



**COMUNE DI GORLE**  
(Provincia di Bergamo)

**NIDO D'INFANZIA**

**CARTA DEI SERVIZI**

## **PRIMA PARTE: I PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO**

---

Il Comune di Gorle e la Cooperativa Città del Sole nella gestione del servizio di asilo nido si impegnano a perseguire i seguenti principi fondamentali:

### **1. Eguaglianza**

Il servizio viene erogato secondo regole sostanzialmente uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche. Tali regole tuttavia si differenziano e si caratterizzano in funzione delle finalità del servizio e nel rispetto delle caratteristiche delle diverse categorie di utenza, per valorizzarne le peculiarità e le risorse e per essere in grado di offrire soluzioni adeguate e flessibili.

In tal senso ci si impegna a garantire parità di trattamento per tutti i cittadini residenti nel territorio di competenza gestendo, con particolare attenzione, le situazioni inerenti soggetti portatori di handicap e/o appartenenti a fasce sociali deboli.

### **2. Imparzialità, trasparenza e partecipazione**

Gli operatori dell'asilo nido svolgono la loro attività secondo criteri di obiettività e neutralità, garantendo comportamenti di imparzialità verso gli utenti. In tale prospettiva e al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, si garantisce la massima semplificazione delle procedure ed una informazione completa e trasparente affinché l'utente possa:

- verificare la corretta erogazione del servizio fornito;
- collaborare al miglioramento dello stesso;
- esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano;
- esercitare la facoltà di presentare reclami ed istanze e di formulare proposte per il miglioramento del servizio.

Fondamentale risulta l'istituzione del comitato di gestione che opera , in qualità di organo consultivo, per una partecipazione attiva degli utenti e delle istituzioni al funzionamento e miglioramento del servizio.

### **3. Libertà e collegialità**

La programmazione delle attività educative viene realizzata, nel rispetto della libertà del singolo operatore, attraverso momenti collegiali di confronto e di formazione.

Vengono assicurati interventi regolari per l'aggiornamento degli operatori usufruendo anche della collaborazione di istituzioni ed esperti esterni.

#### **4. Continuità**

L'erogazione dei servizi sarà assicurata con regolarità, continuità e senza interruzioni. Eventuali interruzioni o sospensioni delle attività potranno essere determinate solo da:

- Guasti e/o manutenzioni straordinarie e impreviste necessarie al corretto funzionamento degli impianti e delle strutture;
- Cause di forza maggiore.
- Vertenze sindacali, assemblee del personale, ... per le quali sarà data comunicazione all'utenza con 5 giorni di anticipo.

In questi casi, ci si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio.

#### **5. Efficienza ed Efficacia**

Obiettivo prioritario è il progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio grazie all'adozione delle soluzioni organizzative più funzionali a tale scopo.

## **SECONDA PARTE: GUIDA AL SERVIZIO ASILO NIDO**

---

L'Asilo Nido è un servizio socio-educativo che ha lo scopo di favorire, in collaborazione con le famiglie, la crescita e la formazione dei bambini in una politica di tutela e valorizzazione della prima infanzia e di garanzia del diritto all'educazione, nel rispetto dell'identità individuale, culturale e religiosa.

L'Asilo Nido ha il compito di assicurare ad ogni bambino uguali possibilità di sviluppo offrendo :

- formazione e socializzazione dei bambini e delle bambine nella prospettiva del loro benessere psicofisico e dello sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive, relazionali e sociali;
- cure adeguate sul piano igienico – alimentare;
- stimolazioni sensoriali, motorie, affettive, intellettive ed espressive;
- un ambiente di vita idoneo e sereno
- sostegno alle famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative.

