



Carta dei servizi

1 ottobre 2026



CENTRO FAMIGLIA SEBINO

Centro Famiglia Sebino

Via Roma, 35
Villongo
Tel. 035.0072320
sebino@fondazioneangelocustode.it

Fondazione Angelo Custode ETS

piazza Duomo n. 5
24122 Bergamo
Partita IVA 03385420165

Il **CENTRO FAMIGLIA SEBINO** ha sede-HUB in:
via Roma, 35 a Villongo - Telefono 035.0072320

Spoke Lago- Centro Famiglia Sebino, via Roma, 0 a Tavernola Bergamasca

email: sebino@fondazioneangelocustode.it

Seguici su [Facebook](#) e [Instagram](#)

Il Centro Famiglia Sebino è un servizio-progetto finanziato per tramite di Regione Lombardia con il fondo per le politiche della famiglia della Presidenza del Consiglio dei Ministri. E' uno spazio pensato per accompagnare le famiglie nei propri percorsi di vita, con l'offerta di servizi, consulenze, esperienze e informazioni. Si propone come punto di riferimento stabile e accessibile per le famiglie del territorio: uno spazio di incontro e scambio, di gioco e di formazione, dove costruire relazioni, condividere le sfide quotidiane e crescere insieme.

Capofila: Fondazione Angelo Custode.

Partner: Ambito Territoriale Basso Sebino; Comunità Montana dei laghi bergamaschi; ASST Bergamo est; Comune di Tavernola Bergamasca; Cooperativa Sociale Il Cantiere; Cooperativa Impresa Sociale Ruah; Unità Pastorale di Villongo.

Durata progetto: ottobre 2026- settembre 2027. Rafforzamento luglio 2026 – dicembre 2027.

FINALITÀ

Il Centro Famiglia Sebino valorizza la famiglia come comunità solidale all'interno della quale tutti i componenti possano trovare risorse utili per generare buone vite familiari e superare i momenti di difficoltà. Affronta i problemi dell'individuo e della coppia, in una visione integrale della persona e della famiglia. Garantisce spazi di dialogo e confronto facilmente accessibili, con un'offerta che spazia dall'orientamento alla formazione, dai servizi per il benessere delle famiglie, alla promozione di attività comunitarie. Attraverso le proposte-interventi, ci si adopera mettendo al centro le famiglie stesse, rendendole protagoniste della vita delle comunità, nella consapevolezza che il benessere individuale e collettivo si costruisce anche attraverso la partecipazione attiva dei cittadini stessi, valorizzandone competenze, autonomie e risorse.

OBIETTIVI

Favorire l'accesso alle informazioni e ai servizi presenti sul territorio.

Offrire supporto alla genitorialità, rafforzando le competenze educative dei genitori e favorendo uno scambio reciproco tra le famiglie perché possano affrontare insieme le sfide della crescita dei propri figli.

Proporre e agevolare occasioni di socialità che mettano in rete le persone rafforzando un contesto di solidarietà, capace di includere e accompagnare anche le situazioni di vulnerabilità.

Facilitare la collaborazione e il lavoro in rete tra i servizi sociali e sanitari, le istituzioni, le scuole, i soggetti del Terzo Settore e le realtà sportive per rispondere in modo integrato ed efficiente ai bisogni del territorio.

MODALITÀ DI ACCESSO E ORIENTAMENTO

Il Centro Famiglia Sebino essendo un servizio che funziona grazie ad un finanziamento pubblico eroga **attività e iniziative a titolo gratuito**.

Tutti hanno il diritto ad accedere al Centro Famiglia.

L'accesso ai colloqui di orientamento/informazione o di consulenza genitoriale avviene tramite contatto telefonico. La segreteria (tel. 035.0072320) segnala le disponibilità orarie degli operatori che effettuano l'attività e si concorda il primo. Il tutto viene gestito in modo da lasciare la massima libertà di scelta e nella più assoluta garanzia della privacy.

Mediamente i tempi di attesa sono nell'ordine dei 7 giorni.

