

CARTA

**LUDOBUS
E LUDOTECA**

DEI

**SE
RV
ZI**



Sono lieto di presentare ai cittadini di Udine la *Carta della Qualità dei Servizi* offerti dal Comune di Udine.

Per ogni servizio specifico, la *Carta della Qualità dei Servizi* fissa le caratteristiche e i tempi delle varie attività che il Comune svolge a favore dei cittadini in quel settore particolare. Le *Carte* sono quindi uno strumento di informazione per far conoscere alla cittadinanza le modalità con le quali vengono erogati i servizi, ma sono anche uno strumento posto in mano ad ogni cittadino per *controllare* la qualità e l'efficienza di questi stessi servizi.

Per questi motivi, ogni Carta è articolata in tre sezioni. La prima sezione fornisce le informazioni relative alla *missione*, alla *finalità* e alle *caratteristiche* del servizio stesso. La seconda sezione riporta gli *standard di qualità garantiti* ai cittadini, mentre la terza sezione descrive la *disciplina dei rapporti* con i cittadini.

L'Amministrazione del Comune di Udine da me guidata e io personalmente riteniamo questo un documento molto significativo, e non un noioso adempimento legislativo. È per noi un'occasione di ascolto e di dialogo con la cittadinanza. Le *Carte della Qualità dei Servizi* sono uno strumento ulteriore di *partecipazione* e di *promozione alla partecipazione attiva dei cittadini* che la nostra Amministrazione ha voluto avviare insieme a tanti altri, molti dei quali presenti sul sito del Comune di Udine.

È mio obiettivo attivare nel prossimo futuro occasioni di confronto con i cittadini sui contenuti di queste *Carte*, che intendiamo aggiornare periodicamente.

Auspico che l'intera comunità udinese sia coinvolta nell'individuazione dei miglioramenti dei servizi offerti dalla nostra Amministrazione e chiedo pertanto a tutti i cittadini di continuare ad avanzare, anche grazie allo stimolo offerto da queste *Carte*, proposte, suggerimenti e critiche per il miglioramento dei servizi alla Città.

In sintesi, queste *Carte della Qualità dei Servizi* sono uno strumento per *farci conoscere* ulteriormente ma anche per *farci giudicare* e quindi *farci migliorare* continuamente.

A voi tutti, cittadine e cittadini carissimi, i nostri saluti più cordiali e rispettosi

Il sindaco, Furio Honsell e l'Amministrazione Comunale di Udine

Udine, 30 Marzo 2012

1. FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	6
1.1 La carta dei servizi - presentazione	6
a) <i>Premessa</i>	6
b) <i>La Carta dei servizi del Ludobus e della Ludoteca</i>	7
1.2 Princìpi generali	7
1.3 Finalità e Modalità di funzionamento dei servizi di Ludobus e Ludoteca	8
<i>Mission</i>	8
<i>LUDOBUS</i>	8
<i>Finalità generali del servizio Ludobus</i>	9
<i>Modalità di organizzazione e funzionamento del servizio Ludobus</i>	10
<i>Le attività del servizio Ludobus</i>	10
<i>Marchio</i>	11
<i>Caratteristiche degli interventi di animazione</i>	12
<i>Destinatari degli interventi</i>	12
<i>Accesso al servizio</i>	12
<i>Responsabilità</i>	13
<i>Assicurazione</i>	13
<i>Informazione</i>	14
<i>Privacy</i>	14
<i>Tessera Amico/a del Ludobus</i>	14
<i>Operatori</i>	14
<i>Materiali e sicurezza</i>	15
<i>Programmazione</i>	16
<i>Richieste</i>	16
<i>Formazione e aggiornamento</i>	17
<i>Analisi, ricerca e studio</i>	18
<i>Iniziative di sensibilizzazione sui diritti dell'infanzia</i>	18
<i>Informazione e documentazione</i>	18
<i>LUDOTECA</i>	18
<i>Finalità e caratteristiche generali del servizio di ludoteca</i> ...	18
1.4 Responsabile del servizio	20

2. STANDARD DI QUALITA' E DIRITTO DI RIMBORSO	22
2.1 Standard di qualità del servizio del Ludobus.	22
2.2 Verifica degli standard, partecipazione degli utenti al servizio e strumenti di tutela dell'utenza	25
<i>Monitoraggio</i>	25
3. RAPPORTI CON I CITTADINI	27
3.1 Reclami, suggerimenti e partecipazione	27

