



**Città Metropolitana di Palermo**  
Direzione Sviluppo Economico, Servizi Sociali, Turistici e Culturali  
**Servizio Politiche Sociali ed Integrazione Scolastica**

**CARTA DEI SERVIZI**

**“SERVIZI DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA”**

## Sommario

PREMESSA NORMATIVA .....	3
DESCRIZIONE DELL'ENTE E DEI SERVIZI DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA.....	4
1. PRINCIPI GENERALI .....	6
2. METODOLOGIA, 3. FINALITÀ DEI SERVIZI, 4. DURATA, 5. DESTINATARI.....	7
6. CARATTERISTICHE DEI SERVIZI.....	8
7. ACCESSO AI SERVIZI .....	11
ELENCO ENTI ACCREDITATI.....	13
DIMENSIONI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ .....	14
ALLEGATO "A".....	15
ALLEGATO "B".....	17
ALLEGATO "B1".....	19
CUSTOMER SATISFACTION ALLE FAMIGLIE.....	21
CUSTOMER SATISFACTION ALLE SCUOLE .....	22
COME RAGGIUNGERCI.....	23

## PREMESSA NORMATIVA

La Carta dei Servizi è un documento di programmazione attraverso cui l'Amministrazione pubblica, nel caso di specie la Città Metropolitana di Palermo, individua i livelli qualitativi ottimali dei servizi che s'intendono garantire.

La Carta dei Servizi è altresì uno strumento di comunicazione atto ad implementare la qualità dei servizi pubblici erogati, anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti destinatari non più passivi dei servizi medesimi.

La Carta dei Servizi è stata introdotta per la prima volta in Italia, come documento di studio predisposto nel 1993 dal Dipartimento per la Funzione Pubblica, per stabilire i principi fondamentali posti a presidio dell'erogazione dei servizi pubblici. Tale documento è stato, recepito in un atto normativo dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri in data 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". In materia è intervenuto, successivamente, il decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito dalla Legge 11 luglio 1995, n. 273 il quale all'art. 2 che ha previsto l'adozione, con DPCM, di schemi generali di riferimento di carte dei servizi pubblici individuati, con l'obbligo da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di emanare le rispettive carte dei servizi in conformità a detti schemi, entro centoventi giorni dall'emanazione dei decreti suindicati.

La L. n. 190/2012 c.d. Legge Anticorruzione, all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche, l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

## DESCRIZIONE DELL' ENTE E DEI SERVIZI DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA

La legge regionale 04/08/2015 n. 15 recante *"Disposizioni in materia di liberi Consorzi comunali e Città metropolitane"*, agli articoli 27 e 28, ha stabilito le funzioni della Città Metropolitana.

Con la legge regionale n.24 del 05/12/2016 art.6 le funzioni di assistenza agli alunni con disabilità fisiche e sensoriali sono state attratte alla competenza della Regione ,Assessorato Regionale alla Famiglia e alle Politiche Sociali e del Lavoro, alle Città Metropolitane ed ai Liberi Consorzi sono delegate le funzioni.

Nell'erogazione degli interventi valore fondamentale è attribuito alla centralità della persona come portatrice di bisogni.

La Direzione Sviluppo Economico, Servizi Sociali, Turistici e Culturali ha come obiettivo, tra gli altri, quello di rispondere alle molteplici necessità socio-educative del bacino di utenza che grava sul territorio della provincia di Palermo, focalizzando l'attenzione sul miglioramento continuo della qualità della vita dei soggetti portatori di bisogni, in un rapporto di tipo collaborativo con altri enti istituzionali.

In particolare, il Servizio Politiche Sociali e Integrazione Scolastica si occupa di:

- Garantire i Servizi di Integrazione Scolastica agli alunni con Disabilità certificata ai sensi dell'art.3 c.3 della L.104/92 frequentanti gli Istituti secondari di II grado;
- Attività Istruttoria per l'assegnazione delle Borse di Studio;
- Servizio di ristorazione scolastica: attraverso posti di ristoro fissi , bar e distributori automatici.



## Normativa di riferimento

**Art. 24 della Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità ratificata dal Parlamento Italiano con Legge n. 18 del 03 marzo 2009.**

**Legge n. 104/1992** - “Legge quadro per l’assistenza, l’integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate” e successive modifiche ed integrazioni.

**Legge n. 328 del 08.11.2000** - “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”.

**D.P.C.M. 185/2006** - “Regolamento recante modalità e criteri per l’individuazione dell’alunno come soggetto in situazione di handicap, ai sensi dell’articolo 35, comma 7, della legge 27 dicembre 2002, n. 289”.

**Linee guida per l’integrazione scolastica degli alunni con disabilità del M.I.U.R. del 04 agosto 2009.**

**D.M. n. 184 del 21.02.2014** - Ministro dell’Istruzione, dell’Università e della Ricerca di concerto con il Ministro dell’Economia e delle Finanze, con il quale vengono ripartite tra le Regioni le risorse finanziarie a favore degli studenti anche con disabilità, al fine di favorire il raggiungimento dei più alti livelli negli studi, nonché il conseguimento del pieno successo formativo, attraverso l’incremento dell’offerta dei servizi per facilitare l’accesso e la frequenza dei corsi.