Per partecipare ad eventi, laboratori e altre attività diverse da quelle degli Sportelli sono previste modalità di iscrizione indicate negli specifici materiali informativi.

ORARI DI APERTURA

Orari di apertura del servizio per l'attività di accoglienza, richiesta informazioni:

HUB di Villongo - via Roma, 35 a Villongo

lunedì	16.00 – 19.00
martedì	16.00 – 19.00
mercoledì	13.00 – 19.00
giovedì	16.00 – 19.00

Spoke di Tavernola Bergamasca - via Roma, 0 a Tavernola Bergamasca

martedì	14.30 – 17.30
---------	---------------

Gli appuntamenti possono essere prenotati telefonicamente chiamando il numero 035.0072320.

DESCRIZIONE DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ

Il Centro Famiglia Sebino è un servizio che informa, sostiene e valorizza le famiglie nella cura, nella relazione, nell'educazione e nell'organizzazione familiare.

Cosa si può trovare?

- uno sportello di informazione su servizi, risorse, opportunità educative, sociali, sanitarie, scolastiche e del tempo libero attivi sul territorio, dedicate a bambini, adolescenti, genitori e famiglie;
- spazi di ascolto, orientamento ed accompagnamento delle famiglie per affrontare le tematiche inerenti il ruolo genitoriale;
- un accompagnamento alla conoscenza per l'accesso a iniziative, opportunità e servizi del territorio;
- percorsi di riflessione, formazione e incontri a tema con esperti sui processi educativi e di crescita della persona nel corso della vita;
- appuntamenti ludici ed attività di animazione per promuovere la cultura del tempo libero;
- nuove forme di sostegno ai compiti di cura ed agli impegni educativi che ogni giorno caratterizzano la vita delle famiglie;
- erogazione di servizi per l'ascolto e il counseling dedicati agli adolescenti e ai loro genitori;
- sensibilizzazione sul valore dell'affidamento familiare e dell'adozione;
- promozione dell'utilizzo di figure di sostegno alla maternità e alla famiglia, nei primi mille giorni.

Sportello InformaOrientaFamiglie

Per ricevere informazioni sui servizi, le opportunità e le iniziative dedicate alle famiglie.

Un concreto punto di riferimento per ricevere direttamente informazioni in ambito educativo, scolastico, sociale, sanitario, economico, ricreativo e culturale.

È un servizio personalizzato a cui possono accedere tutti i cittadini interessati a capire quali sono i servizi offerti dal territorio e le iniziative promosse dal sistema socio-sanitario di cui possono usufruire.

Famiglie tra famiglie. Forme di cittadinanza attiva delle famiglie.

L'obiettivo è quello di rinforzare le reti sociali e di solidarietà tra le famiglie, valorizzando il ruolo sociale delle stesse, facilitando processi di partecipazione e di cittadinanza attiva volti a creare alleanze educative e sistemi di welfare locale a forte sussidiarietà e prossimità. In sintesi rafforzare la cittadinanza attiva e responsabile delle famiglie, agevolandole nel riappropriarsi di una loro soggettività sociale, economica e culturale.

Si intende accompagnare le reti di famiglie e le organizzazioni attive sul territorio nella realizzazione di iniziative, proposte ed esperienze che mettono in rete competenze e relazioni. Questi percorsi di accompagnamento favoriscono il protagonismo attivo delle famiglie all'interno delle comunità.

Genitori efficaci e famiglie competenti. Azioni socioeducative/pedagogiche di sostegno alla famiglia e alle competenze genitoriali.

Attività che presuppongono un coinvolgimento attivo delle famiglie, con la finalità di promuovere una socializzazione delle esperienze di vita e delle problematiche quotidiane, il sostegno reciproco, la valorizzazione delle competenze socioeducative e, più in generale, l'attivazione delle risorse individuali e di gestione per far fronte alle istanze della vita quotidiana. Realizzazione di:

- gruppi di approfondimento e confronto per genitori, per nonni, per adolescenti;
- attività laboratoriali per bambini e genitori, bambini e nonni, pre e adolescenti;
- brevi percorsi individuali/familiari di potenziamento delle competenze e risorse genitoriali con un'attenzione particolare alla dimensione comunitaria e fortemente preventiva.