FINALITA', MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

CARTA DEI SERVIZI

1. FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

1.1 La carta dei servizi - presentazione

a) Premessa

La Carta dei Servizi è il documento con cui una Pubblica Amministrazione s'impegna formalmente in merito:

- alle caratteristiche essenziali del servizio cui la Carta si riferisce;
- alle modalità previste per accedere al servizio stesso e per fruirne;
- allo standard di qualità che si intende garantire;
- alle modalità stabilite per verificare il mantenimento degli impegni assunti con la Carta;
- alle regole stabilite per le procedure di reclamo e l'accesso a forme di risarcimento.

La Carta dei Servizi, pertanto, è uno strumento di tutela del cittadino che intende fruire di quel servizio e persegue i seguenti scopi:

- a) fornire le informazioni essenziali su principi, contenuti e caratteristiche del servizio, nonché sulle regole che disciplinano il rapporto tra l'Amministrazione e il cittadino, nel principio della trasparenza;
- b) consentire, ed anzi stimolare, il costante controllo della qualità del servizio reso, e di conseguenza l'individuazione e la definizione degli obiettivi di miglioramento con l'attivo coinvolgimento dell'utenza.

Considerati gli scopi sopra enunciati, la Carta dei Servizi deve essere intesa come uno strumento aperto, partecipativo e dinamico.

b) La Carta dei servizi del Ludobus e della Ludoteca

La Carta dei servizi del Ludobus e della Ludoteca si articola nelle seguenti parti:

- A. Principi generali
- B. Finalità e modalità di funzionamento del servizio
- C. Standard di qualità
- D. Rapporti con i cittadini

1.2 Principi generali

I servizi erogati dal Ludobus e dalla Ludoteca, in conformità all'art. 3 della Costituzione Italiana e nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, si uniformano ai seguenti principi generali:

- **eguaglianza:** a tutti i fruitori del servizio sono offerte medesime opportunità e stesso livello qualitativo del servizio senza discriminazioni di età, sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche;
- **imparzialità:** i comportamenti nei confronti dei fruitori sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- **continuità:** i servizi, compatibilmente con le risorse disponibili e nel rispetto della normativa vigente, sono svolti in modo regolare e continuo durante tutto l'anno, secondo un calendario che tiene conto degli obiettivi di gestione dell'Amministrazione Comunale, delle richieste ed esigenze dei cittadini, dell'estensione territoriale comunale e degli spazi disponibili, e sono inseriti stabilmente nella programmazione delle iniziative del Comune di Udine;
- **partecipazione:** è favorita la collaborazione di enti, associazioni, soggetti privati e cittadini nel funzionamento dei servizi ed è promossa la partecipazione delle famiglie, anche mediante la possibilità di presentare richieste, osservazioni, reclami, proposte e suggerimenti in merito ai servizi offerti;

- **efficienza ed efficacia:** i servizi sono organizzati in modo da impiegare nel modo più conveniente le risorse disponibili allo scopo di raggiungere la massima soddisfazione dei partecipanti e la valorizzazione professionale degli operatori, anche adottando criteri di flessibilità e di innovazione.

1.3 Finalità e Modalità di funzionamento dei servizi di Ludobus e Ludoteca

Mission

Sia il Ludobus che la Ludoteca sono servizi di interesse pubblico che si inseriscono nelle azioni che il Comune di Udine promuove per favorire il diritto al gioco di tutti i cittadini, con particolare riguardo all'infanzia e all'adolescenza.

LUDOBUS

Il servizio del Ludobus implementa, integra e sviluppa l'attività del Progetto Ludobus avviato nell'ottobre 1999 e promosso in attuazione della Legge 28 agosto 1997, n. 285 "Disposizioni per la promozione di diritti e opportunità per l'infanzia e l'adolescenza".

Il servizio si prefigge di dare pratica attuazione all'art. 31 della Convenzione Internazionale sui diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza (redatta a New York il 20 novembre 1989, ratificata dall'Italia con Legge 27 maggio 1991, n. 176), ai cui principi generali si ispira, che prevede:

"Gli Stati parti riconoscono al fanciullo il diritto al riposo e allo svago, a dedicarsi al gioco e ad attività ricreative proprie della sua età, ed a partecipare liberamente alla vita culturale ed artistica.

