

COMUNE DI BRESCIA
SETTORE DIRITTO ALLO STUDIO, RAPPORTI CON UNIVERSITÀ, SPORT,
POLITICHE GIOVANILI E PARI OPPORTUNITÀ

CARTA DEI SERVIZI
A SUPPORTO DELL'INCLUSIONE SCOLASTICA DELLE ALUNNE E DEGLI ALUNNI
CON DISABILITÀ

ASSISTENZA SPECIALISTICA
TRASPORTO DEDICATO
AUSILIOTECA

Scuola dell'infanzia e sezioni primavera
Scuola primaria
Scuola secondaria di primo grado
Scuola secondaria di secondo grado
Percorsi di formazione professionale

INTRODUZIONE

La presente carta dei servizi a supporto dell'inclusione scolastica delle alunne e degli alunni con disabilità ha l'obiettivo di illustrare obiettivi, organizzazione e garanzie di qualità dei servizi di assistenza specialistica, trasporto scolastico dedicato e ausilioteca. Con questo documento rendiamo l'operato dell'Amministrazione più trasparente nei confronti delle famiglie, dei servizi educativi, delle istituzioni scolastiche e della cittadinanza tutta, al fine di consolidare il rapporto di fiducia che rende possibile l'alleanza educativa.

Il servizio di assistenza specialistica, erogato quotidianamente alle bambine ed ai bambini delle scuole dell'infanzia, alle alunne ed agli alunni delle scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado e dei percorsi di formazione professionale, è previsto dall'art. 13 della L.104/92 e dal decreto legislativo n.66/2017 e ss.mm.ii e contribuisce a garantire il diritto allo studio, tramite l'affiancamento di personale qualificato addetto all'assistenza specialistica che collabora con le e i docenti responsabili delle attività didattiche e con il personale ATA, a cui spetta l'assistenza di base.

Il servizio di trasporto scolastico dedicato, erogato quotidianamente agli alunni e alle alunne della scuola primaria e delle scuole secondarie di primo e secondo grado e dei percorsi di formazione professionale, integra la rete del trasporto pubblico locale per coloro che non sono nelle condizioni di utilizzare il trasporto pubblico e/o per cui le famiglie non sono in condizione di provvedere autonomamente al tragitto casa-scuola e ritorno per le proprie figlie e figli., Il servizio garantisce l'effettivo godimento del diritto allo studio e costituisce un'esperienza di autonomia nel tragitto casa-scuola e si configura, inoltre, come azione attiva di sostegno alla conciliazione tra tempi della famiglia e tempi del lavoro.

L'ausilioteca è il catalogo degli ausili e arredi speciali di proprietà del Comune di Brescia che possono essere concessi in comodato gratuito alle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado, statali e paritarie, per le necessità delle alunne e degli alunni con disabilità.

Fondamentale risulta la collaborazione tra famiglia, scuola, tutti gli enti, le operatrici e gli operatori coinvolti per il raggiungimento dell'obiettivo di servizi di qualità finalizzati al supporto dell'inclusione scolastica.

L

Assessora con delega alle Politiche educative,
alle Pari Opportunità, alle Politiche giovanili
e alla Sostenibilità sociale
Prof.ssa Anna Frattini

SOMMARIO

LA CARTA DEI SERVIZI	X
Principi fondamentali	X
IL SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA	
Obiettivi del servizio	
Organizzazione del servizio	
Criteri di attivazione del servizio	
Periodo di funzionamento	
Soggetto erogatore del servizio	
Garanzie di qualità	
Standard di qualità e indicatori di risultato	
Il controllo di qualità	
<i>Cosa viene valutato</i>	
<i>Controllo esterno</i>	
IL TRASPORTO SCOLASTICO DEDICATO	
Obiettivi del servizio	
Organizzazione del servizio	
Criteri di attivazione del servizio	
Periodo di funzionamento	
Percorsi e orari	
Soggetto erogatore del servizio	
Garanzie di qualità	
Standard di qualità e indicatori di risultato	
Il controllo di qualità	
<i>Cosa viene valutato</i>	
<i>Controllo esterno</i>	
L'AUSILIOTECA	
Obiettivi del servizio	
Organizzazione del servizio	
Criteri di attivazione del servizio	
Periodo di funzionamento	
Soggetto erogatore del servizio	
Garanzie di qualità	
Standard di qualità e indicatori di risultato	
Il controllo di qualità	
<i>Cosa viene valutato</i>	
<i>Controllo esterno</i>	
CONDIZIONI DEI SERVIZI	
Condizioni di accesso	
SUGGERIMENTI E RECLAMI	
INDIRIZZI UTILI	

