

## Sommario

<b>1. Scopo e campo di applicazione</b>	<b>2</b>
<b>2. Normativa di riferimento</b>	<b>2</b>
2.1. Legislazione nazionale	2
2.2. Normativa regionale	3
<b>3. Oggetto del servizio</b>	<b>3</b>
<b>4. Descrizione del servizio</b>	<b>3</b>
4.1. Destinatari, sedi operative	3
4.2. Articolazione del servizio	4
<b>5. Modalità organizzative del personale educativo assistenziale</b>	<b>8</b>
5.1. Formazione del team	8
5.2. Orario di Servizio	9
<b>6. Criteri gestionali di attività specifiche</b>	<b>10</b>
6.1. Presenza del personale educativo assistenziale in attività scolastiche particolari	10
6.2. Presenza del personale educativo assistenziale in attività di gruppo	11
<b>7. Gestione assenza del personale educativo assistenziale</b>	<b>11</b>
7.1. Assenza fino a 5 giorni di intervento	11
7.2. Assenza in scuole senza team	12
7.3. Assenza oltre i 5 giorni di intervento	12
<b>8. Gestione dell'orario di Servizio del personale educativo assistenziale in caso di assenza dell'alunno o dell'alunna assegnati</b>	<b>12</b>
8.1. Assenza dell'alunno o dell'alunna fino a 30 giorni consecutivi di calendario	12
8.2. Assenza dell'alunno e dell'alunna che si protrae oltre i 30 giorni consecutivi di calendario	13
8.3. Assenza di lungo periodo (conosciuta) dell'alunno e dell'alunna	13
8.4. Clausola di salvaguardia in caso di sospensione del servizio per assenza dell'alunno e dell'alunna: ..	13
<b>9. Deroghe</b>	<b>14</b>
<b>10. Referenti scolastici per il servizio</b>	<b>14</b>
<b>11. Personale educativo assistenziale: profilo, livelli di intervento, prestazioni, formazione continua</b>	<b>14</b>
11.1. Profilo professionale	14
11.2. Livelli e aree di intervento	15
11.3. Prestazioni di assistenza educativa	16
11.4. Formazione e aggiornamento professionale	16
<b>12. Diritti degli utenti e trattamento dei reclami</b>	<b>17</b>

## **1. Scopo e campo di applicazione**

Le presenti Linee Guida definiscono i criteri di assegnazione e le modalità organizzative del Servizio di Assistenza Educativa Scolastica erogato per facilitare l'autonomia personale, la comunicazione e l'inclusione delle alunne e degli alunni in situazione di disabilità, al fine di garantire loro l'efficacia del diritto all'educazione e all'apprendimento. All'interno del documento sono delineate le caratteristiche del servizio: i destinatari, le modalità di accesso e di erogazione, le attività prestate.

## **2. Normativa di riferimento**

### *2.1. Legislazione nazionale*

<b>Numero - data</b>	<b>Titolo</b>
Decreto Legislativo 66/2017	Norme per la promozione dell'inclusione scolastica degli studenti con disabilità, a norma dell'articolo 1, commi 180 e 181, lettera c), della legge 13 luglio 2015, n. 107
Legge 107/2015 "La buona scuola"	Inclusione scolastica degli alunni disabili - Articolo 1, comma 180 e 181 lettera c;
Decreto Presidente della Repubblica n. 333 del 10 ottobre 2000	Regolamento di esecuzione della Legge del 12/3/1999 n.68 recante norme per il diritto al lavoro dei Disabili"
Legge n. 62 del 10 marzo 2000	Norme per la parità scolastica e disposizioni sul Diritto allo Studio e all'Istruzione
Decreto Presidente della Repubblica n. 275 del 8 marzo 1999	Regolamento recante norme in materia di autonomia delle Istituzioni scolastiche, ai sensi dell'art.21 della Legge 15 marzo 1997 n.59"
Decreto legislativo n.112 del 31 marzo 1998	Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello stato alle regioni ed agli Enti Locali, in attuazione del capo I della Legge 15 marzo 1997 n. 59
Decreto Presidente della Repubblica 24/02/1994	Atto di indirizzo e coordinamento relativo ai compiti delle unità sanitarie locali in materia di alunni portatori di handicap
Decreto Legislativo n. 297 del 16 aprile 1994	Testo unico delle disposizioni legislative vigenti in materia di istruzione, relative alle scuole di ogni ordine e grado
Decreto Ministeriale del 9 luglio 1992	Decreto applicativo dell'art.13 della L 104/1992 sui criteri di stipula degli accordi di programma
Legge n. 104 del 5 febbraio 1992	Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate

## 2.2. Normativa regionale

Numero - data	Titolo
Legge regionale 60/2017	“Disposizioni generali sui diritti e le politiche per le persone con disabilità”
Decreto Presidente Giunta regionale n.47/R dell’ 8/08/2003	Regolamento di esecuzione della L.R. 26/07/2002
Legge regionale n.32 del 26/07/2002	Testo unico della normativa della Regione Toscana in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione professionale, lavoro
Legge Regionale n.41 del 23/06/1993	Modifica della L.R. 53/1981: Interventi per il Diritto allo Studio
Legge Regionale n.53 del 19/06/81	“ Interventi per il diritto allo studio”

## 3. Oggetto del servizio

L’Amministrazione Comunale di Firenze, attraverso la Direzione Istruzione - Servizio di Supporto alla Scuola – P.O. Inclusione Scolastica, assicura il Servizio di Assistenza Educativa Scolastica ad alunni e alunne con disabilità, frequentanti le scuole di ogni ordine e grado, provvedendo in particolare a:

- assicurare la programmazione, erogazione, monitoraggio e verifica del Servizio fornito alle scuole dall’Ente Gestore
- verificare l’operato e la qualità del servizio offerto dall’Ente Gestore, con riferimento alle modalità stabilite nel Capitolato di appalto, nelle presenti linee guida e nel progetto/offerta presentato in sede di gara.

È compito dell’aggiudicatario gestire il servizio attenendosi alle prescrizioni contenute nel Capitolato d’appalto, nel progetto presentato in sede di gara e nelle presenti linee guida, nel rispetto degli obiettivi e delle indicazioni della Direzione Istruzione – Servizio Supporto alla Scuola.

