



CARTA DEI SERVIZI

Asilo Nido "Filippo Ugoni"
Pontevecchio (BS)

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

Rev. 05 del 1° settembre 2025

Asilo Nido “Filippo Ugoni”

Via Tito Speri n. 9 – 25026 Pontevico (BS)

Tel. 345 4819072

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

ILGABBIANO – Società Cooperativa Sociale ONLUS

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

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

telefono 030 9930282 • fax 030 9930419

e-mail: area.direzione@ilgabbiano.it • Sito: www.ilgabbiano.it

Indice

1.	<u>La Carta dei Servizi</u>	<u>pag. 3</u>
2.	<u>La Cooperativa</u>	<u>pag. 3</u>
3.	<u>Il Servizio Nido</u>	<u>pag. 7</u>
4.	<u>Come raggiungere il Nido</u>	<u>pag. 8</u>
5.	<u>Calendario e orari di apertura</u>	<u>pag. 8</u>
6.	<u>Requisiti per l'ammissione</u>	<u>pag. 9</u>
7.	<u>Domanda di iscrizione</u>	<u>pag. 9</u>
8.	<u>Le rette di frequenza</u>	<u>pag. 9</u>
9.	<u>Come effettuare i pagamenti</u>	<u>pag. 9</u>
10.	<u>I pasti</u>	<u>pag. 9</u>
11.	<u>Modifica dell'orario prescelto</u>	<u>pag. 10</u>
12.	<u>Rinuncia al servizio</u>	<u>pag. 10</u>
13.	<u>Chi lavora al Nido</u>	<u>pag. 10</u>
14.	<u>Organismi di gestione</u>	<u>pag. 10</u>
15.	<u>La partecipazione dei genitori alla vita del nido</u>	<u>pag. 11</u>
16.	<u>Rilevazione del grado di soddisfazione</u>	<u>pag. 11</u>
17.	<u>Tutela della Privacy</u>	<u>pag. 12</u>
18.	<u>Codice Etico e modello di organizzazione gestione e controllo ex d.lgs. 231/01</u>	<u>pag. 12</u>
19.	<u>Riferimenti</u>	<u>pag. 12</u>
20.	<u>Allegati alla Carta dei Servizi</u>	<u>pag. 12</u>
21.	<u>Conclusioni</u>	<u>pag. 13</u>

1. La Carta dei Servizi

1.1 Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale la Cooperativa "Il Gabbiano" intende fornire tutte le informazioni relative all'Asilo Nido "Filippo Ugoni" in una logica di trasparenza.

La Carta dei Servizi rappresenta un "contratto" che l'Asilo Nido 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;
- informare sulle procedure per accedere all'Asilo Nido;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

L'Asilo Nido "Filippo Ugoni" rende pubblica la propria Carta dei Servizi attraverso la quale è possibile conoscere:

- l'organizzazione del Nido;
- le sue modalità di funzionamento;
- i servizi forniti;
- le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente.

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 oppure 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 familiari, 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

3.1 Che cos'è e a chi si rivolge

Il Nido è un servizio educativo e sociale di interesse pubblico che concorre con le famiglie alla crescita e formazione dei bambini e delle bambine, nel quadro di una politica per la prima infanzia e della garanzia del diritto all'educazione, nel rispetto dell'identità individuale, culturale e religiosa.

Consente alle famiglie l'affidamento e la cura dei figli a figure diverse da quelle familiari, dotate di una specifica competenza professionale.

La Cooperativa "Il Gabbiano" offre il servizio di Nido ai bambini e alle bambine residenti sul territorio 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.

La Cooperativa è titolare del servizio Nido, affidato tramite affitto di ramo d'azienda dalla Società "Servizi Scolastici Filippo Ugoni Impresa Sociale s.r.l." per una capienza di 48 bambini, in base ad apposite autorizzazioni rilasciate dagli Enti competenti.

