



Carta dei Servizi dei Nidi e Poli d'Infanzia del Comune di Bergamo



INDICE

<u>PRESENTAZIONE</u>	p. 02
<u>PREMESSA</u>	P. 03
1. LA CARTA DEI SERVIZI	p. 03
2. I PRINCIPI FONDANTI	p. 03
<u>IL SERVIZIO</u>	P. 04
1. LA RETE DEI NIDI COMUNALI	p. 04
2. CHI OPERA NEL SERVIZIO	p. 05
3. MESE DI LUGLIO	p. 05
<u>INDICATORI, TARIFFE, IMPEGNI DI QUALITÀ</u>	P. 06
1. SERVIZI AMMINISTRATIVI, INFORMATIVI, ACCESSIBILITÀ DA PARTE DELL'UTENZA	p. 06
2. PERSONALE	p. 08
3. AMBIENTAMENTO	p. 08
4. RELAZIONI CON LE FAMIGLIE	p. 08
5. IMPEGNI	p. 09
6. ALIMENTAZIONE	p. 09
7. SPAZI E MATERIALI	p. 09
8. RAPPORTO CON IL TERRITORIO	p. 10
9. SICUREZZA	p. 10
10. GARANZIE DI IGIENE	p. 10
11. ACCETTAZIONE SEGNALAZIONI, RICORSI, OSSERVAZIONI	p. 11
<u>FORME DI PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE</u>	P. 11
1. CONSIGLIO DI NIDO	p. 11
2. INCONTRI CON I GENITORI	p. 11
3. COINVOLGIMENTO DEI GENITORI	p. 11
4. LA VALUTAZIONE DA PARTE DELLE FAMIGLIE	p. 11
5. RECLAMI E SUGGERIMENTI	p. 12
<u>A CHI MI RIVOLGO PER SAPERNE DI PIÙ?</u>	P. 12
<u>ELENCO SERVIZI PRIMA INFANZIA</u>	p. 13
- A GESTIONE DIRETTA	p. 13
- A GESTIONE INDIRETTA	p. 15
- POSTI IN CONVENZIONE	p. 17
<u>ALLEGATI</u>	p. 18

PRESENTAZIONE

Benvenuti a questa prima occasione di incontro e informazione sui servizi per l'infanzia del Comune di Bergamo!

La carta dei servizi che vi accingete a leggere costituisce a tutti gli effetti un patto tra l'Amministrazione comunale e le famiglie, nel quale sono esplicitati gli impegni del Comune per la gestione dei nidi e le modalità di fruizione dei servizi proposti. Vi invito comunque a cogliere la possibilità di incontro diretto, faccia a faccia, con il personale del Centro Famiglia per approfondire e chiarire i vostri dubbi ed esigenze (trovate i contatti e gli orari a pagina 11).

L'Amministrazione comunale considera le famiglie come risorsa e bene comune per tutta la città, perciò cerca di favorire e rinforzare il loro ruolo di soggetti sociali attivi: in un momento di passaggio complicato, come quello immediatamente successivo alla nascita dei figli, i servizi per l'infanzia e i nidi in particolare possono essere luoghi significativi per questo sostegno.

I nidi del Comune di Bergamo, infatti, costituiscono una prima, accogliente occasione per condividere e approfondire stili educativi, momenti di formazione, incontri con altri genitori, con le coordinatrici e con gli educatori e le educatrici.

I servizi per l'infanzia della nostra città sono progettati per fare star bene le bambine e i bambini, per offrire loro occasioni di incontro, di gioco, di crescita in un clima sereno. Nello stesso tempo, il personale è formato per sensibilizzare i genitori, per renderli più coscienti e consapevoli del loro ruolo e della loro responsabilità dentro la costruzione comune di un orizzonte di futuro per le giovani generazioni.

Concludo ringraziando tutte le persone coinvolte nella riuscita di questa impresa: i bambini e i loro genitori, gli educatori e le educatrici, le coordinatrici e il personale del Centro Famiglia.

Loredana Poli
Assessore all'Istruzione, Formazione, Università, Sport

PREMESSA

1. LA CARTA DEI SERVIZI

In linea con quanto previsto nel DGR 2929/20 e con le direttive emanate dal Ministro della Funzione Pubblica sulla qualità dei rapporti con i cittadini, il Comune di Bergamo presenta la Carta dei Nidi d'infanzia.

È un documento rivolto alle famiglie e alla comunità nel suo complesso, con cui il Servizio per Infanzia e la Genitorialità del Comune informa sui criteri d'accesso e fruizione dei Nidi d'infanzia, nonché il livello minimo di qualità del Servizio a cui intende attenersi.

La Carta rappresenta un impegno per l'Amministrazione comunale a migliorare la qualità dei Servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei genitori.

Nel documento sono resi noti e trasparenti i criteri fondamentali a cui l'Amministrazione si ispira, i sistemi di controllo e valutazioni, i Servizi che intende fornire all'interno del territorio.

2. I PRINCIPI FONDANTI

La Carta si ispira a diverse fonti normative in particolare alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 aprile 1994 che indica i "principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei Servizi Pubblici".

Uguaglianza e diritto di accesso

Nessuna discriminazione nell'erogazione dei Servizi può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. L'Amministrazione comunale, attraverso procedure trasparenti, definisce i criteri di accesso e la partecipazione degli utenti al costo del servizio. Gli educatori e le educatrici¹ delle strutture educative agiscono secondo criteri di equità che tendono, attraverso il percorso educativo, a ridurre eventuali situazioni problematiche socio-culturali di provenienza dei bambini e delle bambine².

