



CARTA DEI SERVIZI

Centro Famiglia Rita Gay

Comune di Bergamo

INDICE:

| | |
|---|---------|
| - presentazione | pag. 01 |
| - premessa | pag. 03 |
| - il servizio | pag. 05 |
| - gli uffici amministrativi | pag. 07 |
| - spazi gioco di compresenza adulto bambino | pag. 09 |
| - forme di partecipazione delle famiglie | pag. 11 |
| - progetti a sostegno della nascita | pag. 13 |
| - sportelli, comunicazione e progetti in collaborazione | pag. 15 |
| - valutazione e reclami | pag. 19 |

Presentazione



DOVE TROVARCI E CONTATTI

Sede: Centro Famiglia Rita Gay - via Tito Legrenzi 31, 24124 Bergamo.

Aperture: dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 16,00 alle 16.30 - venerdì dalle 9.00 alle 13.00

Telefono: 035.399.593

Email: centrofamiglia@comune.bergamo.it

Sito: comune.bergamo.it bambiniegenitori.bergamo.it



Centro Famiglia
Rita Gay



LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi definisce il complesso sistema delle relazioni che si instaurano tra chi eroga il servizio e chi ne fruisce, mette in luce gli impegni che vincolano ed insieme uniscono tutti coloro che sono implicati nell'operatività di un determinato servizio.

Vuole essere espressione di informazione di orientamento nell'ambito delle offerte dei servizi prestati dal Centro Famiglia nonché di trasparenza e di miglioramento partecipato dell'offerta.

È un documento che rappresenta uno dei mezzi a garanzia della qualità delle organizzazioni dei servizi pubblici.

Come Servizi educativi non possiamo non pensarci come parte della comunità più ampia in cui siamo inseriti, dobbiamo perciò muoverci secondo logiche di condivisione e **responsabilità educative** adoperandoci per rafforzare la rete di interazioni con altri soggetti istituzionali che, a diverso titolo e in maniera complementare, si occupano di infanzia.

Il **Centro Famiglia Rita Gay** è inteso quindi come luogo fisico che si integra con tutte le risorse presenti sul territorio, in grado di intercettare i diversi bisogni.



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.

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.

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 **cortesìa**, alla **disponibilità** e al **reciproco rispetto**.

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.

CHIAREZZA E TRASPARENZA

All'utente è garantita **un'informazione chiara, completa e tempestiva** riguardo alle procedure, ai tempi, ai criteri di erogazione del Servizio ed in merito ai **diritti-doveri e alle opportunità di cui può godere**. Questo viene garantito dal servizio di assistenza alle famiglie erogato dalle operatrici amministrative e dalle informazioni rese pubbliche sul sito e sui social.

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



IL SERVIZIO E LE SUE FINALITÀ

Gli uffici presenti al Centro Famiglia Rita Gay sono :

- **Ufficio amministrativo**
- **Ufficio rette**
- **Ufficio coordinamento pedagogico**
- **Spazi gioco di compresenza adulto- bambino**

Forme di partecipazione delle famiglie :

- **Progetti a sostegno della nascita**
 - **Progetto linea mamma**
 - **Essere mamme**
- **Corsi massaggio infantile**
- **Sportello di consulenza psico-pedagogica**
 - **Gruppi di discussione per genitori**
- **Incontri formativi e a tema per genitori**
- **Progetti in collaborazione**

I cambiamenti sociali e familiari che interessano il territorio bergamasco e la società italiana in generale, hanno contribuito nel tempo ad aumentare le fragilità delle famiglie e dei legami familiari, e con esse le difficoltà ad esercitare le competenze genitoriali ed educative nei passaggi più critici del ciclo vitale delle famiglie.