## 4. Descrizione del servizio

### 4.1. Destinatari, sedi operative

Il Servizio di Assistenza Educativa Scolastica è finalizzato alla conquista dell’autonomia fisica, comunicativa, relazionale e di apprendimento del soggetto cui l’intervento è rivolto, a esclusione degli interventi di assistenza di base che rimangono di competenza dell’istituzione scolastica.

Sono destinatari del servizio:

- gli alunni e le alunne, di norma fino al 21° anno di età, in condizione di disabilità ai sensi degli artt. 1 e 3 della L.104/92, residenti nel Comune di Firenze e inseriti nelle scuole di ogni ordine e grado;
- le bambine e i bambini in situazione di disabilità, o con Bisogni Educativi Speciali (B.E.S.), frequentanti i servizi educativi 0-3 anni, per i quali vigono, tuttavia, Linee Guida specifiche.

Il Servizio di Assistenza Educativa Scolastica intende rafforzare la cultura dell'accoglienza, al fine di garantire un'efficace inclusione scolastica di alunne e alunni con disabilità e il raggiungimento del loro pieno successo formativo.

Tali finalità sono perseguite dall'Amministrazione Comunale e dall'Ente Gestore attraverso la collaborazione intenzionale, puntuale e verificata con tutti i soggetti corresponsabili dei processi di integrazione: scuole, famiglie, servizi socio sanitari e risorse del territorio.

L'attività di supporto educativo si svolge all'interno dell'ambiente scolastico o durante le attività esterne programmate dalla scuola, quali le uscite didattiche - così come disciplinato nei criteri gestionali di attività specifiche ai punti 6.1 e 6.2 - o, in casi eccezionali, al domicilio dell'utente o in luoghi di degenza, previa autorizzazione della P.O. Inclusione Scolastica.

L'Ente Gestore individua uno o più Responsabili incaricati del coordinamento e una specifica segreteria che li coadiuvi nel compito.

Il Servizio di Assistenza Educativa Scolastica deve essere svolto:

- a) nel rispetto del Piano Educativo Individualizzato (PEI), di cui all'art.12 della L.104/92, come modificato dal D.Lgs. 66/17, in cui sono specificati gli interventi socio - educativi richiesti, che si integrano con il Piano dell'Offerta Formativa (POF) che le scuole redigono ai sensi del DPR 275/99;
- b) nel rispetto del Piano e degli obiettivi stabiliti per l'intervento nella scheda di attivazione del servizio;
- c) secondo il monte ore settimanale determinato dalla P.O. Inclusione Scolastica sulla base delle risorse finanziarie disponibili, tenuto conto delle richieste presentate dai Dirigenti Scolastici.

#### *4.2. Articolazione del servizio*

##### **Fase 1: richiesta di assistenza educativa scolastica**

Con la certificazione ai sensi della L. 104/92 presentata dai familiari al momento dell'iscrizione, il Dirigente Scolastico prende atto della presenza di un alunno e di un'alunna quale persona diversamente abile e si attiva a predisporre quanto necessario per la sua accoglienza.

I Dirigenti Scolastici concordano con gli operatori dell'AUSL la definizione del fabbisogno di assistenza educativa e, ove se ne rilevi la necessità, compilano la richiesta per l'assegnazione del servizio, utilizzando la "SCHEMA PER LA RICHIESTA DI ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA", d'ora in poi denominata semplicemente "richiesta", allegata al presente documento.

Oltre ai dati personali, la richiesta contiene informazioni sulle necessità di assistenza educativa in relazione ai bisogni di autonomia, comunicazione, relazione e apprendimento, rispetto ai quali vengono:

- definite le aree, gli obiettivi, le attività principali, le modalità operative, le risorse e la tempistica dell'intervento di assistenza educativa, nonché le competenze specifiche del personale educativo assistenziale
- indicati gli alunni/e che possono recare danno a se stessi e agli altri, o che per la loro patologia necessitano di assistenza continua e totale e che, in entrambe le casistiche, siano affiancati per l'intero orario di frequenza da una figura di supporto (personale docente di sostegno + personale educativo assistenziale), al fine di determinare una modalità di sostituzione in caso di assenza del personale educativo assistenziale

**LINEE GUIDA per il Servizio di Assistenza Educativa Scolastica rivolto ad alunni e alunne in situazioni di disabilità, residenti nel Comune di Firenze e frequentanti le scuole di ogni ordine e grado**

- una prima proposta di monte ore settimanale del servizio educativo assistenziale, che deve tener conto delle seguenti condizioni inderogabili, pena successiva decurtazione:
  - non può superare il limite massimo del 50% dell'orario di effettiva frequenza dell'alunno/a
  - non può superare il numero delle ore di sostegno effettivamente assegnate dal Dirigente Scolastico
  - non può prevedere ore di compresenza fra personale docente di sostegno e personale educativo assistenziale, se non espressamente previste in sede P.E.I. (per tale fattispecie si deve allegare alla richiesta copia del Progetto Educativo Individualizzato)
  - dovrà tener conto, inoltre, del numero di ore previste per ordine di scuola, in base alle necessità educative assistenziali individuate in sede di PEI, come descritto nella tabella sottostante:

*Tabella 1 – Livelli = Numero di ore concesse per ordine di scuola, in base alle necessità educative assistenziali individuate in sede di PEI:*

	<b>Scuola dell'Infanzia</b>	<b>Scuola Primaria</b>	<b>Secondaria di I° grado</b>	<b>Secondaria di II° grado</b>
Livello Massimo	da 10 a 12 ore	da 10 a 12 ore	10 ore	da 8 a 10 ore
Livello Alto	da 8 a 9 ore	da 8 a 9 ore	da 8 a 9 ore	7 ore
Livello Medio	da 6 a 7 ore	da 6 a 7 ore	da 6 a 7 ore	6 ore
Livello Basso	da 4 a 5 ore	da 4 a 5 ore	da 4 a 5 ore	da 4 a 5 ore

Le schede - debitamente compilate e firmate dai soggetti indicati - **vengono trasmesse entro il 20 di giugno di ciascun anno**, alla P.O. Inclusione Scolastica.