Diritto di scelta

L'utente ha facoltà di scegliere tra tutte le strutture dei Servizi offerti dall'amministrazione, esprimendo una preferenza tra quelli proposti sul territorio comunale.

Accoglienza ed organizzazione

I Servizi Educativi favoriscono la migliore accoglienza dei bambini e delle loro famiglie, predisponendo spazi adeguatamente strutturati ed attrezzati sulla base dei loro bisogni ed interessi e instaurando con i genitori rapporti improntati alla cortesia, alla disponibilità e al reciproco rispetto. Particolare cura è dedicata all'importante fase di ambientamento dei bambini tenendo conto delle esigenze dei destinatari del Servizio e l'organizzazione dello stesso.

La conoscenza e la valorizzazione delle diverse storie personali sono parte delle risorse che concorrono alla formazione dei cittadini di domani; su questo si fondano anche le esperienze di riflessione, di scambio, di ricerca di significati e di valori in cui tutti i genitori sono coinvolti.

Partecipazione

Particolare importanza è attribuita al rapporto famiglia-educatrici, nell'ambito della continuità educativa, che si instaura attraverso periodici incontri, colloqui e scambi quotidiani.



¹ Da ora in avanti si userà il termine "educatrici" tenendo conto della assoluta rilevanza della presenza di donne.

² Da ora in avanti con il termine "bambino" ci si riferirà ai bambini e alle bambine

Chiarezza e Trasparenza

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del Servizio ed in merito ai diritti-doveri e alle opportunità di cui può godere.

Competenza e qualità

I Servizi perseguono il miglioramento continuo in risposta ai bisogni educativi dei bambini. I genitori possono chiedere informazioni agli operatori del Servizio in grado di dare risposte sui diversi aspetti dello stesso.

Il Servizio viene offerto ai cittadini nel rispetto degli standard e dei tempi stabiliti da questa Carta e dalle normative vigenti.

IL SERVIZIO

1. LA RETE DEI NIDI COMUNALI

Il Nido d'Infanzia si propone come un Servizio educativo e sociale di interesse pubblico che favorisce l'armonico sviluppo psico fisico e l'integrazione sociale dei bambini nei primi tre anni di vita, in collaborazione con le famiglie e nel rispetto della loro identità.

Finalità

I Servizi comunali hanno un progetto pedagogico unitario. Il progetto pedagogico di tutti i Servizi assume le finalità previste dal Regolamento dei Servizi per l'Infanzia, dal progetto educativo, partendo dalle caratteristiche della sua utenza e tenendo conto del territorio di appartenenza.

I concetti che stanno alla base dell'operatività sono:

- la cura, per mantenere una costante e continua considerazione del bambino con un'attenzione particolare alla relazione individuale e alla qualità degli ambienti.
- l'indipendenza del bambino, per aiutarlo, in modo graduale a far da sé rispetto: al proprio corpo, agli spazi e ai materiali, alle attività possibili e allo sviluppo della capacità di stare con gli altri. L'allestimento e la gestione degli spazi cercano di rendere i bambini il più indipendenti, interessati e coinvolti possibile.
- l'individualizzazione dell'intervento educativo sia nel momento di cura che nel gioco, con attenzione al percorso di ognuno in stretta collaborazione con le famiglie.
- il coinvolgimento delle famiglie mediante la costruzione di rapporti orientati a garantire il benessere del bambino in un continuo dialogo, confronto e scambio.



Modalità di accesso

Il calendario di apertura dei Nidi e dei Poli d'Infanzia è stabilito annualmente e rispecchia le indicazioni delle Leggi Regionali. Per accedere ai Nidi e ai Poli d'Infanzia comunali le iscrizioni sono da effettuarsi on-line accedendo al sito del Comune di Bergamo (www.comune.bergamo.it) o al sito Bambini e genitori a Bergamo (<https://bambiniegenitori.bergamo.it>).

Il periodo delle iscrizioni e le date degli open day vengono pubblicizzati sui siti preposti (www.comune.bergamo.it e <https://bambiniegenitori.bergamo.it>), sulla pagina Facebook Bambini e genitori a Bergamo, sulla stampa e in genere sui mezzi di comunicazione locali.

Il costo dei Servizi per le famiglie è deciso dal Consiglio Comunale ed è progressivo in base alla propria capacità reddituale, secondo lo schema che trovate di seguito.

Gli orari di apertura e chiusura sono differenziati nelle fasce di uscita, selezionati dalle famiglie all'atto dell'iscrizione e confermati al momento dell'accettazione della domanda.

La rete dei Nidi e Poli d'Infanzia comunali include i Servizi a gestione diretta e quelli a gestione indiretta mediante convenzione con altri soggetti gestori secondo linee date dall'Amministrazione che ne monitora e controlla il funzionamento per garantire gli stessi livelli di qualità.

Destinatari

L'accesso ai Servizi all'Infanzia comunali è destinato in via prioritaria ai residenti del Comune di Bergamo. Le domande dei bambini non residenti vengono prese in considerazione solo a disponibilità di posti, esaurita la graduatoria dei residenti, con applicazione della retta massima, indipendentemente dall'importo ISEE.

