

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI SOCIO EDUCATIVI

PREMESSE

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è un **impegno scritto** con cui il Comune di Marsciano:

- facilita il rapporto fra cittadini e Comune,
- presenta i suoi servizi,
- promette un livello qualitativo stabilito per ciascun servizio offerto (standard di qualità esplicito, controllabile, esigibile),
- garantisce un miglioramento continuo della qualità dei servizi.

Il rispetto degli standard e l'ascolto della cittadinanza sono i riferimenti imprescindibili per la gestione dei servizi. In pratica, la Carta dei servizi è lo strumento con cui i cittadini verificano che il Comune rispetti gli impegni assunti.

FINALITÀ E OBIETTIVI

In particolare, gli obiettivi che la Carta dei Servizi si propone sono i seguenti:

- Informare e guidare il cittadino nella conoscenza e nella modalità di utilizzo dei servizi comunali;
- Impegnare il Comune su obiettivi precisi e su modalità gestionali tese a sviluppare standard di qualità;
- Valutare la qualità dei servizi erogati al cittadino in riferimento agli standard di qualità;
- Impegnarsi con i cittadini per un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti;
- Perfezionare la comunicazione con il cittadino e consentire una sua partecipazione attiva, per ottenere un contributo al controllo, alla correzione, all'innovazione ed evoluzione dei servizi erogati.

PRINCIPI GENERALI

Il Comune di Marsciano organizza i propri servizi nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che dispone i principi sulla base dei quali vengono erogati i servizi pubblici. I principi sono:

Eguaglianza

Offrire le medesime opportunità e lo stesso livello qualitativo del servizio a tutti i cittadini a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Imparzialità

Trattare con obiettività, giustizia, imparzialità e cortesia tutti i cittadini e assicurare la costante e completa conformità alle Leggi ed ai Regolamenti, in ogni fase di organizzazione e di erogazione dei servizi.

Continuità

Assicurare un servizio regolare, continuo e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, impegnarsi a limitare al minimo i tempi di disservizio

VALIDITÀ

La Carta della qualità dei Servizi, per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dall'erogazione dei servizi, viene costantemente aggiornata. Tutti gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio eventi eccezionali e/o non prevedibili.

DIFFUSIONE

Alla Carta dei Servizi viene data ampia diffusione per mezzo di tutti i canali di comunicazione con l'obiettivo di raggiungere il più alto numero di cittadini. Il Comune di Marsciano persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dei propri servizi. Per questo motivo individua una serie di indicatori che misurano il livello di qualità offerto (ad esempio il tempo di attesa tra la domanda e l'erogazione di un servizio). Il valore fissato per questi indicatori prende il nome di "standard di qualità" (nell'esempio fatto lo standard per il tempo di attesa potrebbe essere espresso in numero di giorni oppure ore). Gli standard permettono ai cittadini di verificare il livello di qualità dei servizi, confrontando quanto promesso dagli standard e quanto effettivamente ricevuto.

I RAPPORTI CON IL CITTADINO

L'ascolto dei cittadini e la loro soddisfazione vengono considerati prioritari dall'Amministrazione. Gli uffici comunali sono a disposizione per ascoltare, accettare e registrare suggerimenti o reclami di mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta.

Il reclamo deve essere formulato per iscritto, con tutte le informazioni necessarie per facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

- la qualità del servizio reso,
- il mancato rispetto degli standard promessi,
- il comportamento del personale.

Suggerimenti o reclami possono essere presentati anche per posta elettronica all'indirizzo ✉ e-mail istruzione@comune.marsciano.pg.it. Entro 30 giorni verrà fornita risposta scritta ai suggerimenti o reclami.