*NB: A condizione che sussista la necessaria copertura finanziaria, eventuali interventi richiesti oltre la scadenza del 20/06, limitatamente ad alunni e alunne certificati dopo tale data o nuovi residenti, saranno valutati, secondo le presenti Linee Guida, in base ai seguenti criteri:*

- richieste pervenute dal 21 giugno al 30 settembre, attivazione dal 1 novembre;
- richieste pervenute dal 1 ottobre al 31 dicembre, attivazione dal mese di gennaio dell'anno successivo.

**Fase 2: assegnazione di assistenza educativa scolastica**

Entro il 31 luglio la P.O. Inclusione Scolastica, tenuto conto delle disponibilità di bilancio, provvede all'assegnazione del monte ore settimanale individuale accordando una priorità alle richieste di assistenza in favore di alunni e alunne con certificazione ai sensi della legge 104/92, art.3 comma 3.

Sarà prestata, inoltre, attenzione ai seguenti elementi della richiesta:

- tipologia di disabilità e grado di autonomia
- frequenza settimanale effettiva
- ore di sostegno assegnate

Entro il 31 luglio ne dà comunicazione al Coordinamento dell'Ente Gestore del Servizio, che dovrà procedere alla selezione degli assistenti educativi, inviando la relativa documentazione.

**Fase 3: Assegnazione degli assistenti educativi da parte dell'Ente Gestore**

Il Coordinamento dell'Ente Gestore assegna il personale educativo assistenziale, selezionato in base ai criteri indicati nel capitolato speciale di appalto.

Nell'assegnazione di assistenti educativi, il Coordinamento dell'Ente Gestore seguirà criteri che tengano conto della continuità educativa, ma anche delle competenze dell'operatore relativamente al progetto definito per ciascun alunno/a.

Ogni alunno e alunna in carico al Servizio avrà come referente un assistente educativo. La definizione delle attività da svolgere con l'assistito deve avvenire in collaborazione con gli insegnanti, curricolari e di sostegno, allo scopo di definire i diversi piani di intervento.

Per alcuni alunni in situazione di particolare gravità - sentiti il Dirigente scolastico e il Neuropsichiatra infantile (NPI) di riferimento e previa autorizzazione della P.O. Inclusione Scolastica - il Coordinamento dell'Ente Gestore può valutare la possibilità di assegnare l'intervento a due assistenti educativi, che risulteranno quindi co-titolari dell'intervento stesso e, come tali, parteciperanno a tutte le fasi progettuali e di verifica del PEI.

Prima dell'avvio del servizio il Coordinamento dell'Ente Gestore trasmette:

- alla P.O. Inclusione Scolastica, l'elenco nominativo del personale educativo assistenziale impiegato in tutte le scuole di ogni ordine e grado, con le relative assegnazioni;
- ai Dirigenti Scolastici, l'elenco nominativo del personale educativo assistenziale con le ore assegnate a ciascuno dei suoi alunni e alunne aventi diritto.

#### **Fase 4: inizio del Servizio**

La Direzione Istruzione, tenuto conto del calendario scolastico deliberato dalla Regione Toscana, stabilisce la data di inizio del servizio di Assistenza Educativa Scolastica dandone comunicazione alle scuole e all'Ente gestore entro il 31 del mese di Luglio.

L'Ente gestore si impegna ad assicurare che, alla data indicata dalla Direzione Istruzione, tutti gli assistenti educativi siano presenti nelle scuole per dare inizio all'intervento, secondo le indicazioni ricevute.

#### **Fase 5: programmazione dell'intervento individualizzato**

Il personale educativo assistenziale deve assicurare una programmazione individualizzata degli interventi educativi che, a partire dai contenuti della diagnosi funzionale/profilo di funzionamento e della scheda di richiesta del servizio, consenta la realizzazione di obiettivi specifici e personalizzati.

La programmazione si realizza sul lungo periodo (anno scolastico) e si può articolare in due momenti, che corrispondono al PEI iniziale e al PEI intermedio.

Per definire la programmazione su base annuale, il personale educativo assistenziale partecipa alle riunioni di definizione del Piano Educativo Individualizzato, nel quale vengono descritti gli interventi da attivare in favore dell'alunno e dell'alunna in situazione di disabilità da parte delle diverse figure professionali. Interventi che, per la realizzazione del diritto all'educazione e all'istruzione, dovranno essere integrati ed equilibrati tra loro.

In particolare, il PEI dovrà indicare:

- le modalità di integrazione del Piano Educativo Individualizzato con la Programmazione didattica, educativa e disciplinare;
- le aree e gli ambiti d'intervento specifici del personale educativo assistenziale.

- le modalità di inclusione dell'alunno/a in situazione di disabilità all'interno della classe intera, del piccolo gruppo e delle attività di laboratorio;
- le eventuali attività specifiche individuali;
- gli spazi, gli arredi, gli strumenti, i sussidi, che si ritengono necessari, con l'indicazione delle modalità d'impiego e della finalizzazione del loro uso;
- l'eventuale riduzione dell'orario di frequenza scolastica dell'alunno/a, tenuto conto anche degli impegni terapeutici o riabilitativi.

La programmazione annuale, definita in base agli obiettivi individuati nel PEI, viene riportata dal personale educativo assistenziale sui moduli di programmazione forniti dall'Ente Gestore. Tali moduli saranno allegati, e/o verbalizzati, all'interno dei PEI.

### **Fase 6: realizzazione delle attività e monitoraggio dell'intervento**

Allo scopo di programmare le attività e monitorare il proprio intervento, il personale educativo assistenziale ha a disposizione un monte ore per:

- incontrarsi con gli insegnanti di sostegno e/o curricolari e coordinare il suo intervento individualizzato nella classe;
- partecipare alla Programmazione didattica/Consiglio di classe relativamente all'inclusione scolastica e ai progetti rivolti agli alunni e alle alunne con disabilità presi i carico, previo accordo e nelle modalità stabilite dal Dirigente Scolastico e dai docenti di riferimento;
- incontrarsi con i tecnici referenti dei Servizi Socio-Sanitari che hanno in carico gli alunni e le alunne;
- partecipare alle riunioni di elaborazione e verifica del PEI;
- programmare le attività dell'intervento individualizzato;
- preparare il materiale necessario alla realizzazione delle attività programmate;
- compilare la modulistica di servizio;
- partecipare agli incontri previsti con il Coordinamento dell'Ente Gestore del Servizio, presso l'Ente Gestore stesso;

Il monte ore di programmazione individuale assegnato è definito dalla P.O. Inclusione Scolastica, contestualmente all'assegnazione delle ore ai singoli alunni per ogni anno scolastico e trasmesso entro il 31 Luglio all'ente gestore.