Gli Stati parti devono rispettare e promuovere il diritto del fanciullo a partecipare pienamente alla vita culturale ed artistica ed incoraggiano l'organizzazione di adeguate attività di natura ricreativa, artistica e culturale in condizioni di uguaglianza".

Si riconosce l'importanza che il gioco riveste nello sviluppo sociale, affettivo e cognitivo del bambino e, più in generale, nella formazione dell'individuo.

Finalità generali del servizio Ludobus

Il Ludobus è un servizio di animazione ludica itinerante di valenza culturale e educativa capace di sollecitare occasioni spontanee e organizzate di incontro e di gioco nei luoghi dove risiedono e vivono bambini, ragazzi, adolescenti, adulti e anziani, promuovendo la loro partecipazione nel rispetto della dignità e delle differenze di ognuno.

Il Ludobus si propone di:

- sottolineare la centralità e l'importanza del gioco nello sviluppo dell'individuo
- assegnare al tempo del gioco la stessa dignità e valenza del tempo dell'apprendimento
- favorire la trasmissione della memoria e della cultura ludica, attraverso la riscoperta e la rielaborazione di giochi tradizionali delle diverse culture e la ricerca e la sperimentazione di nuove forme ludiche
- valorizzare il gioco ed il giocattolo quale tramite nella relazione tra bambini e bambini e tra bambini e adulti e in generale tra le persone
- raccogliere, attraverso opportune forme di ascolto e di partecipazione, le esigenze e i bisogni espressione del territorio.

Viene posta particolare attenzione a:

- promuovere il gioco autonomo e spontaneo
- favorire l'autonomia, la partecipazione, il protagonismo e l'intraprendenza dei bambini
- educare gradualmente alla valutazione del rischio
- stimolare la fantasia, l'immaginazione, la creatività e le capacità individuali
- favorire i giochi di gruppo, la socializzazione, l'interazione, la comunicazione, la cooperazione, la sperimentazione, il rispetto reciproco, l'instaurarsi di relazioni positive con gli altri

- sperimentare le attività culturali, espressive e creative
- stimolare i giochi di movimento, di scoperta e di avventura
- valorizzare le diversità culturali
- incentivare il contatto con la natura e l'ambiente circostante.

Il Ludobus si propone in particolare di:

- offrire occasioni di incontro e di gioco per tutti i cittadini, prevalentemente nel territorio del Comune di Udine)
- promuovere la realizzazione, la conoscenza e l'utilizzo degli spazi per il gioco e delle aree verdi presenti nel territorio.

Modalità di organizzazione e funzionamento del servizio

Ludobus

Per prima cosa, per realizzare il servizio di ludobus è necessario... un Ludobus.

Le attività previste dal servizio vengono realizzate con l'ausilio di un mezzo mobile appositamente attrezzato dal punto di vista tecnico e strutturale denominato Ludobus.

Il Ludobus trasporta giochi e organizza attività di animazione nelle piazze, nei parchi, nelle scuole, nelle strade e nelle aree verdi.

Il Ludobus mette a disposizione giochi e giocattoli, propone attività ricreative, ludiche, culturali, sportive, di laboratorio e allestisce spettacoli di animazione teatrale, musicale e circense.

Il Ludobus si reca dove vivono i bambini per stimolarli a giocare grazie ai materiali in dotazione e alle idee che vengono proposte e per far loro vivere nuove esperienze.

Il Ludobus rivitalizza e anima in maniera giocosa luoghi e contesti che non sono destinati espressamente al gioco, creando relazioni positive.

Il Ludobus è un modo di ovviare alla carenza di possibilità di giocare ed è un utile complemento alle azioni per un generale miglioramento della qualità della vita.

