



CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI FIRENZE

Direzione Istruzione

Servizio Infanzia, Attività Educative, Ludiche e Formative

Ludoteche Comunali

Approvazione con DD 2024/01277 del 23 febbraio 2024

INDICE

1 - IL VALORE DEL SERVIZIO	3
1.1 - Principi e finalità	
1.2 - Uguaglianza ed imparzialità	
1.3 - Continuità	
1.4 - Partecipazione	
1.5 - Efficacia ed efficienza	
1.6 - Trasparenza	
1.7 - Inclusione	
2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	6
2.1 - Caratteristiche	
2.2 - Organizzazione	
2.3 - Stakeholders	
2.5 - Contatti	
3 - STANDARD DI QUALITÀ	11
3.1 - Standard di qualità	
4 - RAPPORTO CON IL CITTADINO	13
4.1 - Reclami	
4.2 - Modalità di partecipazione degli utenti	
4.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza	
4.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta	



1 - IL VALORE DEL SERVIZIO

La Carta dei servizi delle ludoteche comunali è una dichiarazione di principi e valori condivisi, per orientare le scelte e le azioni di tutti i soggetti a vario titolo coinvolti.

La Carta dei Servizi individua i livelli qualitativi dei servizi che il Comune di Firenze garantisce, sulla base dei principi fondamentali posti a presidio dell'erogazione dei servizi pubblici e stabiliti dalla legge.

La presente Carta rappresenta inoltre uno strumento di controllo della qualità del servizio, in quanto offre le informazioni necessarie e uno spazio di interlocuzione per la partecipazione dei cittadini al monitoraggio e alla restituzione di feedback fondamentali per il miglioramento del servizio pubblico.

1.1 - Principi e finalità

Con la Carta dei servizi il Comune di Firenze esplicita il proprio impegno per il buon funzionamento delle ludoteche comunali nei confronti di tutti i bambini e di tutte le bambine e delle loro famiglie.

Accoglienza e Inclusione sono alla base di un approccio educativo comune, che rispetta ogni individuo, promuovendo lo sviluppo cognitivo, emotivo e relazionale in contesti pensati e progettati a favorire il benessere e la qualità dei tempi e dei ritmi che scandiscono il quotidiano.

La Carta dei Servizi si ispira, inoltre, al totale rispetto dei diritti del bambino, così come espressi anche nella Convenzione sui Diritti dell'Infanzia, approvata dall'ONU il 20 dicembre 1989.

La Carta dei Servizi è uno strumento di riferimento e di garanzia della qualità dei servizi e ha come fonte di ispirazione l'articolo 3 della Costituzione Italiana, rispondendo ai "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" contenuti nella Dir. P.C.M. del 27 gennaio 1994.

La presente Carta dei Servizi rappresenta lo strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale la Direzione Istruzione si impegna a fornire ai fruitori del servizio e, in generale, ai portatori di interesse, informazioni accessibili, complete, chiare e sintetiche per promuovere la conoscenza del servizio e i relativi standard qualitativi.

Il presente documento osserva gli obblighi di pubblicazione e trasparenza prescritti dal D.Lgs. n.33/2013 come modificato dal D.Lgs. n. 97/2016, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione) e le linee guida proposte dalla Commissione indipendente per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche per la definizione degli standard di qualità e il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici (Delibere n. 3/2012 e n. 88/2010).

È valorizzato, come principio cardine, il diritto al gioco per tutti i bambini e tutte le bambine, come sancito dai commi 1 e 2 dell'articolo 31 della Convenzione Onu sui diritti dell'infanzia, con le finalità di contrastare la povertà educativa, costruire una cultura della sostenibilità, in coerenza con gli obiettivi dell'Agenda ONU 2030, e promuovere l'inclusione socio-culturale.

