



CARTA DEI SERVIZI

Nido d'infanzia **"La Papaya"**
Leno (BS)

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

Rev. 01 del 16.10.2026

Nido d'infanzia "La Papaya"

Via Ermoaldo, 10 – 25024 Leno (BS)

IL GABBIANO – Società Cooperativa Sociale ONLUS

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

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

telefono 030 9930282 • 345 7145181

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

Indice

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

1. La Carta dei Servizi

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

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

La Carta dei Servizi ha dunque le seguenti finalità:

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

Attraverso la Carta dei Servizi è inoltre possibile conoscere:

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

2. La Cooperativa

"Il Gabbiano" Società Cooperativa Sociale Onlus è una Cooperativa sociale senza scopo di lucro, ad oggetto plurimo, ai sensi dell'art. 1, commi a) e b) della L. 381/1991.

Il nostro obiettivo è l'organizzazione, la gestione e il completamento di una filiera di servizi orientati al perseguimento dell'interesse generale della comunità, alla promozione umana e all'integrazione sociale e lavorativa dei cittadini, in particolare delle persone svantaggiate.

Ispirandoci ai principi del movimento cooperativo internazionale — mutualità, solidarietà, democraticità, spirito comunitario, impegno, responsabilità, e radicamento territoriale — affrontiamo le sfide del mercato con un approccio imprenditoriale volto a coniugare solidarietà, sostenibilità e sviluppo.

La Cooperativa può operare, in coerenza con il proprio statuto, nelle seguenti aree:

- Servizi socio-assistenziali,
- Servizi socio-sanitari e sanitari,
- Servizi educativi e riabilitativi,
- Ecologia e ambiente, verde e florovivaismo,
- Informatica,
- Produzione e commercializzazione di beni,
- Pulizie civili e industriali,
- Lavanderia, ristorazione, manutenzione immobili,
- Servizi conto terzi,
- Formazione specialistica,
- Altre attività affini o connesse.

La Direzione Generale promuove un modello di gestione integrato, efficace e orientato al coinvolgimento attivo di tutti gli attori, attraverso:

- La definizione di obiettivi misurabili e il riesame degli indicatori di performance;
- L'assegnazione delle responsabilità nei processi organizzativi;
- La promozione della motivazione, della collaborazione e dello spirito di iniziativa;
- La formazione e sensibilizzazione del personale e dei partner;
- Il mantenimento degli accreditamenti e il rispetto degli standard di qualità;
- L'orientamento costante al miglioramento continuo.

Questa Policy è parte integrante del Codice Etico e del Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/01 e sarà oggetto di periodica diffusione, verifica e aggiornamento.

2.1 Gli obiettivi della Cooperativa

“Il Gabbiano” Società Cooperativa Sociale – ONLUS si pone i seguenti obiettivi:

- Rilevare e interpretare i bisogni reali delle persone fragili, fornendo risposte efficaci;
- Promuovere l'integrazione lavorativa di persone a rischio di esclusione sociale;
- Offrire lavoro stabile e sicuro, valorizzando il contributo dei nostri collaboratori;
- Garantire percorsi di formazione continua per la crescita personale e professionale;
- Accompagnare le persone svantaggiate nel re-inserimento nel mercato del lavoro;
- Favorire uno sviluppo sostenibile, etico e compatibile con l'ambiente e la società.

2.2 La nostra Vision

Crediamo in:

- Un modello d'impresa più umano e inclusivo;
- Un patto sociale che renda realmente esigibili i diritti delle persone;
- Progetti concreti per diffondere la cultura dell'accoglienza e della tolleranza;
- Un cambiamento culturale che metta al centro la persona, oltre ogni tipo d'impresa.

2.3 La nostra Mission

La nostra missione è realizzare un sistema integrato di servizi socio-assistenziali, socio-sanitari, educativi e di inserimento lavorativo per persone svantaggiate, attraverso percorsi strutturati di cura, formazione, accompagnamento e inclusione, sempre nel rispetto della persona e del territorio in cui operiamo.

2.4 I Valori che ci guidano

I principi che guidano ogni nostra azione sono:

- Trasparenza gestionale
- Eccellenza professionale
- Rispetto della persona
- Responsabilità sociale
- Impegno per la comunità
- Innovazione e miglioramento continuo
- Valorizzazione delle risorse umane
- Promozione della dignità lavorativa ed economica.