Vengono sostenute pertanto :

- l'attivazione di una rete territoriale stabile fra i diversi soggetti del territorio, che a vario titolo si occupano di famiglie , ruolo di server territoriale dove il driver è la famiglia;
- la partecipazione ai processi di co-progettazione a livello locale degli interventi prioritari per le famiglie;

Le finalità specifiche del Centro Famiglia Rita Gay sono:

- promuovere il ruolo sociale, educativo,
- realizzare interventi a sostegno della genitorialità e del benessere di tutta la famiglia

Lo scopo inoltre è quello di sviluppare iniziative/interventi, in cui l'obiettivo principale sia quello di coinvolgere in modo attivo le famiglie, sostenendo le loro risorse e competenze valorizzando le funzioni sociali di supporto alla famiglia promosse dai servizi presenti sul territorio.

GLI UFFICI AMMINISTRATIVI

I servizi amministrativi sono rivolti alle cittadine e ai cittadini del Comune di Bergamo ma sono fruibili anche dai/le residenti dell'Ambito 1 (Gorle, Orio al Serio, Ponteranica, Sorisole, Torre Boldone) attraverso azioni di supporto e di formazione rivolte a famiglie, alle associazioni e ai gruppi che si occupano della crescita di bambine e bambini.

Inoltre fornisce tutte le informazioni e l'assistenza alle iscrizioni ai Nidi d'infanzia e a tutte le proposte a sostegno della famiglia e della genitorialità

L'ufficio rette è rivolto alle famiglie iscritte ai servizi infanzia. Fornisce indicazioni inerenti i criteri di applicazione delle rette, informazioni per esenzioni, riduzioni, revisioni e rimborsi.

| CONTATTI dati relativi all'a.e. 2022/2023 | | | |
|---|---------------------|---------------|-----------------------|
| | N° medio telefonate | N° medio mail | N° medio appuntamenti |
| UFFICI AMMINISTRATIVI | 30 al giorno | 20 al giorno | 4 al giorno |
| UFFICIO RETTE | 30 al giorno | 25 al giorno | 1 a settimana |

| UFFICI | |
|---|---|
| RESPONSABILE DEI SERVIZI PER L'INFANZIA E LA GENITORIALITÀ | Sede: Centro Famiglia Rita Gay - via Tito Legrenzi 31, 24124 Bergamo. |
| UFFICI AMMINISTRATIVI | Sede: Centro Famiglia Rita Gay - via Tito Legrenzi 31, 24124 Bergamo Aperture: da lunedì a giovedì dalle 9 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.00; venerdì dalle 9.00 alle 12.30 Telefono: 035.399.593 Email: centrofamiglia@comune.bergamo.it Sito: comune.bergamo.it bambiniegenitori.bergamo.it |
| UFFICIO RETTE | Sede Centro Famiglia Rita Gay -via Tito Legrenzi 31, 24124 Bergamo. Aperture: da lunedì a giovedì dalle 9 alle 12.30 Telefono: 035.399.697 Email: retteserviziinfanzia@comune.bergamo.it |

COORDINAMENTO PEDAGOGICO

All'interno del Centro Famiglia Rita Gay hanno sede anche gli uffici di coordinamento dei servizi educativi e di compresenza adulto - bambino presenti in città e nell'Ambito.
Le funzioni di coordinamento vertono sia al confronto che alla programmazione delle attività afferite a tutti i servizi per l'infanzia comunali e in convenzione.

| UFFICI COORDINAMENTO | |
|---|--|
| <p>Coordinatrice nido d'Infanzia BORG PALAZZO e SPAZI GIOCO</p> | <p>Sede: Centro Famiglia Rita Gay - via Tito Legrenzi 31, 24124 Bergamo. Telefono: 320 4353376 Email: coordinamentoasilinido@comune.bergamo.it</p> |
| <p>Coordinatrice nido d'Infanzia VILLAGGIO DEGLI SPOSI</p> | <p>Sede: Centro Famiglia Rita Gay - via Tito Legrenzi 31, 24124 Bergamo. Telefono: 329 9061020 Email: coordinamentoasilinido@comune.bergamo.it.</p> |
| <p>Coordinatrice nido d'Infanzia LONGUELO</p> | <p>Sede: Centro Famiglia Rita Gay - via Tito Legrenzi 31, 24124 Bergamo. Telefono: 3336111225 Email: coordinamentoasilinido@comune.bergamo.it.</p> |
| <p>Coordinatrice nido d'Infanzia BORG SANTA CATERINA- LORETO</p> | <p>Sede: Centro Famiglia Rita Gay - via Tito Legrenzi 31, 24124 Bergamo. Telefono:320 4269229 Email: coordinamentoasilinido@comune.bergamo.it.</p> |
| <p>Coordinatrice nido d'Infanzia CAMPAGNOLA</p> | <p>Sede: Centro Famiglia Rita Gay - via Tito Legrenzi 31, 24124 Bergamo. Telefono: 331 1438337 Email: coordinamentoasilinido@comune.bergamo.it.</p> |