Le ore di programmazione devono essere registrate dal personale educativo assistenziale nelle note del foglio firma indicando data, ora, nominativo dell'alunno o dell'alunna e la descrizione dell'attività.

### **Fase 7: verifica dell'intervento**

La verifica dell'andamento dell'intervento individualizzato viene svolta dal personale educativo assistenziale in collaborazione con il personale docente e, se necessario, con i tecnici dei Servizi Socio-Sanitari almeno due volte per ogni anno scolastico:

- a) verifica intermedia: nei mesi di febbraio-marzo, utilizzando il modulo messo a disposizione dall'Ente Gestore, il personale educativo assistenziale predispone una relazione di valutazione dell'intervento svolto fino a quel momento, che espone e consegna durante un incontro di verifica con gli operatori sopra indicati, dei quali raccoglie le osservazioni e le indicazioni per programmare le attività da realizzare nella seconda parte dell'anno;
- b) verifica finale: nel mese di giugno, utilizzando il medesimo modulo, il personale educativo assistenziale predispone una relazione di valutazione dell'intervento svolto durante l'intero anno scolastico, che espone e consegna durante un incontro di verifica con gli operatori sopra indicati; raccoglie sul

modulo anche la valutazione degli altri operatori e le eventuali indicazioni per la programmazione del successivo anno scolastico.

E' prerogativa della P.O. Inclusione Scolastica sospendere e/o annullare il servizio educativo qualora non dovesse essere svolto nel rispetto del Piano Educativo Individualizzato e, in special modo, qualora riscontrasse una non conformità dell'intervento educativo rispetto al Piano e agli obiettivi indicati nella scheda di attivazione del servizio.

### **Fase 8: monitoraggio e verifica del Servizio**

Il Coordinamento dell'Ente Gestore svolge un'attività di monitoraggio e verifica sull'intera organizzazione del Servizio, rendicontando il suo andamento alla P.O. Inclusione Scolastica; in particolare, compie uno specifico monitoraggio e fornisce una rendicontazione su:

- a) dati statistici del Servizio: numero di utenti seguiti, numero di ore programmate, numero di ore realizzate, ecc.;
- b) aspetti e problemi di natura organizzativa;
- c) dati sulla soddisfazione dell'utenza (scuole e familiari);
- d) dati sulla valutazione del servizio svolto (assistenti educativi);
- e) rispetto degli obiettivi di qualità.

La rendicontazione avviene sia in forma scritta (relazione sul servizio) sia durante periodici incontri svolti tra i rappresentanti dell'Ente Gestore (Coordinamento, Direzione Cooperative, ecc.) e i Responsabili del Servizio della Direzione Istruzione.

In ciascun Istituto Comprensivo o Istituto superiore sono previsti incontri di verifica sull'andamento del servizio tra i Coordinatori dell'Ente Gestore e le Dirigenze scolastiche e/o i docenti referenti del sostegno.

## **5. Modalità organizzative del personale educativo assistenziale**

### **5.1. Formazione del team**

Il personale educativo assegnato dal Servizio di Assistenza Educativa Scolastica del Comune di Firenze allo stesso Istituto Comprensivo, Scuola Secondaria di secondo grado o rete di scuole costituiscono il *Team degli assistenti educativi*.

La definizione del Team è di competenza della P.O. Inclusione scolastica la quale, in accordo con i Dirigenti Scolastici, valuterà la sussistenza delle condizioni necessarie alla sua costituzione.

Le singole scuole, che non hanno un numero di alunni, in carico al Servizio, tale da permettere la formazione di un Team interno di assistenti educativi, potranno essere aggregate, a cura della P.O. Inclusione Scolastica, in una *Rete di Scuole* che tenga conto dei criteri di affinità e/o di vicinanza territoriale degli Istituti compresi al suo interno.

Nel Team, ciascun assistente educativo:

- condivide con i colleghi la programmazione personalizzata predisposta per gli alunni e le alunne seguiti, in modo da favorire la reciproca conoscenza delle diverse situazioni;
- partecipa, in accordo con la Dirigenza Scolastica e con gli insegnanti di riferimento, alla programmazione e verifica di attività aggiuntive (es. laboratori) finalizzate ad una migliore inclusione di tutti gli alunni con disabilità presenti nella scuola e seguiti dal Servizio.



La costituzione di un Team di Assistenti educativi consente di:

- a) offrire alle scuole una risorsa stabile, che possa essere maggiormente coinvolta dal corpo insegnante (di sostegno e curriculare) negli obiettivi educativi e didattici stabiliti nei P.E.I., al fine di porre in essere interventi mirati all'inclusione scolastica, condivisi fin dalla progettazione;
- b) garantire all'alunno e all'alunna con disabilità una migliore qualità del servizio offerto anche in assenza dell'assistente educativo assegnato, attraverso l'impiego degli altri educatori del team; infatti, grazie alla concertazione degli interventi, conoscendo approfonditamente la situazione di più alunni, gli obiettivi dei loro progetti educativi individualizzati e le modalità organizzative della scuola, si potrà evitare che l'intervento educativo in supplenza, a causa di una scarsa conoscenza della situazione, sia limitato a poco più di una mera sorveglianza;
- c) migliorare la qualità dell'intervento a favore di alunni con situazione di particolare gravità attraverso il coinvolgimento diretto di più assistenti educativi nell'attuazione del progetto educativo individualizzato.

### **5.2. Orario di Servizio**

Il Coordinamento dell'Ente Gestore articola l'orario di servizio del personale educativo assistenziale, per ciascun anno scolastico, concordandolo con il Dirigente Scolastico.

L'orario di servizio deve tener conto delle esigenze legate alla frequenza e ai particolari bisogni dell'alunno e dell'alunna.