### **1. A CHI SI RIVOLGE**

L'Asilo Nido accoglie i bambini residenti nel Comune di Gorle di età compresa tra i 3 mesi e i 3 anni. Il servizio è pubblico ed è aperto ai figli dei lavoratori delle aziende convenzionate, nonché a tutti i bambini residenti nel comune di Gorle. Il nido è aperto anche ai bambini e le bambine in età compresa tra i tre mesi e i tre anni non residenti nel Comune di Gorle, previo esaurimento delle richieste provenienti dalle aziende e dalle famiglie residenti nel territorio comunale.

Il servizio favorisce l'inserimento dei bambini e delle bambine disabili o in situazione di svantaggio sociale e/o culturale e, in sinergia con i servizi competenti, individua forme specifiche di collaborazione al fine di garantirne l'interazione sociale.

### **2. COME SIAMO ORGANIZZATI**

L'edificio denominato "Cascina Paci" che ospita l'Asilo Nido è situato in via Libertà n°1 ed è confinante con la scuola materna.

Sono garantite le condizioni generali di stabilità e nonché la sicurezza degli impianti e degli arredi in conformità a quanto previsto dalle norme vigenti.

La struttura è costituita da più locali, tutti al piano terreno per il servizio di nido, in diretta comunicazione con un' area verde attrezzata con opportuni arredi e giochi ed utilizzabile per le attività ricreative e da un ufficio segreteria situato al piano superiore.

Gli ampi locali sono arredati ed organizzati in modo da costituire due differenti sezioni :

Unità piccoli: un salone suddiviso in modo da offrire vari "angoli" a tema, ad esempio: l'angolo morbido, l'angolo tana, l'angolo con tappeto, lo spazio motorio . Annesso al salone vi è uno spazio per il pranzo.

La sezione è caratterizzata dalla presenza di una stanza opportunamente attrezzata per il riposo.

Unità grandi: il salone polivalente è utilizzato per il pranzo, le attività creative nella prima parte, per il gioco simbolico e l'angolo lettura nella seconda ala della stanza.

Il salone centrale della sezione ha funzione di stanza della psicomotricità e dei giochi motori e musicali; confinante a questo spazio vi è la stanza della nanna.

Completano la struttura i locali di servizio quali la cucina, la dispensa il bagno dei bambini, del personale e dei genitori, la lavanderia, i ripostigli per il materiale.

### • **Il personale**

Nell'Asilo Nido operano:

- 1 coordinatrice/educatrice
- 1 educatrice ogni 8 bambini di età superiore ad 1 anno
- 1 educatrice ogni 5 bambini di età inferiore ad 1 anno
- 1 ausiliaria ogni 30 bambini.

### Personale educativo

- Coordinatrice: Dott.ssa Francesca Rodi
- Educatrice sezione lattanti: Carla Borella
- Educatrici sezione divezzi: Francesca Rodi ed Erica Sonzogni

### Personale ausiliario

- Claudine Monachino
- Anna Maria Magni

### Pedagogista e supervisore del Nido

- Dott.ssa Vanina Tona

La Coordinatrice sovrintende all'andamento del Servizio in esecuzione degli indirizzi del Comitato di Gestione e dell'Amm. Comunale, in particolare:

- Si interessa della prima conoscenza del bambino e della relativa famiglia in collaborazione con l'assistente sociale per situazioni che necessitano di appoggio socio – assistenziale.
- Coordina gli incarichi tra il personale per i problemi attinenti alla conduzione del Nido.
- Provvede alle spese minute ed urgenti con l'obbligo della resa dei conti, secondo modalità indicate dalle leggi e normative vigenti.

- Collabora con il Comitato di G. nel formulare proposte per il miglioramento del Servizio.
- Gestisce il servizio per l'aspetto amministrativo ed organizzativo in collaborazione con i vari Uffici Comunali di competenza.
- Segnala ai genitori le indisposizioni fisiche del bambino con riferimento al Regolamento Sanitario ed eventuali situazioni di difficoltà o ritardi nello sviluppo.
- Coordina l'Assemblea degli educatori, che si occupa di:
  - Elaborare indirizzi pedagogici e strumenti didattici.
  - Verificare la realizzazione dei programmi.
  - Individuare le esigenze formative e proporre iniziative di aggiornamento.
  - Studiare iniziative di collaborazione e partecipazione dei genitori dei bambini.

