



# La tana di Pet

LA TANA DI PET S.n.C.

Via Salvemini 26-28-30 70043, Monopoli (BA)

P.IVA: 08401250728

Cell: 3272664476 - 3407600306

E-mail: [info@latanadipet.org](mailto:info@latanadipet.org)

PEC: [latanadipet@pec.it](mailto:latanadipet@pec.it)

Micronido

## • CARTA DEI SERVIZI EDUCATIVI DELLA PRIMA INFANZIA •

Anno Educativo 2025/2026

La **Tana di Pet Snc** nata nel 2020 è la naturale prosecuzione di un'attività iniziata nell'ambito di un centro ricreativo di un'Associazione culturale nel settembre 2017.

Attualmente la società, attraverso il Centro "**LA TANA DI PET**", dà vita, in un ampio e nuovo locale, conforme alle norme di sicurezza e di igiene, ad un Asilo Nido.

In questo spazio accogliente e protetto vengono promosse attività per bambini con finalità didattiche, ludico e ricreative che ne favoriscano lo sviluppo e la crescita.

## LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi concepita per garantire la trasparenza nell'erogazione dei servizi, si rivolge agli utenti assicurando loro informazione e partecipazione, con le seguenti **finalità**:

- ❖ aiutare le famiglie a conoscere meglio il servizio;
- ❖ verificare la corretta erogazione del servizio fornito;
- ❖ collaborare al miglioramento dello stesso;
- ❖ assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi di ogni servizio e controllando che vengano raggiunti.

Ogni servizio proposto si ispira e rispetta i **principi fondamentali** dell'articolo 3 della Costituzione Italiana:

- ❖ Eguaglianza e rispetto: i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.
- ❖ Imparzialità: tutti i servizi sono erogati dal personale secondo i criteri di imparzialità ed obiettività.
- ❖ Continuità: l'erogazione dei diversi servizi è garantita in base al calendario ed agli orari indicati, nel rispetto di ogni esigenza di flessibilità.
- ❖ Partecipazione, efficienza ed efficacia: è garantita la partecipazione delle famiglie con lo scopo di informare e verificare l'efficienza di ogni servizio attraverso questionari ed incontri periodici. L'efficacia delle prestazioni è inoltre raggiunta attraverso la formazione permanente delle operatrici.

Nell'erogazione del servizio e nel rispetto del principio di trasparenza ci si propone inoltre di garantire il rispetto e la tutela della privacy, riconoscendo ai bambini frequentanti e alle loro famiglie il diritto alla salvaguardia della privacy per quanto attiene il trattamento delle immagini, dei dati personali sensibili e di qualsiasi altra informazione, attuando specifiche procedure di archiviazione, gestione e trattamento dei dati personali in coerenza con le normative vigenti.

## METODOLOGIA

La **Tana di Pet** offre a tutti i bambini esperienze didattiche e ludiche che mirano a stimolare e offrire situazioni di sperimentazione delle proprie capacità, ponendoli come protagonisti al centro della propria esperienza personale e di relazione con gli altri.

Il Nido realizza un progetto didattico ed educativo che passa attraverso la realizzazione di attività sensoriali, manipolative, ludiche e creative che mirano a favorire lo sviluppo e l'autonomia del bambino e in sintonia con la fascia di età specifica.

Il programma educativo è annuale e prevede anche diversi laboratori di musica, di psicomotricità, di lettura, offrendo un percorso ricco e multisensoriale, che pone sempre e comunque al centro di questi strumenti operativi l'educazione ambientale, l'educazione alla lettura e alla musica, il rispetto delle diversità, l'educazione alimentare, l'educazione alla pace e alla non violenza.

La programmazione consente di non improvvisare, ma è nello stesso tempo flessibile, per dare la possibilità di modificarla secondo le esigenze.

## PERSONALE

Il personale della struttura comprende educatrici ed assistenti all'infanzia che dispongono dei titoli e delle certificazioni necessarie e che operano nella struttura rispondendo ad obiettivi di armonico sviluppo psicofisico, di socializzazione del bambino e di integrazione all'azione educativa della famiglia. Si impegnano a garantire la disponibilità verso i genitori nel fornire loro informazioni, accogliere proposte e favorire uno scambio di opinioni e notizie di reciproco interesse sul bambino.

## MODALITÀ DI ACCESSO

Si può accedere ai servizi del centro con le seguenti modalità:

- Attraverso i numeri telefonici (+393272664476-+393407600306)
- Inviando una mail al seguente indirizzo [info@latanadipet.org](mailto:info@latanadipet.org)
- Attraverso i canali social (facebook e instagram)

Al Nido si accede previa iscrizione, compilando e sottoscrivendo un modulo che raccoglie tutti i dati sensibili del bambino e della famiglia, nel rispetto della privacy come previsto dal D.M. 196/2003.