SPAZI GIOCO DI COMPRESENZA ADULTO BAMBINO

A partire dalla consapevolezza del valore e della qualità educativa che da tempo contraddistingue il lavoro a sostegno della genitorialità dentro i servizi di compresenza, si è investito prioritariamente in direzione dei primi anni di vita dei bambini, con un sostegno specifico ai genitori nei primi decisivi mesi di vita con un nuovo bambino.

Questi spazi sono spesso utilizzati anche da servizi specifici, come Comunità Mamma-bambino presenti in città, per accompagnare le proprie utenti nella costruzione di una relazione positiva, propositiva con il proprio bambino e con altre famiglie del territorio.

SPAZIO GIOCO

Lo spazio gioco si propone come servizio flessibile ad iscrizione, che accoglie famiglie che non richiedono la frequenza del nido, ma ricercano un luogo che possa favorire la socializzazione tra bambini e lo scambio tra adulti.

Lo spazio gioco è un servizio educativo rivolto alle famiglie con bambini da 1 a 3 anni. È un luogo dove gli spazi sono pensati per accogliere i bambini che hanno l'opportunità di incontrare e di giocare con gruppi di coetanei in modo stabile e continuativo.

Sono luoghi in cui anche per gli adulti possono avere momenti di confronto e di scambio su temi di interesse educativo.

APERTURE

Lo spazio gioco "Grandi e piccini" è aperto da settembre a giugno, secondo un calendario educativo stabilito annualmente dall'Amministrazione Comunale.

Si accede tramite iscrizione e pagamento di una quota annual di 180 euro.
Posti a disposizione 30 divisi in due gruppi

La frequenza dell'adulto che accompagna il bambino è obbligatoria.
La frequenza è bi-settimanale con 2 mattine di apertura per 2 gruppi di adulti/bambini
Apertura: dalle ore 9,00 alle ore 12,30

Informazioni : Centro Famiglia Rita Gay - via Tito Legrenzi 31, 24124 Bergamo

Telefono 035.399593 – 035 399276

Pre iscrizioni . www.bambiniegenitori.bergamo.it – le iscrizioni sono aperte tutto l'anno



IL SERVIZIO

SPAZIO BEBÈ

Lo spazio bebè è pensato per accogliere le mamme che spesso vivono il momento della maternità in solitudine.

Lo spazio Bebè è rivolto ai bambini/e da 0 a 12 mesi ; è un servizio che accoglie mamme o papà in un ambiente allestito per i piccolissimi/e , arredi e materiali sono adeguati a favorire le prime scoperte di gioco e le primissime occasioni di confronto tra piccoli/e.

Le mamme o i papà possono trovare un luogo di incontro dove raccontare dubbi ed emozioni che accompagnano questo primo anno con la presenza di educatrici specializzata sulla prima infanzia.

| POSTI DISPONIBILI | A.E. 2021/2022 | A.E. 2022/2023 | A.E. 2023/2024 | OBIETTIVO A.E. 2024/2025 |
|-------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 GRUPPO DA 8/10 BAMBINI | 2 GRUPPI DA 8/10 BAMBINI | 2 GRUPPI DA 8/10 BAMBINI | 3 GRUPPI DA 8/10 BAMBINI |

APERTURE

Lo spazio Bebè "Spazio Bebè Grandi e Piccini" è aperto da settembre a giugno secondo un calendario educativo stabilito annualmente dall'Amministrazione Comunale

La frequenza è settimanale nella giornata di VENERDÌ dalle ore 9.30 alle ore 12.00

Si accede tramite iscrizione versando una quota annual di 120 euro.