2. CHI OPERA NEL SERVIZIO

Il Servizio ha una struttura organizzativa articolata che prevede una funzione direzionale in capo al Dirigente e al Responsabile del Servizio ed una funzione di coordinamento tecnico-operativo-pedagogico in capo alle coordinatrici dei singoli Nidi.

In ogni Nido e Polo d'Infanzia lavora un'equipe multi-professionale composta dalla coordinatrice, dalle educatrici e dalle collaboratrici socio-assistenziali. L'operatività annuale è indirizzata da un preciso progetto educativo curato dall'equipe di lavoro, che è responsabile della stesura, della realizzazione e della valutazione del percorso del singolo Servizio.

Nello specifico le educatrici esercitano la loro professionalità a favore del benessere psicofisico dei bambini, dell'allestimento dell'ambiente e dell'organizzazione della quotidianità, con particolare attenzione ai momenti di cura (accoglienza, ricongiungimento, pranzo, cambio e sonno). Lo strumento dell'osservazione è alla base del lavoro quotidiano dell'educatrice. L'osservazione è un comportamento specifico di attenzione che deve indirizzare l'agire educativo nei confronti dei bambini. Le educatrici sono affiancate nel loro lavoro da collaboratrici socio-assistenziali che accanto alla gestione delle funzioni ausiliarie concorrono al buon funzionamento complessivo del servizio e al clima relazionale dello stesso. A tutti gli operatori è garantita la formazione in Servizio e l'aggiornamento professionale. Lo staff direzionale e le singole coordinatrici possono essere contattati telefonicamente e tramite mail; gli estremi di reperibilità alle famiglie vengono comunicati durante la prima riunione con i genitori e si trovano nei siti preposti.

Nel Servizio si accolgono anche i/le tirocinanti delle Università e degli istituti professionali e vi operano i Volontari del Servizio Civile Nazionale.

3 MESE DI LUGLIO

Nel mese di luglio, le famiglie possono scegliere se usufruire del servizio per: alcune settimane, l'intero periodo o non aderire. Le 9 ore d'apertura giornaliere (come da DGR 2929/2020) vengono garantite, anche se il servizio di posticipo (16.30-17.30) potrebbe non essere attivo. In questo mese viene mantenuta la medesima organizzazione gestionale (rapporto numerico, orari di apertura, personale).

INDICATORI, TARIFFE, IMPEGNI DI QUALITÀ

Il Servizio dei Nidi d'Infanzia comunali persegue l'obiettivo del continuo miglioramento: allo scopo sono stati individuati differenti indicatori per la verifica del livello qualitativo garantito nell'erogazione.

1. SERVIZI AMMINISTRATIVI, INFORMATIVI, ACCESSIBILITÀ DA PARTE DELL'UTENZA

Apertura uffici amministrativi del Centro Famiglia Rita Gay

Per informazioni e assistenza alle iscrizioni ai Nidi e Poli d'Infanzia e per tutte le proposte a sostegno della famiglia e della genitorialità.

Dal lunedì al giovedì dalle 9 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.00

Il venerdì dalle 9.00 alle 12.30

Il rapporto è individuale con attenzione al rispetto e alla tutela della privacy. Il personale è munito di badge identificativo.

Accesso informazioni

Centro Famiglia Rita Gay

via Tito Legrenzi 31, Bergamo.

tel. 035.399.593

email: centrofamiglia@comune.bergamo.it

sito comunale: www.comune.bergamo.it

Per informazioni aggiornate periodicamente sito dedicato: <https://bambiniegenitori.bergamo.it>

Ufficio rette

Sede via del Polaresco 15, 24120 Bergamo.

Aperto da lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.30.

tel. 035.399.697

Mail sportello informatico: retteserviziinfanzia@comune.bergamo.it

Iscrizioni al Nido e ai Poli d'Infanzia

- Le iscrizioni sono aperte per i bambini di età non inferiore ai tre mesi e non superiore ai tre anni. Di norma sono previste da gennaio a fine aprile, estese al mese di maggio solo per i nati nel mese di maggio. Viene successivamente stilata una graduatoria e una conseguente lista d'attesa.
- Da giugno sino a metà dicembre vi è comunque la possibilità d'iscrizione per la costituzione di una successiva lista d'attesa, che sarà utilizzata nel rispetto della graduatoria ed in presenza di disponibilità di posti nei Servizi.
- Modulistica e Informazioni sono scaricabili dal sito web del Comune di Bergamo e sul sito: <http://bambiniegenitori.bergamo.it>
- È possibile visitare i Servizi in occasione del periodo d'iscrizione (open day in due/tre pomeriggi prestabiliti).
- Il calcolo della retta dovuta è su base ISEE, utilizzando la tabella dei costi approvata dal Consiglio Comunale.
- La certezza e i criteri d'accesso garantiti dall'applicazione del regolamento dei Servizi per l'Infanzia approvato e deliberato dal Consiglio Comunale.
- La verifica è a cura della "Commissione trasparenza" formata dai presidenti dei Consigli di Nido, dalla coordinatrice di U.O, dal funzionario amministrativo nominato dal Responsabile del "procedimento di gestione delle graduatorie".
- La pubblicazione delle graduatorie provvisorie sui siti, in tutti i Nidi d'infanzia e al Centro Famiglia Rita Gay.
- Viene applicato l'art.15 del Regolamento dei Servizi per l'Infanzia nelle procedure di formazione delle graduatorie.
- Dal giorno della pubblicazione delle graduatorie provvisorie, i genitori interessati hanno 15 giorni di tempo per presentare osservazioni, integrazioni della documentazione, reclami e ricorsi corredati da idonea documentazione.
- La pubblicazione delle graduatorie definitive appare sul sito internet del Comune, in tutti i Nidi e Poli d'Infanzia e al

Centro Famiglia Rita Gay.