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi ha l'obiettivo di fornire alle famiglie dell'utenza informazioni relative ai servizi a supporto dell'inclusione scolastica delle alunne e degli alunni con disabilità. Il servizio di assistenza specialistica è erogato in ambito scolastico ed è garantito per bambine, bambini, alunne e alunni con disabilità residenti a Brescia e frequentanti:

- scuole dell'infanzia ivi comprese le sezioni primavera statali, comunali e paritarie;
- scuole primarie statali e paritarie;
- scuole secondarie di primo e secondo grado statali e paritarie;
- percorsi di formazione professionale regionali e paritari.

Nelle scuole secondarie di secondo grado e nei percorsi di formazione professionale il servizio è erogato secondo quanto previsto dalle specifiche Linee Guida di Regione Lombardia.

Il servizio non è previsto in caso di "istruzione parentale", "scuola in ospedale" e "istruzione domiciliare".

Negli asili nido l'accoglienza e l'inclusione delle bambine e dei bambini con disabilità sono garantite secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi Educativi per l'infanzia da zero a sei anni e non prevedono l'intervento di operatori addetti all'assistenza specialistica.

Il servizio di trasporto scolastico dedicato è erogato dalla residenza alla sede scolastica frequentata ed è garantito alle alunne ed agli alunni con disabilità residenti a Brescia e frequentanti:

- le scuole primarie statali e paritarie della città;
- le scuole secondarie di primo e secondo grado statali e paritarie della città;
- i percorsi di formazione professionale della città.

Per coloro che per diversi motivi frequentano scuole site in comuni diversi da Brescia è previsto un contributo per l'autogestione del servizio da parte della famiglia.

Il servizio di trasporto dedicato non è previsto per chi frequenta gli asili nido, le scuole dell'infanzia e le sezioni primavera.

L'ausilioteca è il catalogo degli ausili e arredi speciali di proprietà del Comune di Brescia che possono essere richiesti per le alunne e gli alunni residenti a Brescia, previo parere dello specialista curante, dalle:

- scuole dell'infanzia statali comunali e paritarie;
- scuole primarie statali e paritarie;
- scuole secondarie di primo grado statali e paritarie;
- sezioni estive di scuola dell'infanzia e centri ricreativi estivi organizzati dal Comune di Brescia.

La fornitura di ausili e arredi speciali nelle scuole secondarie di secondo grado e nei percorsi di formazione professionale è competenza dell'ente Provincia.

La presente Carta dei Servizi si ispira alle indicazioni contenute nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

In base a detti principi, sono obiettivi essenziali della carta:

- una chiara definizione dei criteri di attivazione, delle modalità di funzionamento, degli standard minimi e delle modalità di controllo dei servizi;
- migliorare la comunicazione tra l'Amministrazione e la cittadinanza, per favorire una sempre maggiore trasparenza dell'attività amministrativa;
- attivare e potenziare il coinvolgimento e la collaborazione tra l'Amministrazione e i cittadini fruitori dei servizi.

La Carta dei Servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata in caso di modifiche sostanziali apportate ai contenuti dei servizi ed ogni volta che se ne ravvisi la necessità.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza e imparzialità

Tutte e tutti hanno diritto ad accedere al servizio alle medesime condizioni, senza distinzioni dovute a condizioni personali e sociali. Per garantire la parità di trattamento sono previste misure atte a facilitare l'accesso in considerazione di esigenze particolari e documentate.

È garantita all'utenza la possibilità di rispettare le diverse scelte individuali etiche e/o religiose.

Continuità

Il servizio è fornito con continuità e regolarità.

In caso di impedimenti, si adotteranno misure volte a garantire il minor disagio possibile all'utenza.

