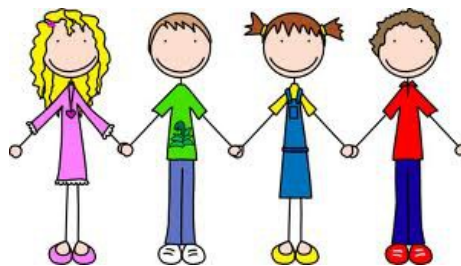




Comune di AVETRANA

Provincia di Taranto

CARTA dei SERVIZI



Ente gestore:
Cooperativa Sociale SAN BERNARDO arl - Onlus

Che cos'è la carta dei servizi

La carta dei servizi si configura come uno strumento con il quale l'Amministrazione e l'ente gestore si impegnano formalmente nell'individuazione degli standard di qualità di un servizio, nella fattispecie della *Ludoteca Social Point*, 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.

Le norme di riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/1/1994 "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici" e la Legge 8 novembre 2000 n° 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

La carta dei servizi rappresenta l'impegno del nostro ente nel definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione
- tempestività delle risposte
- accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi
- correttezza e regolarità gestionale

Per tradurre operativamente tali principi, il Comune di Avetrana e l'ente gestore hanno adottato strumenti e procedure idonee a:

- definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia
- semplificare gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi
- gestire i reclami

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 Social Point* è pensata come un luogo intenzionalmente educativo e non solo ricreativo che ha come obiettivi la socializzazione tra bambini, tra bambini e adulti e tra adulti; 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.



LA LUDOTECA

La Ludoteca è un servizio di interesse pubblico che si configura come un luogo intenzionalmente destinato e dedicato al gioco, quale valore fondante della cultura, della formazione, e dell'esperienza umana.

Essa offre ai minori, l'opportunità di dedicarsi liberamente ad attività ludiche, di trovare compagni di gioco e di avvalersi della competenza del personale specializzato.

Tutti gli spazi sono organizzati per promuovere i diritti dell'infanzia e attuare la 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.

Le attività ludiche tendono a:

- favorire e sostenere iniziative finalizzate a creare le condizioni più favorevoli per la pratica attuazione del diritto al gioco;
- valorizzare la capacità creativa e di giudizio della realtà che i bambini sanno esprimere;
- favorire forme di partecipazione dei bambini affinché pratichino nel concreto il diritto di cittadinanza.

La Ludoteca è organizzata in locali appositamente attrezzati ed è dotata di un'ampia varietà di giochi, giocattoli e materiali.

Tipologie di giochi, attività e servizi offerti:

- Giochi di imitazione/simbolici
- Giochi che prevedono l'utilizzo di costruzioni
- Giochi logici
- Giochi che portano il bambino all'acquisizione di regole e comportamenti socialmente condivisi dal gruppo.
- Role play
- Giochi di movimento

- Attività strutturate attraverso l'utilizzo del pc.
- Giochi da tavolo che mirano allo sviluppo dell'attenzione selettiva.

LA PROGETTAZIONE EDUCATIVA-PEDAGOGICA

Le attività programmate sono finalizzate allo sviluppo armonico e globale del ragazzo (area cognitiva, sociale, emotiva, comunicativa e psicomotoria) nonché alla formazione della propria autostima e comprendono: giochi di manipolazione, espressione grafico-pittorica, ascolto ed espressione musicale, giochi di abilità e coordinazione, psicomotricità, giochi di socializzazione, gioco simbolico e gioco di scoperta.

Il bambino interagirà con l'adulto in un ambiente che ha la sua organizzazione spazio-temporale progettata sul bambino.

Saranno privilegiate le attività manuali, artistiche, drammaturgiche, psicomotorie, le pratiche ecologiche e la cittadinanza attiva.

Lo sviluppo della personalità, come propone Gardner, avviene sin da piccoli e sin da piccoli, i ragazzi hanno bisogno di sviluppare le intelligenze multiple ed emotive, devono cioè crescere in un ambiente che permette loro di conoscersi, muoversi, parlare, esprimere le proprie emozioni.

Con questo scopo le attività sono strutturate dando spazio alle molteplici discipline che permettono uno sviluppo armonico e sereno in un ambiente ampio che presenta arredi fissi e mobili: tenendo sempre presente di coinvolgere attraverso i vari campi di esperienza, tutti i traguardi di sviluppo.

La lettura, ha un ruolo importantissimo, perché attraverso la lettura di fiabe, racconti e storie si stimola la fantasia e sviluppare in loro capacità di tipo meta cognitivo.