Informazioni : Centro Famiglia Rita Gay - via Tito Legrenzi 31, 24124 Bergamo

Telefono 035.399593 – 035 399276

Pre iscrizioni . www.bambiniegenitori.bergamo.it – le iscrizioni sono aperte tutto l'anno

Forme di partecipazione delle famiglie



PROGETTI A SOSTEGNO DELL'EVENTO NASCITA

La nascita di un bambino è un evento che richiede una grande capacità di adattamento e molte energie da parte di entrambi i genitori. Quando poi, si introducono nell'evento spazi di criticità, legati alla salute della mamma e del bambino, a difficoltà socio-economiche o anche a momenti di crisi temporanei è importante che la comunità nel suo insieme, attraverso le diverse opportunità che può offrire, sostenga le famiglie ed i loro piccoli.

Le iniziative di seguito presentate hanno perciò l'intento di proseguire la collaborazione per la realizzazione di iniziative a sostegno della neo-genitorialità, avente come obiettivo l'integrazione degli interventi che ruotano intorno "all'evento nascita" con la realizzazione di percorsi volti a favorire la continuità "tra il prima e il dopo nascita" sul territorio, attraverso una fattiva sinergia operativa tra i vari servizi relativamente alle competenze dei singoli Enti.



LINEA MAMMA

Il progetto **LINEA MAMMA** offre la possibilità di richiedere una breve consulenza telefonica, con indicazioni circa la possibilità di incontrare l'ostetrica nello spazio più vicino o la valutazione da parte dell'operatore dell'invio dell'ostetrica a casa.

Sono previste delle visite domiciliari da parte dell'ostetrica; la richiesta della visita domiciliare può avvenire direttamente da parte delle neo-mamme in difficoltà nei primi giorni di rientro a casa dall' Ospedale, tramite il numero di LINEA MAMMA o su segnalazione da parte di servizi del territorio (consultori, ospedali, servizi sociali).

ACCESSO

LINEA TELEFONICA DEDICATA : 366.6053175

Attiva dal lunedì al venerdì - dalle ore 8,30 alle ore 16,30 per l'intero anno solare

Eventuali chiamate fuori orario verranno contattate il giorno seguente

ESSERE MAMME

ESSERE MAMME è un'iniziativa di Ambito promossa all'interno di 2 spazi gioco cittadini e 2 di Ambito dove settimanalmente in ogni servizio in diversi giorni della settimana. Gli Incontri sono rivolti a gruppi di mamme con neonati entro i 6 mesi dalla nascita, con la presenza di un'ostetrica e di un'educatrice esperta ad affrontare tematiche riguardanti i primi mesi di vita del bambino (il puerperio, il sostegno all'allattamento, il sonno fino allo svezzamento).

Grazie alla collaborazione e alla rete tra servizi, il calendario della presenza delle ostetriche è stato programmato tenendo conto delle aperture dei Consultori Familiari che effettuano il sostegno all'allattamento così da offrire una offerta territoriale di sostegno alle neomamme più ampia e più vicina al loro luogo di residenza.

ACCESSO

Telefono: 366.6053175

Sedi :

❖ **Spazio gioco "Grandi e piccini"** - % Centro Famiglia "Rita Gay" - via Tito Legrenzi 31, Bergamo:

tutti i giovedì dalle 14,00 alle ore 16,00

❖ **Spazio gioco "Girotondo"** via Carpinoni –Bergamo: tutti i venerdì dalle 13,30 alle ore 15,30

❖ **Spazio Giocotutto** via Delle Rimembranze - Torre Boldone - BG: tutti i mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,00

❖ **Polo Infanzia** via Valbona – Ponteranica BG: tutti i martedì dalle ore 10,00 alle ore 11,30