Il servizio ha a fondamento i principi della La Carta Nazionale delle Ludoteche Italiane (2011) che definisce finalità, caratteristiche e indicatori di qualità della Ludoteca, intesa come luogo intenzionalmente dedicato al gioco e alla promozione della cultura ludica, e consultabile alla pagina <https://educazione.comune.fi.it/system/files/2018-12/Ludoteche%20carta%20nazionale.pdf>

1.2 - Uguaglianza ed imparzialità

Il Comune di Firenze garantisce parità di accesso ai servizi e parità di trattamento a tutti i bambini e le bambine. Uguaglianza e imparzialità si concretizzano nel superamento di ogni ingiustificata discriminazione non attraverso l'uniformità delle prestazioni bensì con il riconoscimento delle diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni di ciascun bambino e ciascuna bambina e delle rispettive famiglie.

1.3 - Continuità

È garantita la continuità e la regolarità di erogazione del servizio, nel rispetto del calendario e degli orari stabiliti. Eventuali interruzioni sono giustificate solo se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi, l'ufficio di riferimento si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni.

1.4 - Partecipazione

Il Comune coinvolge le famiglie per condividere gli orientamenti, i metodi, i contenuti per il percorso di crescita dei bambini e delle bambine.

1.5 - Efficacia ed efficienza

L'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione del servizio è perseguito anche attraverso la gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

1.6 - Trasparenza

È assicurata la massima trasparenza nelle modalità di accesso e nell'organizzazione delle ludoteche, rendendo noti criteri di obiettività, giustizia ed equità.

1.7 - Inclusione

Il Comune di Firenze assicura l'accoglienza effettiva di tutti i bambini e le bambine senza distinzioni di abilità, genere, appartenenza culturale.



2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Le ludoteche comunali offrono spazi pensati per le bambine, i bambini e le loro famiglie per la promozione della cultura del gioco e del giocattolo. Esse mettono a disposizione dell'utenza spazi, materiali ludici e proposte educative, offrendo l'opportunità di dedicarsi liberamente ad attività varie, favorendo la conoscenza e la condivisione delle diverse forme di gioco, in ottica inclusiva ed interculturale.

2.1 - Caratteristiche

Le ludoteche comunali rappresentano luoghi di svago, di socializzazione, di integrazione e di educazione che contribuiscono alla formazione dell'individuo, inserendosi a pieno titolo nella rete dei servizi socio-culturali ed educativi del territorio cittadino. Le proposte ludiche sono organizzate e riproposte in giorni diversi e/o in ludoteche diverse per dare ampia opportunità di partecipazione e possono prevedere laboratori strutturati in più incontri che lo stesso gruppo di partecipanti potrà frequentare per tutta la durata prevista.

2.2 - Organizzazione

Le dieci ludoteche comunali sono gestite direttamente o affidate a gestori esterni individuati mediante procedure di evidenza pubblica. Le ludoteche sono presenti nei cinque quartieri del comune di Firenze. Di seguito sono riportati i dati relativi alle sedi, agli orari di apertura e i contatti per ciascuna ludoteca.

◆ **Q1: Marcondirondero**- gestione in appalto
Via delle Carra, 4; tel. 055 334046;
mail: marcondirondero.ludoteca@gmail.com
<https://educazione.comune.fi.it/ludoteche/marcondirondero>
Orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 16 alle 19.
Fasce di età: 0 - 3 anni, 3 - 6 anni, 6 - 11 anni.

◆ **Q1: Ludoteca Gianburrasca** - gestione in appalto
Via Palazzuolo, 35; tel. 055 210092;
mail: ludotecagianburrasca@gmail.com
<https://educazione.comune.fi.it/ludoteche/ludoteca-gianburrasca>
Orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 16 alle 19.
Fasce di età: 0 - 3 anni, 3 - 6 anni, 6 - 11 anni.

◆ **Q1: Nidiaci** - gestione in appalto
Via Maffia n. 25; tel. 055 2382433;
mail: ludotecanidiaci@gmail.com
<https://educazione.comune.fi.it/ludoteche/nidiaci>
Orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 16 alle 19 e il sabato mattina dalle 9.30 alle 12.30. Il martedì, mercoledì e venerdì dalle 14 alle 16 è programmato lo Spazio compiti.
Fasce di età: 0 - 3 anni, 3 - 6 anni, 6 - 11 anni.