Partecipazione e trasparenza

Decisiva è la partecipazione delle famiglie alla costituzione della comunità educante, pertanto è diritto dell'utenza ottenere informazioni, presentare proposte, dare suggerimenti e presentare reclami e, mediante suoi rappresentanti, effettuare controlli sul servizio.

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA

Il servizio di assistenza specialistica per bambine, bambini, alunne e alunni con disabilità viene garantito secondo quanto previsto nella normativa nazionale, regionale e secondo quanto deliberato in materia dagli organi preposti.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Prioritari obiettivi del servizio di assistenza specialistica sono la garanzia del diritto allo studio e il supporto all'inclusione scolastica.

Sono, altresì, obiettivi del servizio:

- garantire assistenza per la comunicazione e autonomia personale;
- promuovere l'autonomia personale, le competenze sociali e relazionali.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Nell'individuazione dei criteri e delle modalità per l'organizzazione ed erogazione del servizio di assistenza specialistica per bambine, bambini, alunne e alunni con disabilità si è tenuto conto:

- di quanto determinato dagli organi competenti;
- delle esperienze sin qui maturate nell'ambito dell'organizzazione ed erogazione del servizio di assistenza specialistica in ambito scolastico;
- della numerosità dei plessi scolastici e delle loro specifiche caratteristiche in ragione del grado scolastico, dell'indirizzo formativo, degli orari di funzionamento e della dislocazione territoriale;
- il servizio di assistenza specialistica consiste nell'affiancamento da parte di personale addetto all'assistenza specialistica per un numero di ore settimanali definito secondo quanto previsto da specifica delibera dell'Ambito Territoriale Sociale n.1 (Brescia e Collebeato) e della Giunta Comunale.

Il servizio è volto a sostenere la frequenza scolastica e, più in generale, il concreto esercizio del diritto allo studio di bambine, bambini, alunne e alunni con disabilità con potenziale riduzione della capacità di partecipazione di livello elevato e molto elevato.

Il servizio può essere erogato con le seguenti modalità:

- affidamento a Ditte o Enti specializzati individuati con procedura pubblica secondo le vigenti normative;
- attraverso convenzione con le istituzioni scolastiche.

Ulteriori dettagli organizzativi relativi al servizio vengono annualmente aggiornati nella specifica sezione del sito istituzionale.

CRITERI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

L'assistenza specialistica è attivata a seguito di richiesta dell'istituzione scolastica o formativa frequentata dalla bambina, dal bambino, dall'alunna o dall'alunno e richiede la documentazione sanitaria attestante la condizione di disabilità ai fini dell'inclusione scolastica.

Il servizio è erogato a residenti, iscritte e iscritti, e frequentanti corsi ordinari di scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado e percorsi di formazione professionale statali o paritarie.

PERIODO DI FUNZIONAMENTO

Il servizio di assistenza specialistica è attivato secondo il calendario scolastico deliberato da Regione Lombardia nei giorni di lezione.

Su specifica richiesta viene erogato anche per i giorni in cui sono previste le prove scritte e orali degli esami di Stato e qualifica, durante lo svolgimento del Percorso per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento (PCTO) se svolto nel comune in cui è sita la scuola, per la realizzazione di progettualità particolari previste nel Piano Educativo Individualizzato (PEI) e previo accordo con scuola e famiglia.

SOGGETTO EROGATORE DEL SERVIZIO

L'assistenza specialistica è effettuata da personale dipendente, socio o collaboratore del soggetto economico individuato dall'Amministrazione.

Il personale addetto all'assistenza specialistica è in possesso dei requisiti e dei titoli richiesti dall'Amministrazione nel capitolato speciale di gara e viene costantemente formato rispetto allo specifico ruolo.

GARANZIE DI QUALITÀ

La realizzazione del servizio di assistenza specialistica vede coinvolti più soggetti: famiglie, operatrici e operatori addetti all'assistenza specialistica, istituzioni scolastiche e amministrazione comunale.

Il raggiungimento e mantenimento di una elevata qualità del servizio trova nella collaborazione di tutte e tutti un elemento determinante.

