



Comune di Massarosa

Carta dei Servizi

Servizio di Assistenza Scolastica Specialistica



Carta dei Servizi
Assistenza Scolastica Specialistica
Comune di MASSAROSA

Sommario

<i>PREMESSA</i>	<i>3</i>
<i>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</i>	<i>3</i>
<i>FINALITÀ.....</i>	<i>4</i>
<i>CARATTERISTICHE</i>	<i>4</i>
<i>DESTINATARI</i>	<i>4</i>
<i>ORGANIZZAZIONE</i>	<i>5</i>
<i>CANALI DI ACCESSO.....</i>	<i>6</i>
<i>CONTATTI</i>	<i>6</i>
<i>INVIO RECLAMI E SUGGERIMENTI</i>	<i>7</i>
<i>INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA.....</i>	<i>7</i>
<i>COMUNICAZIONE, PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO.....</i>	<i>7</i>



Carta dei Servizi
Assistenza Scolastica Specialistica
Comune di MASSAROSA

PREMESSA

La Carta dei Servizi è il documento ufficiale con cui enti pubblici, aziende e soggetti che gestiscono servizi di pubblica utilità si impegnano a rispettare specifici standard di qualità, trasparenza e tutela nei confronti dei cittadini e degli utenti.

La presente Carta dei Servizi ha per oggetto il Servizio di assistenza scolastica specialistica per l'autonomia e la comunicazione di alunni/alunne con disabilità (di seguito solo Servizio), di competenza delle Province – per quanto attiene gli studenti delle scuole secondarie di II grado – e dei Comuni – per tutti gli altri gradi di scuola - ai sensi degli artt. 42-45 del D.P.R. 24 luglio 1977, n. 616, e previsto dall'art. 13 della L. 104/92 e dal decreto legislativo n. 66/2017 e ss.mm.ii.

La presente Carta dei Servizi intende assicurare trasparenza e accessibilità al Servizio fornendo all'utenza, agli Istituti Scolastici, ai portatori di interesse, una piena informazione sulle possibilità offerte dall'Amministrazione Comunale rispetto alle prestazioni inerenti allo stesso.

Il servizio è gestito nel rispetto della normativa di riferimento riguardante l'ambito di intervento dell'integrazione scolastica delle persone con disabilità.

La Carta del Servizio si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Per Servizio di Assistenza Scolastica Specialistica si intende un complesso di interventi e prestazioni di carattere socio-educativo, anche temporanei, erogati prevalentemente presso le sedi scolastiche ma con possibilità di estendersi anche ad altre realtà territoriali in relazione al progetto di integrazione scolastica. La finalità principale del servizio è quella di sviluppare una cultura dell'inclusione, sia nell'ambito del progetto educativo realizzato nel contesto scolastico sia all'interno della più vasta rete sociale con cui tale progetto di volta in volta va a collegarsi.

Il Servizio è rivolto agli alunni e alle alunne con disabilità residenti nel Comune di Massarosa e frequentanti le scuole di ogni ordine e grado.

Il Servizio costituisce il II segmento di quanto definito nella Direttiva MIUR del 30/11/01 prot. n. 3390, ove si distingue tra assistenza di base (di competenza dei Collaboratori ATA della scuola) e assistenza specialistica (di competenza degli Enti Locali).

Il Servizio concorre a favorire e sostenere il processo di inclusione scolastica e formativa dell'alunno/a con disabilità.



Carta dei Servizi
Assistenza Scolastica Specialistica
Comune di MASSAROSA

FINALITÀ

Il Servizio è teso a garantire le seguenti finalità:

- garantire il diritto all'educazione e all'istruzione dell'alunno/a con disabilità, agevolando la frequenza e la permanenza dello stesso nel contesto scolastico;
- sviluppare le potenzialità della persona con disabilità nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione;
- collaborare alla progettualità integrata con gli Enti preposti, le Istituzioni Scolastiche, eventuali Enti convenzionati e con le famiglie interessate;
- prevedere l'assistenza specialistica finalizzata alla conquista dell'autonomia fisica, relazionale e di apprendimento del soggetto cui l'intervento è rivolto;
- promuovere l'inclusione nel contesto scolastico;
- collaborare con il personale scolastico per realizzare progettazioni condivise e svolgere il servizio socio-educativo nel rispetto del Piano Educativo Individualizzato - PEI - secondo il monte ore settimanale assegnato a ciascun alunno.