Le attività del servizio Ludobus

Il Servizio del Ludobus si articola nelle seguenti attività principali

ATTIVITÀ	DESCRIZIONE
Interventi di animazione	<p>Gli interventi di animazione rientrano nelle seguenti tipologie principali:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ animazione ludica, ricreativa e sportiva (giochi tradizionali, giochi di altre culture, giochi di movimento, giocoleria, arti circensi, trampoli, veicoli su ruote) ▪ laboratori creativi, espressivi e artistici (costruzione di giocattoli, aquiloni, strumenti musicali, burattini; atelier di arte, pittura, mosaico; realizzazione di esperimenti scientifici) ▪ ludoteca itinerante ▪ spettacoli che coinvolgono in maniera attiva i partecipanti (clown, magia, burattini, giocoleria, acrobatica).
Incontri di formazione e aggiornamento	<p>Gli incontri di formazione e aggiornamento riguardano i principi di pedagogia del gioco, la promozione dei diritti dell'infanzia, le tecniche di animazione, l'organizzazione di laboratori creativi ed espressivi, l'approfondimento di tecniche di partecipazione dei minori alla vita sociale.</p>
Attività di analisi, ricerca e studio	<p>Le attività di analisi, ricerca e studio prevedono approfondimenti sulla cultura e sulle pratiche del gioco.</p>
Iniziative di sensibilizzazione sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza	<p>Le iniziative di sensibilizzazione sui diritti riguardano le attività di promozione, diffusione e attuazione della Convenzione Internazionale sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza e delle altre Convenzioni Internazionali sui diritti dell'uomo, in particolare sul diritto al gioco, alla socialità, all'espressione e alla cittadinanza.</p>
Attività di informazione e documentazione.	<p>Le attività di informazione e documentazione riguardano la pubblicità e la comunicazione delle iniziative del Ludobus e la realizzazione di un archivio video-fotografico delle stesse.</p>

Marchio

Il logo del Ludobus del Comune di Udine è registrato, contraddistingue il veicolo, il materiale informativo, gli operatori

ed identifica inequivocabilmente le attività del servizio, a tutela e garanzia dei fruitori.

Caratteristiche degli interventi di animazione

Gli interventi di animazione si svolgono in luoghi accessibili al pubblico (aree verdi, parchi gioco, piazze, strade, cortili scolastici, centri commerciali), prevalentemente e preferibilmente all'aperto.

Gli interventi di animazione sono programmati dal Comune di Udine, anche tenendo conto delle richieste pervenute, e possono essere inseriti in manifestazioni/eventi particolari (sagre, feste, rassegne).

In base alle attività previste, al contesto e alla durata dell'intervento, si prevede un numero adeguato di operatori e una congrua dotazione di attrezzature e materiali.

Di norma gli interventi hanno una durata di due ore effettive, con la partecipazione di tre o più operatori, tali da assicurare, in linea di massima, un rapporto ottimale operatore/utenti pari a 1/15 nelle attività di laboratorio e pari a 1/25 nelle attività di gioco.

Destinatari degli interventi

Le attività del Ludobus coinvolgono tutti: bambini, ragazzi, adolescenti, adulti, anziani e famiglie.

Accesso al servizio

Gli interventi di animazione sono accessibili a tutti gli interessati, senza pagamento di alcun onere.

Gli interventi realizzati in scuole, centri ricreativi e comunità possono essere riservati ai soli studenti e/o iscritti.

Per attività diverse (corsi, interventi in contesti privati, ecc.) può essere richiesta una quota di partecipazione così come previsto dal tariffario approvato annualmente dalla Giunta Comunale e visionabile sul sito www.udine.comune.it alla sezione Udine città dei bambini, Ludobus, Moduli e Tariffe.

Responsabilità

Il Servizio Ludobus collabora con i genitori, le famiglie e le agenzie educative al fine di contribuire al processo di autonomia, responsabilità e autotutela dei minori.

Il Servizio Ludobus si impegna a mettere in atto tutte le misure necessarie a garantire la sicurezza dei partecipanti nello svolgimento delle attività.

Gli interventi di animazione si svolgono con la partecipazione di operatori specializzati e qualificati, tra i quali è individuata la figura del referente, cui spetta il compito di sovrintendere e coordinare le attività programmate, verificare e monitorare il corretto svolgimento del servizio, valutare eventuali problematiche e criticità, mantenere i rapporti con l'utenza in genere e i rappresentanti delle istituzioni.

Agli operatori non spetta l'obbligo di vigilanza sui minori, rimanendo tale responsabilità in capo ai genitori e precettori, secondo quanto disposto dagli artt. 2047 e 2048 del Codice Civile. Durante gli interventi di animazione, i minori non si intendono quindi affidati agli operatori del Ludobus. In caso di interventi realizzati in istituti scolastici, centri ricreativi e sportivi o comunità, la responsabilità rimane in carico ai docenti e agli operatori a cui sono affidati i minori.

In caso di infortunio occorso ai partecipanti gli operatori provvederanno a:

- informare con tempestività il genitore o tutore
- chiedere l'intervento del 118 in relazione alla gravità dell'incidente.