Le Educatrici operano nel Nido rispondendo ad obiettivi di armonico sviluppo psicofisico, di socializzazione del bambino e d'integrazione dell'azione educativa della famiglia. Ad esse competano altresì le operazioni di igiene e pulizia del bambino, la somministrazione del pasto ed il momento del sonno.

Segnalano alla Coordinatrice casi di indisposizione fisica del bambino ed eventuali situazioni di difficoltà o ritardi nello sviluppo.

Le ausiliarie addette al servizio garantiscono l'assolvimento delle funzioni di pulizia generale degli ambienti, strumenti ed oggetti, curano il lavaggio, il riordino e la distribuzione della biancheria nelle sezioni e di aiuto in cucina. Il personale ausiliario è tenuto nei momenti di necessità alla collaborazione, poiché è figura di supporto complementare al lavoro dell'educatrice.

### • **Il Ruolo della famiglia**

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

- l'Assemblea annuale alla quale sono invitati, prima dell'inizio dell'anno scolastico, tutti i genitori. L'incontro è l'occasione per favorire una prima conoscenza e per la presentazione dell'organizzazione del servizio.
- l'Assemblea annuale di sezione durante la quale viene illustrata la programmazione educativa dell'anno.
- I Colloqui individuali da effettuarsi prima dell'inizio della frequenza, al termine dell'inserimento e ogni volta che se ne individui l'esigenza, sia su richiesta dei genitori che delle educatrici. I colloqui sono un importante momento di reciproca conoscenza e di scambio sulle modalità di intervento e di azione nei confronti del bambino.
- "Giornate di animazione" che durante l'anno caratterizzano alcuni dei momenti significativi della vita dei bambini. In particolare si organizzano iniziative aperte alle famiglie in occasione della chiusura dell'anno con le dimissioni per il passaggio alla scuola materna, ...

### • **Il Ruolo del Comitato di Gestione**

Alla gestione dell'Asilo Nido partecipa un Comitato che, in qualità di organo consultivo:

- Ha compiti propositivi di verifica, di controllo e consultivi su temi legati alle problematiche organizzative e gestionali dell'Asilo Nido, e ha come obiettivo quello di promuovere la partecipazione delle famiglie alla gestione sociale del Nido.

- Esamina le domande di ammissione e, su richiesta degli Uffici Comunali, gli eventuali ricorsi relativi alle domande di ammissione o alla determinazione delle rette, trasmettendo il parere all'Ufficio Comunale competente.
- Sottopone all'Amm. Comunale proposte in merito alla realizzazione di opere di miglioramento del Servizio, acquisti di attrezzature e gestione dei fondi destinati all'Asilo Nido.
- Formula proposte all'Amm. Comunale in ordine alla revisione del regolamento di gestione dell'Asilo Nido.

Il Comitato di Gestione è composto da:

- 1 Presidente, nominato dal Sindaco;
- 2 rappresentanti del Consiglio Comunale, almeno uno dei quali in rappresentanza delle minoranze;
- 3 genitori eletti dall'Assemblea dei genitori, designati dai genitori stessi; 1 rappresentante delle organizzazioni sindacali più rappresentative su designazione unitaria delle stesse;
- 2 rappresentanti del personale educativo ed ausiliario;

Alle riunioni del Comitato assiste la direttrice dell'Asilo Nido che svolge anche funzioni di segretaria.

- **Controlli e igiene**

Il controllo igienico e degli standards relativi al personale e alla struttura è di competenza dell'A.S.L. della Provincia di Cremona, che effettua sopralluoghi periodici. L'Asilo Nido Comunale rispetta le indicazioni contenute nel nuovo regolamento sanitario degli Asili comunali elaborato da detta A.S.L.