**Legge Regionale 5 dicembre 2016 n. 24-** “Assestamento del bilancio di previsione della Regione per l’esercizio finanziario 2016 e per il triennio 2016-2018. Variazioni al bilancio di previsione della Regione per l’esercizio finanziario 2016 e per il triennio 2016-2018” art.6 “Funzioni di assistenza agli alunni disabili delegate alle Città Metropolitane ed ai Liberi Consorzi Comunali” trasferisce funzioni delegate, assegnando fondi regionali.

**Deliberazione del Commissario straordinario** - in sostituzione del Consiglio Metropolitan - n. 18 del 4 agosto 2017 “Approvazione del regolamento per la gestione dei servizi specialistici volti all’inclusione scolastica degli studenti con disabilità degli Istituti secondari superiori di secondo grado”

**Legge Regionale 20 giugno 2019 n.10 Dipartimento Regionale della Famiglia e delle Politiche Sociali** “Disposizioni in materia di diritto allo studio”.

**D.A. n. 81 /GAB del 15/09/2020-** “Linee guida per le funzioni di assistenza all’autonomia e alla comunicazione per gli studenti con disabilità -Assessorato Regionale della Famiglia e delle Politiche Sociali - Dipartimento Regionale della Famiglia e delle Politiche Sociali.

## 1.PRINCIPI GENERALI

I principi cui deve uniformarsi la Carta dei Servizi, e cui deve parimenti uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici, sono quelli di:

### Eguaglianza dei diritti degli utenti

La Città Metropolitana di Palermo si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

### Imparzialità dei soggetti erogatori

La Città Metropolitana di Palermo si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

### Continuità del servizio erogato

La Città Metropolitana di Palermo si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti.

### Partecipazione degli utenti

La Città Metropolitana di Palermo si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi dell'Ente, e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

### Efficienza ed Efficacia del servizio

La Città Metropolitana di Palermo persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

In linea generale, la Carta dei Servizi rappresenta quindi uno strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale la Città Metropolitana di Palermo, si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e i relativi standard qualitativi che si possono ottenere presso la Città Metropolitana di Palermo.

## 2. METODOLOGIA

Il servizio di assistenza specialistica trova realizzazione nel contesto scolastico, attraverso attività che vanno ad integrare funzioni e compiti che la scuola persegue.

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.

L'assistenza specialistica, in particolare per gli studenti i cui livelli di autonomia dentro il contesto scolastico sono critici, promuove la mediazione alla comunicazione e sviluppa processi di partecipazione alla vita scolastica, altrimenti preclusi. Inoltre l'operatore educativo attiva strategie collaborando nella programmazione la scuola per prevenire eventuali situazioni critiche.

I riferimenti per la redazione della Carta dei Servizi sono:

- il Piano della performance con il quale deve essere perseguita massima coerenza in particolare nella parte dedicata alla misurazione dell'attività corrente con gli standard di qualità definiti per i servizi erogati;
- il Progetto di Customer Satisfaction interno alla Città Metropolitana di Palermo, per l'individuazione di indicatori di efficacia;
- Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti e/o delle famiglie (Customer Satisfaction);
- Indagini sul grado di soddisfazione degli istituti (Customer Satisfaction).

## 3. FINALITA' DEI SERVIZI

L'intervento di Assistenza Specialistica è finalizzato a facilitare la capacità di apprendimento e l'inclusione scolastica dello studente, attraverso l'attività svolta da un educatore con competenze professionali riferite alla tipologia di disabilità.

L'operatore *integra* la propria attività con quella di altre figure (docenti curricolari, insegnanti di sostegno, personale ATA) non sovrapponendo i propri interventi e compiti, ma valorizzando la collaborazione e l'efficacia di una comune progettazione.

## 4. DURATA

Il servizio è reso a partire dal primo giorno di apertura delle scuole, sino al termine delle attività didattiche ivi compresi gli esami di stato, secondo il calendario scolastico regionale compatibilmente con le risorse economiche trasferite dalla Regione ai sensi della Legge Regionale 5 dicembre 2016 n. 24 art.6.

## 5. DESTINATARI

Sono gli studenti affetti da disabilità fisica, psichica e/o sensoriale e in possesso della certificazione dello stato di disabilità, rilasciata dalla competente Commissione delle ASL, **ai sensi dell'art. 3, comma 3. della Legge 104/1992**, iscritti nella scuola secondaria di secondo grado e residenti nei Comuni della Città Metropolitana di Palermo. L'accesso ai servizi è consentito fino ai 24 anni di età. Si precisa che per gli alunni ultra diciottenni che hanno frequentato interamente un corso di istruzione secondaria superiore, e siano in possesso del correlato attestato di studio, non vi è più obbligo di garantire i servizi di integrazione in quanto tale obbligo si esaurisce con il primo titolo conseguito (Consiglio di Stato 25 ottobre 2006).

## 6. CARATTERISTICHE DEI SERVIZI

Per l'inclusione scolastica sono previsti i seguenti servizi specialistici:

- Servizio di Assistenza alla Autonomia;
- Servizio di Assistenza alla Comunicazione per studenti con disabilità sensoriale (Visiva e/o Uditiva);
- Servizio di Trasporto scolastico (casa-scuola-casa).