Dovrà essere articolato in modo da evitare delle inutili sovrapposizioni con quello delle altre figure professionali impegnate in loro favore (insegnante di sostegno, collaboratori scolastici).

Dovrà essere, inoltre, articolato in modo da facilitare l'eventuale sostituzione del personale educativo assistenziale in caso di assenza, attraverso l'impiego di uno degli altri assistenti educativi del team assegnato alla scuola, possibilmente prevedendo la presenza di più educatori nella medesima fascia oraria.

L'orario di servizio giornaliero deve essere continuativo, al fine di garantire la funzionalità del sistema organizzativo. Eventuali frazionamenti potranno essere contemplati se ascrivibili a motivi documentati, direttamente collegati ai bisogni e alle modalità di frequenza dell'alunno e dell'alunna.

Nel caso in cui sia previsto uno spostamento del personale educativo da un plesso ad un altro, l'orario di lavoro copre anche il tempo necessario per l'itineranza (15 minuti max.).

La composizione dell'orario definitivo di servizio deve avvenire quanto prima possibile e, comunque, entro e non oltre il 30° giorno dall'attivazione dell'intervento.

Una volta definito, l'orario di servizio potrà essere variato per ragioni dovute a:

- modifiche nella frequenza dell'alunno e dell'alunna;
- necessità della presenza del personale educativo durante lo svolgimento di attività curriculari specifiche come stage e/o inserimenti lavorativi;
- variate condizioni dell'alunno e dell'alunna segnalate dal Neuropsichiatra Infantile di riferimento.

Le richieste di variazioni (documentate) dovranno essere sempre concordate con il Coordinamento dell'Ente Gestore.

Il personale educativo ha a disposizione, presso ogni singolo plesso scolastico, un modulo per la raccolta delle firme di presenza (orario di ingresso e di uscita), o altro sistema di rilevazione delle presenze, fornito dall'Ente Gestore; alla fine del mese lo invia al Coordinamento dell'Ente Gestore.

Il Dirigente scolastico, qualora verifichi dei ritardi e/o delle inadempienze relative all'orario di servizio del personale educativo assistenziale, invia una nota motivata alla P.O. Inclusione Scolastica e al Coordinamento dell'Ente Gestore che si attiva per i necessari accertamenti e per l'applicazione degli eventuali provvedimenti disciplinari.

La P.O. Inclusione Scolastica ha diritto di richiedere, con nota motivata, anche su proposta dei Dirigenti Scolastici interessati, la sostituzione del personale educativo che non offra garanzie di capacità, valida costituzione fisica, contegno corretto e/o non risulti idoneo a perseguire le finalità previste dal P.E.I.

Il Coordinamento dell'Ente Gestore compie un continuo monitoraggio sulla presenza e le attività realizzate dal personale educativo, sia attraverso contatti telefonici con i Dirigenti e gli insegnanti, sia attraverso visite ed incontri di verifica presso le scuole.

## **6. Criteri gestionali di attività specifiche**

### **6.1. Presenza del personale educativo assistenziale in attività scolastiche particolari**

#### A) Uscite didattiche e viaggi di istruzione

E' consentito al personale educativo di seguire l'alunno e l'alunna durante le uscite didattiche e i viaggi di istruzione, previa comunicazione al Coordinamento dell'Ente Gestore da parte del Dirigente Scolastico e in accordo con i docenti degli altri alunni eventualmente seguiti, di cui la scuola si farà carico.

Le ore eccedenti l'orario di servizio giornaliero svolte dal personale educativo durante tali attività dovranno essere recuperate nei giorni successivi, in base a una programmazione concordata con il Coordinamento dell'Ente Gestore e il Dirigente Scolastico.

In tali casi può essere prevista una compresenza con l'insegnante di sostegno.

#### B) Stage

Previo autorizzazione della Direzione Istruzione e comunicazione al Coordinamento dell'Ente Gestore da parte del Dirigente Scolastico, il personale educativo può seguire l'alunno o l'alunna durante l'attività di stage anche quando essa venga effettuata in giorni/orari in cui non si svolgono le attività didattiche, secondo il programma predefinito dalla Scuola. Tali attività non possono comunque protrarsi oltre la data di chiusura del Servizio per l'anno scolastico in corso e devono essere comprese all'interno del numero di ore assegnate al personale educativo per l'assistenza dell'alunno o dell'alunna stessa.

#### C) Esami degli alunni certificati ai sensi della L. 104/92, art.3 comma 3

Entro il 15 maggio dell'anno scolastico di riferimento, previa autorizzazione della Direzione Istruzione e del Coordinamento dell'Ente Gestore, il Dirigente Scolastico può richiedere la presenza dell'assistente educativo durante le prove di esame dell'alunno o dell'alunna in carico, per il numero di ore settimanali assegnate.

Tale possibilità è vincolata alla disponibilità/volontà dell'assistente educativo e al rispetto dei termini del suo contratto.

#### D) Attività individuali specifiche

Nell'ambito del progetto educativo individualizzato, il personale educativo può svolgere attività specifiche, mirate all'autonomia di base e relazionale dell'alunno e dell'alunna, sia all'interno che all'esterno della scuola, ferma restando la liberatoria dei genitori e previa comunicazione del Dirigente scolastico al Coordinamento dell'Ente Gestore. In tali attività esterne al plesso scolastico, nel rapporto 1 a 1, la responsabilità sull'alunno e sull'alunna è esclusivamente a carico del personale educativo.

Tutto il personale educativo assistenziale è regolarmente coperto da polizza assicurativa per responsabilità civile verso terzi (art. 43 CCNL Cooperative Sociali - art. 5, legge 13.5.85 n. 190).

### **6.2. Presenza del personale educativo assistenziale in attività di gruppo**

Il Dirigente Scolastico, ai fini della validazione, dovrà comunicare alla P.O. Inclusione Scolastica e al Coordinamento dell'Ente Gestore la partecipazione degli assistenti educativi del Team ad attività di gruppo programmate dalla scuola, specificandone il loro contributo specifico, la durata, il monte orario, gli obiettivi e le modalità operative.