CARATTERISTICHE

Il servizio è rivolto a facilitare l'acquisizione di competenze ed abilità comunicative ed espressive, nell'ottica di favorire l'inserimento e la permanenza nel contesto classe dell'alunno/a con disabilità, anche attraverso lo stimolo della partecipazione attiva alle iniziative scolastiche. Il servizio deve intendersi non standardizzato ma efficacemente e funzionalmente diversificato, teso alla soddisfazione dei bisogni individuali di ogni singolo studente con disabilità.

Il servizio dovrà essere svolto nel rispetto del Piano Educativo Individualizzato (PEI), di cui all'art. 12 della L. 104/92, come modificata dal D.lgs. 66/2017 e dal D.lgs. 96/2019, in cui sono specificati gli interventi socio-educativi richiesti, che si integrano con il Piano dell'Offerta Formativa (POF) della scuola.

L'Assistenza Scolastica rappresenta uno strumento cardine per garantire il diritto all'istruzione e l'inclusione sociale agli alunni con disabilità, si basa su principi quali eguaglianza e imparzialità, centralità della persona, partecipazione, progettazione personalizzata, continuità, flessibilità, lavoro di rete e con il territorio, rispetto della privacy.

DESTINATARI

Sono destinatari degli interventi di Assistenza Scolastica Specialistica gli alunni/le alunne in condizioni di disabilità certificata ai sensi e per gli effetti della L. 104/1992 artt. 3 e 4, residenti nel Comune di Massarosa e frequentanti le scuole dell'infanzia, la scuola primaria, la scuola secondaria



Carta dei Servizi

Assistenza Scolastica Specialistica

Comune di MASSAROSA

di primo e secondo grado, per i quali il Gruppo di Lavoro Operativo per l'inclusione (GLO) ha valutato la necessità dell'attivazione del servizio.

Il servizio è garantito presso le Scuole pubbliche e private parificate e autorizzate, ed è prestato presso le scuole frequentate dagli studenti interessati, anche se ubicate al di fuori del territorio del Comune di Massarosa.

ORGANIZZAZIONE

Il servizio è attualmente affidato dal Comune di Massarosa, in seguito ad aggiudicazione di procedura aperta, alla C.RE.A. Società cooperativa sociale con sede in Viareggio (LU). La cooperativa è attiva in Versilia dalla fine degli anni '80 nella gestione di servizi socio-educativo-assistenziali alla persona, cura le prestazioni di assistenza scolastica specialistica sin dal 1998 ed ha adottato un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e per la Parità di Genere (www.coopcrea.it). C.RE.A. mette a disposizione del servizio idonee e adeguate risorse umane per lo svolgimento delle prestazioni, un'azione di coordinamento che provvede a garantire il buon andamento delle prestazioni, un'azione formativa e di aggiornamento del personale impiegato.

Il Comune di Massarosa raccoglie le richieste formulate dagli Istituti Scolastici tramite apposito modulo, e attraverso la Direttrice dell'Esecuzione del Contratto (DEC) elabora un piano annuale degli interventi, tenendo conto anche delle risorse economiche a disposizione, da consegnare al soggetto gestore prima dell'inizio dell'anno scolastico. Ogni singolo intervento potrà essere oggetto di aggiornamento/verifica anche in considerazione di mutate necessità di assistenza degli alunni segnalate durante l'anno scolastico dai Dirigenti Scolastici.

Il soggetto gestore si impegna a realizzare il miglior abbinamento possibile operatore/studente, in considerazione di indicazioni contenute nella diagnosi funzionale e di indicazioni emerse in sede di GLO, nonché garantire, per quanto possibile, la continuità socio-educativa dell'operatore.

Il Servizio inizia in concomitanza con l'avvio dell'anno scolastico, si svolge dal lunedì al sabato, e, comunque, in relazione al calendario scolastico. L'articolazione dell'orario di servizio e le modalità di svolgimento dello stesso sono stabiliti dal PEI, in considerazione delle esigenze dell'alunno/studente, nonché dei bisogni organizzativi degli Istituti Scolastici, della programmazione individualizzata e della disponibilità operativa dell'operatore.

In caso di orario scolastico ridotto, in particolare ad inizio e fine anno scolastico, anche il Servizio dovrà essere proporzionalmente ridotto, attivato esclusivamente ad integrazione dell'orario dei docenti di sostegno, qualora il Tempo Scuola sia superiore alle ore di sostegno attribuite all'alunno, e si evidenzia la parallela necessità di un costante affiancamento della figura dell'adulto.

Il Servizio sarà svolto, di norma, presso gli Istituti Scolastici; potrà essere svolto al di fuori dei predetti Istituti quando ciò sia necessario per consentire la partecipazione dell'alunno alle attività



Carta dei Servizi

Assistenza Scolastica Specialistica

Comune di MASSAROSA

connesse alla didattica; potrà, altresì, svolgersi al domicilio dell'alunno, qualora per lo stesso si renda necessario attivare l'istruzione domiciliare e per i periodi in cui la stessa è attiva.