L'organizzazione del servizio richiede una accurata conoscenza delle singole situazioni e un confronto continuo e costruttivo con operatrici e operatori del Servizio Sanitario Nazionale e le Dirigenze Scolastiche.

I fornitori del servizio sono soggetti economici specializzati nei servizi alla persona con disabilità e nei servizi educativi individuati mediante apposita procedura prevista dalla normativa in vigore.

Ad ulteriore garanzia della qualità e della regolarità del servizio sono previsti sistemi di controllo a cura dell'Ente.

STANDARD DI QUALITÀ E INDICATORI DI RISULTATO

Indicatore di qualità	Modalità di verifica	Valore garantito
Puntualità negli orari di funzionamento del servizio	Monitoraggio attraverso sistema informatizzato della presenza del personale	Ritardo tollerato solo in situazioni eccezionali non preventivabili
Sostituzione dal primo giorno di assenza del personale assente	Incrocio tra i dati della rendicontazione del servizio e le segnalazioni delle scuole	Tempo massimo di attivazione della supplenza: n. 1 ora rispetto all'orario di servizio del titolare assente
Formazione continua del personale impiegato	Monitoraggio da parte del personale addetto all'auditing interno.	Trasmissione programma formativo annuale, trasmissione elenco partecipanti alle proposte formative, garanzia di almeno n. 10 ore annue di formazione per ogni operatrice o operatore
Adeguatezza del personale	Monitoraggio da parte del personale addetto all'auditing interno dell'attività di selezione del personale	Trasmissione dei cv del personale impiegato e dei titoli di studio dello stesso

IL CONTROLLO DI QUALITÀ

Periodicamente il Comune provvede al controllo di qualità del servizio.

Il controllo di qualità si aggiunge all'autocontrollo interno attuato dal soggetto economico affidatario del servizio.

COSA VIENE VALUTATO

- Possesso dei requisiti e dei titoli di studio richiesti al personale;
- rispetto degli orari da parte del personale;
- formazione continua del personale;
- sostituzione del personale assente dal primo giorno di assenza.

I controlli sono effettuati senza preavviso.

CONTROLLO ESTERNO

Il servizio è soggetto a verifica da parte degli enti preposti per legge.

IL TRASPORTO SCOLASTICO DEDICATO

Il servizio di trasporto scolastico dedicato per alunne e alunni con disabilità viene garantito secondo quanto previsto nella normativa nazionale, regionale e secondo quanto deliberato in materia dagli organi preposti e dalla Giunta Comunale.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Prioritari obiettivi del servizio di trasporto scolastico dedicato alle alunne e agli alunni con disabilità sono la garanzia del diritto allo studio e il supporto all'inclusione scolastica. Sono, altresì, obiettivi del servizio:

- supportare la conciliazione tra i tempi della famiglia e i tempi del lavoro dei genitori;
- offrire un'esperienza di autonomia nel percorso casa/scuola;
- ridurre la quantità e l'impatto del traffico "privato" nelle ore di punta.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Nell'individuazione dei criteri e delle modalità per l'organizzazione ed erogazione del servizio di trasporto scolastico dedicato alle alunne e agli alunni con disabilità si è tenuto conto:

- di quanto determinato dagli organi competenti;
- delle esperienze sin qui maturate nell'ambito dell'organizzazione ed erogazione del servizio di trasporto scolastico dedicato.

Il servizio di trasporto scolastico consiste nel trasporto dall'abitazione alla sede scolastica e viceversa ed è volto a favorire la frequenza scolastica e, più in generale, il concreto esercizio del diritto allo studio di alunne e alunni con disabilità privi di autonomia nel raggiungimento della sede scolastica.

Il servizio può essere erogato con le seguenti modalità:

1. accesso al servizio di scuolabus secondo i percorsi e gli orari annualmente attivati;
2. tramite affidamento a terzi: realizzato con automobili, bus o minibus, può essere attrezzato se necessario; può essere singolo o collettivo e viene erogato esclusivamente su tratta urbana;
3. autogestione da parte delle famiglie: la famiglia provvede autonomamente con mezzi privati o mediante il ricorso al trasporto pubblico ricevendo un contributo per le spese sostenute;

4. per il tramite delle istituzioni scolastiche che organizzano, singolarmente o in rete, trasporti collettivi.