3.2 A quali principi ci ispiriamo

Il servizio di Nido si ispira al totale rispetto dei diritti dei bambini e delle bambine così come sono espressi nella convenzione sui diritti dell'Infanzia approvata dall'ONU il 20 dicembre 1989 di cui, in particolare, richiamiamo il preambolo: "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".

Inoltre ci preme sottolineare come il servizio di Nido contribuisca al conseguimento degli obiettivi di tutela della salute, di sviluppo psicologicamente equilibrato e quindi al rispetto del diritto all'espressione e al gioco dei più piccoli.

3.3. Quali finalità perseguiamo

Le finalità principali del servizio sono:

- formazione e socializzazione dei bambini, nella prospettiva del loro benessere psicofisico e dello sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive, relazionali e sociali;
- cura dei bambini che comporti un affidamento continuativo a figure diverse da quelle parentali in un contesto esterno a quello familiare;
- sostegno alle famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative;
- svolgere, nella comunità locale, funzioni di formazione permanente sulle problematiche della prima infanzia;
- sostenere le famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative;
- facilitare l'accesso delle madri al lavoro e promuovere la conciliazione delle scelte professionali e familiari dei genitori, favorire la socializzazione tra i genitori;
- garantire, in particolare, anche l'inserimento di bambini disabili o in situazioni di disagio relazionale e socio culturale;
- promuovere una cultura attenta ai diritti dell'infanzia;
- perseguire un lavoro di "rete" collaborando con enti e altri servizi del territorio (biblioteca, spazio gioco, ATS, ecc.).

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)

Eseguire da soli consegne e compiti



- Garantire e promuovere l'igiene personale
- Garantire e promuovere l'igiene dell'ambiente
- Garantire la preparazione e la somministrazione dei cibi
- Educare ad una corretta e varia alimentazione
- Educare a corretti ritmi di veglia – attività e sonno – riposo
- Garantire incolumità e sicurezza
- Sostenere l'acquisizione dell'autonomia personale
- Offrire possibilità di fare esperienze sensoriali diversificate
- Garantire attenzione alla comunicazione non verbale e verbale
- Offrire ascolto ai bisogni emotivi
- Creare situazioni di fiducia reciproca
- Sostenere il riconoscimento e l'espressione delle proprie emozioni
- Aumentare l'autostima
- Facilitare positivi rapporti con coetanei e adulti



- Favorire l'interiorizzazione di regole di convivenza
- Sostenere la risoluzione positiva dei conflitti

4. Come raggiungere il Nido

L'Asilo Nido "Filippo Ugoni" si trova a Pontevico (BS) in via Tito Speri n. 9.



5. Calendario e orari di apertura

Il Nido garantisce un'apertura di almeno 205 giorni all'anno (come previsto da normativa), a partire dal mese di settembre e fino al mese di luglio. Il calendario di apertura e chiusura del servizio è riportato negli allegati. L'apertura settimanale va dal lunedì al venerdì con un orario ordinario dello svolgimento delle attività non inferiore alle 9 ore consecutive che va dalle 7:30 alle 16:30.

È possibile usufruire del tempo prolungato fino alle 18:00.

È possibile anche scegliere una frequenza part-time il mattino dalle 7:30 alle 13:00 oppure il pomeriggio dalle 13:00 alle 16:30.

I bambini devono entrare al Nido, a colazione o pranzo avvenuti, rispettivamente entro le ore 9:00 o le ore 13:00.

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

6. Requisiti per l'ammissione

Sono accettate le iscrizioni fino ad esaurimento dei posti disponibili; per le richieste di ammissione ricevute successivamente si comporrà la lista d'attesa. Le domande potranno essere consegnate in ogni momento dell'anno e verranno inserite in graduatoria sulla base di criteri definiti dalla Cooperativa.