- **Alimentazione e dieta**

Il Servizio Asilo Nido è dotato di una cucina interna ed i pasti sono preparati nel rispetto delle indicazioni dietetiche ed igieniche date dall'ASL..

La dieta è differenziata per le due fasce di età (12-15 mesi e 15-36 mesi).

Per i bambini dai 3-12 mesi ci si attiene alle indicazioni dietetiche del proprio pediatra di base. Alle famiglie viene consegnata all'inizio dell'anno una copia della dieta.

I pasti saranno preparati presso la cucina della scuola dell'infanzia secondo le tabelle dietetiche predisposte dal competente servizio dell'A.S.L. di Bergamo; saranno quindi trasportati in appositi contenitori termici e porzionati nella sala refezione.

I genitori dei bambini affetti da intolleranze o allergie alimentari potranno presentare richiesta di menù speciale al Servizio Igiene degli Alimenti e Nutrizione dell'ASL di Bergamo.

Il personale non può somministrare ai bambini medicinali di alcun genere.

### 3. CARATTERISTICHE EDUCATIVE DEL SERVIZIO

L'Asilo Nido si caratterizza con una programmazione educativa che rispetta e valorizza le esigenze e le potenzialità dei bambini delle diverse fasce di età per il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Favorire l'acquisizione di adeguati livelli di autonomia in relazione ad alimentazione, igiene, abbigliamento;
- Favorire lo sviluppo di nuove e più strutturate modalità comunicative,
- Promuovere un armonico sviluppo motorio;
- Stimolare lo sviluppo cognitivo attraverso la scoperta e l'esperienza dell'ambiente e della realtà circostante;
- Favorire un equilibrato sviluppo affettivo e sociale attraverso significativi contesti relazionali e momenti di incontro con figure di riferimento con gli altri bambini.

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

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

#### 4. GIORNATA TIPO AL NIDO

MODULI DI FREQUENZA E SCANSIONE DELLE ATTIVITA'					
Orari		Part-time Mattutino	Part-time Pomeridiano		Tempo pieno
7.30-9.00		Accoglienza			Accoglienza
9.30		Spuntino e nanna per i più piccoli			Spuntino e nanna per i più piccoli
10.15-11.00		Attività			Attività
11.00-11.15		Cambio e preparazione al pranzo			Cambio e preparazione al pranzo
11.15-12.15		Pranzo			Pranzo
12.15-12.30		Attività tranquille			Preparazione al riposo
12.30-14.00	12.30-12.45	Cambio			Sonno
	12.45-13.15	Uscita			
	13.00-13.30		Accoglienza		
14.00-15.45	14.00-15.00		Attività strutturate		Risveglio
	15.00-15.45		Cambio		Cambio
15.45			Merenda		Merenda
16.00 – 17.30			Attività non strutturate		Attività non strutturate

		Cambio	Cambio
		Uscita tempo normale	Uscita tempo normale
17.30-18.00		Uscita tempo prolungato	Uscita tempo prolungato

## 5. ACCESSIBILITA'

- Periodo e Orari di apertura

L'Asilo Nido è aperto dal 1 Settembre al 31 Luglio con esclusione dei seguenti periodi:

- vacanze natalizie
- vacanze pasquali
- mese di agosto

Le date dei suddetti periodi sono precisate con avviso in bacheca entro il mese di ottobre di ogni anno.

Il Nido è aperto dalle ore 7.30 alle 17.30:

- Entrata: dalle 7.30 alle 9.00 e dalle 13.00 alle 13.30
- Uscita : dalle 12.45 alle 13.15  
dalle 16.00 alle 17.30

- Post-orario: dalle 17.30 alle 18.00 per coloro che usufruiscono del prolungamento di orario per il quale è indispensabile fornire documentazione sugli impegni lavorativi di entrambi i genitori.