- Comunicazione alle famiglie degli ammessi avviene via email.
- Il sistema rette dei Nidi d'Infanzia comunali è basato sull'indicatore ISEE e la retta è direttamente rapportata alla capacità contributiva della singola famiglia.
- La retta "base" è prevista per il periodo che va da settembre a giugno.
- Il funzionamento del servizio è garantito per tutti i giorni feriali settimanali (escluse le giornate di sabato e domenica), con orario giornaliero dalle 7.30 alle 16.30 e per le famiglie iscritte al servizio di posticipo sino alle 17.30.

La retta è composta dalla somma di una quota fissa mensile di € 60,00 e da una quota calcolata in percentuale sul reddito ISEE, così come presentato nella tabella sottostante:

Fasce importo ISEE	Quota fissa mensile	Quota mensile in percentuale sul reddito ISEE	Totale retta mensile
Sino a € 5.000,00	€ 60,00	Quota minima € 40,00 0,8 % del reddito ISEE	€ 100,00
Da € 5.000,01 a € 10.000,00	€ 60,00	1,10% del reddito ISEE	
Da € 10.000,01 a € 15.000,00	€ 60,00	1,25% del reddito ISEE	
Da € 15.000,01 a € 30.000,00	€ 60,00	1,35% del reddito ISEE	
Da € 30.000,01 a € 32.857,15	€ 60,00	1,40% del reddito ISEE	
Oltre € 32.857,15	€ 60,00	Quota massima €. 460,00	€ 520,00

La **retta massima**, applicata ai nuclei con un valore ISEE annuo superiore a € 32.857,15 è applicata anche agli utenti che non intendono produrre la dichiarazione ISEE e agli utenti non residenti nel Comune di Bergamo, indipendentemente dalla situazione patrimoniale.

La **retta mensile** è dovuta per il periodo da settembre a giugno ed è posticipata rispetto al periodo di frequenza. La quota fissa mensile di € 60 è la quota fissa comunque dovuta.

Le fasce **orari di frequenza** sono le seguenti:

Tempo pieno

Entrata dalle 7.30 alle 9.30 - Uscita entro le 16.30

Tempo pieno con prolungato, nei Nido d'Infanzia è previsto il tempo prolungato sino alle 17.30. Agli utenti che usufruiscono del tempo prolungato, la retta mensile è aumentata del 10% con quota massima fissata a 30 € mensili. Tale tipologia non è prevista per i frequentanti i Poli d'Infanzia.

Part-time (sono possibili tre tipologie di part-time):

Part-time mattutino: entrata 7.30/9.30 uscita entro le 13.30 con pasto e riduzione del 30% della retta.

Part-time pomeridiano con pasto: entrata 11.00/11.30 uscita 17.30 e riduzione 30% della retta (non c'è quota aggiuntiva per il prolungato). Tale tipologia non è prevista per i frequentanti i Poli d' Infanzia.

Part-time pomeridiano corto senza pasto: entrata 12.00/12.30 uscita 17.30 e riduzione del 45% della retta (non c'è quota aggiuntiva per il prolungato). Tale tipologia non è prevista per i frequentanti i Poli d' Infanzia.

Qualsiasi sia la fascia oraria di frequenza scelta dalle famiglie viene garantito il minimo di 25 ore settimanali di frequenza, in ottemperanza al DGR 2929/2020 (che richiede un minimo di 15 ore settimanali).

2 PERSONALE

Rapporto educatrice-bambino

- I Nidi e i Poli d'Infanzia garantiscono il rispetto del rapporto numerico educatrice/bambino previsto dai requisiti di accreditamento garantendo il rapporto 1:7 per le 7 ore finalizzate e 1:10 per le restanti. Nei servizi del Comune di Bergamo le ore considerate **“finalizzate”** sono quelle comprese nelle fasce orarie che vanno dalle 8.30 alle 13.30, dalle 14.30 alle 16.30 mentre le fasce orarie **“non finalizzate”** vanno dalle 7.30 alle 8.30, dalle 13.30 alle 14.30 e dalle 16.30 alle 17.30. Tali rapporti sono eventualmente ampliati per il sostegno all'inserimento di bambini con bisogni educativi speciali, problematiche psico-sociali o fragilità conclamate.

Formazione

- Predisposizione di un piano di formazione e aggiornamento pensato in modo sistematico e continuo.
- Partecipazione da parte del personale a corsi sulla sicurezza e sul primo soccorso nel rispetto delle disposizioni vigenti.

Titoli di studio

Tutte le educatrici sono in possesso di titoli di studio adeguati come previsto dalle disposizioni regionali vigenti.

3. AMBIENTAMENTO

Incontro preliminare per la costruzione di un rapporto di conoscenza e fiducia reciproca tra l'educatrice e la famiglia.

Prima dell'ambientamento viene fatto un colloquio come primo scambio di informazioni.

Gradualità delle fasi di ambientamento con l'accordo e il coinvolgimento delle famiglie.

