

## SCHEDA COMUNICAZIONE UFFICIALE AL PUBBLICO

LUDOTECA CIVICA, via Gramsci, 211 - 19122 La Spezia

Tel. 0187 026112 fax 0187 026101

E mail [ludoteca@comune.sp.it](mailto:ludoteca@comune.sp.it)

APPLICAZIONE DELLA DELIBERA CIVIT N.88 DEL 2010

## CARTA DEI SERVIZI LUDOTECA CIVICA DELLA SPEZIA

La Carta dei Servizi descrive le modalità di erogazione dei servizi allo scopo di migliorare e favorire il rapporto tra i servizi comunali e i propri utenti.

Nella Carta dei Servizi si definiscono e rendono noti agli utenti i "principi fondamentali" ai quali ci si ispira nell'attività:

- i fattori di qualità che l'utente ha diritto di ricevere;
- gli standard, cioè i livelli o gli obiettivi quantitativi e qualitativi, ai quali dovranno tendere le attività;
- le procedure di reclamo, cioè i mezzi messi a disposizione degli utenti per segnalare disservizi

## SCOPI E VALORI DEL SERVIZIO AL PUBBLICO

**Principio di uguaglianza:** il servizio è erogato secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche;

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

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

**Principio di efficienza ed efficacia:** il servizio si propone all'utenza in base a principi di buona amministrazione, di efficienza nell'impiego delle risorse e di efficacia nel raggiungimento degli obiettivi. L'efficacia delle prestazioni è garantita dalla presenza di personale qualificato.

**Principio di accoglienza ed integrazione:** il Servizio pone particolare attenzione alle situazioni di disagio e difficoltà dipendenti da condizioni fisiche con particolare riguardo alle fasi di ingresso e primo contatto con i servizi

**Principio di partecipazione:** le famiglie sono costantemente informate sulle attività del Servizio; spesso trascorrono il loro tempo in Ludoteca giocando con i figli, si interessano alle attività proposte e chiedono consigli e consulenze relativamente al prestito di libri, film e giochi.

**Customer satisfaction:** è garantita la partecipazione delle famiglie con lo scopo di verificare l'efficienza del servizio attraverso un questionario di gradimento.

## **IL SERVIZIO**

La Ludoteca è un servizio educativo, sociale e culturale, si rivolge a bambini-e, ragazzi-e e ai loro genitori; a Scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie di primo grado. Collabora, su progetti specifici, con le Scuole Secondarie di secondo grado e attiva tirocini per le Università in convenzione.

Oggetto del servizio sono il gioco e il giocattolo e la loro utilizzazione all'interno di un luogo dove al bambino viene riconosciuto e tutelato, da parte degli adulti e della società, il suo diritto al gioco.

Obiettivi del Servizio sono:

- offrire opportunità di gioco libero e organizzato, lettura e animazione alla lettura;
- favorire il superamento dei divari culturali e sociali, in qualunque forma esistenti;
- rispondere ai bisogni di incontro, socializzazione e partecipazione di bambini e preadolescenti, collegando attivamente le agenzie educative presenti sul territorio, privilegiando la famiglia, la scuola e l'associazionismo;
- rappresentare un valido sostegno alla genitorialità attraverso momenti in cui i genitori si conoscono, si confrontano, giocano con i propri figli, recuperando così la percezione del significato ludico;
- mettere a disposizione di tutti i bambini, tramite il prestito a casa o a scuola, libri, giocattoli e film o cartoni animati;
- organizzare attività di laboratorio, percorsi creativi, animazione, feste ed eventi.

La Ludoteca promuove:

- organizzazione di incontri, manifestazioni, eventi, convegni, mostre e seminari inerenti il gioco e il giocattolo;
- informazione, documentazione e consulenza riguardo al gioco e al giocattolo;
- formazione sul gioco, il giocattolo e l'attività ludica.

## **LA SEDE**

La Ludoteca Civica è ubicata in via Gramsci 211 alla Spezia.

Il Servizio nato alla Spezia nel settembre del 1985 si è trasferito nella nuova sede di via Gramsci, Palazzo Pontremoli, nel gennaio 2013.

La Ludoteca occupa una superficie di circa 450 mq. ed è suddivisa in due piani: il piano di ingresso, il seminterrato e uno spazio esterno di circa 120 mq.