2.5 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 7/11/2022 il Consiglio di Amministrazione ha revisionato il Codice, del quale riportiamo in seguito i principi fondamentali:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Il servizio Nido d'infanzia

*“...Che corse pazzе
quei giorni!
Dal grande albero
delle palline rosse al nastro d'argento,
dalla cima della collina
alla nuvoletta rosa,
dalla bandierina della torre
all'erba dei prati,
li portava l'irresistibile desiderio
di volare, di giocare, di vivere finalmente liberi.”
M.Lodi, Cipì*

3.1 Che cos'è e a chi si rivolge

Il Nido è un servizio sociale a carattere educativo di interesse pubblico rivolto ai bambini e alle bambine di età compresa tra i 3 mesi e i 3 anni senza distinzione di sesso, di diversa abilità, nazionalità, etnia, religione e condizione economica.

Consente alle famiglie l'affidamento e la cura dei figli/delle figlie a figure diverse da quelle familiari, dotate di una specifica competenza professionale. Costituisce un'esperienza stimolante per i più piccoli attraverso il gioco, la scoperta, la socializzazione con il gruppo dei pari.

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

Il Comune di Leno ha affidato la gestione del servizio, con ricettività pari a 36 posti, in regime di concessione alla Cooperativa, dal 01/09/2020 al 31/08/2040.

3.2 A quali principi ci ispiriamo

Il servizio Nido d'infanzia si ispira al totale rispetto dei diritti dei bambini e delle bambine, espressi nella convenzione ONU del 20 dicembre 1989 per i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza. Il preambolo cita: *“convinti che la famiglia, unità fondamentale della società e ambiente naturale per la crescita e il benessere di tutti i suoi membri e in particolare dei fanciulli, deve ricevere la protezione e l'assistenza di cui necessita per poter svolgere integralmente il suo ruolo nella collettività”*.

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

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

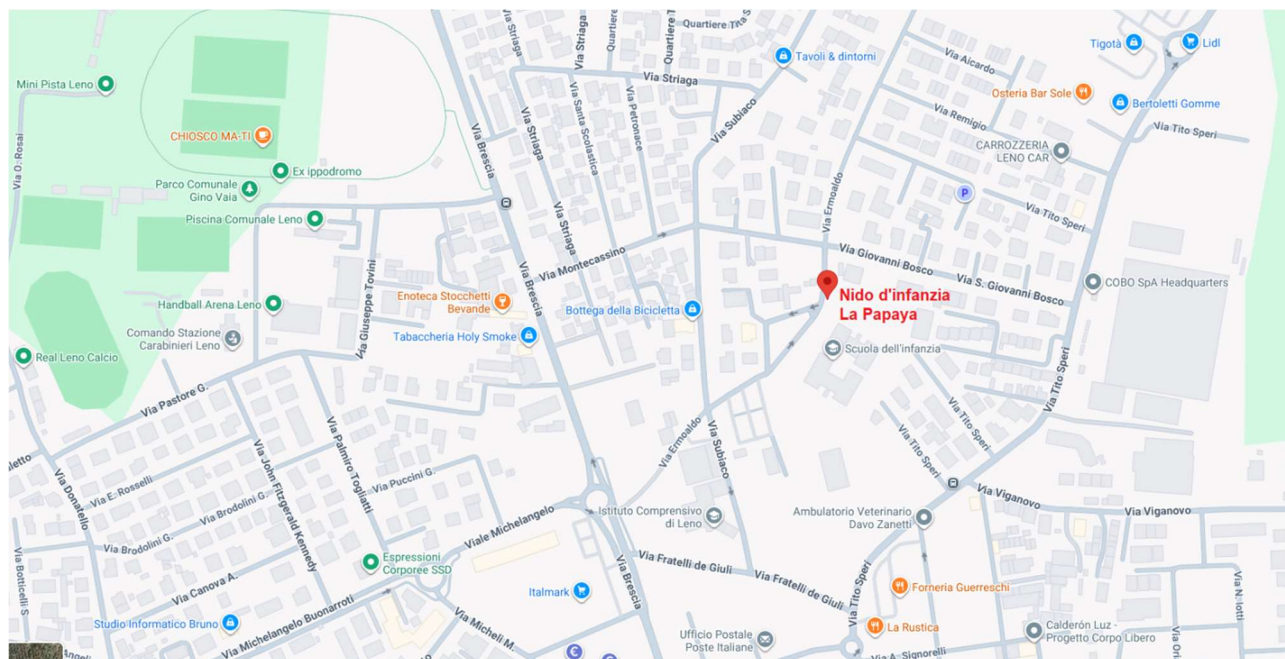
3.3. Quali finalità perseguiamo

Le finalità principali del servizio sono:

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

4. Come raggiungere il Nido

Il Nido d'infanzia si trova a Leno (BS) in via Ermoaldo n. 10.



5. Calendario e orari di apertura

Il Nido d'infanzia garantisce un'apertura di almeno 205 giorni all'anno, come previsto dalla 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. Le chiusure durante l'anno sono relative alle festività civili e religiose previste dalla legge.