Esperienze laboratoriali

Attività pratiche di gruppo, realizzate con diverse metodologie e strumenti educativi a seconda del target di riferimento, per approfondire specifiche tematiche emerse come rilevanti per il territorio. Queste attività sono generalmente proposte in modo mirato a specifiche fasce d'età.

Proposte culturali e di valorizzazione del territorio

Attività di varia natura rivolti a tutti i cittadini per promuovere approfondimenti culturali e di conoscenza del territorio anche attraverso uscite in outdoor.

Alfabetizzazione digitale

Percorsi formativi, incontri di sensibilizzazione, laboratori rivolti sia ai ragazzi e alle ragazze che agli adulti del territorio per un uso più consapevole degli strumenti digitali.

Prevenzione sull'uso delle sostanze psicotrope

Percorsi formativi, attività di orientamento, incontri di sensibilizzazione, laboratori rivolti sia ai ragazzi e alle ragazze che agli adulti del territorio sul tema dell'uso delle sostanze e degli effetti che ne possono derivare.

I Care e invecchiamento attivo. Interventi di sostegno al ruolo del caregiver familiare.

Alcune opportunità per valorizzare il ruolo e la dimensione dei care giver, facendole uscire da possibili solitudini per provare nuove forme di condivisione più partecipate e comunitarie. Il tutto in stretta collaborazione e integrazione con il Laboratorio Caregiver dell'ATS di Bergamo e dell'ASST Bergamo est.

Attività per il benessere delle persone anziane

Laboratori, incontri e proposte per promuovere occasioni di socializzazione, benessere e salute delle persone anziane, favorendone l'invecchiamento attivo.

Sistema Socio Sanitario
ATS Bergamo
ASST Bergamo est



Iniziative per il periodo luglio 2026 – dicembre 2027

Sostegno alla maternità e alla famiglia nei primi 1000 giorni

Si intende rafforzare un'informazione accessibile e semplice per i futuri genitori e i neogenitori circa i servizi offerti. Si metteranno a disposizione occasioni, percorsi laboratoriali e di gruppo rivolti ai genitori per approfondire temi e questioni che emergono nelle diverse fasi dell'esperienza genitoriale sostenendoli nella funzione educativa.

Creazione di raccordo di rete con consultori familiari, pediatri, medici di base, operatori interni agli ospedali, CPS, ambulatorio psichiatrico, servizi infanzia, servizio sociale.

Ascolto e counseling

Interventi che puntano al rafforzamento degli spazi aggregativi spontanei e alla promozione del protagonismo per valorizzare la partecipazione dei ragazzi e contrastare la povertà educativa, l'abbandono scolastico, la solitudine e il rischio di ritiro sociale, l'isolamento, le forme di emarginazione.

Promozione degli affidi e adozioni

Incontri di sensibilizzazione ed iniziative culturali realizzate sul territorio per avvicinare le famiglie alle esperienze di solidarietà tra famiglie. Si intende agevolare l'avvio di gruppi, sia formali che informali, di famiglie che si incontrano regolarmente per: condividere esperienze e buone pratiche; pianificare progetti di sostegno con la collaborazione dei Servizi Sociali; formarsi su temi legati all'accoglienza e diffondere questa cultura nella comunità.

Progetto realizzato con il contributo del



Dipartimento
per le politiche della famiglia
Presidenza del Consiglio dei ministri

Operatori

Il Centro Famiglia Sebino eroga servizi e interventi a favore e a promozione della famiglia avvalendosi di equipe interdisciplinari di professionisti.

Le équipe si occupano di analizzare i casi specifici, pianificano e verificano l'organizzazione interna, elaborano la metodologia di lavoro attraverso il lavoro di gruppo, ecc...

I servizi sono erogati da alcuni operatori articolati nelle seguenti professionalità: animatore di comunità; assistente sociale; counselor; educatore professionale; formatore, maestro d'arte (arteterapeuta, psicomotricista, educatore musicale); mediatore familiare; pedagogo; psicologo.