## ORARI E CALENDARIO

Il Centro accoglie i bambini dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 16:30.

Il servizio è attivo da Settembre a Luglio ed è aperto tutto l'anno ad eccezione delle festività nazionali e dei ponti. Il calendario con i giorni di chiusura viene fornito alle famiglie all'inizio dell'anno educativo.

E' eventualmente possibile strutturare modalità di frequenza personalizzata per specifiche necessità lavorative della famiglia. Particolari modalità di frequenza e flessibilità di orari andranno comunque verificate in base al grado di accettazione e ambientamento del bambino e alle possibilità organizzative interne.

## TARiffe E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Sono previste formule di pagamento mensili della retta, da corrispondere entro 5 giorni massimo dall'inizio del mese.

È possibile effettuare il pagamento con bonifico bancario, in contanti o con carta.

La retta del mese va saldata anche in caso di assenza per alcuni giorni di malattia, o per assenza familiare, per ragioni non riconducibili alla responsabilità del Centro e anche in caso di mancata frequenza per cause di forza maggiore.

L'iscrizione prevede il pagamento di una **QUOTA ANNUALE (settembre - luglio) di 202€, non restituibile**, che comprende:

- Assicurazione
- raccoglitore per i lavoretti che verrà consegnato alla fine dell'anno

Per le rette mensili:

- tempo parziale ore 8:00-13:00 (pranzo incluso): 472€
- tempo pieno ore 8:00-16:30 (pranzo incluso): 572€

NB: Le tariffe includono già la marca da bollo elettronica di 2€, necessaria per fatture superiori ai 77,77€.

## RECESSO

Il recesso dal servizio può avvenire in qualsiasi momento nel corso dell'anno, comunicandolo tramite posta certificata all'indirizzo [latanadipet@pec.it](mailto:latanadipet@pec.it) ALMENO 30 giorni prima del mese che si vuole disdire (ad esempio: per disdire la frequenza a partire dal 1 febbraio è necessario darne comunicazione entro il 30 dicembre).

In caso di mancata disdetta o ritardo nella comunicazione della disdetta stessa, sarà comunque corrisposta la mensilità corrente e la mensilità successiva.

## RECLAMI

Il reclamo è uno strumento importante ai fini del miglioramento continuo dei Servizi a cui mira la società. Pertanto, qualora siano rilevati disservizi, i genitori possono presentare reclamo.

Il reclamo deve contenere, generalità e indirizzo (non saranno presi in considerazione reclami anonimi) e deve essere espresso in forma scritta all'indirizzo [mail info@latanadipet.org](mailto:info@latanadipet.org). Entro 30 giorni si provvederà a rispondere al reclamo in forma scritta.

## CORREDINO

1. Si richiede un abbigliamento comodo e sporcabile per consentire ai bambini di divertirsi e sperimentare liberamente, evitando il più possibile salopette, bretelle, cinture e molti bottoni.

Consigliamo pertanto una pratica tuta sportiva, comoda anche per lo spannolinamento. Per la loro incolumità evitare: catenine, braccialetti, orecchini e fermagli che possono risultare anche molto pericolosi. Il Centro NON si assume la responsabilità di eventuali

incidenti riconducibili alla mancata eliminazione degli oggetti sopra indicati o al loro accidentale smarrimento.

2. Per il cambio pannolino, portare quanto necessario per l'igiene personale in una sacca/bustina con nome e cognome del bambino/a, contenente all'interno:

- pannolini (è possibile lasciare in struttura l'intero pacco),
- asciugamano,
- crema anti-arrossamento,
- detergente intimo e
- salviette.

3. È richiesto un cambio di vestiti stagionale completo da lasciare in struttura per poter cambiare i bimbi in caso di necessità.

### **CERTIFICATI MEDICI E FARMACI**

1. In caso di richiesta di somministrazione di Farmaci durante le ore di permanenza in struttura bisognerà presentare un opportuno certificato medico che riporti:
  - I. Nome e cognome del bambino e la patologia/affezione in questione
  - II. Il nome commerciale del farmaco specificando che si tratti di un farmaco salvavita o indispensabile;
  - III. La necessità o indispensabilità della somministrazione in orario "scolastico"
  - IV. La posologia, la modalità di somministrazione, gli orari di somministrazione, la modalità di conservazione e la durata della terapia.
2. Eventuali allergie o intolleranze devono essere segnalate all'atto dell'iscrizione fornendo un certificato del pediatra, in assenza del quale la direzione del Centro declina ogni responsabilità.