◆ **Q2: La tana dell'Orso** - gestione parziale in appalto
Indirizzo: Viale De Amicis, 21; tel. 055 2767452;
mail: ludoteca.latanadellorso@comune.fi.it
<https://educazione.comune.fi.it/ludoteche/la-tana-dellorso>

Orari di apertura: dal lunedì al sabato dalle 9.30 alle 13.

Il lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15.30 alle 19.

Si raccomanda la prenotazione per la partecipazione ai laboratori.

Fasce di età: 0 - 3 anni, 3 - 6 anni, 6 - 11 anni.

◆ **Q3: Il Castoro** - gestione in appalto

Indirizzo: Piazza Bartali 3/b; tel. 055 6810517;

mail: ludotecailcastoro@gmail.com

<https://educazione.comune.fi.it/ludoteche/il-castoro>

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 12.30 e dalle 16 alle 19;

il sabato dalle 10 alle 13.

Si raccomanda la prenotazione per la partecipazione ai laboratori.

Fasce di età: 0 - 3 anni, 3 - 6 anni, 6 - 11 anni.

◆ **Q4: La Carrozza di Hans** - gestione in appalto

Via Canova 170/b; tel. 055 7877734;

mail: ludocarrozziadihans@gmail.com

<https://educazione.comune.fi.it/ludoteche/la-carrozza-di-hans>

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12.30 e dalle 15.30 alle 19. Il sabato dalle 09 alle 12.30, salvo indicazione di chiusura contenuta nel programma mensile.

Si raccomanda la prenotazione per la partecipazione ai laboratori.

Fasce di età: 0 - 3 anni, 3 - 6 anni, 6 - 11 anni, 11 - 14 anni.

◆ **Q4: La Mondolfiera** - gestione in appalto

Via dell'Anconella, 3; tel. 055 2207455;

mail: ludomondolfiera@gmail.com

<https://educazione.comune.fi.it/ludoteche/la-mondolfiera>

Orari di apertura: il lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.30 alle 12.30 e dal lunedì al venerdì con orario 16 -19.

Si raccomanda la prenotazione per la partecipazione ai laboratori.

Fasce di età: 3 - 6 anni, 6 - 11 anni.

◆ **Q4: L'Albero di Alice** - gestione in appalto

Via del Cavallaccio, 10; tel. 055 780216;

mail: alberodialice@cepisscoop.it

<https://educazione.comune.fi.it/ludoteche/lalbero-di-alice>

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 16 alle 19.

Si raccomanda la prenotazione per la partecipazione ai laboratori.

Fasce di età: 0 - 3 anni, 3 - 6 anni, 6 - 11 anni, 11 - 14 anni.

◆ **Q5: la Prua** - gestione in appalto

Indirizzo: Via della Sala 2/I; tel. 055 315173;

mail: servizieducativilepiagge@coopilgirasole.it

<https://educazione.comune.fi.it/ludoteche/la-prua>

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 16.30 alle 19.30.

Fasce di età: 0-3 anni, 3 - 6 anni, 6 - 11 anni.

◆ **Q5: Il Castello di balocchi** - gestione parziale in appalto

Indirizzo: Via del Pontormo, 92; tel. 055 454395;

mail: ilcastellodeibalocchi@comune.fi.it

<https://educazione.comune.fi.it/ludoteche/il-castello-dei-balocchi>

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13 e dalle 15.30 alle 19.

Il sabato dalle 9.30 alle 13.

Fasce di età: 0 - 3 anni, 3 - 6 anni, 6 - 11 anni.

Corresponsabilità educativa

Le famiglie sono invitate a usufruire degli spazi della ludoteca in modo da contribuire a creare un contesto orientato al rispetto reciproco e ad un corretto utilizzo dei materiali messi a disposizione, anche tenendo conto delle indicazioni del personale e dei cartelli informativi presenti nella struttura.