Gli spazi sono adeguatamente strutturati per lo svolgimento delle attività, in funzione delle diverse fasce d'età, conformi alle norme di sicurezza e di igiene e privi di barriere architettoniche per le esigenze dei bambini diversamente abili.

I locali della ludoteca sono destinati ad uso esclusivo e dispongono di uno spazio giochi esterno e di un apposito spazio dedicato a forme ludiche tecnologicamente avanzate.

Spazi, arredi e attrezzature sono organizzati in funzione dell'età degli utenti, delle tipologie di attività e dei servizi offerti.

Piano d'ingresso (piano rialzato) di circa 250 mq. offre ampi spazi con un livello elevato di luce naturale ed areabilità; comprende:

- Accoglienza e prestito di giocattoli, libri e film

- Biblioteca
- Spogliatoio, area merenda e accesso allo spazio esterno
- Spazi gioco (area 3/5 anni e area 6/14 anni)
- ufficio
- Servizi igienici

Piano seminterrato di circa 200 mq. offre ampi spazi un livello sufficiente, di luce naturale ed areabilità; comprende:

- Ampio spazio laboratorio attrezzato per attività manuali, artistiche, creative
- Ampia sala polifunzionale attrezzata per attività rivolte alle Scuole, proiezioni, incontri con l'autore, eventi ed iniziative diverse. Dalla sala è possibile accedere allo spazio esterno.
- Magazzino.
- Spazio laboratorio prevalentemente dedicato ad attività diverse per piccoli gruppi
- Ampio corridoio utile per esposizioni

I due piani sono collegati da ascensore, scala interna e scala esterna.

Tutti gli spazi (piano rialzato, seminterrato e spazio esterno) hanno accessi autonomi.

## **A CHI SI RIVOLGE**

La Ludoteca è destinata ad accogliere bambini in età compresa fra i 3 e i 14 anni e le loro famiglie, classi di Scuole dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di primo grado; è accessibile ai bambini ed alle persone disabili poiché priva di barriere architettoniche. I bambini in età 3/5 anni devono essere accompagnati da un adulto che si occupa di loro durante la permanenza.

Si rivolge ai bambini residenti nel Comune della Spezia, tuttavia per quanto riguarda la residenza esistono variabili. Durante l'inverno frequentano il Servizio bambini residenti nel Comune, ma anche, in numero esiguo, residenti in altri comuni; nel periodo estivo si rivolge solo bambini residenti nel Comune perché il servizio funziona ad iscrizione a turni a numero chiuso, solo nel caso restino posti liberi sono ammessi ai turni del Servizio estivo anche bambini residenti in altri comuni.

Le Scuole che partecipano a progetti sono prevalentemente del Comune, ma, sempre in numero limitato, anche di Comuni limitrofi.

Per accedere al Servizio è necessaria un'iscrizione annuale intestata al bambino/a utente, ovviamente alla prima visita l'accesso è libero e finalizzato alla conoscenza del Servizio.

L'iscrizione ha la durata di un anno ed è obbligatoria e comprende, oltre all'accesso, l'uso dei libri e dei giocattoli a disposizione degli utenti in loco e il prestito gratuito di libri, giocattoli, videocassette o DVD (come da regolamento).

La modulistica necessaria all'iscrizione viene consegnata, se richiesta, alla prima visita.

Tale documentazione è reperibile anche sul sito del Comune alla pagina <http://www.comune.sp.it/servizi/GuidaServizi/ludoteca.html>

Le classi delle scuole dell'Infanzia, primarie e secondarie di primo grado, per usufruire del prestito, devono iscriversi al servizio; per partecipare a progetti specifici e mattinate di gioco e lettura non è richiesta iscrizione.