Inoltre, condividendo l'idea "della zona di sviluppo prossimale" di Vygtsky gli operatori del centro, coinvolti all'interno del servizio ludoteca, saranno attenti nell'osservazione delle varie tappe di sviluppo dei bambini al fine di potenziarne le abilità.

Tutte le attività proposte avverranno secondo una modalità comunicativa che mira a trasmettere le proprie emozioni, esprimere i propri sentimenti, dimostrare affetto e socializzare.

Il personale della ludoteca si impegna 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;
- riunioni periodiche con i genitori per verifiche, colloqui e per la programmazione dell'attività educativa e dell'organizzazione interna.

A CHI SI RIVOLGE

La ludoteca si rivolge ai minori di età compresa fra i 3-5 anni, e dai 6 ai 10 che intendono fare esperienza di gioco allo scopo di favorire lo sviluppo personale, la socializzazione, l'educazione all'autonomia e alla libertà di scelta al fine di valorizzare le capacità creative ed espressive.

ATTIVITA' E SERVIZI

Come già detto, riconosciamo il ruolo fondamentale del gioco, come strumento formativo di vitale importanza per lo sviluppo globale del bambino che lo utilizza per costruire i propri modelli di comportamento e di conoscenza del mondo che lo circonda.

Ragione per la quale, nella ludoteca, tutte le attività che vengono proposte ai bambini, sono espresse in forma ludica.

Le varie attività si realizzano non solo con l'organizzazione di giochi e l'uso di giocattoli, ma anche attraverso diversi laboratori:

- Laboratorio di teatro, danza, pittura e arti grafiche;
- laboratorio di decoupage;
- laboratorio di musicoterapia;
- laboratorio che mirano a favorire lo sviluppo della competenza emotiva;
- laboratorio creativo/manipolativo con argilla e con materiale povero;

In Ludoteca inoltre si organizzano:

- incontri, manifestazioni, eventi, convegni, mostre e seminari inerenti il gioco e il giocattolo
- animazioni tematiche.
- giochi all'esterno e in altre strutture/contesti.
- Formazione sul gioco, il giocattolo e l'attività ludica.
- iniziative di partecipazione della cittadinanza.
- Documentazione, informazione, consulenze riguardo al gioco e al giocattolo.

PERSONALE

Tutto il personale impegnato nel servizio (educatori e ausiliari) sono professionisti formati ad:

- accogliere i bambini e le famiglie con gentilezza;
- Essere sempre disponibili all'ascolto;
- Programmare le attività di gioco;
- 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;
- Garantire il rispetto delle norme di comportamento contenute nel regolamento interno della ludoteca.

Essi presentano le seguenti caratteristiche:

- Saper giocare con e senza materiale ludico.
- Avere la capacità di proporre giochi e di spiegare regole.
- Avere una buona conoscenza della cultura ludica.
- Conoscere i principi di catalogazione e classificazione dei giochi.
- Avere una conoscenza generale delle differenti reti di fabbricazione, di edizione, di distribuzione del materiale ludico e degli autori dei giochi.
- Saper programmare le attività.
- Avere conoscenze di base di pedagogia e di psicologia dell'età evolutiva
- Saper gestire le dinamiche di gruppo e le relazioni interpersonali

Al contempo possiedono le seguenti attitudini:

- Saper mettersi in gioco
- Avere capacità di ascolto nei confronti degli utenti e attenzione nel cogliere proposte e suggerimenti
- Aver la predisposizione a lavorare in équipe

al fine di poter:

- Favorire e promuovere la libera scelta del gioco, dei materiali e dei propri compagni di gioco;
- Rispettare il gioco e il non-gioco
- Conoscere i giochi, presentarli, trasmettere le regole e adattare ai diversi utenti e alle differenti situazioni
- Essere garante delle regole del gioco, delle regole del luogo e del rispetto tra i giocatori
- Valorizzare il patrimonio ludico con una dotazione varia di giochi e giocattoli, appartenenti a varie epoche e differenti culture
- Favorire la partecipazione attiva dei bambini/adolescenti;
- Promuovere atteggiamenti e comportamenti sostenibili dal punto di vista ambientale, culturale e sociale;
- Essere attento a mantenere la neutralità del luogo ludoteca dal punto di vista politico, religioso e culturale
- Essere disponibile e avere un comportamento accogliente Favorire la relazione genitori/figli attraverso la pratica del gioco

ORARI DI APERTURA

La ludoteca è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 15 alle ore 19

