



CITTA' DI TORINO

DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI

**Istituzione Torinese per una Educazione
Responsabile (ITER)**

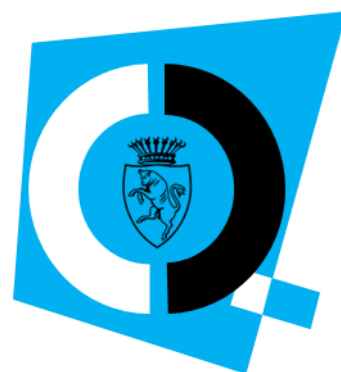
CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

LUDOTECHE

www.comune.torino.it/iter

ISO 9001

**BUREAU VERITAS
Certification**



Settembre
2019

www.comune.torino.it/cartaqualita

FINALITÀ DEL SERVIZIO

La Ludoteca è un servizio ludico e sociale rivolto ai bambini ed alle famiglie.

La Ludoteca ha il compito di **garantire il diritto al gioco** con consapevolezza e attenzione ai mutamenti socio-culturali che determinano la trasformazione della famiglia, della scuola, delle relazioni umane tra coetanei e tra generazioni diverse, e ancora di più tra culture differenti offrendo:

- luoghi attrezzati e predisposti per accogliere le diverse richieste di gioco;
- giocattoli in produzione, da prendere anche in prestito;
- laboratori per costruirsi il proprio giocattolo;
- trasmissioni di giochi della tradizione di diverse culture.

La Ludoteca colloca gli interventi educativi tra scuola e famiglia, tra istituzione pubblica e dimensione privata, tra progettazione educativa e produzione di mercato. Lo sforzo comune è quello di promuovere e praticare il gioco come espressione di libertà creativa, di autonomia, di crescita interpersonale e sociale, riconoscendo la necessità di rivendicare per il gioco uno spazio di diritto che è sempre più negato da tempi e ritmi della vita metropolitana.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DESTINATARI

Presso le Ludoteche circoscrizionali sono disponibili i seguenti servizi:

- **Ludo-piccoli**
- **Ludo-pomeriggi**
- **Ludoteca scuola**

Erogati presso le sedi operative:

- **Ludoteca l'Aquilone**
- **Ludoteca Cirimela**
- **Ludoteca Agorà**
- **Ludoteca Drago Volante**
- **Ludoteca San Giocondo**
- **Ludoteca Serendipity**
- **Ludoteca Il Paguro**

Il servizio è rivolto ai bambini, ai ragazzi, alle loro famiglie e alla scuola, secondo le norme definite dalla Carta Nazionale Ludoteche consultabile presso il sito:

www.comune.torino.it/iter/centri di cultura

Le Ludoteche sono parte dei CENTRI DI CULTURA PER IL GIOCO DI ITER, hanno un loro regolamento interno, che costituisce un patto educativo tra utenti e servizio, in cui sono dichiarate le regole di buona convivenza nel rispetto reciproco; inoltre nel regolamento sono definite le modalità di prestito dei giocattoli, che possono essere anche presi in prestito per giocare a casa, ed essere restituiti dopo aver esaurito la propria curiosità. Il regolamento interno è consultabile presso ogni Ludoteca.

Ciascuna Ludoteca garantisce un servizio educativo in un ambiente sicuro, con personale professionalmente qualificato, che offre attività educative rivolte ai bambini, ragazzi e adulti.

Le Ludoteche sono organizzate per offrire spazi e strumenti per il gioco ad utenti di età diverse. Lo spazio è attrezzato per consentire ai bambini e alle loro famiglie di scegliere tra le differenti proposte, lasciando la massima autonomia nella fruizione, all'interno del ventaglio di opportunità presenti.