Nel caso di studenti con pluridisabilità, in cui è compresa quella sensoriale, non può essere fatta richiesta di entrambi i servizi di assistenza specialistica.

L'intervento dell'assistente educatore si ravvisa come intervento di potenziamento della relazione e dell'autonomia personale dell'allievo con disabilità e non come intervento integrativo didattico. È pertanto opportuno che non si verifichino presenze di più figure adulte nelle stesse ore per lo stesso studente.

L'educatore è una figura professionale, che pur operando all'interno della scuola, sostiene il percorso di autonomia, integrazione e comunicazione dell'allievo con disabilità, in considerazione del percorso individuale di crescita dell'allievo stesso.

L'intervento dell'educatore è centrato essenzialmente sulla relazione, svolgendo un ruolo di supporto e facilitazione, non sostituendosi all'allievo. Dovrebbe essere prevista una graduale diminuzione della propria presenza per sollecitare l'azione autonoma dello studente coinvolto.

Si precisa che l'educatore non ha alcuna responsabilità di vigilanza sull'allievo, tale responsabilità è sempre posta in capo alla scuola, in quanto l'iscrizione comporta come clausola contrattuale la responsabilità dell'affidamento dell'allievo, in particolare se minorenni o non in grado di provvedere a sé stesso in autonomia, come nel caso di un allievo maggiorenne con grave disabilità o dichiarato interdetto.

Il Servizio di Assistenza all'autonomia per gli studenti con disabilità, frequentanti le scuole superiori di 2° grado presenti nel territorio della Città Metropolitana di Palermo, è destinato agli studenti in possesso della prevista certificazione di handicap ai sensi della legge 104/92 – art.3 comma 3 , e dell'espressa previsione della necessità di assistenza specialistica nel progetto individualizzato definito PEI (Piano Educativo Individualizzato) redatto, sulla base della valutazione dei bisogni dell'alunno, tenuto conto delle proposte avanzate dal GLO d'Istituto presente in ogni singola scuola.

L'assistente all'autonomia è un'assistenza specialistica *ad personam* (è infatti definito anche "assistente ad personam") fornito al singolo studente con disabilità fisica, psichica, la cui gravità o limitazione di autonomia, determini la necessità di assistenza per un regolare apprendimento delle nozioni scolastiche (Conferenza Stato-Regioni il 20 marzo 2008),- in aggiunta all'insegnante di sostegno e agli insegnanti curricolari – per sopperire ai problemi di autonomia e/o comunicazione sussistenti nello studente.

Pertanto è evidente che all'assistente per l'autonomia competono funzioni specifiche che differenziano questa figura da quello dell'assistente di base (igienico personale) e dall'insegnante di sostegno, con cui deve cooperare in sinergia, secondo gli obiettivi del PEI (Piano Educativo Individualizzato), elaborato dagli insegnanti, in collaborazione con i servizi socio sanitari territoriali ed i genitori dell'alunno disabile.

L'assistente all'autonomia è quindi un operatore che media la comunicazione e l'autonomia dello studente disabile con le persone che interagiscono con lui nell'ambiente scolastico e ciò può compiersi anche mediante strategie e ausili necessari per garantire un'interazione efficace.

L'operatore specializzato non è responsabile della programmazione didattica, ma esclusivamente degli obiettivi definiti nel PEI, inoltre, svolge all'interno del gruppo classe un'azione di intermediazione fra l'alunno disabile e i compagni.

Le attività finalizzate allo scopo sono: facilitare l'integrazione scolastica, il diritto allo studio, lo sviluppo delle potenzialità del minore disabile nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione.

Gli operatori dovranno svolgere le loro competenze senza sovrapposizioni o sostituzioni rispetto al personale docente e, ad altre figure di personale presente presso le strutture scolastiche e, dovranno essere disponibili a partecipare agli incontri che la Città Metropolitana di Palermo o gli organi scolastici vorranno organizzare.

Le attività dirette con l'alunno disabile consistono prevalentemente in interventi di mediazione tra l'alunno disabile e tutte le figure che interagiscono con lui nell'ambiente scolastico, utilizzando gli strumenti e le tecniche adeguate alla tipologia di deficit di cui è portatore.

In linea generale, fermo restando la singolarità degli interventi previsti dal PEI, le attività dell'operatore addetto sono le seguenti:

- promozione dell'autonomia personale e sociale;
- sostegno alle relazioni con coetanei ed adulti;
- proposta di attività educative di piccolo gruppo, con i compagni di classe, per favorire la socializzazione.

Il **Servizio di Assistenza alla comunicazione**, si prefigge i seguenti obiettivi:

- facilitare la comunicazione, l'apprendimento, l'integrazione e la relazione tra lo studente la famiglia, la scuola, la classe;
- rendere accessibili e trasferibili allo studente i contenuti didattici attraverso l'uso di metodologie e di strumenti specifici finalizzati a compensare il deficit sensoriale, a realizzare l'inclusione scolastica e a migliorare la socializzazione con i compagni di classe/scuola.

L'Assistente alla comunicazione realizza gli obiettivi della programmazione didattica per l'alunno, definiti dai docenti curricolari e di sostegno con il PEI, in base alla diagnosi funzionale.