CRITERI PORTANTI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Fiducia, integrità, riservatezza e discrezione, ma anche capacità di ascolto, di risposta e di orientamento sono gli elementi che caratterizzano l'operato. Gli operatori intervengono ponendo particolare attenzione al **rispetto della privacy** e secondo i principi deontologici professionali ed etici.

Attraverso la presente Carta dei Servizi, si intende accrescere il rapporto di collaborazione e comunicazione con i vari portatori di esigenze ed interessi, mettendo a disposizione e proponendo nuove forme di intervento maggiormente capaci di soddisfare le necessità e le esigenze delle stesse. Si intende informare sui servizi offerti, sulle attività, i progetti e le innovazioni previste, a favore della promozione e sostegno delle persone, delle famiglie e delle comunità. La presente carta dei servizi viene messa a disposizione nel primo accesso a quanti usufruiscono dei servizi del Centro Famiglia. Copia della stessa è disponibile in segreteria- reception e sul sito internet.

Il Centro Famiglia Sebino erogando attività di pubblica utilità finanziate dal sistema pubblico ha predisposto questa Carta dei Servizi e dichiara di rispettare precisi parametri di qualità, modalità e tempi del servizio e di attivare un sistema attento di gestione dei reclami.

Il Centro Famiglia Sebino si riferisce ai seguenti criteri di funzionamento:

- **Uguaglianza:** i servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza alcun tipo di discriminazione (sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche), si garantisce quindi il diritto di uguaglianza all'accesso ai servizi.
- **Imparzialità:** i servizi sono erogati senza privilegiare alcun utente a discapito di altri.
- **Continuità:** i servizi sono erogati con continuità; in caso di interruzione od irregolarità del servizio si adottano le misure necessarie per evitare disagi all'utenza.
- **Diritto di scelta:** gli utenti hanno diritto di scegliere e di interrompere in ogni momento e con piena libertà il rapporto con il Centro Famiglia. Si garantisce un'adeguata informazione sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi.
- **Partecipazione:** gli utenti hanno il diritto di presentare reclami, di accedere alle informazioni e di presentare proposte di miglioramento dei servizi offerti dal Centro Famiglia.
- **Efficienza ed efficacia:** i servizi e le prestazioni vengono erogate adottando tutte le misure necessarie per soddisfare in modo congruo i bisogni e le richieste degli utenti relative agli ambiti di competenza del Centro Famiglia.

TUTELA DEGLI UTENTI

Tutela della Privacy

A chi usufruisce delle attività e servizi viene chiesta l'autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (infra: "Regolamento"). I Diari, le schede progettuali e la documentazione prodotta relativa alle persone e famiglie richiedenti viene custodita sotto chiave in appositi archivi, ed i documenti elettronici sono protetti da password. Tutti gli operatori sono tenuti al rispetto della privacy, secondo i principi deontologici professionali ed etici (Documento Programmatico per la Sicurezza dei dati personali).

Piano dei controlli e delle verifiche

Per gestire al meglio le varie attività, il Centro famiglia ha messo in atto alcuni strumenti e attività di controllo e monitoraggio che agiscono su più livelli in modo integrato.

L'attenzione all'efficacia e all'effettiva ricaduta degli interventi, ma anche alle altre dimensioni che caratterizzano la qualità dei servizi che vengono erogati sono gli elementi e le attenzioni verso le quali l'organizzazione tutta si impegna a lavorare e a migliorare.

Momenti significativi di controllo e verifica sono:

- gli incontri tra il responsabile e i singoli collaboratori-operatori;
- gli incontri tra responsabile e operatori; per le verifiche sulla qualità, l'efficienza e l'efficacia dei servizi prestati;
- l'attività di supervisione sui casi complessi;

- messa a disposizione agli utenti di strumenti per la raccolta di segnalazioni di disservizi e di possibili attività di miglioramento;
- il costante contatto con le varie realtà istituzionali e non che entrano in relazione con le attività del Centro Famiglia, le quali segnalano eventuali criticità e stimolano al costante miglioramento;
- la disponibilità del responsabile nel accogliere, documentare e gestire eventuali segnalazioni e reclami circa possibili disservizi, anche tramite modulistica apposita;
- i controlli che il servizio dell'ATS di Bergamo effettua per la verifica del rispetto dei criteri del servizio-progetto.