DESCRIZIONE

La Carta della qualità dei servizi socio-educativi è uno strumento di dialogo con i cittadini e si pone l'obiettivo di qualificare le relazioni educative e incrementare la partecipazione dei genitori e dei cittadini:

- nei Servizi Educativi 0/6 anni. I nidi e le scuole dell'infanzia sono spazi educativi, luoghi di vita e di relazione e hanno l'obiettivo di alimentare il benessere e salvaguardare i diritti collettivi di bambini, genitori, insegnanti, nelle loro reciproche relazioni;
- nei Servizi Socio-educativi Domiciliari per minori, di sostegno educativo nell'ambiente di vita del minore, domiciliare e territoriale, volto al recupero di una situazione di benessere di tutti i componenti del nucleo familiare, anche attraverso il sostegno alla genitorialità
- nei Servizi Socio-educativi per l'inclusione sociale e scolastica dei minori con disabilità in ogni grado di Scuola, dal Nido alle Secondarie, costruendo una rete con le Famiglie, le Scuole, i Servizi Socio-sanitari e gli Enti del Terzo Settore, secondo il Protocollo operativo con le Scuole.

La carta della qualità dei Servizi è un documento che impegna tutte le componenti della Comunità sociale, che fanno parte del progetto educativo, al rispetto delle norme e delle condizioni dichiarate, consentendo a tutti di accedere ai servizi in modo informato e di contribuire alla qualità dei servizi attraverso l'informazione, la capacità di proposta, la valutazione.

- Il sistema dei Servizi Educativi 0/6 anni nel Comune di Marsciano è da sempre caratterizzato da una molteplicità dell'offerta, che consente di promuovere un innalzamento della qualità dei servizi, di aumentare il numero dei posti con un investimento di risorse plurime: private, statali e comunali. L'Amministrazione comunale ha sempre considerato i nidi e le scuole dell'infanzia come un patrimonio della collettività e un investimento per la qualità della vita attuale e futura. Attualmente nel Comune di Marsciano sono attivi:
 - Il Nido comunale "Gianni Rodari", a gestione diretta, con n. 40 posti, nel Capoluogo
 - I Nidi comunali "Lilliput", "Orsa Minore" e "Stella Polare", gestiti in concessione, con 75 posti complessivi, in tre Borghi frazionali;
 - Il Nido privato convenzionato "Orsa Maggiore" con 35 posti, nel Capoluogo;
 - Una Sezione Primavera privata convenzionata, con 10 posti, in una Frazione;
 - n.8 Scuole dell'Infanzia statali più n.1 convenzionata, con 16 sezioni, nelle quali il Comune interviene con strutture edilizie, arredi, mensa, materiali, trasporto scolastico.

I Nidi d'Infanzia accolgono Bambini/e da tre mesi a tre anni, la Sezione Primavera da 24 a trentasei mesi e le Scuole dell'Infanzia da tre a sei anni.

Il Comune di Marsciano, anche attraverso il Coordinamento Pedagogico di Rete della Zona Sociale n. 4, è impegnato a progettare iniziative formative per qualificare l'offerta educativa in tutto il sistema e a promuovere, concordare e realizzare progetti comuni di continuità.

I servizi di nido a gestione comunale indiretta sono regolati da Convenzioni con Cooperative Educative, individuate con scadenza triennale e richiedono la presentazione di un progetto pedagogico e uno gestionale. Tutto il sistema dei servizi educativi per l'infanzia si basa sulla centralità dei diritti dei bambini e delle bambine e riconoscimento della complementarità tra i diritti dei bambini, delle famiglie, degli insegnanti, come condizione necessaria per produrre il massimo del benessere per tutti.

La gestione diretta da parte del Comune di una struttura di Nido dal 1980 è una garanzia per la qualità del sistema. Grazie alla gestione diretta, il Comune produce e alimenta, attraverso ricerca e innovazione, un "sapere educativo", che è patrimonio di tutti. Nelle strutture educative dei Servizi dell'Infanzia 0-6 sono garanzia di qualità: la collegialità, la compresenza di più

figure adulte, la partecipazione delle famiglie, la flessibilità degli orari di funzionamento dei servizi per rispondere a esigenze differenti delle famiglie.