All'interno della ludoteca non è possibile consumare cibi e bevande; è fatto inoltre divieto di fumo, anche tramite sigarette elettroniche, nelle ludoteche e nei cortili e giardini di pertinenza.

I/le bambini/e e gli/le accompagnatori/trici al termine dell'attività mettono a posto i giochi, i libri e gli arredi al fine di consentirne a tutti/e un idoneo utilizzo. L'accompagnatore dovrà segnalare al personale della ludoteca l'eventuale rottura, difetto o malfunzionamento dei giochi.

A tutela della riservatezza degli/delle utenti, non è possibile effettuare riprese foto/video o videochiamate.

Prestiti e donazioni

In alcune ludoteche è possibile usufruire del servizio prestito libri. È possibile prendere in prestito un solo libro alla volta, per la durata massima di 20 giorni, da restituire nelle medesime condizioni in cui è stato consegnato.

Le ludoteche non possono ricevere donazioni di giochi o giocattoli da parte della cittadinanza.

2.3 - Stakeholders

Il servizio ludotecario è rivolto a bambini/e da 0 ad 11 anni e agli adulti accompagnatori, fruitori finali del servizio, con estensione, per alcune ludoteche, anche a ragazzi/e fino a 14 anni.

Le ludoteche costituiscono un servizio territoriale di prossimità in quanto spazio polifunzionale disponibile per iniziative in co-progettazione con enti e associazioni no profit del contesto di riferimento.

Possono contribuire, infine, all'ampliamento dell'offerta formativa delle scuole che richiedono proposte laboratoriali che concorrono alla realizzazione dei curriculum scolastici.

2.4 - Canali di accesso

È prevista l'iscrizione gratuita e obbligatoria.

I bambini e le bambine accedono con un adulto accompagnatore, che ne garantisce la costante vigilanza.

L'iscrizione è effettuata dal genitore (o dall'accompagnatore adulto munito di valido documento di riconoscimento), presso la sede della ludoteca, con rilascio di una tessera personale che vale esclusivamente per l'accesso alla ludoteca dove è stata effettuata l'iscrizione. Al momento dell'ingresso, l'adulto è tenuto ad esibire la tessera, o fornire i propri dati personali e quelli del/la minore, al personale per la registrazione della presenza giornaliera. Si accede alla ludoteca senza scarpe, con calzini antiscivolo, sovrascarpe o similari. I passeggini possono essere custoditi nella zona dei corridoi e nelle aree contigue.

Nelle aree gioco per bambini di pertinenza delle ludoteche è vietato l'accesso ai cani (L.R. n. 59/2009 e Regolamento comunale per la tutela animali).

2.5 - Contatti

Responsabile del servizio è il/la Dirigente del Servizio Infanzia, Attività educative, ludiche e formative.

Responsabile dell'ufficio è la E.Q. Centri estivi, ludoteche e attività educative nei quartieri.

L'ufficio ha sede in Via Nicolodi, 2 - Firenze

Per maggiori informazioni sui contatti consultare la pagina

<https://educazione.comune.fi.it/pagina/ludoteche>

Uffici comunali di riferimento

Gli Uffici Attività Educative, Ludiche e Formative dei Quartieri sono riferimento in merito alla gestione delle ludoteche comunali.