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

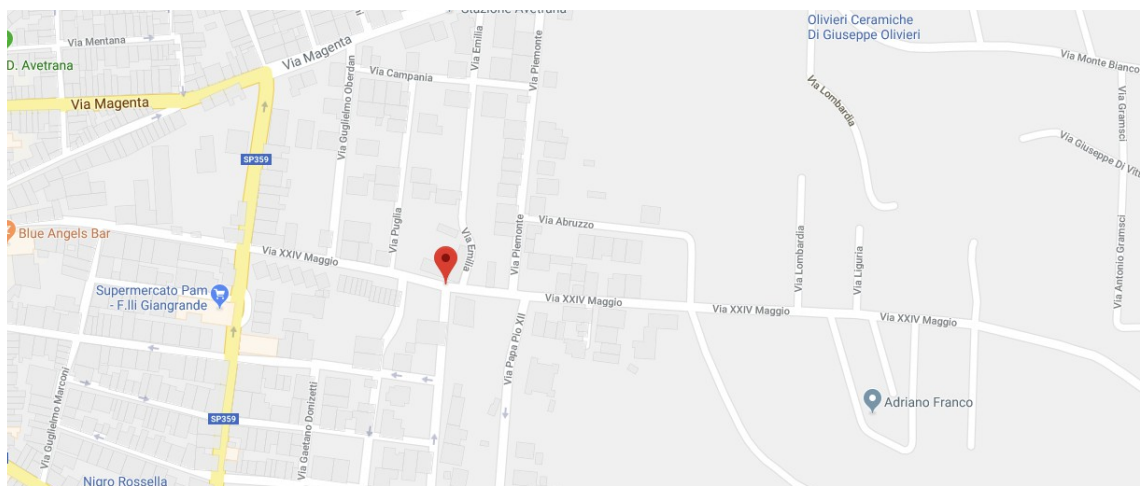
COSTO DEL SERVIZIO

Il servizio prevede un'iscrizione annuale decorrente dalla data di pagamento. La quota di iscrizione viene deliberata annualmente dalla Giunta comunale.

COME SI ACCEDE

DOVE SIAMO?

AVETRANA- Via XXIV Maggio



LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

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

La valutazione del servizio viene attuata facendo riferimento a diversi standard di qualità.

Gli standard di qualità sono dei punti di riferimento sia per i cittadini - clienti, sia per gli operatori. Essi vengono individuati a partire dai bisogni e dall'esperienza del cittadino - cliente, analizzando i diversi momenti di contatto con la struttura. Prendono in considerazione diversi aspetti, quali: l'informazione e l'accoglienza, le facilitazioni d'accesso e il rispetto dei tempi d'attesa, la personalizzazione degli interventi, la tutela e la partecipazione, gli elementi qualitativi delle prestazioni erogate e la professionalità espressa dal personale impiegato.

In particolare nella valutazione del servizio verranno utilizzati standard relativi a tre aree:

- **Informazione;**
- **Risorse Umane;**
- **Qualità**

Gli standard vanno interpretati sia come riferimento per il livello del servizio assicurato, sia come raggiungimento degli obiettivi nei progetti di miglioramento.

L'obiettivo di ogni standard (espresso in percentuale garantita) è determinato dalla consapevolezza che il miglioramento della qualità è un processo continuo che si evolve nel tempo, con difficoltà e a piccoli passi perché spesso richiede anche una continua e costante trasformazione culturale.

SUGGERIMENTI - SEGNALAZIONI - 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 Comunali.

Chi riceve il reclamo annota sul foglio dell'apposito **Registro NC ed azioni Correttive/Preventive** le seguenti informazioni:

- Data
- Nome di chi riceve il reclamo
- Descrizione del reclamo e nome del cliente
- Nome del Responsabile cui viene trasmesso il foglio

Nel caso in cui il reclamo sia pertinente, il Responsabile di funzione si attiva per il suo trattamento, accordando la precedenza all'azione immediata, in modo da prevenire, per quanto possibile, un deterioramento dei rapporti di fiducia con il cliente o con il committente. Se il trattamento esula dalle sue responsabilità notifica il reclamo alla Direzione che dovrà a sua volta

Il reclamo, i suggerimenti o le segnalazioni possono essere presentati 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:

COMUNE DI AVETRANA - Servizi Scolastici ed Educativi

Via Vittorio Emanuele, 19

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 13

Tel.: 099/9707766

Email: comuneavetrana@libero.it

Referente Ludoteca:

Dott.ssa Valentina Colucci

Tel: 3938989838

Email: socialpoint.avetrana@gmail.com

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, via XXIV Maggio- Avetrana

Sul sito del Comune di Avetrana