I bambini già frequentanti, nel rispetto dei limiti di età, hanno il diritto di prelazione del posto per la successiva annualità. L'esercizio del diritto di prelazione per l'anno educativo seguente dovrà essere espresso almeno un mese prima della chiusura dell'anno educativo corrente, comunicando tale volontà alla direzione del Nido. Decorso tale termine, senza che l'utente abbia espresso la propria volontà in merito al diritto di prelazione al posto, lo stesso si intenderà tacitamente e irrevocabilmente libero per la frequenza e quindi il Nido potrà liberamente riassegnare il posto riservato all'utente.

7. Domanda di iscrizione

Le domande di iscrizione devono essere presentate, mediante la compilazione dell'apposito modulo, presso gli Uffici Amministrativi della Cooperativa (Pontevico (BS) via Girolodi Forcella n. 27 – area.direzione@ilgabbiano.it) o presso la sede del Nido d'infanzia (Pontevico (BS) via Tito Speri n. 9 – nido.pontevico@ilgabbiano.it).

Contestualmente al pagamento della prima retta mensile verrà richiesto il versamento di € 9,00 per la copertura assicurativa. Viene emessa fattura specifica.

8. Le rette di frequenza

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

Tutti i dettagli relativi alle rette e tariffe dell'anno educativo in corso sono indicati nell'allegato "Regolamento per l'iscrizione e prospetto rette" allegato alla presente Carta dei Servizi.

9. Come effettuare i pagamenti

La retta (comprensiva dei pasti) deve essere versata entro il giorno 10 del mese di riferimento.

Il pagamento deve essere effettuato a mezzo SDD (addebito bancario diretto). In alternativa, è possibile optare per il bonifico bancario utilizzando le coordinate bancarie fornite dalla Cooperativa e riportate nel prospetto "Regole di iscrizione e rette" allegato alla presente Carta dei Servizi.

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, così come previsto dal Contratto sottoscritto tra le Parti.

10. I pasti

L'Asilo Nido offre ai bambini e agli operatori un servizio di ristorazione che assicura elevati standard di qualità degli alimenti, nel rispetto delle necessarie garanzie di igiene.

Le tariffe: il costo del servizio mensa è incluso nella retta di frequenza.

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 d'infanzia.

11. Modifica dell'orario prescelto

É possibile richiedere la modifica dell'orario di fruizione 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.

12. Rinuncia al servizio

Per la rinuncia al servizio e il conseguente depennamento del bambino/della bambina dalla graduatoria viene richiesto un mese di preavviso. In caso di mancato o inferiore preavviso, la famiglia sarà tenuta a versare per intero la retta dovuta a completamento del periodo richiesto.

13. Chi lavora al Nido

Il team è composto da tutti gli operatori in servizio, con a capo la Responsabile dell'Area Infanzia della Cooperativa "Il Gabbiano".

FUNZIONE	COMPITI
Coordinatrice referente	○ Mantiene i contatti con la Coordinatrice Responsabile del Servizio, con l'Amministrazione della Cooperativa, con l'ATS e con le famiglie ○ É responsabile dei beni ricevuti in consegna ○ Compila giornalmente l'apposito registro delle presenze dei bambini e del personale ○ Provvede a trasmettere l'elenco delle presenze all'Amministrazione della Cooperativa ○ Indica la necessità di sostituzione del personale assente ○ Supervisiona le conformità di comportamento di tutto il personale del Nido ○ Raccoglie le rilevazioni di soddisfazione delle famiglie ○ Raccoglie i reclami e li trasmette all'Amministrazione della Cooperativa attraverso la figura della Coordinatrice Responsabile
Educatrici	○ Provvedono alla cura dei bambini/e ○ Organizzano le attività didattiche ○ Mantengono la relazione con le famiglie ○ Partecipano al buon funzionamento del servizio ○ Promuovono il protagonismo attivo dei genitori ○ Sono sempre responsabili della gestione del gruppo bambini presenti al Nido ○ Realizzano il Progetto Educativo attraverso le attività didattiche
Addetta pulizie	○ Provvede alla pulizia degli ambienti e degli oggetti presenti al Nido ○ Presiede alla cura e all'ordine del guardaroba ○ Collabora con il personale educativo per il buon funzionamento del servizio