Il Ludobus ha in dotazione una cassetta di pronto soccorso e dispone durante gli interventi di un telefono cellulare di servizio.

Assicurazione

Viene stipulata apposita assicurazione a copertura della responsabilità civile verso terzi.

Informazione

È data informazione di ogni attività pubblica programmata tramite volantini, locandine, comunicati a mezzo stampa, radio, televisione e internet.

Privacy

Durante gli interventi di animazione può essere effettuata una documentazione video-fotografica delle attività, che può essere diffusa pubblicamente a mezzo stampa o video.

Qualora vi siano, da parte dei genitori, ragioni di impedimento alla ripresa e diffusione delle immagini dei minori presenti agli interventi, è necessario darne tempestiva segnalazione agli operatori. In ogni altro caso, trattandosi di eventi a carattere pubblico, ci si ritiene autorizzati alla diffusione delle riprese per motivi istituzionali e non a carattere commerciale.

Tessera Amico/a del Ludobus

Allo scopo di premiare e incentivare la partecipazione dei bambini agli interventi di animazione, è prevista la distribuzione della tessera “Amico/a del ludobus”.

La tessera viene rilasciata senza formalità ai minori che la richiedono. Sulla tessera viene apposto un timbro per ogni partecipazione agli interventi del ludobus. Il raggiungimento di 5, 10 e 20 timbrature dà diritto a ritirare un premio simbolico, per il quale è richiesta la sottoscrizione di una ricevuta da parte del genitore.

La tessera è personale e non ha scadenza.

Operatori

Il servizio è gestito avvalendosi di personale dipendente e collaborazioni esterne.

Gli operatori impiegati negli interventi di animazione sono in possesso dei seguenti requisiti minimi:

- diploma di scuola secondaria di secondo grado con corso di studi almeno quadriennale
- età non inferiore ai 18 anni.

Costituiscono titoli di preferenza documentate esperienze professionali con bambini e ragazzi con la qualifica di animatore e la frequenza di corsi di formazione e aggiornamento, seminari e corsi di specializzazione sull'animazione e sul gioco, organizzati da enti, istituzioni e associazioni qualificati e riconosciuti.

In casi particolari (e comunque non superiori al 10% degli operatori complessivamente impiegati) si può derogare dal requisito del titolo di studio in presenza di competenze specifiche e significative esperienze acquisite e documentate.

Gli operatori non devono essere in attesa di giudizio definitivo né essere stati condannati per reati che comprendano abusi, molestie o violenze verso minori. Gli operatori possono essere affiancati da personale volontario e tirocinanti.

Durante gli interventi di animazione gli operatori del Ludobus indossano un tesserino e/o un abbigliamento che li rendano riconoscibili e ne permettano l'identificazione.

Nel rapporto con i partecipanti gli operatori assicurano un comportamento corretto e rispettoso, disposto all'ascolto e non lesivo della dignità del cittadino.

Materiali e sicurezza

I materiali utilizzati durante gli interventi di animazione sono:

- giochi e giocattoli con marchio CE attestante la conformità alle prescrizioni di legge
- attrezzature ginniche, sportive o destinate ad essere usate collettivamente nei parchi giochi
- manufatti artigianali, non reperibili in commercio, realizzati a regola d'arte e costruiti appositamente allo scopo di sviluppare abilità particolari
- attrezzi e utensili vari (es.: forbici, martelli, pinze, pennelli)
- materiali di recupero e di riciclo (es.: tappi di bottiglia, tessere per mosaico, carta, cartone, legno)
- materiali di consumo (es.: carta, penne, nastro adesivo, colla).

È cura degli operatori dare indicazioni sul corretto utilizzo di giochi, materiali ed attrezzature secondo le prescrizioni, le avvertenze e le istruzioni riportate dal costruttore e suggerire ai bambini giochi e giocattoli adeguati all'età e adatti alle loro abilità.

I giochi e i materiali utilizzati sono soggetti a verifiche sullo stato di igiene e usura, al fine di garantirne la sicurezza.

Le attrezzature sono sottoposte a periodici interventi di manutenzione, pulizia e vengono all'occorrenza reintegrate.

Programmazione

Sono predisposti calendari degli interventi di animazione, costantemente aggiornati.