- Il servizio di **assistenza educativa domiciliare** minori rappresenta una risorsa per il sistema familiare nel suo complesso e in particolare come risposta ai bisogni dei minori. Il servizio è orientato e programmato sulla base di un Progetto d'Intervento Personalizzato con azioni di sostegno educativo temporaneo nell'ambiente di vita del minore, domiciliare e territoriale. L'accesso ai servizi è garantito ai residenti/abitanti del Comune di Marsciano in base al Regolamento di accesso ai Servizi della Zona Sociale n. 4 dell'Umbria, di cui il Comune fa parte, ed è attivato dal Servizio Sociale del Comune. Il Servizio è erogato da un Associazione temporanea di Imprese (ATI) costituitasi fra tre Cooperative sociali del territorio, individuate come partner delle Amministrazioni comunali della Zona Sociale 4 a seguito di una procedura di co-progettazione ad evidenza europea. I minori sono affiancati da educatori altamente qualificati che lavorano con competenza ed esperienza e sempre affiancati dall'assistente sociale e dal coordinatore dell'èquipe multidisciplinare referente per il servizio. Gli educatori vengono supportati nel loro quotidiano da momenti di équipe, supervisione, formazione (partecipano annualmente a programmi di formazione aggiornamento) e costantemente condivisi con la famiglia, i referenti comunali e, quando necessita, con i terapisti del Servizio di Riabilitazione dell'Età Evolutiva (SREE) del Distretto sanitario, che seguono i minori nel loro percorso evolutivo. Gli interventi sono programmati sulla base delle richieste e dei bisogni emersi a seguito di colloqui conoscitivi con la famiglia e il minore, sono monitorati con verifiche periodiche, privilegiando il coinvolgimento e il rapporto collaborativo con le famiglie e il lavoro di rete con servizi specialistici, ove presenti. Nello specifico, si articola in interventi di affiancamento al minore volto all'attivazione e al potenziamento delle sue risorse individuali ed a favorire un adeguato processo di crescita, azioni volte all'aumento e/o alla riattivazione delle risorse proprie (minore) e del contesto relazionale ed ambientale (famiglia), in un ambito di forte integrazione tra le diverse risorse e agenzie socio educative attive, attività di sostegno al nucleo familiare in cui i minori sono inseriti, con attenzione alle figure parentali in difficoltà nello svolgimento dei compiti educativi, azioni volte al sostegno delle capacità genitoriali, attività educative, culturali, ricreative e sportive finalizzate all'aggregazione sociale, utilizzando le risorse offerte dal territorio.

Nei mesi estivi, tale servizio socio – educativo viene erogato, attraverso la Zona Sociale n. 4, nei Centri estivi, finalizzati all'attuazione di un concreto metodo di prevenzione e socializzazione, che dà continuità all'azione educativa svolta durante l'anno scolastico ed integra i servizi del tempo libero offerti sul territorio di competenza. I centri estivi, inoltre, servono a soddisfare le esigenze dei genitori, che per motivi di lavoro necessitano per i loro figli di un luogo affidabile e stimolante che si sostituisca all'ambiente scolastico nei mesi di chiusura delle Scuole. Rappresenta un'occasione per tutti i genitori di offrire ai propri figli un'importante possibilità di crescita attraverso la condivisione di esperienze significative e un'organizzazione più aperta, meno vincolata alle esigenze didattiche. Il servizio è rivolto ai minori e identifica attività educative specifiche per differenti percorsi e nelle diverse fasce di età, dai 3 ai 14 anni. Si rivolge in particolare ai bambini/e della scuola dell'infanzia e scuole primarie e secondarie di primo grado (elementari e medie). L'équipe educativa dell'ATI, in collaborazione con i Servizi Sociali del Comune, cura sia la fase di programmazione iniziale sia la conduzione quotidiana, finalizzata a coinvolgere ogni singolo bambino/a, anche con disabilità, nelle attività ricreative progettate per mantenere un clima relazionale positivo e di condivisione. Le attività laboratoriali proposte sono di vario tipo, da quelle di manipolazione e costruzione o teatrali a quelle motorie e sportive, da quelle ludico-ricreative a quelle espressive e sono utilizzate le tecniche di animazione più adeguate all'età evolutiva dei bambini. La definizione del modello di gestione

per i centri estivi non è applicata in modo rigido, ma si adatta al territorio nel quale il servizio si svolge. Le principali finalità sono:

