CITTA' DI RECANATI

CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI RECANATI

SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA (SAS)



PREMESSA E FINALITÀ

La presente Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale il Comune di Recanati assicura trasparenza, partecipazione e qualità nell'erogazione del Servizio di Assistenza scolastica per alunni con disabilità, in coerenza con i principi del D.Lgs. n. 36/2023, del D.Lgs. n. 33/2013 e della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sulla "Carta dei Servizi Pubblici".

Il documento descrive le modalità di svolgimento del servizio, i diritti degli utenti, gli standard di qualità garantiti, nonché gli strumenti di tutela e partecipazione.

Il servizio di assistenza scolastica è un servizio rivolto a minori frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado e università che presentano disabilità lievi, medie e gravi, riconosciute ai sensi della L. 104/92, su richiesta dei Servizi Sociali Comunali e su valutazione dei Servizi Specialistici sanitari.

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Il servizio di Assistenza Scolastica è erogato secondo i principi di Uguaglianza, Imparzialità e Neutralità, garantendo l'accesso e la qualità del servizio a tutti gli utenti senza alcuna distinzione o discriminazione basata su sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche o condizioni personali e sociali (rif. Art 3 Costituzione).

Il servizio di assistenza scolastica è garantito a tutti gli alunni frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado e università in condizione di disabilità.

Ogni utente ha il diritto di ricevere il medesimo livello di attenzione, cura e rispetto da parte del personale addetto al servizio di assistenza scolastica.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Assistenza Scolastica ha l'obiettivo di favorire l'inclusione scolastica degli alunni con disabilità, sostenendo la loro partecipazione attiva alla vita scolastica e promuovendo lo sviluppo dell'autonomia e delle competenze personali e sociali.

Il Servizio di Assistenza Scolastica viene garantito durante tutto l'anno scolastico, dal lunedì al sabato, tenendo conto del calendario scolastico (esami di stato compresi, qualora li alunni li debbano sostenere) e nel rispetto del monte ore settimanale assegnato ad ogni singolo alunno. L'erogazione degli interventi avviene di norma nei locali delle scuole frequentate dagli alunni interessati e, per le attività connesse all'attività scolastica, nei luoghi esterni che sono espressamente indicati dal PEI (Programma Educativo individualizzato). L'intervento si realizza anche presso le sedi individuate per stage formativi e progetti di alternanza scuola-lavoro, previsti nel progetto personalizzato.

Il servizio comprende un complesso di interventi e prestazioni di carattere assistenziale e socio-educativo, che hanno i seguenti obbiettivi:

- Agevolare la frequenza e la permanenza degli studenti disabili nell'ambito scolastico per garantire il diritto allo studio;
- Facilitare l'inserimento e la partecipazione attiva degli alunni disabili alle attività didattiche svolte dal personale insegnante, supportandoli nel raggiungimento degli obbiettivi di integrazione e di autonomia personale, in attuazione dei programmi educativi concordati dagli insegnanti in collaborazione con i servizi socio sanitari territoriali;
- Offrire sostegno personale agli alunni disabili nelle attività di socializzazione e nell'acquisizione di capacità comunicative, volte all'integrazione e alla valorizzazione delle abilità personali;
- Promuovere interventi sia individuali, che rivolti al gruppo classe, per favorire la relazione con i propri compagni e lo sviluppo dell'identità personale.

ACCESSO AL SERVIZIO

- Modalità di Accesso: l'attivazione avviene su indicazione dei Servizi specialistici sanitari, previa presentazione della certificazione ai sensi della L. 104/92 e della relativa Diagnosi Funzionale (o Profilo di Funzionamento). La richiesta viene presentata anche dall'istituzione scolastica in coerenza con le ore di sostegno assegnate all'alunno;
- Valutazione: l'istanza è soggetta a valutazione e validazione da parte dei Servizi Sociali comunali, che definiscono l'entità dell'intervento in base alle risorse disponibili e ai bisogni rilevati;
- Durata e Intensità: il servizio è garantito per l'intera durata dell'anno scolastico, secondo il monte ore settimanale stabilito per ogni singolo utente;
- Costi: il servizio è completamente gratuito per le famiglie.

FINALITÀ OPERATIVE

Il servizio di assistenza scolastica ha la finalità di favorire appieno l'inserimento scolastico degli alunni con disabilità.

Il servizio pertanto mira a rendere effettivo il diritto allo studio sancito dalla legislazione nazionale persone con disabilità, qualunque sia il grado di intensità della limitazione così come promosso dall'artr.13 comma 3 della legge 104/92.

Le finalità perseguite sono:

- Favorire l'inclusione e la partecipazione scolastica;
- Sostenere l'autonomia personale e relazionale;
- Promuovere l'integrazione nel gruppo classe;
- Offrire supporto educativo e assistenziale in ambito scolastico.

