



# CARTA DEI SERVIZI

## LUDOTECA COMUNALE

*Approvata con deliberazione di Giunta comunale n. 37 del 18.02.2019*

### **Che cos' è?**

La carta dei servizi si configura come uno strumento con il quale l'Amministrazione si impegna formalmente nell'individuazione degli standard di qualità di un servizio, nella fattispecie della ludoteca, ed è uno strumento di tutela dei cittadini che in questa carta possono trovare tutte le informazioni relative al servizio e alle modalità di comunicazione con l'Ente nel rispetto del principio di trasparenza. Ha le seguenti finalità:

- Aiutare le famiglie a conoscere meglio il servizio;
- Verificare la corretta erogazione del servizio;
- Collaborare al miglioramento dello stesso;
- Assicurare la tutela degli utenti individuando gli obiettivi del servizio e controllando che vengano raggiunti.

### **Linee guida normative**

La ludoteca riconosce come fonte di ispirazione fondamentale l'articolo 3 della Costituzione Italiana e tiene conto dell'art.31 della Convenzione ONU sui Diritti del fanciullo (ratificata in Italia con Legge 27 maggio 1991 n.176) che sancisce il diritto al gioco e della "Carta nazionale delle ludoteche italiane.

### **Principi fondamentali**

**Diritto al gioco di bambini e adulti:** la ludoteca si configura come un luogo dedicato al gioco e alla promozione della cultura ludica ponendo il gioco e il giocattolo al centro di tutti i progetti.

**Educazione e Integrazione:** la ludoteca è pensata come un luogo intenzionalmente educativo e non solo ricreativo che ha come obiettivi la socializzazione non solo tra bambini ma tra tutte le fasce d'età; l'integrazione tra le diverse culture; la riduzione degli handicap e la costruzione di una rete con gli altri servizi educativi del territorio;

**Sostegno alla genitorialità:** la ludoteca si pone come luogo di incontro per genitori e nonni favorendo così la nascita di relazioni tra le famiglie e promuove progetti di supporto alle neomamme;

**Accessibilità:** il servizio considera il diritto al gioco un diritto universale di tutti indipendentemente dalle risorse economiche di ciascuna famiglia; pertanto, favorisce l'accesso delle fasce economicamente più deboli.

**Eguaglianza e rispetto:** il servizio è erogato secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche;

**Partecipazione, efficienza ed efficacia:** è garantita la partecipazione delle famiglie con lo scopo di verificare l'efficienza del servizio attraverso un questionario di gradimento e viene data la possibilità di partecipare alla programmazione mensile delle attività a volontari e associazioni del territorio. L'efficacia delle prestazioni è garantita dalla presenza di personale qualificato.

**Imparzialità:** il personale della ludoteca è tenuto a rispettare i criteri di obiettività, giustizia e imparzialità nel rapporto con gli utenti

**Continuità:** Il funzionamento del servizio è di norma continuo e regolare nei limiti di quanto stabilito dal calendario annuale. Possibili interruzioni per manutenzione verranno comunicate agli utenti con congruo anticipo.

### **A chi si rivolge**

La ludoteca si rivolge ai bambini/ragazzi di età compresa fra i 0 e i 11 anni (ultimo anno di scuola primaria). I bambini fino all'età di 5 anni (ultimo anno della Scuola dell'Infanzia) devono essere accompagnati da un familiare adulto per tutto il periodo di permanenza in Ludoteca. Il comportamento dei minorenni nei locali della ludoteca è sotto la diretta responsabilità dei genitori, anche se non presenti; in ogni caso il personale non ha dovere di custodia del minore.

### **Cosa si fa**

- Gioco libero con giocattoli e materiali disponibili in struttura
- Laboratori condotti dagli operatori o da volontari
- Feste (halloween, Natale, carnevale...)
- Spettacoli o attività ludico ricreative proposte dalle Associazioni di volontariato di Mondolfo
- Iniziative volte a promuovere la cultura del gioco e del giocattolo
- Informazione e consulenza riguardo al gioco e al giocattolo (es. cestino tesori, gioco euristico ecc...)