Tali attività di laboratorio rivolte a piccoli gruppi di alunni disabili - da considerarsi integrative o aggiuntive rispetto agli interventi individuali - devono essere finalizzate a dare risposte ai loro bisogni di autonomia, di comunicazione, di relazione e di apprendimento.

Durante le attività progettate, che possono prevedere il coinvolgimento di più alunni certificati e anche la presenza di alunni normodotati, si dovrà garantire un adeguato rapporto numerico adulti - alunni e valutare l'opportunità della presenza di più alunni con particolari tipologia di disabilità.

Poiché il progetto è rivolto a un piccolo gruppo, la presenza dell'assistente educativo in tali attività sarà garantita anche in caso di assenza degli alunni e delle alunne con disabilità a lui/lei assegnati;

Nella realizzazione dell'attività, il personale educativo assistenziale dovrà sempre coordinarsi col personale docente.

Durante lo svolgimento delle attività di gruppo, la responsabilità del personale educativo si estende a tutti gli alunni coinvolti, certificati e normodotati.

Gli assistenti educativi non possono essere impiegati in attività o progetti non precedentemente comunicati e validati dalla P.O. Inclusione Scolastica e dal Coordinamento dell'Ente Gestore.

## **7. Gestione assenza del personale educativo assistenziale**

### **7.1. Assenza fino a 5 giorni di intervento**

La sostituzione del personale educativo, nei primi 5 giorni di assenza, sarà organizzata attraverso l'impiego di uno o più assistenti educativi del team assegnato alla scuola, in servizio nella stessa fascia oraria.

Le sostituzioni avverranno, per una quota parte e/o per l'intero orario di servizio del personale educativo assente, dando priorità agli alunni segnalati nella scheda di richiesta di attivazione del Servizio (§ 4.2).

Il Coordinamento dell'Ente Gestore, nel rispetto degli orari di servizio del personale educativo assistenziale, concorderà con la scuola le modalità e l'organizzazione delle sostituzioni in base alle situazioni contingenti.

Il personale educativo supplente, sarà individuato in base ai seguenti criteri:

- assistenti educativi con alunno o alunna assente;
- assistenti educativi che hanno in carico alunni e alunne non segnalati, fino ad un massimo di 8 ore mensili (questi potranno svolgere attività di supplenza solo nel caso in cui l'articolazione dell'orario e/o l'attività svolta dall'alunno e dall'alunna assistiti ne consentano il distacco).

Il Coordinamento dell'Ente Gestore comunicherà alla P.O. Inclusione Scolastica il superamento di tali ore di supplenza e questa potrà autorizzare, in tal caso, la sostituzione esterna.

### **7.2. Assenza in scuole senza team**

Nelle scuole dove non è stata possibile la costituzione di un team di assistenti educativi, la sostituzione avverrà con personale educativo esterno, in base ai seguenti criteri:

- 1) dal primo giorno, per gli alunni segnalati nella scheda di richiesta di attivazione del Servizio, in caso di assenza programmata (permessi studio, ferie, ecc...)
- 2) dal secondo giorno, per gli alunni segnalati nella scheda di richiesta di attivazione del Servizio, in caso di assenza non programmata
- 3) dopo il quinto giorno per gli alunni non segnalati

Per gli alunni in carico al servizio residenti ma frequentanti scuole situate in Comuni non limitrofi, le modalità di sostituzione verranno concordate dalla P.O. Inclusione Scolastica con i Dirigenti Scolastici e con il Coordinamento dell'Ente Gestore.

Il Coordinamento dell'Ente Gestore dovrà comunicare alla Segreteria della Scuola, entro le ore 8.00 (via fax, telefono, e-mail), l'assenza degli assistenti educativi.

Gli assistenti educativi in servizio saranno informati della necessità di svolgere attività di supplenza dal Coordinamento dell'Ente Gestore, previo accordo con il Dirigente scolastico e/o con il docente referente.

### **7.3. Assenza oltre i 5 giorni di intervento**

Il Coordinamento dell'Ente Gestore provvederà all'invio di un sostituto esterno nel caso in cui l'assenza si prolunghi oltre i 5 giorni lavorativi e non siano disponibili all'interno della Scuola altri assistenti educativi con alunni assenti.

## **8. Gestione dell'orario di Servizio del personale educativo assistenziale in caso di assenza dell'alunno o dell'alunna assegnati**

La scuola comunica tempestivamente (tramite e-mail e /o fax) l'assenza dell'alunno o dell'alunna al Coordinamento dell'Ente Gestore.

Il personale educativo assistenziale, non appena in servizio, deve immediatamente comunicare tale assenza all'ufficio di Coordinamento dell'Ente Gestore, nelle modalità stabilite.

### **8.1. Assenza dell'alunno o dell'alunna fino a 30 giorni consecutivi di calendario**

Durante le ore di assenza dell'alunno o dell'alunna assegnati, per un massimo di 30 giorni consecutivi di calendario, il personale educativo svolgerà le seguenti attività volte all'inclusione degli alunni e delle alunne con certificazione in carico al Servizio, nel rispetto del proprio mansionario e nell'ambito del proprio orario di lavoro, secondo il presente ordine di priorità da intendersi inderogabile:

- a) sostituzione di assistenti educativi assenti;
- b) attività di supporto, in favore di alunni e alunne in carico al Servizio, in fasce orarie in cui non è prevista l'assistenza, dando priorità a quanti hanno subito una decurtazione di ore di educativa a causa delle sostituzioni interne al team, garantite dall'assistente educativo assegnato;
- c) attività di affiancamento e supporto ai colleghi nell'assistenza di alunni con situazioni di particolare problematicità, anche al fine di conoscerne le modalità educative e di intervento;
- d) partecipazione alle attività della classe in cui l'alunno e l'alunna assenti sono inseriti;
- e) partecipazione ad attività di laboratorio o a singoli progetti attivi nella scuola e precedentemente comunicati alla P.O. Inclusione Scolastica e al Coordinamento dell'Ente Gestore;

- f) attività di programmazione, preparazione materiali;
- g) redazione di relazioni di servizio o di altro materiale documentale richiesto dall'ente gestore.

Il personale educativo non può mai essere incaricato della sostituzione di docenti assenti, né può ricevere il temporaneo affidamento di un'intera classe, o di singoli alunni non in carico al Servizio.