- **Modalità di Iscrizione**

1. Le domande di iscrizione, debitamente compilate e con allegata la documentazione attestante la situazione socio-economica del nucleo familiare, devono essere consegnate alla segreteria del nido **dal 15 febbraio al 15 marzo**.
2. Entro **il 19 Febbraio** devono essere formalizzate le re-iscrizioni dei bambini già frequentanti il nido.
3. Requisito preliminare per l'ammissione al nido è la residenza nel Comune di Gorle. Le domande di ammissione dei bambini e delle bambine non residenti nel Comune di Gorle entrano in graduatoria e sono prese in considerazione solo se vi è disponibilità di posti.

4. Entro quindici giorni dalla data di scadenza per la presentazione delle domande, la segreteria del nido, dopo aver esaminato le domande pervenute per l'attribuzione dei relativi punteggi, provvede a stilare la graduatoria provvisoria secondo le priorità ed i criteri previsti dal Regolamento del nido. Copia del provvedimento è trasmessa al Comune. Eventuali osservazioni in merito alla graduatoria provvisoria devono essere presentate, in forma scritta, all'Ufficio Scuola del Comune entro cinque giorni dalla data di pubblicazione della graduatoria. Entro ulteriori quindici giorni il responsabile del competente servizio si pronuncia sulle osservazioni e adotta il provvedimento di approvazione della graduatoria definitiva, consultabile presso l'Albo Pretorio del Comune dove resta pubblicata per quindici giorni consecutivi.

- **Modalità di ammissione e frequenza**

Ricevuta la conferma dell'ammissione, i genitori prendono contatto con la Coordinatrice del Nido per un colloquio informativo per una prima conoscenza del bambino e per una presentazione dell'organizzazione del servizio e delle modalità di inserimento.

Prima dell'inizio della frequenza i genitori avranno un colloquio con l'educatrice che seguirà il bambino.

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

- **Rette di frequenza**

Ai sensi dell'art. 10 della legge regionale n. 31/80, gli utenti **residenti** sono chiamati a concorrere al costo del servizio in base all'indicatore della Situazione Economica Equivalente (I.S.E.E.) del proprio nucleo familiare, secondo i costi indicati nella tabella seguente:

FASCE ISEE	RETTA TEMPO PIENO	RETTA PART-TIME MATTUTINO	RETTA PART-TIME POMERIDANO
<b>retta intera</b>	<b>495,00 €</b>	<b>370,00 €</b>	<b>320,00 €</b>
<b>&lt; 8.391,85</b>	213,00 €	160,00 €	138,00 €
<b>da 8.391,86 a 10.497,14</b>	273,00 €	204,00 €	176,00 €
<b>da 10.497,15 a 12.596,55</b>	347,00 €	259,00 €	224,00 €
<b>da 12.596,56 a 14.695,96</b>	411,00 €	308,00 €	266,00 €
<b>&gt; 14.695,96</b>	495,00 €	370,00 €	320,00 €

La retta di frequenza è costituita:

- a) da una quota fissa mensile dovuta in misura intera per tutto il mese, anche in caso di non frequenza del bambino/a iscritto, determinata in misura pari al 70% della retta mensile
- b) da una quota giornaliera, dovuta per ogni giorno di effettiva presenza nel mese, determinata in misura pari a 1,5% della retta mensile (convenzionalmente pari a un ventesimo del 30% della retta mensile).

Limitatamente solo al mese in cui avviene l'inserimento del bambino/a al nido, la quota fissa è calcolata proporzionalmente ai giorni di effettiva presenza con decorrenza dal giorno dell'inserimento; la quota giornaliera è contabilizzata dal giorno in cui è consumato il primo pasto.

La retta, relativamente alla quota mensile è dovuta anche in caso di mancata frequenza e sino all'eventuale ritiro.