#### **Assistenza alla comunicazione per studenti con disabilità uditiva**

L'attività di Assistente alla comunicazione per gli studenti con disabilità uditiva riguarda:

- la mediazione nell'ascolto delle lezioni d'aula per favorire la comprensione del linguaggio verbale e l'accesso ai contenuti didattici;
- la rielaborazione dei contenuti scolastici dei testi, con mappe logico concettuali o altri sistemi idonei, e la rielaborazione ed adeguamento delle verifiche periodiche in prove equipollenti fornite dagli insegnanti, per garantire l'adeguatezza al livello di padronanza dei sistemi di comunicazione dello studente;
- l'acquisizione di un metodo di studio;



- il buon utilizzo di ausili protesici e di software o hardware didattici destinati allo studente e ai docenti;
- la facilitazione della comunicazione fra lo studente con problemi uditivi e il contesto scolastico in particolare in condizioni sfavorevoli (es. ambienti rumorosi o durante discussioni di gruppo);
- per gli alunni non udenti "segnanti", la traduzione dei messaggi verbali che avvengono nel contesto dell'aula in L.I.S. (Lingua Italiana dei Segni) e quelli L.I.S. del ragazzo, in messaggi verbali.

#### Assistenza alla comunicazione per studenti con disabilità visiva

Le azioni previste sono:

- l'orientamento spaziale e la conquista dell'autonomia di spostamento all'interno degli spazi scolastici;
- la conoscenza di sé e dell'altro, nell'ottica del miglioramento della sua autostima;
- la facilitazione della relazione nel contesto di apprendimento (con i docenti e con il gruppo dei pari);
- l'avvio delle buone pratiche per lo sviluppo dell'autonomia personale;
- l'acquisizione di un metodo di studio efficace e quanto più possibile autonomo;
- la predisposizione del materiale didattico e la progettazione delle tecniche metodologiche più idonee per l'acquisizione dei contenuti delle singole discipline;
- partecipare alle riunioni del G.L.O. (Gruppo Lavoro Operativo).

Il Servizio di Trasporto scolastico agevolato a favore di alunni disabili frequentanti le scuole secondarie di 2° grado del territorio della Città Metropolitana di Palermo si pone come obiettivo principale quello di facilitare gli spostamenti di **persone disabili non autosufficienti o con ridotte capacità**, che non risultano in grado di servirsi dei normali mezzi pubblici per raggiungere strutture scolastiche, garantendo esclusivamente il percorso casa (coincidente con la residenza anagrafica) – scuola e scuola – casa .

I beneficiari del servizio di **Trasporto** sono:

- **studenti con disabilità** per accompagnamento presso le scuole secondarie superiori di II grado certificati ai sensi dell'art.3 c.3 l.104/92.

Il diritto ad usufruire del Servizio di Trasporto è determinato dal possesso dei seguenti requisiti oggettivi di carattere generale:

- **essere disabile**, così come definito dagli art. 3 comma 3 della Legge 104/92;
- **essere persone disabili non autosufficienti o con ridotte capacità**, che non risultano in grado di servirsi dei normali mezzi pubblici per raggiungere strutture scolastiche.

## 7.ACCESO AI SERVIZI

La Città Metropolitana di Palermo annualmente invia alle scuole secondarie di secondo grado una comunicazione circolare nella quale vengono fissate le modalità, i modelli da compilare, la documentazione da allegare ed i tempi di presentazione delle domande, per attivare il servizio di assistenza specialistica per gli allievi con disabilità, residenti nel proprio territorio e frequentanti gli istituti secondari di secondo grado.

La domanda deve essere presentata al Dirigente scolastico dell'istituto frequentato, entro e non oltre il 30 giugno di ogni anno, corredata dalla seguente documentazione:

- diagnosi funzionale (o profilo di funzionamento, a seguito dell'entrata in vigore delle disposizioni di cui all'art.5, comma 3 del d.lgs. 66/2017);
- copia di documento di identità del genitore/curatore/tutore/amministratore di sostegno;
- autorizzazione al trattamento dei dati personali dello studente ai sensi del D.lgs. 196/2003;
- verbale di accertamento della disabilità, art3 comma 3 L.104/92, in corso di validità redatto dalla Commissione Medica L.104/92 dell'ASP.

Per i disabili sensoriali è necessaria o la certificazione su indicata oppure:

certificazione specialistica ai sensi della Legge 26 maggio 1970 n.381 (per il disabile sensoriale dell'udito);

certificazione specialistica ai sensi della Legge 27 maggio 1970 n.382 (per il disabile sensoriale della vista);

Il Dirigente scolastico avrà cura di inoltrare le istanze ricevute alla Città Metropolitana di Palermo entro e non oltre il 30 giugno di ogni anno.

La Città Metropolitana di Palermo provvederà all'istruttoria delle domande ed alla predisposizione dell'elenco dei beneficiari.

L'elenco delle domande ritenute ammissibili per ciascun soggetto destinatario sarà inviato dalla Città Metropolitana di Palermo alle scuole, che ne darà comunicazione agli interessati.

La Città Metropolitana di Palermo potrà effettuare controlli a campione sulla veridicità delle dichiarazioni rese dai richiedenti, ai sensi degli artt. 71 e 75 del D.P.R. 445/2000.