- Come ripreso dal regolamento dei servizi comunali per l'infanzia, l'inserimento dei bambini avviene con gradualità e in collaborazione con le famiglie per dare tempo al bambino di costruire le condizioni del suo ambientamento.
- La fase di ambientamento di norma non è inferiore ai 15 giorni di calendario e comporta elasticità di orario e di permanenza del bambino oltre che la compresenza di una figura parentale, secondo le modalità concordate tra i familiari e il servizio, rispettando le specifiche esigenze di ogni bambino.
- Quanto detto sopra è finalizzato a dare un tempo minimo necessario per avviare un significativo rapporto di conoscenza tra la coppia familiare-bambino e l'educatrice, per consentire un'attenta osservazione dei segnali per cominciare a comprendere come stanno vivendo questa esperienza.
- Il personale ha cura di restituire ai genitori l'andamento quotidiano dell'ambientamento del bambino.
- Si cerca di garantire la stabilità e la continuità del rapporto privilegiato con le educatrici della stanza di riferimento.

4. RELAZIONI CON LE FAMIGLIE

Incontri inizio anno

Riunione prima dell'ambientamento con i genitori dei bambini nuovi iscritti.

Presentazione del personale e del servizio, distribuzione del materiale informativo, conferma data di ambientamento.

Colloqui con i genitori

Minimo due colloqui nell'arco dell'anno educativo attraverso invito personale.

Consiglio di nido

È l'organo di partecipazione dei genitori i cui compiti sono indicati nel regolamento del Servizio.

Momenti d'incontro/confronto tra operatori e genitori (esempio: incontri di presentazione del progetto, merende, laboratori, incontri a tema, feste, consulenza pedagogica...).

Visibilità e correttezza delle informazioni

Le comunicazioni degli incontri da parte del personale almeno 5 giorni prima.

Comunicazione quotidiana

Comunicazioni verbali o scritte sul singolo bambino.

Bacheche informative

Con affissa la carta dei Servizi e le comunicazioni aggiornate sulle iniziative dei Servizi per l'Infanzia e la Genitorialità.

5. IMPEGNI

Per una corretta comunicazione tra famiglia e nido

Il genitore si impegna:

- ad avvisare il nido entro le 9.30 in caso di assenza o ritardo;
- ad essere reperibile direttamente o tramite altro adulto appositamente delegato durante tutto il tempo di permanenza al nido del bambino;
- a provvedere al ritiro anticipato in caso di malessere del bambino e alla consegna dei certificati medici e/o di altra documentazione ove e quando richiesta;
- a informare le educatrici su eventuali patologie che possono compromettere il benessere del bambino al nido e per facilitare l'intervento degli operatori;
- a rispettare gli orari di entrata e di uscita;
- a leggere e rispettare il regolamento e le varie informative.

6. ALIMENTAZIONE

Qualità del menù

- Tabelle dietetiche elaborate da una dietista che alternano un menù estivo ed uno invernale.
- Rispetto di esigenze alimentari diverse previo accordo con la dietista.
- Gradevolezza dei cibi e della loro presentazione.
- Dieta personalizzata per i bambini dai 3 ai 12 mesi.
- Fornitura di prodotti alimentari a filiera controllata.
- Consegna alle famiglie dei menù invernale ed estivo, consultabile anche sul sito comunale <https://comunebergamo.sercar.cloud/>.
- Formazione adeguata e permanente del personale addetto alle funzioni di cucina.
- Adozione e rispetto del manuale di autocontrollo HACCP.

Commissione mensa

Il Servizio può avvalersi della collaborazione dei genitori in qualità di assaggiatori per poter dare consigli o suggerimenti in merito al menù.

7. SPAZI E MATERIALI

Adeguatezza spazi interni ed esterni della struttura

- Pluralità di spazi luminosi dedicati a: accoglienza, sezione, riposo, gioco, cura, in riferimento alle normative regionali in vigore.
- Presenza nello spazio di alcuni materiali di gioco, anche costruiti da operatori e genitori per l'attività di gioco del bambino.



- Arredi e materiali pensati per lo sviluppo armonico del bambino.
- Spazi esterni attrezzati per il gioco all'aperto.

Funzionalità delle strutture

- Programma annuale di manutenzione interna ed esterna.
- Utilizzo di una lavanderia e stireria interna.
- Presenza del locale cucina a norma.



8. RAPPORTO CON IL TERRITORIO

Progetto individualizzato per le situazioni di fragilità.

Stretti e continui contatti con gli operatori sociali e sanitari delle strutture competenti del territorio.

Continuità scuola dell'infanzia

Raccordo con gli istituti comprensivi del territorio compatibilmente con la fattibilità e la presenza nella vicinanza della struttura.

Progetto biblioteca

Raccordo con le biblioteche compatibilmente con la fattibilità e la presenza nelle vicinanze della struttura.

9. SICUREZZA

Rispetto delle deleghe fatte dalle famiglie

- Verifica dell'identità del soggetto delegato dal genitore al ritiro del bambino all'uscita dal Servizio.
- Autorizzazione da parte del genitore per le uscite nel territorio.
- Autorizzazione da parte del genitore a riprese video e fotografiche.

Riconsegna dei bambini

I genitori rilasciano in forma scritta disposizioni in merito ad altre persone alle quali il personale può consegnare il bambino. Possono essere indicate anche persone minori di età purché abbiano compiuto i 14 anni. Le disposizioni ricevute dai genitori sono sempre oggetto di un giudizio di idoneità da parte della coordinatrice, finalizzato ad escludere potenziali pericoli per i/le bambini/e stessi, sulla base dei criteri di buon senso e diligenza.