NUMERO MEDIO DI ACCESSI AL SERVIZIO A SOSTEGNO DELLE NUOVE FAMIGLIE

| A.E. 2022/2023 | A.E. 2023/2024 | OBIETTIVO PER L'A.E. 2024/2025 |
|--------------------------------------|-------------------------------------|---|
| 10 COPPIE (ADULTO/BAMB.) AD INCONTRO | 12 COPPIE (ADULTO/BAMB.) AD INCOTRO | 2 PROPOSTE DI INCONTRO, OGNUNA PER 10/12 COPPIE |

MASSAGGIO INFANTILE

Il massaggio infantile è un'occasione preziosa per il genitore per stare con il proprio bambino o bambina: attraverso il contatto della pelle avviene una comunicazione delicata e intima che favorisce l'attaccamento genitore-bambino nonché lo stato di benessere del bambino stesso.

Il massaggio è semplice: mamma e papà possono apprenderlo facilmente e può essere adattato alle esigenze del bambino.

Nel nostro territorio ci sono vari servizi e associazioni che propongono Corsi di Massaggio Infantile rivolti ai genitori: essi offrono la possibilità di apprendere e sperimentare insieme le diverse modalità di massaggio adatte ai piccoli, inoltre diventano anche occasione arricchente di scambio e confronto fra genitori.

Questo tipo di corsi vengono attivati in ambienti accoglienti, sotto la guida di esperti che possono essere di diversa professionalità: ostetriche o educatrici con formazione specifica.



ACCESSO

Il percorso di massaggio infantile prevede 4 incontri per piccoli gruppi di 8/10 mamme con bambini dai 2-8 mesi. Il massaggio è condotto da operatrici abilitate, il Corso ha un costo di 40 Euro.

I corsi sono dislocati nella rete degli spazi gioco cittadini e dell'Ambito 1.

È previsto un calendario annuale con corsi completi ogni mese

Pre iscrizioni : www.bambiniegenitori.bergamo.it

Telefono : 035.399593

Informazioni: Centro Famiglia Rita Gay - via Tito Legrenzi 31, 24124 Bergamo



SPORTELLO CONSULENZA GENITORIALE

Lo sportello offre gratuitamente dai tre a cinque incontri, di consulenza alle famiglie con figli da 0 a 11 anni a sostegno delle funzioni genitoriali che necessitano di un consulto psico-pedagogico nella relazione con i loro figli.

È attiva una collaborazione con il Consultorio Diocesano Scarpellini.

ACCESSO

Sede: Centro Famiglia Rita Gay - via Tito Legrenzi 31, 24124 Bergamo
Telefono: 3666053175

GRUPPI DISCUSSIONE GENITORI

Viene offerta ai genitori con figli da 0 a 11 anni, una proposta formativa gratuita che prevede uno scambio e una condivisione di un tema riguardante la relazione tra genitori e figli. La conduzione dei gruppi è tenuta da educatrici esperte nella conduzione di gruppi a tema.

Ogni tema viene trattato o in un unico incontro o distribuito su 2/3 incontri. Le tematiche possono coinvolgere anche i soli padri o i nonni/e.

ACCESSO

Sono previsti 4 incontri a tema nel corso dell'anno
È prevista l'iscrizione per un massimo di 15 persone a gruppo

Pre iscrizioni: www.bambiniegenitori.bergamo.it
Telefono: per informazioni 035.399593
Sede: Centro Famiglia Rita Gay - via Tito Legrenzi 31, 24124 Bergamo

LABORATORI PER GENITORI

Gruppi di lavoro per i genitori dei servizi educativi e non, condotti da educatori, dedicati a molteplici attività in un contesto relazionale e amichevole.
Il Centro Famiglia rispetto a questa iniziativa svolge una funzione organizzativa rispetto alle iscrizioni e alla promozione sul territorio tramite la pubblicazione nei nidi d'infanzia e attraverso i canali social.