Eventuali istanze presentate oltre il termine stabilito potranno essere prese in considerazione nei limiti delle risorse economiche previste in bilancio.

La Città Metropolitana di Palermo ha comunque la facoltà di richiedere ogni ulteriore documento ritenuto utile per l'istruttoria della domanda.

#### **Modalità di erogazione del servizio**

**Il servizio è assicurato dalla Città Metropolitana di Palermo ed è gestito in maniera indiretta tramite Soggetto Terzo iscritto all'albo regionale sezione inabili, l'Ente Accreditato è individuato mediante la procedura dell'accreditamento.**

Il servizio deve mantenere caratteristiche di flessibilità nei tempi e nelle modalità di erogazione delle prestazioni, nel rispetto degli orari modulati.

Il soggetto accreditato, all'atto della comunicazione dell'inserimento nell'albo degli Enti accreditati ed in ogni caso di sostituzione definitiva di personale, dovrà trasmettere all'amministrazione, una dichiarazione attestante il curriculum professionale e formativo, i certificati di idoneità alla mansione degli operatori.

#### **Modalità di scelta per l'accesso alle prestazioni**

Per accedere ai servizi, le famiglie degli studenti aventi diritto alle prestazioni, o gli stessi se maggiorenni, dovranno scegliere il soggetto erogatore del servizio, tra quelli accreditati e inseriti nello specifico Albo di questo Ente. Il servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione ed il trasporto scolastico, nelle scuole secondarie di II grado della Città Metropolitana di Palermo, a favore degli alunni diversamente abili potrà essere espletato solo dalle ditte accreditate ed iscritte all'albo di questa Amministrazione.

#### **Modalità di affidamento del servizio**

Saranno le famiglie degli utenti stessi a scegliere, tra le ditte accreditate, quella da cui fare assistere il proprio figlio/a, sulla base della CARTA DEI SERVIZI DI OGNI ENTE ACCREDITATO e della qualità dei servizi, nel rispetto ovviamente del principio normativo del rapporto tra operatore ed utenti.

Ai fini dell'affidamento del servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione ed il trasporto scolastico a favore degli alunni con disabilità, la ditta accreditata deve avere sede legale o sede operativa nel territorio della Città Metropolitana di Palermo, documentabile mediante idonea certificazione comprovante l'effettiva esistenza della sede.



## ELENCO ENTI ACCREDITATI

RISULTANZE COMMISSIONE – D.D. 4350 DEL 21/10/2022 relative all'iscrizione nel Registro degli Enti accreditati, presso la Direzione Sviluppo Economico Servizi Sociali, Turistici e Culturali della Città Metropolitana di Palermo, per i servizi di Trasporto scolastico in favore di studenti disabili frequentanti gli Istituti Superiori di 2° grado.

ENTE	Richiesta Servizio di Trasporto Scolastico	RISULTANZE COMMISSIONE	RECAPITO TELEFONICO
Società cooperativa "Iside" di Carini	SI	Accoglimento	Soc. Cooperativa " Iside" 091/8149074
Soc. Coop. "Nido D'argento" di Partinico	SI	Accoglimento	" Nido D'Argento" 091/8907130 091/305592

**Nota bene:** la graduatoria è valevole fino all'anno scolastico 2024/2025.

RISULTANZE COMMISSIONE D.D. N. 4387 DEL 21/10/2022 relative all'iscrizione nel Registro degli Enti accreditati, presso la Direzione Sviluppo Economico, Servizi Sociali, Turistici e Culturali della Città Metropolitana di Palermo, per i Servizi di assistenza specialistica in favore di studenti disabili frequentanti gli Istituti Superiori di 2° grado.

Ente	Richiesta Servizio di Assistenza all'Autonomia	Richiesta Servizio di Assistenza alla comunicazione	RISULTANZE COMMISSIONE	Sezione	Recapito telefonico
A.T.I. Soc. Coop. Soc. "Iside"	SI	SI	Accoglimento	Sezione A Sezione B	091/8149074
"Socio-Culturale" S.C.S.	SI	SI	Accoglimento	Sezione A Sezione B	091/5071488 091/5073355
Coop. Soc. "Nuova S.A.I.R."	SI		Accoglimento	Sezione A	091/2712423
Soc. Coop. Soc. "Amanthea"	SI	SI	Accoglimento	Sezione A Sezione B	091/8121857
Soc. Coop. Soc. e di Solidarietà "I Girasoli"	SI	SI	Accoglimento	Sezione A Sezione B	095/7948775
R.T.I. "Ass. La Giostra della Vita"	SI	SI	Accoglimento	Sezione A Sezione B	091/901015
Coop. Soc. "Nuova Generazione" a.r.l.	SI	SI	Accoglimento	Sezione A Sezione B	091/8147520
Soc. Coop. Soc. "Nido D'Argento"	SI	SI	Accoglimento	Sezione A Sezione B	091/8907130 091/305592

**Legenda:** Sezione A - Assistenza all'Autonomia

Sezione B – Assistenza alla Comunicazione dei disabili sensoriali

**Nota bene:** la graduatoria è valevole fino all'anno scolastico 2024/2025.

## DIMENSIONI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Si ricorda che ogni ente erogatore del servizio deve rispondere ad alcuni criteri di qualità:

### Accessibilità

- Sede degli uffici
- Giorni e orari di apertura al pubblico
- Numero di personale operante nel Servizio
- Tempo di attesa
- Canali di comunicazione (PEC, web...)