Il costo dell'iscrizione annuale per gli utenti è di € 19,80  
Per le Scuole il costo dell'iscrizione annuale è di € 3,40

## **IL PERSONALE**

Il personale in servizio stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti; adotta un comportamento ed uno stile di lavoro ispirati ai criteri della più completa ed efficace soddisfazione dell'utenza, ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia. All'interno del Servizio sono presenti figure professionali diverse:

- N.2 Istruttrici culturali comunali che si occupano di:
  - organizzazione del servizio e ideazione e realizzazione di materiali promozionali e divulgativi, piccoli libri di fiabe, giochi, ecc.
  - scelta, catalogazione, conservazione di giochi, libri, riviste, videocassette, DVD;
  - progettazione e conduzione di laboratori;
  - rapporti con Scuole, enti, associazioni e quanti si occupano di bambini e ragazzi sul territorio
  - selezione dei progetti di attività di laboratorio creative e ricreative, rivolte a bambini, da soggetti privati, singoli o associati nei locali della Ludoteca;
  - allestimento degli spazi, ricerca e scelta dei materiali necessari alle attività previste;
  - consulenza sui materiali presenti.
  - monitoraggio di iscrizioni, presenze, prestito.
  
- N.1 Collaboratore comunale che si occupa di:
  - accoglienza
  - rilevazione delle presenze
  - prestito di giochi, libri e film e relativa registrazione
  - cura dei materiali presenti
  
- N.3 Ausiliarie della Cooperativa Sociale Realpass che svolgono attività di:
  - supporto e collaborazione
  - custodia, vigilanza e piccola manutenzione
  - pulizia

## **COSA C'È IN LUDOTECA**

A disposizione degli utenti 1250 giochi, 2850 libri e 1500 film utilizzabili sia nei locali della Ludoteca che a casa tramite il prestito.

Le dotazioni in uso hanno una specifica caratteristica di qualità verificata: giocattoli, libri, film, sono infatti preventivamente scelti, selezionati e acquistati secondo criteri di sicurezza e conformi alle disposizioni vigenti e corrispondenti alle finalità pedagogiche, culturali e sociali del servizio; I libri, giocattoli e video sono;

- catalogati e contraddistinti dall'indicazione del genere e dell'età a cui sono rivolti;
- avulsi da ogni strumentalizzazione commerciale e ideologica;
- Scelti secondo criteri di qualità, in buono stato e completi;
- Libri e giocattoli sono collocati in scaffali aperti e fruibili direttamente dagli utenti.
- I locali adibiti al gioco e alla lettura hanno arredi specifici per bambini in età 3/5 anni.

Ogni anno, nel mese di settembre, si effettua l'inventario finalizzato al controllo ed alla verifica dello stato di tutti i materiali presenti. Gli oggetti non più utilizzabili o deteriorati vengono eliminati e dove possibile sostituiti. Giocattoli, libri e film sono costantemente riordinati e disinfettati con materiali specifici. Libri e giocattoli rari perché ormai fuori produzione sono conservati in apposite vetrine. Molte sono le donazioni di libri e giocattoli usati da parte delle famiglie di bambini iscritti alla Ludoteca e non.

## QUANDO SI ACCEDE ALLA LUDOTECA

Periodo invernale

| Lunedì   | Martedì  | Mercoledì   | Giovedì  | Venerdì  | Sabato   |
|--|--|---|--|--|--|
| 9,00 - 13,00<br>• Servizio di prestito<br>• Attività per le Scuole   | Chiuso per programmazione attività esterne   | 9,00 - 13,00<br>• Servizio di prestito<br>• Attività per le Scuole                                  | 9,00 - 13,00<br>• Servizio di prestito<br>• Attività per le Scuole   | Chiuso per programmazione attività esterne   | 9,00 - 12,00<br>• Servizio di prestito<br>• Apertura all'utenza<br>• Attività di laboratorio |
| 15,00 - 18,30<br>• Apertura all'utenza<br>• Attività di laboratorio gestiti da personale qualificato esterno alla Ludoteca * | 15,00 - 18,30<br>• Servizio di prestito<br>• Apertura all'utenza<br>• Attività di laboratorio gestiti da personale qualificato esterno alla Ludoteca * | 15,00 - 18,30<br>• Attività di laboratorio gestiti da personale qualificato esterno alla Ludoteca * | 15,00 - 18,30<br>• Apertura all'utenza<br>• Attività di laboratorio gestiti da personale qualificato esterno alla Ludoteca * | 15,00 - 18,30<br>• Servizio di prestito<br>• Apertura all'utenza<br>• Attività di laboratorio gestiti da personale qualificato esterno alla Ludoteca * |  |

\* I laboratori gestiti da personale qualificato esterno alla Ludoteca prevedono un contributo, quale rimborso spese, da parte delle famiglie.