La frequenza contemporanea di fratelli iscritti al nido comporta una riduzione della retta nella misura del 50% del valore sia della quota fissa, che della quota giornaliera.

Con il pagamento della quota fissa viene garantito il mantenimento del posto assegnato per un periodo massimo di tre mesi. Oltre tale periodo si procede d'ufficio alla dimissione del bambino/a.

Durante le festività natalizie, pasquali e le altre ricorrenze civili e religiose, la retta è ridotta dell'1,5% della retta mensile per ogni giorno di chiusura infrasettimanale.

La retta è altresì ridotta nella stessa misura per ogni giorno di mancata erogazione del servizio per causa di forza maggiore, compresi gli scioperi del personale di durata giornaliera.

## **TERZA PARTE**

### **STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO ASILO NIDO**

---

Vengono assicurati i seguenti standard di qualità:

- Procedure di iscrizione
- Viene garantita l'assistenza di idoneo personale per la compilazione della modulistica di iscrizione e per risolvere eventuali problemi.
- La comunicazione dell'accettazione della domanda verrà effettuata entro il 30 marzo. Con la Comunicazione verranno inviate anche le modalità di ambientamento ed il regolamento sanitario ASL.
- Inserimento
- Si garantisce l'impiego di una modalità di ambientamento sperimentata ed in grado di rispondere in modo flessibile alle esigenze dei bambini. Tale modalità sarà illustrata al genitore durante l'incontro con gli operatori.
- La durata media della fase di ambientamento è di 2 settimane.
- Ogni educatore provvede all'ambientamento di un gruppo di bambini di età omogenea che seguirà sino al momento della dimissione, divenendone punto di riferimento.
- Si garantisce una organizzazione che prevede l'ambientamento dei bambini in sezioni diverse secondo la fascia di età di appartenenza.
  
- **Accoglienza giornaliera**
  - Si garantisce la presenza di n° 2 unità di personale dalle 7.30 alle 8.00. Dalle 8.30 vi è la compresenza di tutto il personale educativo.
  - Il tempo medio in cui il genitore può rimanere nella struttura per l'accoglienza è di 10 minuti .
  
- **Attività educativa e di gioco**
  - Viene garantita e comunicata una programmazione educativa differenziata per fasce d'età.
  - Ogni Educatrice di norma segue il proprio gruppo di bambini durante l'attività educativa.
  - I bambini, piccoli e medi, permangono in ambienti specifici divisi in piccoli gruppi;
  - I bambini giocano con materiale sicuro ed adeguato alla loro età.
  - Per i bambini grandi viene proposta una rotazione settimanale delle attività. Ogni attività viene svolta in uno specifico spazio (laboratorio).
  - Ogni attività ha una durata media di 30/45 minuti.
  - Ogni giorno viene esposto un breve resoconto dell'attività svolta durante la giornata.
  - In funzione della stagione e dei diversi momenti della giornata, si offre la possibilità di usufruire di spazi interni e/o esterni della struttura.
  
- **Cura della persona**
  - Ogni educatrice segue il proprio gruppo di bambini nella cura ed igiene personale e ne è responsabile;
  - Si garantiscono durante la giornata un minimo di 4 cambi per bambino.
  - Si garantisce il rispetto delle indicazioni previste dal regolamento sanitario degli asili nido comunali della locale ASL.
  
- **Refezione – Alimentazione**
  - Si assicura una cucina interna con personale qualificato.
  - Si garantisce il rispetto delle tabelle dietetiche indicate dall'ASL.