Il calendario settimanale va **dal lunedì al venerdì** con un orario ordinario dello svolgimento delle attività non inferiore alle 9 ore consecutive, **dalle 7.30 alle 16.30 con possibilità di estensione del nastro orario fino alle 18.00**.

I bambini/le bambine sono accolti entro le ore 9:00 per garantire l'avvio della giornata. Eventuali ritardi o assenze prevedibili vanno comunicate il giorno precedente, o segnalate la mattina stessa entro le ore 8:15 per motivi organizzativi.

6. Requisiti per l'ammissione

Sono accettate le iscrizioni fino a esaurimento posti disponibili; per le richieste di ammissione ricevute successivamente si comporrà la lista d'attesa. Le domande di iscrizione potranno essere inviate in ogni momento dell'anno all'ufficio Direzione (area.direzione@ilgabbiano.it) che provvederà al loro inserimento in graduatoria rispettando i criteri definiti dalla Cooperativa come elencati al punto 8. I bambini già frequentanti, nel rispetto dei limiti di età, hanno diritto di prelazione del posto per la successiva annualità. Alla famiglia avente tale diritto verrà chiesta la conferma dell'iscrizione al successivo anno educativo. La mancata risposta autorizza automaticamente la Cooperativa alla riassegnazione del posto.

7. Domanda di iscrizione

Le domande di iscrizione devono essere presentate, mediante la compilazione dell'apposito modulo, presso gli uffici amministrativi della Cooperativa (Pontevico, via Giroldi Forcella 27 – area.direzione@ilgabbiano.it) o presso la sede del Nido d'infanzia (Leno, via Ermoaldo n. 10). I genitori, al momento dell'iscrizione del figlio/della figlia, dovranno indicare il tempo scelto tra l'ordinario, part-time mattino, part-time pomeridiano e tempo prolungato. Tutti i dettagli relativi ai tempi di frequenza sono esplicitati nell'allegato "Regolamento per l'iscrizione e prospetto rette" allegato alla presente Carta dei Servizi.

8. Criteri per la formazione della graduatoria

I criteri per la formazione della lista d'attesa sono esplicitati nel documento "Criteri per la formazione della lista d'attesa dei nidi e micronidi della Cooperativa Il Gabbiano" allegato alla presente Carta dei Servizi.

9. 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 nel documento "Regolamento per l'iscrizione e prospetto rette" allegato alla presente Carta dei Servizi.

10. Come effettuare i pagamenti

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

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

Contestualmente al pagamento della prima retta mensile, verrà richiesto il versamento della cauzione pari ad una mensilità. La cauzione sarà considerata quale deposito infruttifero e restituita al termine della frequenza al Nido d'infanzia. Il mancato versamento della retta nei termini indicati comporterà l'allontanamento del bambino/della bambina dal Nido d'infanzia e l'avvio delle pratiche di recupero coattivo del credito, partendo dalla non restituzione della cauzione, così come previsto dal Contratto sottoscritto tra le Parti.

11. I pasti

La quota relativa ai pasti, confezionati da un fornitore esterno e trasportati, non è inclusa nella retta, ed è regolata direttamente con il Comune di Leno. 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.

12. Modifica dell'orario prescelto

È possibile richiedere la modifica dell'orario di frequenza del servizio da tempo part-time a tempo pieno o tempo prolungato tramite la presentazione di apposito modulo, disponibile al Nido d'infanzia o tramite gli uffici della Cooperativa 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. La scelta del tempo ordinario (7:30 – 16:30) e del tempo ordinario più prolungato (7.30-18.00) è vincolante per l'intero anno educativo.

13. Rinuncia al servizio

Se il bambino/la bambina non è ancora stato inserito, la rinuncia deve pervenire entro 7 giorni dalla data fissata per l'inserimento. Se il bambino è già stato inserito, la rinuncia deve avvenire entro un mese dell'effettivo ritiro.

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

14. Prestazioni complementari

Sono possibili le seguenti opzioni aggiuntive del Nido (oltre orario e giorni ordinari) a titolo oneroso per le famiglie:

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

- **flessibilità nella frequenza oltre le ore 16.30 di bambini frequentanti il full time senza prolungamento** a tempo prolungato attivo, grazie all'acquisto di ticket di frequenza oltre le ore 16.30 da utilizzare al bisogno e su prenotazione.

Eventuali richieste di dilatazione del nastro orario saranno valutate dalla Cooperativa previa l'iscrizione di un numero minimo di bambini.

15. Chi lavora al Nido d'infanzia

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

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

- È garantito il **rapporto 1:8** nelle ore finalizzate ad attività didattiche ed educative;
- È garantito il **rapporto 1:10** negli altri momenti della giornata (momento non finalizzato dalle 7.30 alle 9.30);
- È assicurata la **compresenza di almeno 2 operatori nell'arco dell'intera giornata**.