### **Giocattoli e materiali**

I giocattoli sono:

- Di differenti tipologie e conformi alle norme di sicurezza;
- Avulsi da ogni strumentalizzazione commerciale e ideologica;
- Scelti secondo criteri di qualità (vedi paragrafo successivo);
- Classificati e catalogati secondo un criterio che tiene conto dell'età(0-3/3-6/6-11), dell'area di sviluppo dominante a cui fanno riferimento (es.giochi cognitivi, sociali, manuali ecc...);
- In buono stato e completi;
- Collocati in modo da essere accessibili ai bambini.

In ludoteca sono inoltre presenti giocattoli realizzati artigianalmente e con materiale di recupero e/o materiali naturali. Sono inoltre presenti diversi materiali per la realizzazione dei laboratori (polistirolo, stoffa, legno, contenitori di plastica, spugne ecc...), attrezzi ed utensili vari (pistola per colla a caldo, forbici, pennelli ecc...), materiali di consumo (carta, colla ecc...).

## ***Con quali criteri di qualità scegliamo i giocattoli?***

1) Il giocattolo deve essere semplice e non troppo delicato, in modo che il bambino possa manipolarlo. Le bambole dai vestiti preziosi o i trenini dal congegno sofisticato possono essere soltanto guardarti.

2) Evitiamo i giocattoli automatici, che fanno tutto da soli, non sono adatti alle esigenze creative del bambino, perché lo costringono a un percorso predefinito, privandolo del gusto dell'invenzione. Il giocattolo non deve togliere al bambino il ruolo di protagonista, né costringerlo al ruolo di passivo spettatore.

3) Consideriamo le caratteristiche intrinseche del giocattolo: colore e contrasti di colore, tipo di materiale, presa e peso, forma e grandezza, luoghi d'uso, aspetto estetico.

4) Consideriamo le valenze educative del giocattolo: compito ludico (gioco da guardare, toccare, mettere in bocca, costruire ecc...); varietà di esperienze ludiche che il giocattolo propone (stimolazioni sensoriali, affettive ecc...); apprendimento insito nel gioco; coinvolgimento dell'adulto nel gioco; possibilità di giocare con altri bambini.

## ***Organizzazione e funzionamento***

La ludoteca garantisce:

- Un incremento annuale del patrimonio in funzione del progetto ludico, culturale ed educativo;
- La cura periodica dei giochi e dei giocattoli (controllo dell'integrità del gioco, pulizia, manutenzione);
- Un disciplinare interno che viene pubblicato sul sito del Comune [www.comune.mondolfo.pu.it](http://www.comune.mondolfo.pu.it);
- La regolare copertura assicurativa degli utenti;
- Monitoraggio delle iscrizioni e delle presenze;
- Documentazione attraverso video e foto delle attività svolte;
- Collaborazione con le scuole del territorio (es. visite della scuola dell'infanzia);
- Collaborazione con associazioni, volontari, enti del territorio;
- Iniziative di promozione della ludoteca aperte a tutti.

## ***Orari di apertura e iscrizione***

La ludoteca "Giocolandia" sita in Via E. Fermi, 13 – plesso scuola media "E. Fermi" è aperta nei seguenti giorni:

- Il lunedì a Mondolfo dalle ore 16.30 alle ore 19.15 (bimbi di nido e materna);
- Il martedì a Marotta dalle ore 17.30 alle ore 19.15 (bimbi delle elementari);
- Il giovedì a Mondolfo dalle ore 16.30 alle ore 19.15 (bimbi delle elementari).

Il calendario di apertura è stabilito annualmente e reso noto alla cittadinanza mediante pubblicazione sul sito del Comune.

Il servizio prevede un'iscrizione annuale.