- creare e favorire occasioni di comunicazione e socializzazione di bambini e adolescenti, sia tra pari che con gli adulti;
- favorire la crescita di bambini e adolescenti all'interno del gruppo, partendo dall'ambito di sicurezza dato dall'educatore, ma permettendo una graduale assunzione di responsabilità e di scelta nei partecipanti;
- favorire lo sviluppo corporeo e psicomotorio ai vari livelli di età evolutiva attraverso la proposta di attività sportive, ludico/motorie ed espressive;
- creare occasioni di crescita comunicativa ed espressiva del bambino e dell'adolescente e la scoperta, attraverso il gioco, di nuovi e stimolanti linguaggi;
- stimolare e coinvolgere alla scoperta dell'ambiente circostante;
- stimolare la curiosità come strumento di conoscenza e comprensione dei differenti modi di agire, di esprimersi, di comunicare, favorendo la disponibilità ad un approccio sgombrato da prevenzioni e pregiudizi, ma capace di arricchire la propria solidale umanità e la propria cultura.

- L'assistenza socio-educativa per l'inclusione scolastica è un servizio rivolto ad **alunni con disabilità inseriti in ogni grado scolastico**. L'intervento è individualizzato e mira a raggiungere obiettivi legati all'autonomia personale e sociale, nonché a specifici obiettivi inerenti l'apprendimento scolastico e lo sviluppo delle competenze relazionali all'interno del gruppo classe. L'intervento si svolge nelle scuole (statali e parificate) dall'asilo nido alla scuola secondaria superiore (o comunque fino ad assolvimento dell'obbligo scolastico) ed ha come finalità l'avvio di progetti educativi che favoriscano l'acquisizione di competenze (cognitive) e lo sviluppo di autonomie (personali e sociali). L'intervento dell'operatore garantisce al minore **un intervento finalizzato all'acquisizione delle autonomie personali e sociali da spendere nella quotidianità scolastica ovvero si struttura in continuità con il percorso extrascolastico per consolidare e ampliare le competenze acquisite**. Ogni intervento si conforma ad un Progetto Educativo Individualizzato, monitorato con strumenti di rilevazione interni rispetto ai criteri di efficacia e di efficienza. Il servizio di assistenza domiciliare è certificato ai sensi della norma ISO 9001.

Il servizio si rivolge a bambini e ragazzi con disabilità psico-motoria frequentanti le strutture scolastiche di ogni ordine e grado. Il servizio di assistenza ad personam, garantisce l'impiego di operatori in possesso dei requisiti formativi previsti dalla norma. In particolare vengono impiegate persone in possesso almeno di **diploma di scuola superiore preferibilmente ad indirizzo educativo**. Il lavoro degli assistenti ad personam è monitorato quotidianamente da un Coordinatore che garantisce l'immediata sostituzione in caso di malattia o assenze del personale, raccorda il lavoro con i referenti degli enti committenti e con gli specialisti coinvolti nella gestione del caso. La Cooperativa garantisce al personale impiegato nel servizio la formazione, calendarizzata annualmente e la supervisione sui casi. Il servizio di assistenza specialistica educativa ad personam, a carattere istituzionale e di interesse pubblico, trova realizzazione nel contesto scolastico e formativo attraverso attività che vanno ad integrare funzioni e compiti che la stessa scuola persegue, con il preciso obiettivo di facilitare l'inserimento e l'integrazione sociale degli alunni disabili nell'ambito del Piano Educativo Individualizzato (PEI) sottoscritto dalle istituzioni interessate e dalle famiglie. Per alcuni studenti, i cui livelli di autonomia entro il contesto scolastico, sono particolarmente critici, l'assistenza specialistica promuove una mediazione alla comunicazione e attiva processi di scambio e condivisione. E' un intervento di assoluta priorità ed importanza in quanto diretto non solo ad assicurare reali pari opportunità di formazione a tutti, ma anche a garantire la dignità, l'autonomia e la piena valorizzazione degli alunni con disabilità, potenziandone i processi di apprendimento e di socializzazione, oltretutto la gestione degli aspetti cognitivi e relazionali. Gli obiettivi degli interventi si definiscono e si differenziano sulla base delle peculiarità di ciascun caso e sono finalizzati alla promozione di una cultura dell'inclusione di tutta la scuola. Si sottolinea che il Comune di Marsciano non promuove una presenza dell'operatore accanto allo studente nell'ottica della copertura di ore di permanenza a scuola. Lontano da un modello assistenzialistico, l'operatore svolge un'azione che concorre, insieme a quella di altri, all'integrazione ai processi del contesto scolastico, alla qualità del progetto di vita dello studente e alla qualità della relazione tra la scuola e l'alunno. La figura dell'operatore specialistico nasce dall'art. 42 del DPR n. 616/1977 - Assistenza ai minorati psico-fisici e dall'art. 13 della Legge n. 104/1992 - Obbligo per gli enti locali di fornire l'assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale degli alunni con handicap fisici o sensoriali. Tradizionalmente ne sono stati destinatari gli studenti con disabilità di comunicazione (udito e parola); col tempo, però, la corretta lettura delle norme ha consentito la diffusione dell'assistente all'autonomia e alla comunicazione anche in presenza di altre tipologie di significativa disabilità. L'assistente all'autonomia ed alla comunicazione è un'assistente