Funzionalità e sicurezza della struttura

- Ogni Servizio è dotato di addetti alla prevenzione di incendi ed emergenze e primo soccorso.
- Programma di manutenzione interna ed esterna.
- Assenza delle barriere architettoniche.
- Prove di evacuazione periodiche.

10. GARANZIE DI IGIENE

Igiene ambientale

- Garanzia di pulizia quotidiana della struttura, svolta in più momenti della giornata.
- Lavaggio e manutenzione del materiale di giochi e arredi.
- Controlli periodici eseguiti da ATS.
- Prevenzione igienico - sanitaria.
- Bagno predisposto per la cura personale del bambino, arredato con fasciatoio e lavandino.

Igiene del bambino

- Il Nido e i Poli d'Infanzia forniscono pannolini e prodotti per la cura e l'igiene del bambino.
- Il Nido e i Poli d'Infanzia forniscono corredo per il letto, fazzoletti, salviette.
- L'educatore segnala tempestivamente alla famiglia lo stato di salute del bambino.
- Nel caso di allergie la famiglia provvede personalmente a portare pannolini e ausili vari adeguati alle esigenze del proprio bambino, previo accordo con la coordinatrice.

Igiene del personale

- Il personale ha in dotazione calzature e abbigliamento dedicati al servizio.
- Il personale utilizza guanti monouso nei momenti di cura e igiene del bambino.

11. ACCETTAZIONE SEGNALAZIONI, RICORSI, OSSERVAZIONI

Risposte a segnalazioni e reclami

Entro 30 giorni dal ricevimento.

FORME DI PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

1. CONSIGLIO DI NIDO

Sono previste forme di partecipazione dei genitori alla vita dei Servizi; nel Regolamento dei Servizi per l'Infanzia sono chiaramente definite la modalità della loro presenza e i compiti degli organismi a cui partecipano; viene favorita in diversi modi la partecipazione dei genitori agli organismi previsti.

Gli organismi previsti sono:

- Il Consiglio di Nido è composto da tre rappresentanti dei genitori, la coordinatrice, due rappresentanti del personale e si riunisce almeno due volte l'anno;
- L'Assemblea dei Genitori.

2. INCONTRI CON I GENITORI

Le famiglie sono chiamate ad una partecipazione attiva nella vita del Servizi per l'Infanzia.

Uno dei riferimenti fondamentali per ogni Servizio educativo, e per il Nido d'Infanzia in particolare, è quello di operare in continuità con la famiglia e il contesto in cui è inserito il bambino e con altre agenzie educative. Il Nido promuove occasioni e spazi di incontro con le famiglie, finalizzati alla conoscenza dei bambini, alla condivisione degli obiettivi e degli stili educativi del Servizio, alla partecipazione attiva delle famiglie. Vengono proposti momenti di incontro: l'assemblea di inizio anno, i colloqui con le educatrici, gli incontri di stanza, i laboratori, le feste. Tutto questo garantisce uno scambio puntuale e preciso e un confronto sugli obiettivi del Servizio e le aspettative delle famiglie.

3. COINVOLGIMENTO DEI GENITORI

Al fine di dare concreta realizzazione alla presente Carta si invitano i genitori a:

- collaborare con il personale preposto per rendere efficiente ed efficace il Servizio.
- Partecipare alle iniziative di informazione e di educazione promosse sul territorio.
- Rispettare le modalità stabilite dall'Amministrazione Comunale sia per le iscrizioni, sia per la presentazione di domande per il soddisfacimento di esigenze particolari.
- Segnalare le irregolarità riscontrate, assicurandosi dell'esattezza e pertinenza delle proprie affermazioni.

4. LA VALUTAZIONE DA PARTE DEI CITTADINI

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione. Per consentire un continuo miglioramento ed incentivare il dialogo con le famiglie, in corso d'anno, si chiede loro di compilare il "Questionario di rilevazione del grado di soddisfazione delle famiglie dei Nidi d'Infanzia e Poli d'Infanzia di Bergamo".

Il questionario, predisposto dalla Direzione, è disponibile in formato digitale sul sito <http://bambiniegenitori.bergamo.it> e in forma cartacea in ogni Servizio; entrambe le possibilità garantiscono l'anonimato della compilazione. Questo strumento

si ritiene di fondamentale importanza al fine di ri-pensare e valutare margini di miglioramento del Servizio e verificare le scelte operate. L'elaborazione dei dati viene resa nota alle famiglie mediante la pubblicazione sulla pagina web di: "Bambini e Genitori".

5. RECLAMI E SUGGERIMENTI

Gli utenti possono effettuare reclami in presenza di disservizi, atti o comportamenti che appaiono contrastanti con i contenuti della presente Carta, o comunque possono inviare segnalazioni, rilievi e suggerimenti per il miglioramento dei Servizi e le modalità di erogazione degli stessi. I servizi s'impegnano a rispondere ad eventuali reclami o segnalazioni entro trenta giorni lavorativi (esclusi il sabato e la domenica); per reclami o segnalazioni urgenti il contatto può avvenire entro 3 giorni con modalità di contatto diretto.

A CHI MI RIVOLGO PER SAPERNE DI PIÙ?

Progetto educativo, modalità di ambientamento, cure igieniche, giornata al nido, attività proposte, documentazione progetti speciali.