Richieste

Gli interventi del Ludobus possono essere richiesti da enti pubblici, enti locali (province, comuni singoli o associati), associazioni (di volontariato, culturali, sportive, di categoria, pro loco), comitati, istituti scolastici di ogni ordine e grado (pubblici e privati), enti territoriali, centri di aggregazione, ricreatori, parrocchie e oratori, ditte, cooperative, aziende e privati.

La richiesta deve essere presentata almeno 30 giorni prima dell'evento e comunque non prima del mese di dicembre antecedente l'anno di programmazione. Eventuali richieste pervenute dopo tale termine potranno essere prese in considerazione compatibilmente con le esigenze organizzative.

La richiesta può essere effettuata a mezzo posta, fax, internet utilizzando l'apposita modulistica disponibile sul sito www.udine.comune.it alla sezione Udine città dei bambini, Ludobus, Moduli e Tariffe.

Il richiedente deve assicurare l'osservanza e il rispetto di quanto previsto dalla presente Carta dei servizi. Il richiedente è tenuto a:

- pubblicizzare adeguatamente l'evento, segnalando la presenza del Ludobus quale servizio del Comune di Udine, concordando l'eventuale inserimento del logo

- provvedere alle autorizzazioni e permessi necessari per la realizzazione dell'intervento
- assumersi eventuali oneri (imposte, contratti, ecc.)
- assicurare l'accessibilità, l'agibilità, il rispetto delle norme vigenti in ordine al luogo di svolgimento dell'attività.

È facoltà del richiedente reperire un eventuale luogo coperto dove svolgere l'intervento in caso di maltempo.

Il referente del Ludobus, qualora accerti il verificarsi di condizioni ostative allo svolgersi in sicurezza dell'intervento, si riserva di non effettuare o di sospendere l'attività.

I costi degli interventi, a carico del richiedente, sono fissati annualmente dall'Amministrazione Comunale.

Il Comune di Udine s'impegna a dare risposta scritta alla richiesta d'intervento entro 15 giorni dal ricevimento della stessa.

Le richieste sono esaminate dando priorità ai seguenti criteri:

1. congruità rispetto alla programmazione annuale degli interventi
2. luogo di svolgimento, con preferenza agli interventi realizzati nel territorio dell'Ambito
3. ordine cronologico di arrivo.

Formazione e aggiornamento

Il Servizio Ludobus promuove occasioni di aggiornamento, formazione e qualificazione sulla cultura e sulle pratiche del gioco, rivolti agli operatori, agli animatori, ai docenti, ai mediatori culturali, ai genitori e ai cittadini in generale.

Il Servizio Ludobus favorisce la partecipazione degli operatori a convegni, corsi e manifestazioni a livello nazionale ed internazionale inerenti il gioco e l'animazione.

Il Comune di Udine aderisce ad associazioni nazionali e/o internazionali che hanno lo scopo di promuovere la cultura ludica e il diritto al gioco.

Analisi, ricerca e studio

Il Servizio Ludobus realizza attività di analisi, ricerca e studio sulla cultura del gioco, sui giochi tradizionali e sulle nuove forme ludiche, sulla progettazione di aree gioco, promuovendo anche la produzione di pubblicazioni e la realizzazione di mostre su tali argomenti. Collabora con enti e istituti di ricerca e studio.

Iniziative di sensibilizzazione sui diritti dell'infanzia

Il Servizio Ludobus promuove la conoscenza e l'attuazione delle Convenzioni Internazionali sui diritti dell'uomo, con particolare riferimento alla Convenzione sui diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza redatta a New York il 20 novembre 1989, ratificata dall'Italia con Legge 27 maggio 1991, n. 176.

Realizza attività di sensibilizzazione quali incontri, conferenze, manifestazioni, pubblicazioni e promuove, favorisce e appoggia iniziative finalizzate a creare le condizioni più favorevoli per la pratica attuazione del diritto al gioco.

Valorizza la capacità creativa e di giudizio della realtà che i bambini sanno esprimere; favorisce forme di partecipazione dei bambini affinché pratichino nel concreto il diritto di cittadinanza.

Informazione e documentazione

Il Servizio Ludobus garantisce una comunicazione efficace sulle iniziative realizzate. Effettua una documentazione sulle attività svolte, mediante la raccolta e l'archiviazione di documenti e immagini, finalizzata alla valutazione e alla riflessione critica. Cura inoltre la raccolta di pubblicazioni su argomenti inerenti il gioco e la cultura ludica.