Periodo estivo.

In concomitanza con la chiusura delle scuole, il servizio funziona ad iscrizione a turni a numero chiuso per bambini in età 6/14 anni dalle ore 8,00 alle ore 13,00 tutte le mattine escluso il sabato.

In tale periodo è possibile, per tutti gli utenti iscritti alla Ludoteca, usufruire del servizio di prestito di libri, giocattoli e film tutti i giorni dalle ore 9,00 alle ore 12,00.

Per i bambini iscritti alla Ludoteca in età compresa tra i 3 e i 5 anni il servizio sarà fruibile dalle ore 9,00 alle ore 12,00 con le stesse modalità dell'inverno (I bambini in età 3/5 anni devono essere accompagnati da un adulto che si occupa di loro durante la permanenza).

La Ludoteca Civica è chiusa la vigilia di Pasqua, la vigilia di Natale ed il 31 dicembre; chiusure temporanee motivate possono essere predisposte dalla Direzione del Servizio.

Tutte le funzioni di ufficio, consulenza e gioco terminano quindici minuti prima della chiusura del servizio.

## **INFORMAZIONI SUL SERVIZIO DELLA LUDOTECA**

Tutte le informazioni relative al Servizio e al suo utilizzo sono disponibili in sede

- attraverso realizzazione, esposizione e distribuzione di materiale cartaceo esplicativo;
- con spiegazioni dettagliate alle famiglie durante la prima visita alla Ludoteca;
- tramite affissione di locandine, avvisi e comunicazioni in occasione di attività, laboratori, eventi in generale;
- attraverso distribuzione di brochure esplicative agli insegnanti e a tutti gli alunni che partecipano alle attività proposte. Sul sito web del Comune della Spezia
- nella pagina della Ludoteca nella Guida Servizi Comunali con informazioni sulle modalità di accesso al servizio (iscrizione, costi, orari, modulistica) e descrizione del servizio: sue finalità, organizzazione e attività proposte.
- nelle pagine dell'URP per tutte le comunicazioni

Inoltre

- tramite posta e posta elettronica per comunicazioni alle famiglie dei bambini iscritti
- tramite posta, posta elettronica, fax per comunicazioni alle Scuole
- sulla pagina facebook Ludoteca Civica La Spezia

## **DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

Gli utenti, sottoscrivendo l'iscrizione per l'accesso alla Ludoteca Civica e per la frequenza, si impegnano ad attenersi alle disposizioni di cui al Regolamento della Ludoteca Civica, approvato con Deliberazione Giunta Municipale n. 125 del 14/04/2005 a modifica della Deliberazione Giunta Municipale n. 1369 del 24/04/1985.

L'iscrizione, annuale intestata al bambino/a utente, dà diritto all'accesso ai locali della ludoteca e al prestito di giocattoli, libri, film. L'iscrizione deve essere effettuata da almeno uno dei genitori o da chi ne fa le veci ed è richiesto documento d'identità di colui che effettua l'iscrizione.

I bambini frequentanti il Servizio, qualora dovessero allontanarsi dalla struttura con persone diverse da chi ha effettuato l'iscrizione, potranno farlo solo su delega scritta dei genitori o da chi ne fa le veci con allegata copia del documento di identità del delegato/a manlevando il Comune della Spezia da qualsiasi responsabilità inerente alla autorizzazione stessa.

I genitori o chi ne fa le veci devono altresì autorizzare, tramite apposito modulo, le riprese di immagini o di altri materiali audiovisivi finalizzati a scopo divulgativo per motivi professionali o didattici collegati con le attività del Comune della Spezia.

Chi effettua l'iscrizione dichiara di aver preso visione del regolamento di gestione della Ludoteca Civica e si impegna a rispettare le norme del regolamento di accesso e prestito.

L'utente è tenuto a rispettare le regole della ludoteca, a pagare l'iscrizione, a rispettare gli orari e le norme elementari della convivenza civile.

E' tenuto inoltre a rispettare il divieto di fumare in qualsiasi spazio, è invitato a non abusare del telefono cellulare, a non recare danno a giochi, arredi e attrezzature.

Tutti gli utenti sono responsabili dei materiali che utilizzano e devono riporli in ordine dopo averli adoperati.