14. Organismi di gestione

Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa "Il Gabbiano", collegialmente con la Direzione e la Responsabile dell'Area Infanzia, determina:

- gli indirizzi per il miglioramento del servizio;
- gli indirizzi per la revisione del regolamento;
- i parametri per la definizione dell'Area di utenza;
- le rette di frequenza.

L'équipe è composta dal personale in servizio ed è presieduta dalla Responsabile dell'Area Infanzia.

Il rapporto garantito tra il numero di educatori ed il numero di utenti è di n. 1 educatore per n. 8 utenti nella fascia oraria 9:30 – 16:30 (ore finalizzate); mentre nella fascia oraria 7:30 – 9:30 (ore non finalizzate) il rapporto garantito tra il numero di educatori ed il numero di utenti è di n. 1 educatore per n. 10 utenti.

All'équipe educativa sono affidate le seguenti funzioni:

- elaborare il progetto educativo del Nido, caratterizzandolo secondo le proprie abilità e competenze, le risorse disponibili e le caratteristiche dell'utenza;
- suggerire le iniziative per favorire la comunicazione con le famiglie;
- concordare le modalità organizzative delle turnazioni, in modo da assicurare la presenza in servizio nelle ore di apertura;
- organizzare la distribuzione degli incarichi, con particolare riguardo alla rilevazione delle presenze dei bambini;
- raccogliere i dati utili alla redazione di statistiche.

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 e dalle educatrici. Si riunisce di norma una volta all'anno per discutere e approfondire tematiche educative inerenti la vita al Nido. Il Comitato di gestione è nominato dalla Cooperativa "Il Gabbiano" e ha durata biennale. Esso è composto da:

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

15. La partecipazione dei genitori alla vita del nido

Il rapporto tra famiglia ed educatrici rappresenta uno degli elementi che maggiormente qualificano l'esperienza educativa nel Nido.

Assemblea delle famiglie: è composta dai genitori dei bambini iscritti al Nido. Al suo interno designa n°2 rappresentanti. L'Assemblea si riunisce su convocazione dei propri rappresentanti. La convocazione può avvenire anche per richiesta scritta e motivata da almeno un terzo dei componenti l'Assemblea.

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 ai quali 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.

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.

Mattinata del genitore: i genitori a turno, durante la mattinata in periodi stabiliti, mettono a disposizione dei bambini le loro competenze condividendo momenti di vita al nido.

16. Rilevazione del grado di soddisfazione

16.1 Questionario di soddisfazione

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

16.2 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 l'Asilo Nido.

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

17. 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.

18. Codice etico e modello di organizzazione, gestione e controllo ex d.lgs. 231/2001

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 e 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.

19. Riferimenti

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

- Cooperativa "Il Gabbiano" – Via Girolodi Forcella, 27 – Pontevico (BS) - telefono 030/9930282, fax 030/9930419
- e-mail: area.direzione@ilgabbiano.it, www.ilgabbiano.it
- Asilo Nido "Filippo Ugoni" – Via Tito Speri n. 9 – 25026 Pontevico (BS) - cell. 345/4819072
- e-mail: nido.pontevico@ilgabbiano.it

20. Allegati alla Carta dei Servizi

1. Regolamento per l'iscrizione e prospetto rette
2. Menù tipo
3. Modulo di reclamo o suggerimento
4. Questionario di soddisfazione
5. Regolamento "Piccole regole educative"
6. Calendario annuale
7. Modalità/scaletta di ambientamento

- 8. Piano giornaliero
- 9. Modello educativo

21. 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 dell'ottimizzazione dei Servizi erogati.

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

Professionisti nel prendersi cura.