LUDOTECA

Finalità e caratteristiche generali del servizio di ludoteca

La Ludoteca è un servizio di interesse pubblico prestato in un luogo intenzionalmente destinato e dedicato all'esperienza del gioco e alla promozione della cultura ludica.

La Ludoteca utilizza in maniera esclusiva locali appositamente attrezzati per favorire la pratica di attività ludiche ed è dotata di un'ampia varietà di giochi, giocattoli e materiali.

La Ludoteca offre ai fruitori di ogni età, e in particolare ai minori, la possibilità di dedicarsi liberamente alle attività ludiche, di trovare compagni di gioco, di avvalersi della competenza di personale con adeguata formazione ed esperienza nel campo dell'animazione socio-educativa e ricreativa.

La Ludoteca è un luogo di svago, di socializzazione, di integrazione e di educazione. Attraverso il gioco e l'animazione promuove il benessere, lo stare bene, il divertimento e il piacere dei fruitori.

Nella programmazione e nelle proposte di attività, così come nell'offerta di giocattoli e materiali di gioco, la Ludoteca rispetta le differenze di genere, di età, etniche e culturali. La Ludoteca si attiva per la riduzione degli handicap che inibiscono l'accesso al gioco dei soggetti con deficit.

La Ludoteca, oltre ad essere uno spazio fisico, è anche lo spazio ideale della libertà, dell'immaginazione, della fantasia e della creatività.

La Ludoteca contribuisce alla formazione e all'educazione dell'individuo, allo sviluppo dell'autonomia e della responsabilità; educa al rispetto delle regole, alla convivenza civile, all'incontro con l'altro.

La Ludoteca s'inserisce a pieno titolo nella rete dei servizi socio-culturali ed educativi del territorio di riferimento.

La Ludoteca offre alle famiglie un sostegno alla funzione genitoriale, favorendo la possibilità di trascorrere del tempo con i propri figli, di giocare con loro, di osservarli in un contesto collettivo extra-familiare, di incontrare altri genitori, nel rispetto delle diverse scelte educative di ciascuna famiglia.

In Ludoteca sono presenti spazi e materiali che permettono la pratica del gioco simbolico e di imitazione, del gioco di movimento, dei giochi di costruzione, dei giochi d'ingegno e dei

giochi di società. Possono essere previsti spazi e attrezzature per videogiochi e per la lettura. Possono essere attivati laboratori creativi e/o espressivi e di costruzione di giocattoli. Possono essere organizzati tornei ed eventi ludici, mostre e conferenze sul gioco.

La Ludoteca può attivare il prestito a domicilio di giochi e giocattoli.

La Ludoteca è aperta al pubblico di ogni età in orari prestabiliti e può accogliere scolaresche in orari dedicati.

La Ludoteca non si configura come servizio di custodia dei minori.

Il servizio di Ludoteca, in quanto servizio nuovo, sta svolgendo le sue funzioni in modo discontinuo e sperimentale alla data di redazione della presente Carta: La continuità e regolarità di funzionamento e di apertura al pubblico sarà assicurata a partire dal 2° semestre dell'anno 2012.

1.4 Responsabile del servizio

Referente responsabile dell'attuazione della Carta:
dott. Filippo Toscano

Dirigente del Servizio: dott. Filippo Toscano
Responsabile di Unità Organizzativa: dott.ssa Stefania Braidotti
Referente: Paolo Munini.

STANDARD DI QUALITA' E DIRITTO DI RIMBORSO

CARTA DEI SERVIZI

2. STANDARD DI QUALITA' E DIRITTO DI RIMBORSO

2.1 Standard di qualità del servizio del Ludobus

Sulla base dei principi generali e delle caratteristiche del servizio, si indicano i fattori di qualità più importanti.

Si individuando altresì gli standard concreti che il servizio si impegna a rispettare nei confronti dei cittadini, riferiti agli interventi complessivi svolti nell'anno solare.