Ufficio Attività Educative Q1: piazza Santa Croce 1;
tel. 055 2767648 mail: scuolaq1@comune.fi.it

Ufficio Attività Educative Q2: piazza L.B. Alberti 1/a;
tel. 055 2767818 - 27 mail: scuolaq2@comune.fi.it

Ufficio Attività Educative Q3: via Tagliamento 4;
tel. 055 2767738 mail: scuolaq3@comune.fi.it

Ufficio Attività Educative Q4: Via delle Torri 23;
tel. 0552767136-15; mail: scuolaq4@comune.fi.it

Ufficio Attività Educative Q5: via Baracca, 150/P;
tel. 055 2767039-44 mail: scuolaq5@comune.fi.it



3 - STANDARD DI QUALITÀ

3.1 - Standard di qualità

N.	INDICATORE	VALORE GARANTITO
1	Orario di apertura di ciascuna ludoteca	Almeno 15 ore settimanali nei periodi di apertura
2	Livello di soddisfazione complessivo delle famiglie	Punteggio medio nella valutazione espressa dalle famiglie superiore a 7 su 10
3	Facilità della procedura di iscrizione	Punteggio medio nella valutazione espressa dalle famiglie superiore a 7 su 10
4	Chiarezza delle informazioni ricevute	Punteggio medio nella valutazione espressa dalle famiglie superiore a 7 su 10
5	Controllo delle prestazioni previste dal contratto con il gestore	Almeno un controllo in loco per anno per sede
6	Professionalità del personale	Punteggio medio nella valutazione espressa dalle famiglie superiore a 7 su 10
7	Accessibilità delle sedi per disabili	100%
8	Numero di laboratori annui realizzati in ogni ludoteca	Almeno 20 ogni anno





4. RAPPORTO CON IL CITTADINO

4.1 - Reclami

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

I cittadini e le cittadine hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché reclami per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi.

Il Servizio competente della Direzione Istruzione si impegna a rispondere a quest'ultimo tipo di istanza entro un tempo massimo di 15 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione, il Servizio nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il/la relativo/a Responsabile.

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati al/alla responsabile della Carta dei Servizi, individuato/a nel/nella Dirigente del Servizio Infanzia, Attività educative, ludiche e formative con le seguenti modalità:

- tramite posta elettronica alle mail dell'ufficio del quartiere di riferimento
- telefonicamente: n. 055/2625720
- tramite gli Sportelli URP

4.2 - Modalità di partecipazione degli utenti

La partecipazione degli/lle utenti è il presupposto dell'alleanza educativa con il servizio al fine di promuovere la condivisione dei principi e delle finalità del servizio.

L'ufficio del quartiere di riferimento raccoglie ogni istanza inviata per mail e provvede a darne risposta motivata in caso di reclami, problemi o suggerimenti di ogni genere, nell'ottica del miglioramento costante del servizio.

I suggerimenti presentati dalle famiglie in fase di monitoraggio sono analizzati in sede di programmazione e progettazione degli interventi.

4.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza

La Carta, attraverso specifici indicatori, rende esigibile la qualità del servizio attraverso:

- il monitoraggio della qualità erogata attraverso sopralluoghi e controlli in itinere;
- la rilevazione dei bisogni delle famiglie, dei bambini e delle bambine, attraverso la relazione diretta con l'ufficio del quartiere di riferimento;
- la rilevazione della qualità percepita dalle famiglie utenti, attraverso indagini di soddisfazione dell'utenza.

Il grado di soddisfazione delle/gli utenti viene verificato mediante la somministrazione annuale di questionari finalizzati a misurare il gradimento da parte di chi usufruisce dei servizi e a raccogliere eventuali suggerimenti, in un'ottica di costante miglioramento dell'offerta.

I risultati delle indagini vengono resi noti attraverso il sito internet del Comune nella sezione dedicata.

4.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta

La Carta dei Servizi delle ludoteche comunali è pubblicata sul Portale Educazione del Comune di Firenze all'indirizzo: <https://educazione.comune.fi.it/pagina/ludoteche> e in Rete Civica alla pagina <https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente-servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita>

La presente Carta dei Servizi sarà inoltrata per posta elettronica a tutti/e gli/le iscritti/e alle ludoteche.

Può essere richiesta, per chi non l'avesse ricevuta, alla mail dell'ufficio del quartiere di riferimento e sarà inoltrata solo ed esclusivamente per posta elettronica.



Impaginazione
Servizio Comunicazione
Comune di Firenze