Direttamente alle educatrici del Servizio e/o alla coordinatrice.

Regolamento, Carta dei servizi, iscrizioni, graduatorie, liste di attesa, inserimenti in corso d'anno, menù o diete speciali, rinunce, dimissioni, cambi di orario, misure sicurezza.

- Alla coordinatrice del nido;
- Al Centro Famiglia Rita Gay;
- Per mail: centrofamiglia@comune.bergamo.it
- Sul sito: <http://bambiniegenitori.bergamo.it>

Criteri di applicazione delle rette, richieste di esenzione/riduzione, revisione e rimborsi rette.

Ufficio rette

sede direzionale via del Polaresco 15, 24139 Bergamo.

Email: retteserviziinfanzia@comune.bergamo.it

Come e dove pagare la retta

Da settembre 2021 il pagamento delle rette avviene solo ed esclusivamente con una delle seguenti modalità:

- PagoPA
- SDD: addebito diretto sul conto corrente (ex RID)

PagoPA

Le famiglie ricevono mensilmente tramite mail la retta con il dettaglio del servizio fruito e l'avviso PagoPA con le indicazioni e i canali accettati per il pagamento.

SDD - Sepa Direct Debit

Per attivare questa modalità è necessario contattare l'ufficio incaricato all'indirizzo mail:

retteserviziinfanzia@comune.bergamo.it lo stesso invierà un modulo da compilare e rinviare a:

protocollo@cert.comune.bergamo.it e retteserviziinfanzia@comune.bergamo.it

L'addebito in conto decorrerà dalla retta successiva.

Se l'addebito diretto è già stato attivato, si riceverà tramite mail la retta con il calcolo dell'importo mensile.

Reclami e suggerimenti

Alle Coordinatrici

Alla Responsabile del servizio tel 035.399593

Sul sito del Comune www.comune.bergamo.it



ELENCO SERVIZI PRIMA INFANZIA

A GESTIONE DIRETTA

LORETO - Loreto

Il nido accoglie sino a 65 bambini,
di cui alcuni posti a tempo part-time.

Contatti:

tel. 035 399 938

mail nido: nidoloreto@comune.bergamo.it

mail coordinamento: coordinamentoasilinido@comune.bergamo.it

Orari

entrata ore 7.30

uscita part-time ore 13.30

uscita tempo pieno ore 16.30

uscita tempo prolungato ore 17.30

Indirizzo

Via Rosa Agazzi, 6 - 24128 Bergamo

L'ERBAVOGLIO - Longuelo

Il nido accoglie sino a 28 bambini,
di cui alcuni posti a tempo part-time.

Contatti:

tel. 035 399 946

mail nido: nidolonguelo@comune.bergamo.it

mail coordinamento: coordinamentoasilinido@comune.bergamo.it

Orari

entrata ore 7.30

uscita part-time ore 13.30

uscita tempo pieno ore 16.30

uscita tempo prolungato ore 17.30

Indirizzo

Via Arturo Toscanini 6 - 24129 Bergamo

ARCOBALENO - Borgo Palazzo

Il nido accoglie sino a 72 bambini,
di cui alcuni posti a tempo part-time.

Contatti:

tel. 035 399 936

mail nido: nidoborgopalazzo@comune.bergamo.it

mail coordinamento: coordinamentoasilinido@comune.bergamo.it

Orari

entrata ore 7.30

uscita part-time ore 13.30

uscita tempo pieno ore 16.30

uscita tempo prolungato ore 17.30

Indirizzo

Vicolo Morla 3 - 24121 Bergamo



IL VILLAGGIO - Villaggio degli Sposi

Il nido accoglie sino a 36 bambini,
di cui alcuni posti a tempo part-time.

Contatti

tel. 035 399 940

mail nido: nidovilaggio@comune.bergamo.it

mail coordinamento: coordinamentoasilinido@comune.bergamo.it

Orari

entrata ore 7.30

uscita part-time ore 13.30

uscita tempo pieno ore 16.30

uscita tempo prolungato ore 17.30

Indirizzo

Via Don Bepo Vavassori 7 - 24127 Bergamo

AMBARABÀ - Borgo Santa Caterina

Il nido accoglie sino a 42 bambini,
di cui alcuni posti a tempo part-time.

Contatti

tel. 035 399 930

mail nido: nidobscaterina@comune.bergamo.it

mail coordinatori: coordinamentoasilinido@comune.bergamo.it

Orari

entrata ore 7.30

uscita part-time ore 13.30

uscita tempo pieno ore 16.30

uscita tempo prolungato ore 17.30

Indirizzo

Via Vezza d'Oglio 15 - 24124 Bergamo

LA BOTTEGA DI ARCHIMEDE - Campagnola

Il nido accoglie sino a 70 bambini,
di cui alcuni posti a tempo part-time.

Contatti

tel. 035 399 932

mail nido: nidocampagnola@comune.bergamo.it

mail coordinamento: coordinamentoasilinido@comune.bergamo.it

Orari

entrata ore 7.30

uscita part-time ore 13.30

uscita tempo pieno ore 16.30

uscita tempo prolungato ore 17.30

Indirizzo

Via Quasimodo 2 - 24126 Bergamo



GESTIONE INDIRETTA

LA BIRBA - Città Alta

Il nido accoglie sino a 36 bambini,
di cui alcuni posti a tempo part-time.