ACCESSO

Sede: Centro Famiglia Rita Gay - via Tito Legrenzi 31, 24124 Bergamo
Telefono: 3666053175
Operatori: educatrici ed educatori dei servizi per l'infanzia

FORMAZIONE

Gli operatori del Centro Famiglia in collaborazione con i vari soggetti del territorio: Spazi Gioco, Consultorio Scarpellini, Pediatri, Associazioni, Psicologi, Educatrici, Ostetriche, Bibliotecarie organizzano annualmente incontri per mamme-genitori-famiglie su temi formativi riguardanti la salute, il benessere psicofisico, i compiti di cura...
Il programma formativo viene realizzato in diversi servizi all'infanzia presenti sul territorio, a rotazione, in modo da renderlo maggiormente fruibile da tutte le famiglie interessate.

ACCESSO

La formazione continua è aperta agli operatori comunali e di Ambito, gli educatori hanno l'obbligo di trenta ore annuali di formazione, le coordinatrici/ori devono farne cinquanta.

Sede: Centro Famiglia Rita Gay - via Tito Legrenzi 31, 24124 Bergamo
Preiscrizioni: www.bambiniegenitori.bergamo.it
centrofamiglia@comune.bergamo.it
Telefono: per informazioni 035.399593

Gli spazi del Centro Famiglia sono utilizzati inoltre dagli operatori dei Servizi sociali per progetti legati alla tutela minori come incontri protetti o incontri tra minori e famiglie d'origine, del Consultorio, della Provincia per incontri con Associazioni, gruppi genitori per attività specifiche o per momenti più conviviali al termine di esperienze o percorsi significativi.

I MIEI PRIMI MILLE GIORNI

Il progetto, pensato e sostenuto dalla Fondazione Luigi Mazzocchi, promuove la tutela della salute della mamma e della famiglia attraverso la prevenzione.

Grazie alla collaborazione con l'Ambito di Bergamo e alla rete dei Servizi per la prima Infanzia, le famiglie con bambini e bambine da 0 a 3 anni interessate e residenti nell'Ambito stesso possono avere gratuitamente uno o più incontri a domicilio con un'educatrice specializzata con cui possono confrontarsi sui vari cambiamenti che accompagnano la nascita e la crescita del/della loro bambino/a, anche in momenti un po' più delicati o complessi.

*mamma
alla ricerca di
condivisione*



... mi piacerebbe potere condividere la mia esperienza, confrontarmi anche con altre mamme e magari imparare i loro "segreti".

*mamma
alla ricerca di
informazioni* ? ?



... tutti mi dicono come devo fare, lo fanno perchè mi vogliono bene ma io sento il bisogno di fare ordine e trovare il modo giusto per me.

*la felicità dei bambini
nasce dal benessere delle mamme!*



**I MIEI PRIMI
1000 GIORNI**



Fondazione Luigi Mazzocchi



IL SITO WEB INFORMA

La gestione della comunicazione relativa al Centro Famiglia, e in generale ai Servizi per l'Infanzia è realizzata attraverso diversi strumenti comunicativi web come:

- il sito www.bambiniegenitori.bergamo.it,
- la pagina facebook , la pagina Instagram

| | Sito internet (contatti) | Facebook (followers) | Instagram (followers) da giugno 2023 |
|------|--------------------------|----------------------|--------------------------------------|
| 2023 | 96080 | 8597 | 1380 |

| COMUNICAZIONE DIGITALE | |
|--|---|
| <p>Pagina Facebook e Instagram Bambini e genitori a Bergamo</p> | <p>Con post giornalieri e settimanali per la promozione dei contenuti caricati su sito e blog; segnalazione di approfondimenti e informazioni varie;</p> |
| <p>Le newsletter</p> | <p>Invio quindicinale/mensile con notizie in rilievo con una differenziazione di specifici target: neomamme e famiglie con figli 0-14 anni). Periodicamente possono essere inviate newsletter monotematiche con la presentazione di eventi annuali o per specifiche iniziative.</p> |

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 e Poli d'Infanzia di Bergamo”**.

Il questionario, predisposto dalla Direzione, è disponibile in formato digitale sul sito 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”**.

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. **(nel centro famiglia è situata una scatola per potervi mettere i reclami o i suggerimenti)**

I Servizi si impegnano a rispondere ad eventuali reclami o segnalazioni entro 30 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**.

Grazie per l'attenzione

