico e modello di organizzazione gestione e controllo ex d.lgs. 231/01

Ai sensi del D.Lgs. 231/2001 la Cooperativa ha provveduto a dotarsi di un modello di organizzazione, gestione e controllo, nonché di un Codice Etico, ossia una carta dei diritti e doveri morali che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione della Cooperativa stessa.

In questo documento sono esplicitati in maniera chiara i principi etici e sociali a cui dipendenti, soci, amministratori, collaboratori, fornitori e tutti coloro che operano con la Cooperativa si devono attenere.

21. Riferimenti

Per qualsiasi informazione e per il ritiro dei moduli di iscrizione è possibile rivolgersi a:

"Il Gabbiano" Società Cooperativa Sociale Onlus

Via Giroldi Forcella n. 27

25026 Pontevecchio (BS)

Tel. 030/9930282

e-mail: area.direzione@ilgabbiano.it

sito web: www.ilgabbiano.it

Nido "Don Luigi Gatti"

Viale Europa n. 4

25020 Milzano (BS)

Cell. 366/6833055

e-mail: nido.milzano@ilgabbiano.it

Comune di Milzano – Ufficio Servizi Sociali

Piazza Roma n. 1

25020 Milzano (BS)

Tel. 030/954654

e-mail: servizi.sociali@comune.milzano.bs.it

sito web: <https://www.comune.milzano.bs.it/>

22. Allegati alla Carta dei Servizi

1. Regolamento per l'iscrizione e prospetto rette
2. Rette per le prestazioni complementari
3. Menù tipo
4. Modulo di reclamo o suggerimento
5. Questionario di soddisfazione
6. Calendario Apertura Nido d'infanzia
7. Regolamento "Piccole regole educative"

23. Conclusioni

La ringraziamo dell'attenzione che ci ha prestato.

Nella speranza di garantire un servizio professionalmente all'altezza delle Sue aspettative, Le chiediamo di collaborare comunicandoci personalmente (o tramite modulo allegato) i Suoi suggerimenti, che terremo sempre presenti nell'ottica di un continuo miglioramento e nell'ottimizzazione dei Servizi erogati.

Cerchiamo, con impegno costante, di assicurare un servizio di qualità!

Professionisti nel prendersi cura.