Diritto all'informazione e alla partecipazione

La presente Carta dei Servizi è a disposizione degli utenti allo scopo di tutelarne il diritto alla informazione. La presente Carta dei Servizi è a disposizione degli utenti in formato cartaceo presso la bacheca dell'area accoglienza e viene duplicata in copia per gli utenti che ne fanno richiesta.

Ulteriori informazioni circa le prestazioni e le attività periodicamente proposte sono assicurate attraverso **depliant** e **locandine** e **social network**.

Nel corso del processo di accesso il richiedente è chiamato a condividere e ad essere parte consapevole e attiva del trattamento attraverso una Scheda Progetto che declina obiettivi, interventi proposti, professionalità impiegate e articolazione e tempi dei percorsi.

Al fine di assicurare un adeguato orientamento ci si premurerà di offrire una accurata informazione sulle risorse consigliate e di svolgere un'azione di accompagnamento e di raccordo con le realtà di destinazione, previo consenso e autorizzazione espressa dell'utente stesso.

Valutazione e rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti

Al fine di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti per le prestazioni e gli interventi erogati, sono stati predisposti dei Questionari di gradimento. All'inizio del percorso-intervento l'operatore comunica le modalità di compilazione del questionario. La rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti che usufruiscono degli interventi avviene attraverso la somministrazione dell'apposito questionario al termine del percorso-intervento. I questionari per la soddisfazione sono anche a disposizione nella sala d'attesa dove è presente l'apposito contenitore dei questionari al fine di poter segnalare in modo anonimo il proprio giudizio.

In qualsiasi occasione, indipendentemente dai periodi prestabiliti per l'indagine, qualsiasi utente può ritirare, compilare in formato cartaceo, il proprio Questionario di Soddisfazione. Gli esiti di tali indagini di valutazione da parte dell'utenza sulle prestazioni e attività vengono esposti periodicamente nella sala d'attesa e comunicati tramite i canali social.

I dati raccolti relativi agli utenti vengono elaborati in forma aggregata annualmente, anche quelli degli operatori annualmente. I dati raccolti vengono analizzati nelle sedi tecniche e istituzionali competenti.

I DOVERI DI CHI USUFRUISCE DEL CENTRO FAMIGLIA

Ci si impegna a:

- partecipare con continuità e in spirito di collaborazione a quanto concordato;
- avvertire, in caso di assenza o di rinvio dell'appuntamento, la segreteria il più presto possibile e comunque con almeno 48 ore di anticipo, così da permettere ad altri di usufruire delle opportunità offerte dal Centro Famiglia;
- esplicitare le proprie motivazioni nell'eventualità che decida di esercitare il diritto ad interrompere il percorso.

Come raggiungerci



▪ Con mezzi pubblici:

Fermate:

SAB linea D
viale Italia (tuste)

SAB linea D
Isola arredamenti Valli

SAB Linea E20a-b
Isola arredamenti Valli
Largo Buelli
Via Verdi (bv cimitero)
Via Kennedy 33
Via San Filastro 6

▪ In auto:

Possibilità di parcheggio all'interno

Ente gestore:

Fondazione Angelo Custode ETS

piazza Duomo n. 5

24129 Bergamo

tel. 035 0072100

e-mail: fondazioneangelocustode@curia.bergamo.it

P.i e C.f.: 03385420165



CENTRO FAMIGLIA SEBINO

Centro Famiglia Sebino

via Roma, 35, Villongo - Telefono 035.0072320

Spoke Lago- Centro Famiglia Sebino

via Roma, 0 a Tavernola Bergamasca

email: sebino@fondazioneangelocustode.it;

Seguici su [Facebook](#) e [Instagram](#)