CRITERI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il trasporto scolastico dedicato per alunne e alunni con disabilità è attivato a seguito di istanza della famiglia, della studentessa o dello studente se maggiorenne, e richiede la documentazione sanitaria attestante la condizione di disabilità ai fini dell'inclusione scolastica

PERIODO DI FUNZIONAMENTO

Il servizio di trasporto scolastico dedicato per alunne e alunni con disabilità è attivato secondo il calendario scolastico deliberato da Regione Lombardia nei giorni di lezione.

Su specifica richiesta viene erogato anche per i giorni in cui sono previste le prove scritte e orali degli esami di Stato e qualifica.

Compatibilmente con l'organizzazione complessiva del servizio, su specifica richiesta, viene erogato anche dalla residenza alla sede in cui si svolge il Percorso per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento (PCTO) se svolto tra il 12 settembre e l'8 giugno e nel territorio del Comune di Brescia.

PERCORSI E ORARI

Il servizio viene effettuato dalla residenza dell'alunna o dell'alunno alla scuola frequentata. Per motivi organizzativi l'orario di arrivo a scuola e/o l'orario di partenza da scuola potrebbero non coincidere con l'inizio e/o la fine delle lezioni.

SOGGETTO EROGATORE DEL SERVIZIO

Il trasporto scolastico dedicato per alunne e alunni con disabilità è effettuato da aziende specializzate del settore trasporti con mezzi idonei individuati mediante procedure ad evidenza pubblica previste dalla normativa in vigore. Non è prevista la presenza di personale con funzione di accompagnamento e assistenza.

È prevista la possibilità di autogestione del trasporto da parte delle famiglie.

GARANZIE DI QUALITÀ

La realizzazione del servizio di trasporto scolastico vede coinvolti più soggetti: alunne, alunni e loro famiglie, vettori, istituzioni scolastiche e amministrazione comunale.

Il raggiungimento e mantenimento di una elevata qualità del servizio trova nella collaborazione di tutte e tutti un elemento determinante.

L'organizzazione del servizio richiede un accurato studio dei percorsi e un confronto continuo e costruttivo con le Dirigenze Scolastiche.

I fornitori del servizio sono aziende specializzate del settore trasporti individuate mediante apposita procedura prevista dalla normativa in vigore.

Ad ulteriore garanzia della qualità e della regolarità del servizio sono previsti sistemi di controllo a cura dell'Ente.

STANDARD DI QUALITÀ E INDICATORI DI RISULTATO

Indicatore di qualità	Modalità di verifica	Valore garantito
Puntualità negli orari di funzionamento del servizio	Monitoraggio da parte delle persone addette all'auditing interno	Ritardi non superiori a 10 minuti rispetto all'orario programmato
Pronto intervento in caso di guasto dell'automezzo	Incrocio fra i dati provenienti dall'auditing interno e quelli della rendicontazione e dalle segnalazioni delle famiglie e delle scuole	Tempo massimo di sostituzione del mezzo entro 30 minuti dal guasto
Pulizia dei mezzi	Monitoraggio da parte delle persone addette all'auditing interno e/o delle famiglie	Almeno n. 1 pulizia settimanale
Adeguatezza del personale	Monitoraggio da parte delle persone addette all'auditing interno	Presa in carico del 100% delle segnalazioni ricevute

IL CONTROLLO DI QUALITÀ

Periodicamente il Comune provvede al controllo di qualità del servizio.

Il controllo di qualità si aggiunge all'autocontrollo interno attuato dalla ditta o dalle ditte affidatarie.

COSA VIENE VALUTATO

- Rispetto dei percorsi e degli orari;
- rispetto delle capienze dei mezzi impiegati;
- accesso delle sole o dei soli minori autorizzati a seguito di iscrizione e ammissione al servizio.

I controlli sono effettuati senza preavviso.

CONTROLLO ESTERNO

Il servizio è soggetto a verifica da parte degli enti preposti per legge.