FATTORI PRESI IN CONSIDERAZIONE AI FINI DELLA DETERMINAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	INDICATORI	STANDARD	RIMBORSO
Professionalità degli operatori	riconoscibilità degli operatori mediante dotazione di cartellini e/o abbigliamento specifico	100%	Sì (in caso di ingresso a pagamento, 1 ingresso gratuito a pagamento)
	livello di soddisfazione sulla capacità di relazione degli operatori	almeno il 90% dei questionari dei fruitori esprime una valutazione sufficiente	
	reclami	≤ 1% dei fruitori	

FATTORI PRESI IN CONSIDERAZIONE AI FINI DELLA DETERMINAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	INDICATORI	STANDARD	RIMBORSO
	livello di soddisfazione dei fruitori sulla correttezza dei comportamenti degli operatori	almeno il 90% dei questionari dei fruitori esprime una valutazione sufficiente	
Informazione	pubblicità degli interventi su sito internet	100%	
	tempi di risposta alle richieste di informazione sul servizio	≤ 5 giorni	
Partecipazione dei cittadini e delle associazioni del territorio	numero di questionari compilati nell'anno	≥ 100	
	numero di enti e associazioni coinvolte	≥ 20	
	tempo di attesa per la risposta alla ricezione di un reclamo	≤ 10 giorni	sì (1 ingresso gratuito in Ludoteca)
	modulistica per la richiesta di intervento di semplice uso	sì	

FATTORI PRESI IN CONSIDERAZIONE AI FINI DELLA DETERMINAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	INDICATORI	STANDARD	RIMBORSO
Richieste di intervento	tempo di attesa per la risposta alle richieste di intervento	≤ 15 giorni	
	rimborso per mancato svolgimento dell'intervento	sì	sì
Precisione e affidabilità	numero di reclami pervenuti	max 1% sul numero di utenti	
	pulizia e igiene dei giochi e delle attrezzature	minimo 1 volta al mese	
Gradimento dell'utenza	media minori presenti per intervento	≥ 25	
	livello di soddisfazione dei minori	almeno il 70% esprime una valutazione sufficiente	
	livello di soddisfazione delle famiglie	almeno il 70% esprime una valutazione sufficiente	
	livello di soddisfazione dei committenti	almeno il 70% esprime una valutazione sufficiente	

FATTORI PRESI IN CONSIDERAZIONE AI FINI DELLA DETERMINAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	INDICATORI	STANDARD	RIMBORSO
Innovazione e varietà degli interventi e dei relativi contenuti	incremento annuale della dotazione dei giochi	almeno 10 nuove acquisizioni	
	innovazione annuale delle tipologie di intervento	almeno 2 nuove tipologie	
	varietà dei giochi e giocattoli	almeno 100 giochi/giocattoli a disposizione	

2.2 Verifica degli standard, partecipazione degli utenti al servizio e strumenti di tutela dell'utenza

Monitoraggio

Il Comune s'impegna a monitorare la qualità dei servizi erogati mediante:

- la valutazione degli esiti delle rilevazioni effettuate tra gli utenti sulla qualità percepita dei servizi;
- la valutazione sistematica dei reclami e dei suggerimenti provenienti dagli utenti e dai cittadini.

Il Comune di Udine s'impegna ad effettuare con periodicità annuale una rilevazione sulla qualità percepita del servizio di Ludobus e Ludoteca mediante questionari rivolti agli utenti dei servizi o altri strumenti.

RAPPORTI CON I CITTADINI

CARTA DEI SERVIZI

3. RAPPORTI CON I CITTADINI

3.1 Reclami, suggerimenti e partecipazione

I destinatari diretti e indiretti del servizio possono presentare osservazioni, proposte, suggerimenti in forma orale e scritta, direttamente agli operatori o via telefono, fax, posta, e-mail ai seguenti recapiti:

U.O. Ludobus
Viale Ungheria, 15 – 33100 Udine
Tel: 0432 271677 – 770 Fax: 0432 271687

oppure a:

Ufficio Relazioni con il Pubblico - U.R.P. Udine
via Lionello n. 1 - secondo piano, lato sud
Tel. 0432/271616-271621 Fax 0432/271355
e-mail: urp@comune.udine.it

Sono sviluppati opportuni strumenti per favorire la partecipazione alla programmazione e progettazione delle attività del servizio Ludobus.

Gli utenti e gli interessati, anche in forma associata, possono presentare (nelle forme sopradescritte) reclami o segnalazioni di criticità e disfunzioni in ordine allo svolgimento del servizio. I reclami devono essere sottoscritti e contenere generalità, indirizzo e reperibilità del soggetto proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il responsabile del Servizio, svolti gli accertamenti del caso, si attiva per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo e si impegna a rispondere in forma scritta entro 15 giorni dalla sua ricezione.

www.comune.udine.it

CARTA DEI SERVIZI