Per gli alunni frequentanti gli Istituti Scolastici superiori, il cui progetto preveda un periodo di Scuola Formazione Lavoro (SFL), potrà essere richiesto al Comune che il servizio venga svolto presso altre sedi opportunamente individuate.

La partecipazione dell'operatore ai viaggi di istruzione dovrà essere preventivamente autorizzata dal Comune, previa formale richiesta del Dirigente scolastico da effettuarsi con congruo anticipo alla DEC.

L'assistente è una figura che opera nell'ampio processo dell'inclusione scolastica dell'alunno con disabilità. L'assistente ha una funzione di supporto all'autonomia e alla comunicazione nel campo della relazione e della socializzazione.

L'operatore/trice non si sostituisce alla figura dell'insegnante di sostegno statale, né al personale A.T.A. ed esercita gli interventi connessi alle singole progettualità, in stretta collaborazione con il personale scolastico.

L'operatore potrà partecipare alle riunioni periodiche programmate per l'alunno (GLO – verifiche sul progetto individuale).

In caso di assenza dell'alunno, l'operatore non sarà autorizzato a restare a scuola, né a svolgere la propria attività al domicilio dello studente. All'operatore verrà riconosciuta la prima ora di servizio non espletato esclusivamente in caso di assenza non preavvisata. In presenza di assenze o malattie prolungate dell'alunno, le ore di servizio non prestate potranno, eccezionalmente e solo per comprovate necessità, essere, in quota parte, assegnate all'alunno stesso, previa formale richiesta da parte del Dirigente scolastico alla DEC, e previa formale autorizzazione da parte di quest'ultima.

In caso di assenza dell'operatore il gestore è tenuto a sostituirlo dandone tempestiva comunicazione al Comune e alla scuola, comunicando contestualmente l'operatore supplente.

CANALI DI ACCESSO

Il servizio è attivato dal Comune su richiesta dell'Istituto Scolastico, effettuata su apposito modulo, previa effettiva verifica della competenza comunale per il caso segnalato.

CONTATTI

COMUNE DI MASSAROSA

Direttrice Esecuzione del Contratto (DEC): A.S. Simonetta Micheli

Tel. 0584/979229 E-mail: s.micheli@comune.massarosa.lu.it

Responsabile Servizi Sociali: A.S. Lucia Michellini



Carta dei Servizi

Assistenza Scolastica Specialistica

Comune di MASSAROSA

Tel. 0584/979224 E- Mail: l.michelini@comune.massarosa.lu.it

C.RE.A. Soc. coop. sociale (soggetto gestore)

Coordinatrice del Servizio: Roberta Carmignani

Tel. 0584.384077 E-mail: roberta.coopcrea@gmail.com

Referente operativa: Manuela Ruscelli

Tel. 388.8079030 E-mail: assistenzascolasticacrea@gmail.com

Operatrice per supporto organizzativo: Silvia Furfori

Tel. 331.2704958

INVIO RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il Comune di Massarosa garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, che possono formulare suggerimenti, sporgere eventuali reclami, esprimere il loro parere sui servizi offerti. In particolare, le segnalazioni ed i reclami devono essere inoltrati al Dirigente dell'Ufficio Servizi Sociali per il tramite dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in forma scritta - con e-mail o PEC (e-mail: info@comune.massarosa.lu.it – PEC: comune.massarosa@postacert.toscana.it), oppure in forma orale, anche telefonicamente (0584/979229). Non saranno presi in considerazione eventuali reclami anonimi.

Il servizio prende in esame e risponde a tutte le segnalazioni in un tempo necessario ad approfondire la questione e la complessità dell'argomento, ma comunque non superiore a n. 30 giorni.

INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Periodicamente possono essere condotte indagini della soddisfazione dell'utenza, con l'utilizzo di questionari mirati, anche attraverso la collaborazione con il soggetto gestore, per raccogliere suggerimenti, proposte ed apprezzamento in relazione al servizio offerto.

COMUNICAZIONE, PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO

La presente carta viene ritenuta valida fino a successivo aggiornamento, il quale verrà effettuato nel momento in cui si presentino le condizioni che lo rendano necessario.

La Carta del presente Servizio è disponibile sul sito web del Comune di Massarosa (www.comune.massarosa.lu.it) ed in versione cartacea presso l'Ufficio Servizi Sociali. Verrà, inoltre, inviata annualmente, per posta elettronica, a tutti gli istituti scolastici che ospitano alunni con disabilità residenti nel Comune di Massarosa.