Nelle diverse Ludoteche sono presenti:

- **l'angolo accoglienza** per conoscere e farsi conoscere, per dare spazio all'incontro;
- **spazi per il gioco** variamente attrezzati per giocare in sicurezza con materiali e giocattoli adatti alle diverse età, organizzati in relazione agli spazi disponibili in ogni Ludoteca, tra le seguenti tipologie:
 - * *il gioco di movimento interno o esterno*
 - * *l'angolo delle costruzioni e del gioco simbolico, dalla casetta al castello, al mercato con i dovuti travestimenti a disposizione*
 - * *uno spazio con il calcetto, il ping-pong, i giochi da tavolo*
- **il prestito giochi**
- **il laboratorio** che spesso prevede sia manipolazione che pupazzeria, e la falegnameria, con dotazioni di strumenti e attrezzi compatibili con la normativa, in relazione alle età dei bambini a cui sono rivolte le proposte
- **alcuni locali di servizio** — i bagni, la segreteria, un angolo cucina per la preparazione della merenda.

Inoltre in questi servizi è possibile organizzare incontri e corsi di formazione aperti a insegnanti, approfondimenti tematici con mostre o esposizioni, feste e animazioni anche in cortili e giardini scolastici o in piazze e strade.

I progetti e le proposte rivolte alle scuole sono inseriti nel **“Crescere in città”** a fianco degli altri laboratori di ITER.

Il denominatore comune di tali progetti è il gioco nelle sue varie sfaccettature, inteso come la modalità primaria e più autentica di comunicazione dei bambini, il gioco sta alla base

dell'educazione all'autonomia e alla socializzazione.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Per poter accedere ai servizi ludo-piccoli e ludo-pomeriggi il genitore può effettuare l'iscrizione compilando il "modulo di iscrizione" presso una qualsiasi Ludoteca presente sul territorio cittadino.

Per il servizio ludoteca scuola la richiesta di iscrizione ad un progetto effettuata consegnando il modulo "attività" scaricabile sul sito [www.comune.torino.it/crescere in città](http://www.comune.torino.it/crescere_in_città)

A seconda della tipologia di servizio per la quale è richiesta l'iscrizione è previsto il pagamento di una somma stabilita dalla apposita deliberazione di **ITER** consultabile presso il sito:

www.comune.torino.it/iter

La tessera Caleidoscopio

La tessera **Caleidoscopio** viene consegnata agli iscritti e consente di accedere ai servizi pre-scelti presso una qualsiasi delle Ludoteche dislocate sul territorio.

La tessera Caleidoscopio (una per ciascun bambino presente nel nucleo familiare), è valida per:

- l'accesso libero alle attività proposte dai Centri di Cultura di **ITER**
- l'accesso con sconto ad alcune proposte delle associazioni cittadine presenti nell'agenda con il titolo "Attività convenzionate con Iter".

Il costo della tessera è di 15,00 euro per il primo figlio e di 7,00 euro per i successivi.

Le tessere sono in distribuzione presso le differenti sedi dei Centri di Cultura.

È possibile usufruire del servizio ludo-pomeriggi anche in modo estemporaneo, senza preventiva iscrizione, in caso ad esempio di laboratori o feste di compleanno. In questi casi possono partecipare anche utenti non iscritti dietro il pagamento della somma prevista dalla deliberazione annuale precedentemente citata.

ORARI DI SERVIZIO

I giorni e gli orari di apertura di ogni singola sede vengono stabiliti secondo un **calendario annuale**, definito entro il mese di settembre, consultabile presso le singole sedi oppure al seguente link: www.comune.torino.it/iter

Ludo-Piccoli

Il servizio è rivolto ai bambini dai 12 ai 36 mesi accompagnati da un adulto. L'offerta di gioco attraversa differenti proposte di attività, dal gioco libero a quello strutturato.

Il servizio è erogato il lunedì, mercoledì e venerdì con orario 9.00/9.30 - 12.00/12.30, per maggiori informazioni si prega di consultare il calendario annuale sul sito:

www.comune.torino.it/iter

Ludo-pomeriggi

Il servizio è rivolto a bambini e ragazzi dai 3 ai 14 anni, l'ingresso è gratuito per i possessori della tessera Caleidoscopio.