### **INFORMATIVA STATO DI SALUTE E MALATTIA**

Nel nostro Centro crediamo nell'importanza di assumere una posizione equilibrata nel valutare eventuali segnali di malessere dei bambini, pertanto nel caso in cui un bambino presenti febbre (temperatura corporea superiore ai 37,5°C), sospetta malattia infettiva, sospetta congiuntivite, diarrea o vomito, è caldamente raccomandato di non portarlo al centro per il benessere del bambino e il rispetto dei compagni e del personale stesso e, qualora già ci si trovi, sarà premura delle titolari e/o delle educatrici avvisare la famiglia affinché venga riprenderlo al più presto. La stessa immediata comunicazione con i genitori (senza che presupponga un automatico ritiro anticipato del bambino dal servizio) avverrà, per correttezza, anche in caso di "incidenti" (morsi, urti ecc...) più significativi.

Diverso è il caso di sintomi lievi e non contagiosi con i quali i bambini potranno convivere per brevi periodi senza conseguenze (raffreddori lievi, dermatiti non infettive ecc..) per i quali sarà a discrezione del genitore valutare la frequenza del proprio figlio/a.

## DIRITTI E DOVERI

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e nella fruizione dei servizi de “La Tana di Pet”, hanno diritti e doveri.

### ❖ Il personale:

- garantisce il libero accesso alle informazioni richieste dall'utenza;
- segue adeguatamente le attività programmate con professionalità, correttezza, imparzialità e senza alcun tipo di discriminazione;
- risponde con cortesia e disponibilità alle richieste degli utenti;
- partecipa attraverso relazioni interne e compilazione di questionari, alla valutazione e alla verifica del servizio.

### ❖ L'utente:

- rispetta i regolamenti interni e gli orari dei servizi che frequenta;
- rispetta le scadenze e paga le quote;
- si pone, nei confronti del personale, in modo rispettoso, collaborativo e civile, riservandosi in caso di controversie, di sporgere reclamo come suo diritto, nelle modalità previste;
- rispetta e tratta con cura tutto il materiale messo a disposizione, gli strumenti e gli arredi, senza arrecare alcun tipo di danno;
- ha il diritto di fare richieste, compatibili con i principi e con il progetto educativo adottati dalla struttura e di avanzare suggerimenti, in merito ad argomenti ritenuti importanti.

## VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Il Nido adotta specifici sistemi di valutazione (questionari, test, gruppi di discussione) al fine di valutare il livello di soddisfazione da parte degli utenti che usufruiscono del servizio. Questo impone un processo continuo di analisi, valutazione e progressivo miglioramento del lavoro svolto e rappresenta un ulteriore elemento di trasparenza e visibilità nei confronti degli utenti.

## STANDARD DI QUALITÀ

La dirigenza si impegna a:

- Raggiungere gli standard di qualità del servizio secondo un processo dinamico e di continuo aggiornamento;
- Perseguire, monitorare e documentare gli standard di qualità raggiunti;
- Informare gli utenti sui risultati raggiunti.

## FATTORI DI QUALITÀ

Mediante lo strumento della Carta dei Servizi si intende, anche, individuare gli indicatori relativi all'obiettivo di qualità che il Servizio ha raggiunto e che si vogliono mantenere.

- **Qualità della sicurezza:** possesso dei requisiti di legge in materia di sicurezza, documentazione tecnica e controlli periodici da effettuare.

Indicatori	Standard
Adeguatezza alla normativa vigente	Conformità all'autorizzazione al funzionamento rilasciata dall'autorità competente
<b>Come verificare</b>	
1. D.V.R.I	Presente nell'ufficio della Coordinatrice
2. Piani di emergenza	
3. Piano di esodo	Affissione
4. Visibilità e corretta installazione della cartellonistica della sicurezza	Affissione
5. Controlli semestrali degli estintori	Osservazione diretta
6. Presenza dei presidi di sicurezza (cassetta primo soccorso, estintori...)	Cartellini estintori
	Condivisione/Osservazione diretta

- **Qualità professionale:** possesso dei titoli di studio richiesti dal ruolo professionale; aggiornamento professionale; modalità pedagogica e organizzativa.

Indicatori	Standard
Modalità pedagogica	Efficacia dell'attività educativo-pedagogica
<b>Come verificare</b>	

1. Elaborazione annuale del progetto educativo	Presentazione/Condivisione
2. Rapporto numerico personale/bambini iscritti conforme alla norma	Condivisione/Osservazione diretta
3. Esistenza di materiale vario sempre a disposizione dei bambini	Esperienza diretta/Osservazione diretta
4. Il percorso educativo è personalizzato in base alle necessità del singolo bambino	Esperienza diretta

- **Qualità dell'ambiente:** gestione, organizzazione e attrezzatura degli ambienti destinati ai bambini e agli adulti.