PERSONALE ADDETTO

Il personale impiegato nel servizio di integrazione scolastica ed extra-scolastica agisce come figura di supporto all'autonomia e alla comunicazione del minore. Gli operatori sono tenuti a:

- affiancare l'alunno nelle attività quotidiane, scolastiche e di socializzazione, favorendo l'integrazione nel gruppo classe;
- partecipare attivamente ai Gruppi di Lavoro (GLO) e relazionarsi in modo costruttivo con insegnanti e famiglie;
- assistere il minore nei momenti di fragilità, inclusi i servizi igienico-sanitari, la refezione e il trasporto scolastico;
- comunicare tempestivamente al Coordinatore e ai Servizi Sociali ogni situazione di rischio o variazione nei bisogni dell'assistito;
- garantire la massima riservatezza su ogni informazione riguardante il minore e il suo nucleo familiare.

Tutto il personale è selezionato tra figure in possesso di titoli di studio magistrali o lauree nell'area psicopedagogica, integrati da una consolidata esperienza nel settore educativo.

COORDINAMENTO E GESTIONE DEL SERVIZIO

La ditta affidataria individua un Coordinatore del servizio, quale unico interlocutore con l'Amministrazione comunale, con i seguenti compiti:

- pianificare e programmare gli interventi;
- sostituire tempestivamente il personale assente, assicurando la continuità del servizio;
- verificare la regolarità delle presenze e del corretto svolgimento delle attività;
- mantenere i contatti con i Servizi Sociali comunali per il monitoraggio del servizio;
- trasmettere annualmente una Relazione sull'attività svolta, contenente indicatori di efficacia, criticità e proposte di miglioramento;
- fornire i propri operatorii di idoneo documento di riconoscimento aziendale.

STANDARD DI QUALITÀ E LIVELLI DI SERVIZIO

AREA DI QUALITÀ	LIVELLO DI SERVIZIO GARANTITO
Puntualità e continuità del servizio	Presenza e continuità degli operatori; comportamento improntato alla responsabilità e al rispetto
Sostituzione del personale assente	Sostituzione tempestiva in caso di assenza prolungata del personale entro l'orario di inizio servizio
Comportamento e rispetto degli utenti	Assenza di reclami fondati relativi a condotte scorrette da parte degli operatori coinvolti nel servizio
Coordinamento operativo e continuità del servizio	Il servizio garantisce un elevato standard di qualità attraverso l'adozione di un modello di coordinamento costante e sinergico tra tutti gli attori coinvolti
Sicurezza e prevenzione	Assenza di incidenti imputabili a negligenza del servizio
Accessibilità per persone con disabilità	Supporto attivo all'assistenza in presenza di disabilità o ridotta mobilità

ACCESSIBILITÀ E INCLUSIONE PER LE PERSONE CON DISABILITÀ

Il Comune di Recanati assicura che il Servizio di Integrazione Scolastica sia pienamente accessibile, inclusivo e orientato alla rimozione di ogni barriera.
A tal fine:

- il personale è in grado di identificare e rispondere alle necessità specifiche di ogni alunno con disabilità motoria, sensoriale o cognitiva;
- viene garantita l'assistenza necessaria per la partecipazione alle attività previste dal PEI nei limiti del monte ore assegnato;
- sono adottati linguaggi e modalità comunicative che favoriscono l'inclusione con il gruppo classe, evitando barriere psicologiche o relazionali;
- eventuali ostacoli fisici o barriere architettoniche rilevati nei plessi vengono tempestivamente trasmessi all'Amministrazione per i necessari interventi di rimozione.

MODALITÀ DI SEGNALAZIONE E RECLAMO

Gli utenti possono presentare segnalazioni, suggerimenti o reclami riguardanti il servizio:

- tramite posta elettronica certificata all'indirizzo PEC del Comune di Recanati: comune.recanati@emarche.it;
- presso l'Ufficio Servizi Sociali e Istruzione: Piazza Leopardi, 26 Recanati (3°piano)
- compilando l'apposito modulo di feedback disponibile al seguente link: https://forms.gle/NKQMstKwH5kx51y76

Il Comune garantisce:

- risposta entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione della segnalazione;
- verifica puntuale dell'eventuale disservizio;
- azioni correttive documentate in caso di reclami fondati.

MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Il servizio garantisce un elevato standard di qualità attraverso l'adozione di un modello di coordinamento costante e sinergico tra tutti gli attori coinvolti.

I referenti chiave del sistema di coordinamento sono i Servizi Sociali, il Coordinatore del servizio comunale, il Coordinatore della ditta che svolge il servizio di Assistenza scolastica.

Questo coordinamento ha come obbiettivo prioritario la massima prevenzione e la rapida soluzione di eventuali disservizi segnalati, assicurando l'efficacia, la continuità e la sicurezza del servizio.

RIFERIMENTI ORGANIZZATIVI

Riferimento	Dettagli
Ente Titolare	Comune di Recanati – Area Servizi al Cittadino e Affari Generali
Ufficio Competente	Settore Servizi Sociali e Pubblica Istruzione
Contatti Telefonici	071/75871 (centralino) 0717587292 (Assistente Sociale) 071/7587224 (ufficio servizi sociali)
Email	servizisociali@comune.recanati.mc.it
PEC	comune.recanati@emarche.it

ADOZIONE

La presente Carta dei Servizi è stata adottata con Deliberazione di Giunta Comunale n. **162** del **19/05/26**