Bambini dai 3 ai 6 anni devono essere accompagnati da un adulto, mentre a partire dai 6 anni possono frequentare da soli, previa autorizzazione dei genitori, sotto la supervisione degli educatori. I genitori o altri adulti accompagnatori possono sempre rimanere liberamente nelle varie strutture.

Il servizio si configura principalmente nell'opportunità per i bambini di giocare liberamente negli spazi con i materiali a disposizione.

Il servizio è erogato dal lunedì al venerdì con orario 15.00 - 18.00, per maggiori informazioni si prega di consultare il calendario annuale sul sito: www.comune.torino.it/iter

Ludoteca scuola

Le attività per le scuole sono annualmente inserite nel programma di **Crescere in Città**, sono differenziate per le diverse età dei bambini, progettate e condotte da insegnanti esperti. Le scuole per partecipare alle iniziative devono compilare il modulo "attività" scaricabile dal sito: www.comune.torino.it/crescere-in-citta

La Ludoteca è anche spazio di formazione per gli adulti: una serie di corsi rivolti agli educatori e agli insegnanti concorrono ad ampliare le tematiche e le competenze ludiche.

Tutti i corsi programmati ed erogati sono consultabili sul sito internet alla pagina

www.comune.torino.it/iter/corsi

DOVE SI OTTENGONO INFORMAZIONI E ASSISTENZA

Modalità di accesso	Riferimenti	Orari
Presso la sede di ITER	via Revello 18 10139 Torino	dal lunedì al venerdì ore 09.00 - 16.00
Telefono	011 01129133 011.01126015	dal lunedì al venerdì ore 09.00 - 17.00
Fax	011 01129107 dal lunedì al venerdì ore 09.00 - 17.00	
Mail	iter@comune.torino.it	

ELENCO SEDI

Sede	indirizzo	n. telefonico	indirizzo e-mail
Ludoteca Agorà	via Fossano 8	011 19500399	labagora@comune.torino.it
Ludoteca L'Aquilone	corso Bramante 75	011 01127760	labaquilone@comune.torino.it
Ludoteca Gioco Cirimela	via Tempia 6	011 01128451 011 01128451	labincontro@comune.torino.it
Ludoteca Drago Volante	corso Cadore 20/8	011 01139670 011 01139671	labdragovolante@comune.torino.it
Ludoteca Serendipity	corso Orbassano 264	011 3112972	labserendipity@comune.torino.it
Ludoteca SanGiocondo	via Luini 195	011 7394285	labsangiocondo@comune.torino.it
Ludoteca Il Paguro	via Oropa 48	011 01166091	centrigioco@comune.torino.it

SEGNALAZIONI E RECLAMI

I **reclami** possono essere presentati:

- al Responsabile educativo della struttura presso la sede della Ludoteca: di persona, per posta, via fax, via e-mail ai recapiti indicati nella pagina precedente;
- al Responsabile pedagogico, di persona su appuntamento, per posta, via fax, via e-mail ai recapiti indicati nella pagina precedente;
- all'URP della Città di Torino: Piazza Palazzo di Città 9/a — 10122 — Torino
e-mail: urp@comune.torino.it

Entro 30 giorni dal reclamo sarà fornita risposta scritta.

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio delle Ludoteche, nel perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori (standard) che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi.

Servizio	Aspetto di qualità	Standard
Accesso e utilizzo della Ludoteca	Disponibilità del servizio	Rispetto del calendario e dell'orario stabilito
Ludo-Piccoli	Rispetto dei programmi dell'attività annuale	Esecuzione delle attività programmate in sede di programmazione annuale
Ludoteca Scuole	Redazione del Catalogo Crescere in Città	Predisposizione del Catalogo entro la data di apertura delle scuole
Ludo-Piccoli Ludo-Pomeriggi	Disponibilità di attrezzature ludiche	Disponibilità di almeno un gioco per ogni utente bambino

Il Sistema di Gestione Qualità del Servizio Ludoteche è conforme alla norma UNI EN ISO 9001, i risultati relativi al rispetto degli standard di qualità sono pubblicati sul sito:

www.comune.torino.it/cartaqualita