L'Ente Gestore, una volta assicurate le sostituzioni sugli alunni e le alunne segnalati, ha prerogativa di impiegare anche in altri servizi l'assistente educativo con alunno assente.

### ***8.2. Assenza dell'alunno e dell'alunna che si protrae oltre i 30 giorni consecutivi di calendario***

È compito della Scuola accertare e comunicare alla P.O. Inclusione Scolastica e al Coordinamento dell'Ente Gestore il superamento dei 30 giorni consecutivi di assenza dell'alunno e dell'alunna.

Nel caso in cui l'assenza si protragga oltre i 30 giorni consecutivi, a seguito della comunicazione della Scuola, la P.O. Inclusione Scolastica sospenderà il servizio, dandone immediata comunicazione per iscritto al Coordinamento dell'Ente Gestore.

Il Coordinamento dell'Ente Gestore, in caso di sospensione del servizio, riarticola l'orario del personale educativo coinvolto, concordandolo con il Dirigente Scolastico, in base a quanto stabilito nel (§ 5.2) e in maniera tale da favorire/agevolare l'eventuale presa in carico di altri servizi.

L'intervento sarà riattivato dalla P.O. Inclusione Scolastica su richiesta scritta del Dirigente scolastico, al rientro dell'alunno e dell'alunna assente, entro tre giorni dal ricevimento della richiesta.

### ***8.3. Assenza di lungo periodo (conosciuta) dell'alunno e dell'alunna***

Nel caso in cui la famiglia comunichi alla Scuola l'assenza per un lungo periodo dell'alunno e dell'alunna con disabilità, il Dirigente Scolastico dovrà darne immediata comunicazione alla P.O. Inclusione Scolastica e al Coordinamento dell'Ente Gestore.

L'intervento dell'assistente educativo – in tal caso - si protrarrà per i 30 giorni successivi garantendo la realizzazione delle attività indicate nel precedente punto 8.1., salvo casi di maggior favore (es. assegnazione dell'intervento a favore di un altro alunno/a).

Al termine del 30° giorno, la P.O. Inclusione Scolastica sospenderà l'intervento, che sarà riattivato dalla stessa, al rientro dell'alunno o dell'alunna, entro tre giorni dal ricevimento della richiesta scritta a firma del Dirigente scolastico. Sarà compito del Coordinamento dell'Ente Gestore garantire la continuità educativa per quanto possibile, fermo restando quanto previsto al paragrafo precedente.

Nel caso in cui l'assenza dell'alunno o dell'alunna, dopo il 30° giorno, si concluda con il ritiro da scuola, l'intervento sarà annullato per l'anno scolastico in corso, ma potrà essere riattivato nell'anno scolastico successivo con le stesse procedure previste per le nuove attivazioni.

### ***8.4. Clausola di salvaguardia in caso di sospensione del servizio per assenza dell'alunno e dell'alunna:***

In caso di sospensione del servizio ad anno scolastico iniziato, a tutela delle ore contrattuali del personale educativo assistenziale, qualora non dovessero sussistere nell'immediato soluzioni alternative a questi maggiormente favorevoli (es. assegnazione ad altro alunno o alunna), la P.O. Inclusione Scolastica, laddove sussistano le condizioni oggettive, su richiesta scritta del Dirigente scolastico e in accordo con il coordinamento dell'Ente gestore, valuterà se:

- ridistribuire il monte ore, o una quota parte di esso, in favore di altri alunni e alunne in carico al/alla medesimo/a assistente

- destinare il monte ore, o una quota parte di esso, alle attività di laboratorio o a singoli progetti attivi nella scuola, nelle modalità indicate nel § 6.2.

Tale provvedimento di redistribuzione del monte ore avrà carattere provvisorio in attesa di successive assegnazioni del servizio di educativa scolastica ad altri alunni aventi diritto che, per orario, monte ore e logistica, siano compatibili con l'orario di servizio e le ore contrattuali dell'educatore interessato.

## **9. Derghe**

Eventuali deroghe a quanto stabilito e non contemplato nei punti precedenti, potranno essere concesse e autorizzate esclusivamente dalla P.O. Inclusione Scolastica su richiesta motivata del Dirigente Scolastico.

## **10. Referenti scolastici per il servizio**

I Dirigenti Scolastici devono individuare e comunicare alla P.O. Inclusione Scolastica e al Coordinamento dell'Ente Gestore il nominativo di uno o più referenti incaricati di svolgere le seguenti funzioni:

- collegamento con la P.O. Inclusione Scolastica;
- collegamento con il Coordinamento dell'Ente Gestore;
- collaborazione nell'organizzazione delle modalità di sostituzione;
- riferimento per il progetto educativo del team degli assistenti educativi;
- Verifiche sull'andamento del servizio.

## **11. Personale educativo assistenziale: profilo, livelli di intervento, prestazioni, formazione continua.**

### **11.1. Profilo professionale**

Il personale educativo assistenziale svolge un ruolo fondamentale nel processo di inclusione degli alunni e delle alunne con disabilità in quanto, all'interno della classe e della scuola, di norma nei momenti in cui non è presente il personale docente di sostegno e in base al Piano Educativo Individuale (PEI), prosegue l'azione volta a dare risposte ai loro bisogni di autonomia e alle loro esigenze di comunicazione e di relazione.

Il personale educativo assistenziale partecipa alla realizzazione degli obiettivi del PEI, assicurando la sua interazione con più figure professionali e specialistiche: docenti curricolari e di sostegno; personale ausiliario tecnico e amministrativo delle scuole; collaboratori scolastici, con mansioni e prestazioni di natura assistenziale e di supporto agli alunni e alle alunne in situazione di disabilità; specialisti della A.U.S.L. Toscana Centro e tecnici dei servizi sociali.

L'intervento del personale educativo assistenziale, non sostitutivo rispetto a quello dell'insegnante di sostegno, avviene sotto la responsabilità funzionale e organizzativa del Dirigente Scolastico, fermi restando i vincoli dello stato giuridico propri dell'Ente Gestore e le indicazioni contenute nelle presenti Linee Guida in merito alle aree di intervento e alle attività specifiche proprie dell'assistente.