Contatti:

tel. 3371680120

mail nido: asilonidocittaalta@percorsipercrescere.it

mail coordinamento: coordinamento.ppc.bg@gmail.com

Orari

entrata ore 7.30

uscita part-time ore 13.30

uscita tempo pieno ore 16.30

uscita tempo prolungato ore 17.30

Indirizzo

Via Solata 11 - 24129 Bergamo

IL PESCO - Monterosso/San Colombano

Il nido accoglie sino a 30 bambini,
di cui alcuni posti part-time.

Contatti

tel. 3336422516

mail nido: asilonidomonterosso@percorsipercrescere.it

mail coordinamento: coordinamento.ppc.bg@gmail.com

Orari

entrata ore 7.30

uscita part-time ore 13.30

uscita tempo pieno ore 16.30

uscita tempo prolungato ore 17.30

Indirizzo:

Via San Colombano 4 - 24123 Bergamo

IL CILIEGIO - Boccaleone

Il nido accoglie sino a 35 bambini,
di cui alcuni posti part-time.

Contatti

tel. 3488690732

mail nido: asilonidoboccaleone@percorsipercrescere.it

mail coordinamento: coordinamento.ppc.bg@gmail.com

Orari

entrata ore 7.30

uscita part-time ore 13.30

uscita tempo pieno ore 16.30

uscita tempo prolungato ore 17.30

Indirizzo

Via Quasimodo 2 - 24126 Bergamo

IL PIOPPO - Celadina

Il nido accoglie sino a 36 bambini,
di cui alcuni posti part-time.

Contatti

tel. 3488592861

mail nido: asilonidoceladina@percorsipercrescere.it

mail coordinamento: coordinamento.ppc.bg@gmail.com



Orari

entrata ore 7.30

uscita part-time ore 13.30

uscita tempo pieno ore 16.30

uscita tempo prolungato ore 17.30

Indirizzo

Via D. Paci 6 - 24125 Bergamo

I CORIANDOLI - Malpensata

Il nido accoglie sino a 18 bambini,
di cui alcuni posti part-time.

Contatti

tel. 3488690857

mail nido: asilonidomalpensata@percorsipercrescere.it

mail coordinamento: coordinamento.ppc.bg@gmail.com

Orari

entrata ore 7.30

uscita part-time ore 13.30

uscita tempo pieno ore 16.30

uscita tempo prolungato ore 17.30

Indirizzo

Via Tadini 24 - 24126 Bergamo

Polo Infanzia Meucci

Il Polo accoglie sino a 20 bambini.

Contatti

tel. 3346805386

mail coordinamento: poli@percorsipercrescere.it

Orari

entrata ore 7.30

uscita part-time ore 13.30

uscita tempo pieno ore 16.30

Indirizzo

Via Meucci, 4- 24128 Bergamo

Polo Infanzia Girasoli

Il Polo accoglie sino a 20 bambini. **Contatti**

tel. 3346805386

mail coordinamento: poli@percorsipercrescere.it

Orari

entrata ore 7.30

uscita part-time ore 13.30

uscita tempo pieno ore 16.30

Indirizzo

Via Fornoni - 24124 Bergamo



POSTI IN CONVENZIONE

LA CASETTA NEL PARCO

Il nido accoglie sino a 10 bambini con frequenza part-time.

Contatti

tel. 035210115

mail nido: lacasettanelparco@gmail.com

Orari

entrata ore 7.30

uscita part-time ore 13.30

Indirizzo

C/o Parco del Galgario, via del Galgario 6- 24124 Bergamo

FEMI'- REDONA

Il nido ha 35 posti in convenzione con il Comune di Bergamo

Contatti

tel. 3451750489

mail nido: femi@lafenicecoop.org

Orari

entrata ore 7.30

uscita part-time ore 13.30

uscita tempo pieno ore 16.30

uscita tempo prolungato ore 17.30

Indirizzo

Via G. Gusmini 3 - 24069 Bergamo

IL BOSCO DELLE COCCOLE

Il nido ha 15 posti in convenzione con il Comune di Bergamo

Contatti

tel. 035 310542

mail nido: coordinamento@asilonidocolognola.it

Orari

entrata ore 7.30

uscita part-time ore 13.30

uscita tempo pieno ore 16.30

uscita tempo prolungato ore 17.30

Indirizzo

Via Costantina 6 - 24126 Bergamo

ALLEGATI

Formato cartaceo

- Calendario chiusure annuali e giorni di apertura
- Questionario di soddisfazione del gradimento delle famiglie
- Progetto pedagogico
- Regolamento

● Sui siti web è possibile trovare altri allegati/informazioni utili:

- Carta della città con l'ubicazione dei Servizi.
- Modulistica varia utile per la frequenza al Servizio.
- Regolamento Comunale dei Servizi per l'Infanzia.
- Per ricevere informazioni iscriviti alla newsletter mandando una mail all'indirizzo: www.bambiniegenitori.bergamo.it

La presente Carta dei servizi è stata aggiornata e ristampata in data 14 novembre 2023

Presso il:

Centro Famiglia Rita Gay via Tito Legrenzi, 31 – Bergamo

Orari:

da lunedì a giovedì 9.00 12.30/13.30 17.00

Venerdì 9.00 12.30

tel. 035 399 593

mail: centrofamiglia@comune.bergamo.it

Bergamo, lunedì 11 dicembre 2023

Firma del coordinatore del servizio