L'AUSILIOTECA

La fornitura di arredi speciali, ausili e materiali didattici, per tutti gli ordini e gradi scolastici va richiesta prioritariamente al Centro Territoriale di Supporto Nuove Tecnologie e Disabilità (CTS NTD) di Brescia con sede presso Istituto P. Sraffa.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Il Comune di Brescia, ad integrazione di quanto garantito dal CTS NTD, ha costituito l'ausilioteca, un catalogo di ausili e arredi speciali di proprietà, i cui obiettivi prioritari sono la garanzia del diritto allo studio e il supporto all'inclusione scolastica.

Sono, altresì, obiettivi del servizio:

- la fornitura di ausili individuati da specialisti curanti ai fini del benessere in ambito scolastico;
- la fornitura di arredi speciali individuati da specialisti curanti e/o dai Gruppi di Lavoro Operativi per l'inclusione (GLO) quali facilitatori ambientali.

L'ausilioteca è dedicata alle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado statali e paritarie cittadine in cui frequentino alunne o alunni con disabilità residenti a Brescia.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Nell'individuazione dei criteri e delle modalità per l'organizzazione dell'ausilioteca si è tenuto conto:

- di quanto determinato dagli organi competenti;
- delle esperienze sin qui maturate nell'ambito dell'acquisizione di ausili e arredi speciali;
- delle tipologie di richieste espresse dalle istituzioni scolastiche;
- della numerosità dei plessi scolastici e delle loro specifiche caratteristiche in ragione del grado e della dislocazione territoriale.

Nell'ausilioteca sono raccolti tutti gli arredi speciali e gli ausili siano essi disponibili o in uso nelle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado.

L'Ausilioteca è consultabile sul sito del Comune di Brescia.

Non sono considerati ausili: postazioni informatiche, materiale didattico e di consumo, le ortesi e quanto ottenibile dal sistema sanitario quale dotazione personale.

Gli arredi e ausili forniti alla scuola non possono sostituire la dotazione individuale garantita dal sistema sanitario nazionale.

Eventuali arredi speciali e ausili di proprietà della famiglia dell'alunna o dell'alunno con disabilità forniti alla scuola sono di esclusiva gestione e responsabilità del Dirigente Scolastico.

CRITERI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

La fornitura di arredi speciali e ausili deve essere richiesta dal Dirigente Scolastico. La richiesta deve essere corredata dalle indicazioni dello specialista del servizio sanitario pubblico o convenzionato che ha in cura la persona con disabilità per cui è richiesto l'ausilio o arredo speciale.

Arredi speciali e ausili vengono forniti in comodato gratuito alle scuole che sono tenute ad occuparsi della custodia, igiene e cura degli stessi segnalando al Comune di Brescia eventuali anomalie e/o difetti di funzionamento. In caso di danni arrecati agli arredi e ausili che non siano riconducibili all'usura derivante dall'uso, l'Amministrazione si riserva di valutare richiesta di rimborso.

PERIODO DI FUNZIONAMENTO

L'ausilioteca è attiva durante l'intero anno scolastico e durante i Centri Ricreativi Estivi e le Sezioni estive di Scuola dell'infanzia organizzati dal Comune di Brescia.

SOGGETTO EROGATORE DEL SERVIZIO

Il servizio è effettuato da personale dipendente del Comune di Brescia che si occupa delle acquisizioni, della catalogazione, della movimentazione e della verifica dell'efficienza dei beni.

L'ufficio competente provvede al costante aggiornamento dell'"Ausilioteca" alla consegna delle attrezzature richieste e al ritiro di quelle non più in uso presso le sedi scolastiche.

GARANZIE DI QUALITÀ

La realizzazione del servizio ausilioteca vede coinvolti più soggetti: famiglie, operatori sanitari addetti all'acquisizione e movimentazione degli ausili e arredi speciali, istituzioni scolastiche e amministrazione comunale.

Il raggiungimento e mantenimento di una elevata qualità del servizio trova nella collaborazione di tutte e tutti un elemento determinante.

L'organizzazione del servizio richiede una accurata conoscenza dei plessi scolastici e un confronto continuo e costruttivo con operatrici e operatori del Servizio Sanitario Nazionale e le Dirigenze Scolastiche.