## **Responsabile del Servizio e dei Processi/Monitoraggio - Normativa di Riferimento**

### **RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

DIRIGENTE DEL SERVIZIO

Avv. Mario Piazzini

tel.0187 727403

indirizzo di posta elettronica: mario.piazzini@comune.sp.it

Palazzo Civico Piazza Europa, 1

Responsabile dei processi e della costruzione/monitoraggio degli standard di qualità

nome e cognome del Responsabile:

Funzionario Responsabile Dott. David Virgilio

tel.0187 727720

indirizzo di posta elettronica:david.virgilio@comune.sp.it

Palazzo Civico Piazza Europa, 1

### **NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza (*Convention on the Rights of the Child*), approvata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 20 novembre 1989 e ratificata dalla Stato Italiano con Legge n. 176 del 27 maggio 1991; in particolare l'attività della Ludoteca Civica si adegua all'Art.31 della Convenzione.

Deliberazione Giunta Municipale n. 3355 del 27/11/1984: Istituzione di una Ludoteca Comunale

Deliberazione Giunta Municipale n. 1369 del 23/04/1985: Approvazione del Regolamento Ludoteca Civica

Deliberazione Giunta Municipale n. 125 del 14/04/2005 a modifica della Deliberazione G.M. n.1369 del 24/04/1985

Deliberazione Giunta Comunale n.84 del 28.03.2011: Approvazione della Carta Nazionale delle Ludoteche Italiane. Linee Guida per la qualità del Servizio Ludoteca.



## COMUNICAZIONE E MONITORAGGIO DEGLI STANDARD DA PARTE DEL CITTADINO

Gli standard e gli impegni contenuti in questa COMUNICAZIONE sono validi a decorrere dal 1 gennaio 2012 e vengono aggiornati annualmente; tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, costi, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Comunicazione, così come tutta la modulistica in uso, scaricabile all'indirizzo:

<http://www.comune.sp.it/servizi/GuidaServizi/ludoteca.html>

### IMPEGNI:

Il Servizio svolge la propria attività secondo criteri di programmazione e miglioramento continuo, attraverso i quali individua i propri impegni che, di norma, portano alla definizione di nuovi standard per l'anno successivo

Per l'anno in corso il servizio si impegna a:

- Incremento del numero di utenti e iscrizioni;
- Incremento del numero di laboratori gestiti da personale esterno qualificato;
- Incremento del numero di prestiti;
- Rafforzamento delle relazioni e dei processi di rete con le istituzioni scolastiche, i servizi, pubblici e privati, e le attività del territorio cittadino, rivolti all'utenza infantile;
- Rilevamento periodico della customer satisfaction

### RECLAMI:

I cittadini hanno diritto a segnalare inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Comunicazione. Il rilevamento del disservizio può avvenire tramite: posta elettronica, posta, telefono, direttamente in sede

Il Servizio è tenuto alla verifica della motivazione del reclamo (motivato, immotivato, incompetente) e a dare, entro un tempo massimo di 30 giorni una risposta (negativa, positiva, comunicazione di rinvio all'Ufficio competente) effettuata secondo le modalità richieste dall'utente (fax, mail, ecc.) Il Servizio deve comunque attivare interventi per sanare il disservizio e/o evitarne la ripetizione

Per facilitare la trasmissione delle informazioni necessarie agli uffici per poter procedere, è disponibile l'accesso on-line al sistema Gestione Reclami segnalando tramite modulo predisposto reperibile all'indirizzo: [www.reclami.spezianet.it](http://www.reclami.spezianet.it)

Le segnalazioni potranno anche essere inoltrate

- tramite posta elettronica all'indirizzo: [ludoteca@comune.sp.it](mailto:ludoteca@comune.sp.it).
- per telefono al n. 0187 026112
- via fax al n.0187 026101
- di persona nei giorni e orari della Ludoteca Civica secondo i turni del personale

**STRUTTURA INTERNA DEPUTATA AL MONITORAGGIO DEGLI STANDARD E DELLA COMUNICAZIONE AL PUBBLICO  
MEDIANTE AFFISSIONE E WEB**

Nome: David Virgilio

Ufficio: Città dei Bambini

E- mail: david.virgilio@comune.sp.it

Telefono: 0187 727720

Luogo: Palazzo Civico Piazza Europa