Nel periodo estivo la Ludoteca si trasferisce a Marotta realizzando l'iniziativa "Giocolandia - La Ludoteca va in vacanza", una serie di incontri serali in cui si mettono a disposizione degli abitanti e dei turisti le attrezzature ergonomiche per i bambini più piccoli e circa 300 giochi per ragazzi e adulti ed è aperta il martedì ed il giovedì alla sala Pierino Ciriachi dalle ore 16.30 alle 19.15.

### ***Chi lavora in ludoteca e cosa fa***

In ludoteca è presente un operatore comunale qualificato coadiuvato da un altro o più operatori a seconda del numero degli iscritti che collabora con volontari singoli, tirocinanti e associazioni.

All'operatore comunale spettano i seguenti compiti:

- Accogliere i bambini e le famiglie con gentilezza;
- Essere sempre disponibile all'ascolto;
- Programmare alcune attività di gioco in collaborazione con la pedagogista;
- Favorire la relazione genitori/figli attraverso la pratica del gioco;
- Rispettare il gioco e il non-gioco dei bambini;
- Favorire la libera scelta del gioco, dei materiali e dei compagni di gioco;
- Gestire le iscrizioni al servizio e le prenotazioni;
- Garantire il rispetto delle norme di comportamento contenute nel disciplinare della ludoteca.

### ***Comportamento degli utenti***

L'utente è tenuto a rispettare le regole della ludoteca, a rispettare gli orari, i divieti e le norme elementari della convivenza civile. E' tenuto inoltre a rispettare il divieto di fumare in qualsiasi spazio, a non recare danno a giochi, arredi e attrezzature.

### ***Il nostro progetto educativo***

La filosofia del servizio si basa sul rispetto dell'autonomia individuale da un lato e sul promuovere la socializzazione nel gruppo tra pari. I laboratori che vengono proposti hanno come obiettivi:

- L'espressione della propria creatività;
- Conoscenza di sé e del proprio corpo;
- Riconoscimento ed espressione delle emozioni;
- Favorire la socializzazione e il rispetto dell'altro;
- Educare al rispetto dell'ambiente (giochi di riciclo e con elementi naturali);
- Educare all'ascolto (favole animate e giochi musicali);
- Educare al rispetto degli animali;
- Educare ad una sana alimentazione e alla cura di sé;
- Trasmettere il piacere della scoperta;
- Sviluppare i sensi;
- Far conoscere e valorizzare i giochi del passato;
- Far conoscere giochi provenienti da altre culture;
- Recuperare il piacere dell'ascolto delle favole raccontate dai nonni;
- Favorire il contatto con l'ambiente esterno e sottolineare l'importanza del movimento.

Mensilmente viene redatta una programmazione dei laboratori strutturati che vengono proposti con una cadenza bisettimanale. La programmazione mensile dei laboratori viene pubblicizzata mediante

volantini nelle scuole del territorio, comunicati stampa, invio diretto alle e-mail degli utenti, sito comunale, Facebook e Whatsapp.

I laboratori sono rivolti prevalentemente alla fascia 0-6 anni in quanto il maggior numero di utenti della ludoteca si trova in questa fascia. Almeno un laboratorio al mese viene dedicato ai bambini 0-3 anni. I giorni dedicati al laboratorio cambiano sempre per dare la possibilità a tutti di frequentare la ludoteca e contemporaneamente avere anche altri interessi extrascolastici (es. attività sportiva).

I laboratori strutturati vengono svolti dalle 17. Dalle 16 alle 17 si accolgono i bambini e si dà loro il tempo di ambientarsi nello spazio. Il laboratorio dura circa 1 ora, dopodichè i bambini possono dedicarsi nuovamente al gioco libero.

I laboratori sono svolti dall'educatrice che gestisce la ludoteca in collaborazione con gli operatori previsti e con volontari e tirocinanti. La ludoteca si avvale inoltre delle associazioni culturali presenti sul territorio.

Nella programmazione vengono inoltre inseriti eventi dedicati esclusivamente agli adulti come incontri con pedagogista, ostetrica ecc...su specifiche tematiche oppure laboratori creativi.