I fornitori degli ausili e arredi speciali sono soggetti economici specializzati individuati mediante apposita procedura prevista dalla normativa in vigore.

Ad ulteriore garanzia della qualità e della regolarità del servizio sono previsti sistemi di controllo a cura dell'Ente.

STANDARD DI QUALITÀ E INDICATORI DI RISULTATO

Indicatore di qualità	Modalità di verifica	Valore garantito
Fornitura dell'arredo speciale o ausilio richiesto	Monitoraggio a cura dell'auditing interno	Fornitura garantita entro 3 mesi dal completamento della pratica di richiesta
Ritiro degli ausili e arredi speciali non più necessari	Monitoraggio a cura dell'auditing interno	Ritiro garantito entro 3 mesi dalla segnalazione
Efficienza degli ausili	Monitoraggio da parte delle persone addette all'auditing interno	Esecuzione, entro le scadenze previste dal fornitore, dei collaudi, delle verifiche e dei controlli previsti
Adeguatezza delle forniture	Corrispondenza con le indicazioni di: - specialista della riabilitazione - medica o medico curante	Acquisto di quanto richiesto solo in presenza di chiare indicazioni di: - specialista della riabilitazione - medica o medico curante

IL CONTROLLO DI QUALITÀ

Periodicamente il Comune provvede al controllo di qualità del servizio, che viene effettuato senza preavviso.

Il controllo di qualità si aggiunge al controllo interno attuato dal soggetto economico fornitore degli ausili e arredi speciali.

COSA VIENE VALUTATO

- Corrispondenza dei prodotti forniti con l'ordine di acquisto;
- rispetto dei tempi di fornitura;
- rispetto dei tempi di collaudo, verifica controllo eventualmente previsti per i singoli ausili.

CONDIZIONI DI ACCESSO AI SERVIZI

Le modalità di accesso ai servizi sono definite dall'Amministrazione Comunale, sulla base di criteri di priorità, differenziati in base alla tipologia del servizio richiesto.

La trasparenza delle procedure di accesso è garantita da:

- pubblicità, ai sensi di legge, delle deliberazioni in materia;
- pubblicazione sul sito web del Comune.

Per informazioni aggiornate su condizioni, termini e scadenze relativi all'attivazione dei servizi a sostegno dell'inclusione scolastica di alunne e alunni con disabilità è possibile rivolgersi a:

- Settore Diritto allo Studio, rapporti con Università, Sport, Politiche Giovanili e Pari Opportunità P. le della Repubblica, 1. tel. 030 2978901/02

o consultare il sito internet www.comune.brescia.it.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'utente può inviare al Settore Diritto allo Studio, Rapporti con Università, Sport, Politiche Giovanili e Pari Opportunità - Ufficio Integrazione Scolastica - reclami e suggerimenti relativi al servizio, mediante posta elettronica certificata all'indirizzo e-mail pubblicaistruzione@pec.comune.brescia.it.

Alle segnalazioni pervenute verrà data risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento.

INDIRIZZI UTILI

Settore Diritto allo Studio, Rapporti con Università, Sport, Politiche Giovanili e Pari Opportunità

Ufficio Integrazione scolastica

P. le della Repubblica n. 1

25121 BRESCIA

Tel. 030 2978910 (assistenza specialistica)

Tel. 030 2978946 (trasporto dedicato)

Tel. 030 2978903 (ausilioteca)

e-mail pubblicaistruzione@pec.comune.brescia.it

Settore Diritto allo Studio, Rapporti con Università, Sport, Politiche Giovanili e Pari Opportunità

P. le della Repubblica n. 1

25121 BRESCIA

Tel. 030 2978901

Tel. 030 2978902

e-mail pubblicaistruzione@comune.brescia.it

e-mail pubblicaistruzione@pec.comune.brescia.it

Orario al pubblico di tutti gli uffici:

Lunedì – venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:30

Lunedì – mercoledì – giovedì dalle ore 14:00 alle ore 15:45

www.comune.brescia.it

Realizzato a cura del Settore Diritto allo Studio, Rapporti con Università, Sport, Politiche Giovanili e Pari Opportunità del Comune di Brescia