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

15.1 Educatrici

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

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

15.2 Personale ausiliario

Integrano le figure educative; sono le persone responsabili della pulizia e del riordino degli spazi, degli arredi, dei materiali e dell'allestimento della zona pasto.

15.3 Coordinatrice

È la figura che si occupa della gestione complessiva del servizio. Nello specifico:

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

15.4 La Responsabile gestionale

Garantisce la qualità, l'efficacia e l'efficienza nella gestione del servizio erogato, coordinando il team operativo e assicurando il rispetto degli standard metodologici, organizzativi e normativi assicurando il benessere dei soggetti coinvolti.

15.5 La Consulente pedagogica

Garantisce la messa in opera corretta del Modello pedagogico, supportando la Coordinatrice e supervisionando l'équipe; mantiene costanti i rapporti con l'Amministrazione comunale.

16. Organismi di gestione

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

L'**Assemblea dei genitori** è costituita da tutti i genitori dei bambini/delle bambine frequentanti il Nido d'infanzia e dalle educatrici. Si riunisce di norma 2 volte all'anno per discutere e approfondire tematiche educative inerenti la vita al Nido d'infanzia.

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

- 4 genitori eletti dall'Assemblea dei genitori (che elegge anche 1 supplente);
- il Coordinatore del Nido d'infanzia.

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

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

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

17. La partecipazione dei genitori alla vita del Nido

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

- **Assemblea dei genitori:** nei primi mesi dell'anno educativo le educatrici convocano i genitori di tutti i bambini e le bambine per illustrare l'organizzazione e la programmazione collegiale redatta dal team.
- **Progetti genitori:** vengono organizzati incontri in cui partecipano esperti e genitori, per considerare gli aspetti riguardanti lo sviluppo e la crescita dei bambini e delle bambine, il rapporto genitori/figli, genitori/Nido d'infanzia.
- **Colloqui individuali:** le educatrici organizzano 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 e merenda del genitore:** i genitori a turno, durante la mattinata e/o la merenda in periodi stabiliti, mettono a disposizione dei bambini le loro competenze condividendo momenti di vita al Nido d'infanzia.

18. Rilevazione del grado di soddisfazione

18.1 Questionario di soddisfazione

Annualmente, le famiglie vengono interpellate dalla Cooperativa per esprimere un giudizio sulla qualità della gestione del Nido d'infanzia attraverso un questionario di soddisfazione, somministrato prima del termine dell'anno educativo; gli esiti vengono successivamente relazionati dal Servizio Comunicazione e Marketing e messe a disposizione delle famiglie presso il Nido d'infanzia.

Questo strumento del nostro "Sistema Qualità" prevede degli items che spaziano nei diversi ambiti della gestione (attività, routine, colloqui, informazioni, mensa, organizzazione spazi, ecc.).

18.2 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 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 e apprezzamenti è allegata alla presente Carta dei Servizi e a disposizione presso il Nido d'infanzia.

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

19. Tutela della Privacy

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

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

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

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

- al Personale addetto all'assistenza che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per poter dare 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 del Servizio.

20. 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 che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione della Cooperativa stessa. In questo documento sono esplicitati in maniera chiara i principi etici e sociali a cui dipendenti, soci, amministratori, collaboratori, fornitori e tutti coloro che operano con la Cooperativa si devono attenere.

21. Riferimenti

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

"Il Gabbiano" Società Cooperativa Sociale Onlus

Via Girolodi Forcella n. 27

25026 Pontevico (BS)

Tel. 030 9930282

Cell. 345 7145181

e-mail: area.direzione@ilgabbiano.it

sito web: www.ilgabbiano.it

Nido d'Infanzia "La Papaya"

Via Ermoaldo, n.10

25024 Leno (BS)

Comune di Leno – Ufficio Servizi Sociali

Via Dante, 3 - 25024 Leno (BS)

Tel. 030/9046290

e-mail: servizi.sociali@comune.lenso.bs.it - protocollo@pec.comune.lenso.bs.it

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

22. Allegati alla Carta dei Servizi

1. Regolamento di iscrizione e rette
2. Menù
3. Modulo di reclamo o suggerimento
4. Questionario di soddisfazione
5. Calendario educativo
6. Calendario inserimento
7. Piccole regole e consigli per la frequenza al Nido
8. Piano giornaliero
9. Modello pedagogico
10. Criteri per la formazione della lista d'attesa

23. Conclusioni

La ringraziamo dell'attenzione che ci ha prestato.

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

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

Professionisti nel prendersi cura.