specialistico ad personam che deve essere fornito al singolo studente con disabilità per sopperire ai problemi di autonomia e/o comunicazione ed è una funzione distinta e non sostitutiva delle altre figure presenti a scuola, quali docenti curricolari, di sostegno e personale ATA. In particolare l'assistente specialistico non può essere in alcun modo adibito a mansioni di assistenza di base è infatti, compito del dirigente scolastico garantire l'assistenza di base mediante l'organizzazione del personale ATA (art. 8 della Legge n. 124/99 e rif. Circolare del Ministero della Pubblica Istruzione n. 3390 del 30.11.2001) che prevede interventi di accompagnamento dell'alunno negli spostamenti all'interno della scuola, assistenza per l'igiene personale ed assistenza durante la mensa. Si tratta di un operatore/educatore che facilita e media la comunicazione dello studente disabile con le persone che interagiscono con lui, stimola lo sviluppo delle abilità nelle diverse dimensioni dell'autonomia di base e sociale, media tra l'allievo con disabilità ed il gruppo classe per potenziare le relazioni tra pari, lo supporta nella partecipazione alle attività scolastiche, partecipa alla programmazione didattico-educativa e gestisce le relazioni con gli operatori psico-socio-sanitari, in vista di progetti di intervento. L'assistente specialistico orienta gli obiettivi del proprio intervento allo sviluppo di relazioni efficaci nell'ambito del contesto scolastico e formativo, in un'ottica meno assistenzialistica rispetto al deficit e rivolta prioritariamente allo sviluppo di competenze dell'alunno e di tutti coloro che sono implicati nei processi scolastici per l'integrazione. In particolare l'assistente specialistico ha i seguenti compiti:

- collaborare alla stesura ed all'aggiornamento del PEI e partecipare ai momenti di lavoro di équipe della scuola;
- programmare, realizzare e verificare interventi quanto più integrati con quelli educativi e didattici dei docenti, coordinandosi con insegnanti curricolari e di sostegno e alle attività della classe per l'effettiva partecipazione attiva dell'alunno disabile a tutte le attività scolastiche, ludico-ricreative e formative definite nel PEI dell'alunno, fornendo inoltre ai docenti un supporto pratico-funzionale, socio-relazionale e di facilitazione della comunicazione;
- promuovere, attraverso la gestione della relazione quotidiana con l'alunno disabile, l'apprendimento di abilità necessarie alla conquista dell'autonomia personale nelle sue varie dimensioni (fisica, relazionale, affettiva, cognitiva);
- sostenere la realizzazione e l'attuazione delle potenzialità relazionali e sociali dell'alunno disabile, con particolare attenzione al rapporto con il gruppo dei pari;
- recepire le eventuali indicazioni fornite dai tecnici della riabilitazione e collaborare affinché siano attuate anche al di fuori della presenza del tecnico;
- collaborare con il servizio sociale del Comune di residenza dell'alunno, contribuendo secondo le proprie competenze, e redigere annualmente una relazione sul lavoro svolto con l'alunno da consegnare al servizio sociale del Comune.

Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: BATTISTONI VILLELMA

CODICE FISCALE: TINIT-BTTVLL52S42G478Q

DATA FIRMA: 25/10/2018 14:55:32

IMPRONTA: 30616535326231666665653935303135336566663739323232333333333162316164383732326434