### Tempestività

- Tempo massimo di erogazione del servizio
- Tempo di attesa medio di risposta alla richiesta
- Tempi di chiusura della richiesta
- Tempi di risposta
- Frequenza di erogazione del servizio erogato

### Trasparenza

- Modalità di diffusione delle informazioni (informativa, spazi web, modulistica, brochure)
- Indicazioni del/dei contatto/i del Servizio di riferimento
- Frequenza degli aggiornamenti

### Efficacia

- Rispondenza del servizio erogato con quanto si aspetta l'utente
- Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni (risultati customer satisfaction)
- Dati statistici sui risultati storici di ciascun servizio.

Si allegano i seguenti moduli:

- l'allegato "A"- modulo per richiesta di servizi di integrazione scolastica;
- l'allegato "B"- modulo per la scelta dell'Ente accreditato per il *servizio autonomia e per il servizio di comunicazione*;
- l'allegato "B1"- modulo per la scelta dell'Ente accreditato per il *servizio di trasporto scolastico* soltanto per le nuove richieste con GLO a favore degli studenti con disabilità.

ALLEGATO "A"



CITTÀ METROPOLITANA DI PALERMO  
Direzione Sviluppo Economico, Servizi Sociali, Turistici e Culturali

Servizio Politiche Sociali ed Integrazione Scolastica

PEC: [politichesociali@cert.cittametropolitana.pa.it](mailto:politichesociali@cert.cittametropolitana.pa.it)

OGGETTO: Accesso ai Servizi di Integrazione Scolastica a. s. 202.../202....

Prima domanda                       Rinnovo domanda                      (barrare un'alternativa)

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ (cognome e nome)  
cell. \_\_\_\_\_ telefono \_\_\_\_\_ E-MAIL \_\_\_\_\_  
che esercita la potestà genitoriale dello/a studente/ssa: \_\_\_\_\_  
(cognome e nome), nato/a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ Città o Stato estero di  
nascita \_\_\_\_\_ residente in via \_\_\_\_\_  
Cap \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_  
iscritto/a nel \_\_\_\_\_ prossimo a.s. alla classe \_\_\_ sez. \_\_\_ presso l'ISTITUTO  
(Nome) \_\_\_\_\_ Succursale di \_\_\_\_\_ (Città),  
Via \_\_\_\_\_  
carrozzina Si  No

EMAIL (obbligatoria per le comunicazioni) \_\_\_\_\_

CHIEDE (verbale G.L.O. del \_\_\_\_\_ )

L'accesso al Servizio di:

- Assistenza alla comunicazione per disabili sensoriali     Lis     Oralista     Braille  
 Assistenza all'autonomia  
 Trasporto casa /scuola e viceversa

A tal fine, il sottoscritto segnala che lo studente sopraindicato, **il prossimo a.s. frequenterà:**

- in **MANIERA RIDOTTA** rispetto al normale orario scolastico  si     no
- l'orario di frequenza settimanali dell'allievo/a con disabilità è di n° \_\_\_\_\_
- l'allievo seguirà una programmazione differenziata:  si     no

**ALLEGA pertanto la seguente documentazione necessaria per accedere al Servizio:**

- Verbale di accertamento dell'handicap, art. 3 comma 3 L. 104/92, in corso di validità redatto dalla Commissione Medica L. 104/92 dell'A.S.P., o certificato Medico ad uso scolastico, rilasciato dall'A.S.P., valido per il prossimo a. s.; per i disabili sensoriali o la certificazione su indicata oppure: per i sordi certificazione specialistica ai sensi della L. 381/70, per i ciechi certificazione specialistica ai sensi della L. 382/70;
- Fotocopia del documento d'identità valido del dichiarante;
- Verbale G.L.O. completo;

- PEI (piano educativo individualizzato) e PDF (profilo dinamico funzionale) validi per il prossimo a. s. Se l'alunno maggiorenne è interdetto/inabilitato oppure fruisce dell'amministratore di sostegno produrre copia di tale documentazione e documento di identità di persona a cui è stata assegnata la forma di tutela.

Eventuali ulteriori comunicazioni \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Il sottoscritto è consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere, di formazione o uso di atti falsi, richiamate dall'Art. 76 del D. P. R. 445 del 28-12-2000, ai sensi dell'Art. 46 D. P.R. 445 del 28-12-2000 e del fatto che sui dati sopra dichiarati potranno essere effettuati controlli ai sensi della normativa vigente, ed autorizza il trattamento dei dati sia personali che sensibili ai sensi del Decreto Legislativo 196/2003 e ss.mm.ii.( vedi informativa sulla privacy inviata dal Servizio)

Data \_\_\_\_\_

Per presa visione Il Dirigente Scolastico

Per accettazione,  
il genitore/curatore/tutore/amministratore di sostegno  
(cancellare la voce che non interessa)

ALLEGATO "B"