- si effettuano variazioni dietetiche solo a seguito di prescrizioni del pediatra e confermate dall'A.S.L.
- Si garantisce la presenza dell'educatrice di riferimento per ogni gruppo di bambini durante il momento del pranzo.
- Si garantisce il rispetto dei seguenti orari:
  - pranzo: ore 11.15;
  - merenda: dalle ore 15 alle ore 16 nella sezione dei piccoli e dalle ore 15.45 alle ore 16.15 nella sezione dei grandi.
- **Contatti con le famiglie**
  - Si garantisce la possibilità di visitare il nido, previo appuntamento telefonico, tutti i venerdì durante il periodo di apertura, dalle ore 16 alle ore 17.30.
  - Entro la fine del mese di agosto si organizza un incontro assembleare con i genitori utenti per la presentazione del servizio.
  - Entro la fine del mese di Ottobre, dopo che è terminata la fase di ambientamento, si organizza un assemblea di sezione per la presentazione del programma annuale.
  - Entro la fine del mese di Giugno si organizza un incontro dell'educatrice con i genitori del rispettivo gruppo per la verifica di fine anno.
  - Prima dell'inserimento si effettua un colloquio individuale per la compilazione della scheda conoscitiva. Dopo il periodo d'inserimento (a distanza di un mese e massimo entro due mesi) si effettua un colloquio di verifica con i genitori.
  - Durante l'anno si garantisce la possibilità di effettuare colloqui individuali, in giorni ed orari prestabiliti.
- **Separazione positiva al termine della giornata**
  - L'uscita al termine delle attività giornaliere avviene dalle ore 16.00 alle 17.30 e per chi usufruisce del prolungamento di orario dalle 17.30 alle ore 18.00.
  - Il tempo medio di permanenza consentita del genitore nella struttura è di 10 minuti.
  - Nel momento dell'uscita dei bambini, le educatrici danno un breve resoconto sull'andamento della giornata. Nel caso in cui il genitore abbia bisogno di un colloquio con l'educatrice si rimanda alle modalità d'incontro stabilite nella presente carta.
- **Dimissioni al termine del triennio di frequenza**
  - E' previsto un momento di festa nel mese di Giugno per la chiusura dell'anno scolastico dove si salutano i bambini che andranno alla scuola materna.
  - Alla famiglia viene consegnato un raccoglitore con i lavori e la storia personale del bambino vissuta al Nido.
  - Ci si propone di sviluppare strategie che favoriscano la continuità tra Asilo Nido e Scuola Materna.

## **QUARTA PARTE**

### **COME CONTROLLARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

---

#### **1. Strumenti di valutazione della qualità**

L'Amministrazione comunale si impegna ad attuare verifiche e valutazioni del servizio, sia in modo diretto, sia attraverso la collaborazione degli utenti. In tale prospettiva si attueranno:

- Incontri periodici di valutazione e verifica con la Coordinatrice ed il personale educativo;
  - Questionario annuale per la valutazione delle qualità percepita dall'utenza;
- 
- Sulla base delle attività precedenti ci si impegna annualmente a:
    - Pubblicare un rapporto sulla valutazione del grado di soddisfazione degli utenti;
    - Definire un piano di miglioramento della qualità del servizio erogato

#### **2. RECLAMI**

Qualora i genitori intendano presentare un reclamo sul funzionamento del servizio dovranno farlo per iscritto inviandolo alla segreteria del nido. A fronte di ogni reclamo, l'Ente gestore si impegna a riferire il risultato degli accertamenti entro 15 giorni dalla presentazione del reclamo e, ove necessario, ad indicare i tempi entro i quali si provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

---

### **PER CONCLUDERE**

### **COME CONTATTARCI**

Per avere ulteriori informazioni è possibile rivolgersi alla Coordinatrice dell'Asilo Nido, Via Libertà n. 1 (Gorle), oppure alla Cooperativa Città del Sole, Via delle Canovine 46 (Bergamo).

- **Asilo Nido Tel 035 656774**
- **Coordinatrice Dott.ssa Francesca Rodi cell di servizio 349 6362313**
- **Cooperativa Città del Sole Tel 035 5098746/747 Fax 035 5098745**

**E mail:** [progetti@cooperativa-cittadelsole.it](mailto:progetti@cooperativa-cittadelsole.it)