Indicatori	Standard
Programmazione degli interventi di pulizia	Rispetto della programmazione
<b>Come verificare</b>	
1. Pulizia ambienti	Osservazione diretta
2. Igiene personale degli operatori (utilizzo indumenti appropriati alle attività, utilizzo di guanti, protezione di ferite)	Osservazione diretta
Adeguatezza degli spazi interni	Spazi a misura di bambino
1. Gli spazi sono organizzati in modo tale da favorire le attività dei bambini in piccoli gruppi	Esperienza documentata/ Osservazione diretta
2. Lo spazio favorisce il gioco libero e l'accesso ai materiali	Osservazione diretta
3. Le sedie e i tavoli sono dell'altezza adeguata per i bambini	Osservazione diretta
4. Parte degli arredi è accessibile ai bambini	Osservazione diretta
5. I sanitari sono dell'altezza adeguata per i bambini	Osservazione diretta

- **Qualità della partecipazione delle famiglie:** relazioni, partecipazione alla gestione sociale, attività extradidattiche.

Indicatori	Standard
Partecipazione delle famiglie	Informazione e comunicazione con le famiglie
<b>Come verificare</b>	
1. Pubblicizzazione di: a. Calendario annuale;	Consegna/Affissione



b. Orario del servizio; c. Nominativi e ruoli del personale; d. Iniziative rivolte alle famiglie; e. Incontri con i genitori; f. Carta del Servizio; g. Regolamento del Servizio	
2. Riservatezza durante i colloqui se necessari (assicurata da uno spazio adeguato e riservato)	Esperienza diretta

### MODALITÀ DI DIVULGAZIONE DEI SERVIZI

La struttura si impegna a realizzare una campagna di comunicazione, finalizzata a promuovere i servizi e le attività programmate attraverso i seguenti mezzi:

- pubblicazione e diffusione dei programmi su social-network;
- manifesti pubblici e altro materiale di divulgazione;
- manifestazioni ludiche di promozione;
- riunioni informative con i genitori;
- materiale informativo reperibile presso la struttura.

### REGOLAMENTO INTERNO DELLA STRUTTURA

1. I bambini accedono al nido previa iscrizione da parte dei genitori, su di un modulo predisposto dalla struttura, accettando e sottoscrivendo le norme che regolano il funzionamento dei servizi.
2. Tutti i bambini hanno il diritto di accedere alla struttura; nessuna forma di discriminazione o di disagio, sia fisica che relazionale, può costituire motivo di esclusione dal servizio.
3. Ogni ospite è tenuto ad avere un comportamento rispettoso e collaborativo nei confronti degli altri ospiti e degli educatori.
4. E'obbligatorio avere cura degli oggetti e degli spazi messi a disposizione; coloro che danneggiano i locali, i materiali o le attrezzature, sono tenuti al risarcimento del danno effettuato.
5. Non è consentito portare all'esterno, oggetti o materiali di proprietà della struttura ospitante.
6. La struttura non risponde di smarrimenti o sottrazioni di oggetti personali che non siano stati espressamente affidati al responsabile del servizio.
7. Ogni utente è tenuto a rispettare il regolamento interno e gli orari dei servizi che frequenta.

8. E' obbligatorio rispettare le scadenze e pagare le quote.
9. Non è ammessa la frequenza in caso di malattie esantematiche o di patologie infettive; il bambino potrà essere riammesso dietro presentazione di certificato medico del pediatra di base.
10. I bambini potranno essere prelevati dalla struttura, da persone diverse dai genitori, solo previa autorizzazione dei genitori stessi.
11. Durante la permanenza dei bambini nella struttura, sono ammesse brevi visite da parte dei genitori o parenti autorizzati, purchè non interferiscano con il normale svolgimento delle attività programmate.
12. E' previsto un periodo di inserimento per la prima settimana di frequenza, periodo che potrà essere prolungato o diminuito a seconda della risposta del piccolo.
13. L'accesso ai locali è consentito previa richiesta al personale responsabile, in particolare durante le ore di svolgimento delle attività.
14. Eventuali reclami, lamentele o suggerimenti, potranno essere riportati ai responsabili dei vari servizi, nelle modalità descritte nella Carta dei Servizi.

### **SICUREZZA E PREVENZIONE**

È prevista un'attività di formazione e informazione del personale, in modo che vengano garantiti comportamenti adeguati alla normativa vigente, in materia di sicurezza e prevenzione sul lavoro.