### ***Valutazione della qualità del servizio***

La qualità percepita dagli utenti viene valutata annualmente attraverso un questionario. I risultati del questionario sono pubblicati sul sito del Comune.

### ***Suggerimenti, segnalazioni e reclami***

Gli utenti possono presentare reclami, segnalazioni, proposte e suggerimenti in forma orale al personale della ludoteca o al responsabile dei Servizi Educativi e Scolastici. Possono inoltre essere presentate in forma scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere le generalità, indirizzo e recapito di chi lo effettua.

I reclami orali o telefonici debbono sempre consentire l'individuazione del proponente.

Sarà data motivata risposta alla segnalazione non anonima nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 10 giorni lavorativi.

Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi. Non vengono prese in considerazione comunicazioni anonime, se non palesemente fondate. Il reclamo non sostituisce i ricorsi.

I recapiti a cui inviare le segnalazioni sono i seguenti:

Servizi Scolastici ed Educativi – Via Garibaldi, 1- 61037 Mondolfo  
dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00

e-mail: [comune.mondolfo@provincia.ps.it](mailto:comune.mondolfo@provincia.ps.it)

Responsabile del servizio: Dott.ssa Monica Di Colli tel. 0721 939219

Coordinatrice della Ludoteca: Dott.ssa Tricia Caselli tel. 0721 959428 - 3386748008

URP – Via Garibaldi, 1 – 61037 Mondolfo – Via Garibaldi, 1  
dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00  
e-mail: [urp-comunicazione@comune.mondolfo.pu.it](mailto:urp-comunicazione@comune.mondolfo.pu.it)

### ***Revisione e aggiornamento***

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni o in caso di cambiamenti nell'organizzazione e nell'erogazione dei servizi.

### **Dove trovarla?**

La carta dei servizi è consultabile:

In ludoteca o sul sito del Comune, [www.comune.mondolfo.pu.it](http://www.comune.mondolfo.pu.it)

### **Modulistica**

Tutta la modulistica relativa alla ludoteca (disciplinare, domanda di iscrizione,) è disponibile sul sito del Comune [www.comune.mondolfo.pu.it](http://www.comune.mondolfo.pu.it)

### **Indicatori di qualità**

Fattori presi in considerazione per determinare la qualità del servizio	Indicatori	Standard
Riconoscibilità e fruibilità dei giocattoli	Classificazione e catalogazione dei giocattoli	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presenza di espositori dei giochi suddivisi per fasce di età e accessibili ai bambini</li> <li>- Presenza sulla scatola della classificazione</li> </ul>
Prestito dei giocattoli	Media dei prestiti annuali	120
Professionalità degli operatori	Livello di soddisfazione sulla capacità di relazione degli operatori	Almeno il 90% dei questionari degli utenti esprime una valutazione buona
Informazione	Pubblicità della programmazione mensile dei laboratori sul sito internet, volantini a scuola, e-mail personalizzate	100%
	Tempi di risposta alle richieste di informazione sul servizio	Massimo 5 giorni
	Spedizione mensile a tutti i nuovi nati del volantino pubblicitario della ludoteca	100%
Partecipazione dei cittadini e delle associazioni del territorio	Numero di enti e associazioni coinvolte	≥ a 6 associazioni
	Numero di iscritti	> di 100
	Numero di volontari singoli coinvolti	> 10
		25
Reclami		≤ a 15 giorni
	N. di reclami ricevuti all'anno	≤ 1% degli utenti

Pulizia e igiene dei giochi e delle attrezzature	Numero di interventi di pulizia	Pulizia giornaliera delle attrezzature e pulizia settimanale dei giochi a rotazione
Innovazione e varietà degli interventi	Incremento annuale della dotazione dei giochi	Almeno 10 nuove acquisizioni
	Varietà dei giochi e dei giocattoli	Almeno 100 giochi e giocattoli a disposizione