ALLA CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO  
Direzione Sviluppo Economico, Servizi Sociali, Turistici e Culturali  
PALERMO  
PEC: [politichesociali@cert.cittametropolitana.pa.it](mailto:politichesociali@cert.cittametropolitana.pa.it)

OGGETTO: Servizi di integrazione Scolastica a.s. 202.../202.... - Scelta dell'Ente accreditato per fruire del servizio di assistenza specialistica (segnare la voce richiesta dal G.L.O.):

- All'autonomia
- Alla comunicazione per non vedenti
- Alla comunicazione per non udenti

Il sottoscritt \_\_\_\_\_

nat a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

residente in \_\_\_\_\_

via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ cap \_\_\_\_\_

tel e/o cell. \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

genitore/tutore del minore \_\_\_\_\_

nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

genitore/tutore del minore \_\_\_\_\_

nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

prossimo a frequentare il \_\_\_\_\_ anno dell'Istituto Superiore di 2° grado (ex superiore)

\_\_\_\_\_ di \_\_\_\_\_

avendo preso visione dell'elenco degli Enti Accreditati per l'erogazione del servizio di assistenza all'autonomia e del servizio di assistenza alla comunicazione per gli studenti con disabilità per l'anno scolastico 2019/2020 consapevole di poter operare la scelta di un solo ente accreditato;

consapevole, inoltre, che l'erogazione della prestazione richiesta, oltre ad essere vincolata alle risorse di Bilancio dell'Ente, sarà vincolata ai contenuti dell'art.6 della Legge Regionale 5 dicembre 2016 n. 24;

### CHIEDE

per l'anno scolastico 202.../202... l'erogazione dei *servizi specialisti volti all'inclusione scolastica degli studenti con disabilità e precisamente (segnare la voce richiesta dal G.L.O.):*

- ( ) All'autonomia
- ( ) Alla comunicazione per non vedenti
- ( ) Alla comunicazione per non udenti

per se stessi \_\_\_\_\_

per    l'    propri    figlio/a \_\_\_\_\_

per    l'    maggiorenne, sottoposto a tutela \_\_\_\_\_

Inoltre, avendo preso visione di tutto il materiale informativo relativo al servizio di cui all'oggetto ed in particolar modo delle *Carte dei servizi* degli Enti accreditati, messo a disposizione dalla Direzione Sviluppo Economico, Servizi Sociali, Turistici e Culturali, e ritenuto di operare una scelta libera, consapevole ed esclusiva

### DICHIARA DI

**A) VOLER MANTENERE LA SCELTA DELL'ENTE EFFETTUATA L'ANNO SCOLASTICO PRECEDENTE (202.../202...)**

l'Ente \_\_\_\_\_ sito in \_\_\_\_\_  
via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ tel. \_\_\_\_\_

**B) SCEGLIERE IN VIA ESCLUSIVA PER L'ANNO SCOLASTICO 202.../202...**

l'Ente \_\_\_\_\_ sito in \_\_\_\_\_  
via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ tel. \_\_\_\_\_

iscritto al *Registro provinciale degli Enti accreditati presso la Direzione Sviluppo Economico, Politiche del Lavoro, Istruzione, Turismo, Cultura e Legalità, per la gestione dei servizi specialisti volti all'inclusione scolastica (assistenza all'autonomia e assistenza alla comunicazione) degli studenti con disabilità degli istituti superiori di secondo grado della Città Metropolitana di Palermo, di cui alla L.104/92, quale Ente erogatore delle prestazioni scelte.*

A tal fine allega:

- Fotocopia del documento d'identità del richiedente, in corso di validità.

Dichiara, altresì, di essere a conoscenza che il termine ultimo per inoltrare l'istanza (a mezzo PEC della scuola) , è alle ore **14.00 del 30/06/(202....) di ogni anno, per l'anno successivo.**

Infine, è consapevole che la presente richiesta **non** sarà presa in considerazione se incompleta.

Luogo e data \_\_\_\_\_  
Firma del/la dichiarante (per esteso e leggibile) \_\_\_\_\_

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del D.Lgs. 196/2003, dà il proprio consenso a che i dati personali raccolti siano trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa .

Luogo e data \_\_\_\_\_  
Firma del/la dichiarante (per esteso e leggibile) \_\_\_\_\_

ALLEGATO "B1"

ALLA CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO  
Direzione Sviluppo Economico, Servizi Sociali, Turistici e Culturali  
PALERMO  
PEC: [politichesociali@cert.cittametropolitana.pa.it](mailto:politichesociali@cert.cittametropolitana.pa.it)

OGGETTO: Servizi di integrazione Scolastica a.s. 202.../202.... -Scelta dell'Ente accreditato per fruire del servizio TRASPORTO SCOLASTICO

\_\_\_l\_\_\_ sottoscritt \_\_\_\_\_

nat \_\_\_ a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

residente in \_\_\_\_\_

via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ cap \_\_\_\_\_

tel e/o cell. \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

genitore/tutore del minore \_\_\_\_\_

nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

genitore/tutore del minore \_\_\_\_\_

nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

prossimo a frequentare il \_\_\_\_\_ anno dell'Istituto Superiore di 2° grado (ex superiore)

\_\_\_\_\_ di \_\_\_\_\_

avendo preso visione dell'elenco degli Enti Accreditati per l'erogazione del servizio di trasporto scolastico per gli studenti con disabilità per l'anno scolastico 2022/2023, consapevole di poter operare la scelta di un solo ente accreditato;

consapevole, inoltre, che l'erogazione della prestazione richiesta, oltre ad essere vincolata alle risorse di Bilancio dell'Ente, sarà vincolata ai contenuti dell'art.6 della Legge Regionale 5 dicembre 2016 n. 24;

## CHIEDE

per l'anno scolastico 202.../202... l'erogazione del servizio TRASPORTO SCOLASTICO

per se stessi \_\_\_

per \_\_\_ l \_\_\_ propri \_\_\_ figlio/a \_\_\_\_\_

per \_\_\_ l \_\_\_ maggiorenne, sottoposto a tutela \_\_\_\_\_

Inoltre, avendo preso visione di tutto il materiale informativo relativo al servizio di cui all'oggetto ed in particolar modo delle *Carte dei servizi* degli Enti accreditati, messo a disposizione dalla Direzione Sviluppo Economico, Servizi Sociali, Turistici e Culturali, e ritenuto di operare una scelta libera, consapevole ed esclusiva

## DICHIARA DI

A) SCEGLIERE IN VIA ESCLUSIVA PER L'ANNO SCOLASTICO 202.../202...

l'Ente \_\_\_\_\_ sito in \_\_\_\_\_

via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ tel. \_\_\_\_\_

iscritto al *Registro provinciale degli Enti accreditati presso la Direzione Sviluppo Economico, Servizi Sociali, Turistici e Culturali, per la gestione del servizio TRASPORTO SCOLASTICO per gli studenti con disabilità degli istituti superiori di secondo grado della Città Metropolitana di Palermo, di cui alla L.104/92*, quale Ente erogatore delle prestazioni scelte.

A tal fine allega:

- Fotocopia del documento d'identità del richiedente, in corso di validità.

Dichiara, altresì, di essere a conoscenza che il termine ultimo per inoltrare l'istanza (a mezzo PEC della scuola), è alle ore 14.00 del 30/06/(202...) di ogni anno, per l'anno successivo. Infine, è consapevole che la presente richiesta non sarà presa in considerazione se incompleta.

Luogo e data \_\_\_\_\_

Firma del/la dichiarante (per esteso e leggibile)

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del D.lgs. 196/2003, dà il proprio consenso a che i dati personali raccolti siano trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Luogo e data \_\_\_\_\_

Firma del/la dichiarante (per esteso e leggibile)





# Città Metropolitana di Palermo

Direzione Sviluppo Economico, Servizi Sociali, Turistici e Culturali  
Servizio Politiche Sociali ed Integrazione Scolastica

## Customer Satisfaction alle famiglie

Servizi di integrazione scolastica

(assistenza all'autonomia, assistenza alla comunicazione, trasporto scolastico)

		Molto	Abbastanza	Per niente	NOTE
1	E' soddisfatto in generale dei servizi?				
2	Disponibilità e professionalità degli operatori nel cogliere i bisogni dello studente;				
3	La puntualità e gli orari dei servizi vengono rispettati?				
4	I Servizi vengono svolti regolarmente?				
5	Se richiesta la sostituzione, questa avviene puntualmente?				
6	In caso di bisogno riesce a contattare facilmente l'operatore e/o il personale che gestisce i servizi				

proposte e suggerimenti per migliorare i servizi di integrazione scolastica (assistenza all'autonomia, assistenza alla comunicazione, trasporto scolastico)

---

---



# Città Metropolitana di Palermo

Direzione Sviluppo Economico, Servizi Sociali, Turistici e Culturali  
Servizio Politiche Sociali ed Integrazione Scolastica

## Customer Satisfaction alle scuole

Servizi di integrazione scolastica

(assistenza all' autonomia, assistenza alla comunicazione, trasporto scolastico)

		Molto	Abbastanza	Per niente	NOTE
1	E' soddisfatto in generale dei servizi erogati dalla Città metropolitana di Palermo?				
2	La puntualità e gli orari dei servizi vengono rispettati?				
3	I Servizi vengono svolti regolarmente?				
4	in caso di bisogno riesce a contattare facilmente l'operatore e/o il personale che gestisce i servizi				
5	Come valuta la relazione tra gli operatori dei servizi ed il personale scolastico?				
6	Come valuta la relazione tra gli operatori del servizio e gli alunni?				
7	Ci sono difficoltà nello svolgimento del servizio? Se sì quali.....				
8	Le difficoltà sono state tempestivamente affrontate e risolte? Se sì come .....				

Proposte e suggerimenti per migliorare i servizi di integrazione scolastica (assistenza all'autonomia, assistenza alla comunicazione, trasporto scolastico)

---

---

## COME RAGGIUNGERCI

Città Metropolitana di Palermo

Direzione Sviluppo Economico, Servizi Sociali, Turistici e Culturali

Via Roma n.19 - Palermo

e-mail : [politichesociali@cittametropolitana.pa.it](mailto:politichesociali@cittametropolitana.pa.it)

pec: [politichesociali@cert.cittametropolitana.pa.it](mailto:politichesociali@cert.cittametropolitana.pa.it)