Il personale educativo assistenziale, di norma, è in servizio in tempi diversi rispetto a quelli del personale docente di sostegno, salvo quanto previsto dal PEI in merito a eventuali compresenze che, comunque, devono essere del tutto eccezionali e strettamente legate a un progetto educativo e a necessità specifiche.

L'intervento del personale educativo, seppur distinto, deve essere collegato e interconnesso a quello specifico del personale docente.

Il reperimento del personale educativo assistenziale, è a cura dell'Ente Gestore che, nell'ambito della propria autonomia organizzativa e gestionale, si impegna a rispettare le indicazioni contenute nel Capitolato di Appalto, nel progetto/offerta presentato in sede di gara e nelle presenti Linee Guida.

Il personale educativo assistenziale fa riferimento ai principi deontologici e professionali propri delle professioni di aiuto alla persona, fra cui:

- applicare nell'espletamento del proprio servizio la massima diligenza;
- garantire il segreto professionale per tutto quanto attiene le informazioni dei dati sensibili dell'alunno e dell'alunna in situazione di disabilità e di quant'altre informazioni venga a conoscenza nell'espletamento del suo servizio;
- assumersi la responsabilità dell'alunno e dell'alunna, o del gruppo, assegnato.

### **11.2. Livelli e aree di intervento**

All'interno del processo di realizzazione del PEI, in collaborazione e in accordo col personale docente, l'intervento del personale educativo assistenziale privilegia quegli aspetti che sono maggiormente in grado di garantire e promuovere una reale inclusione dell'alunno e dell'alunna con disabilità. Il suo lavoro si articola su due livelli:

- a) con l'alunno e l'alunna: l'intervento si esplica in azioni mirate al supporto individualizzato con la formulazione di proposte per rispondere ai reali bisogni dell'alunno e dell'alunna;
- b) sul contesto: l'intervento si pone come mediazione bidirezionale tra l'alunno e l'alunna con disabilità e il suo contesto immediato (coetanei e coetanee, gruppo classe, scuola, territorio).

Sono invece quattro le aree in cui il personale educativo assistenziale, in base alle indicazioni formulate in sede PEI, sviluppa la propria azione di supporto:

- a. area delle autonomie: l'intervento, a partire dal profilo delle capacità dell'alunno e dell'alunna, sviluppa percorsi educativi finalizzati all'acquisizione delle autonomie personali, quali:
  - autonomie di base: igiene e cura della persona, alimentazione, uso del denaro, ecc.;
  - autonomia di movimento: esplorazione dell'ambiente scuola, esplorazione dell'ambiente esterno, escursioni sul territorio, uso dei mezzi pubblici, percorso scuola-casa, ecc.;
  - autonomia nell'uso degli strumenti protesici;
- b. area della comunicazione: l'intervento supporta l'alunno e l'alunna nell'apprendimento e nell'ampliamento delle forme di comunicazione adeguate alla sua situazione di disabilità;
- c. area della relazione: l'intervento facilita l'inserimento dell'alunno e dell'alunna all'interno del gruppo classe, del gruppo dei pari e dell'intera scuola, valorizzando situazioni e attività di tipo ludico, culturale, sportivo, ricreativo, ecc.
- d. area degli apprendimenti: il personale educativo assistenziale collabora con il personale docente nel favorire lo sviluppo delle capacità metacognitive espresse dagli alunni e dalle alunne, in base alle effettive possibilità di apprendimento di ciascuno di questi e al programma definito e concordato con il personale docente.

### **11.3. Prestazioni di assistenza educativa**

In base a una programmazione mensile definita in collaborazione con il personale docente, il personale educativo assistenziale realizza le attività indicate nella scheda di richiesta di attivazione del servizio, per le aree individuate.

Fra queste si ricordano, in modo non esaustivo:

- interventi educativo - assistenziali volti a favorire la comunicazione, la relazione, l'autonomia e i processi di apprendimento;
- interventi di assistenza di base, con l'aiuto del personale collaboratore scolastico, solo qualora previsti nel P.E.I. per lo sviluppo di competenze/autonomie di base acquisibili con specifici interventi;
- interventi su piccoli gruppi con il coinvolgimento degli alunni della classe, anche finalizzati alla costruzione di relazioni sociali significative, nelle modalità concordate con gli insegnanti;
- attività individuali mirate e funzionali all'autonomia, all'inclusione e alla comunicazione dell'alunno e dell'alunna con disabilità che si svolgono esternamente alla classe di appartenenza in laboratori, aule di sostegno, o altri spazi a ciò preposti, come indicato espressamente in sede PEI o di Programmazione collegiale;
- attività e situazioni che richiedono un supporto pratico-funzionale ma anche socio-relazionale e/o facilitatore della comunicazione, in collaborazione con gli insegnanti, in classe o nei laboratori;
- partecipazione a uscite didattiche, a stage, a viaggi di istruzione, realizzati in base alle modalità previste al § 6.1 del presente documento; in tali uscite, la responsabilità del personale educativo assistenziale è limitata agli alunni seguiti e non può in alcun modo estendersi alla classe di riferimento, di cui resta referente l'insegnante;
- partecipazione alla realizzazione di iniziative e attività finalizzate all'inclusione, all'inserimento sociale e/o lavorativo dell'alunno e dell'alunna con disabilità in altre strutture o enti del territorio, concordate dalla scuola con i servizi territoriali e con la famiglia;
- supporto al terapeuta, ove necessario, nei momenti di recupero funzionale relativi alla comunicazione e all'autonomia e svolgimento in ambito scolastico di interventi elementari e semplici su indicazione dello stesso.

Il personale educativo assistenziale non è autorizzato in alcun modo a somministrare terapie farmacologiche agli alunni, fatto salvo quanto previsto per la somministrazione dei farmaci cosiddetti "salvavita" (v. Protocollo per la somministrazione dei farmaci a scuola - Regione Toscana 30/03/2009).

### **11.4. Formazione e aggiornamento professionale**

L'Ente Gestore è tenuto a realizzare attività di formazione e aggiornamento per il proprio personale, nel rispetto delle indicazioni contenute nel Capitolato d'Appalto e di quanto dichiarato nel progetto elaborato per la gestione del servizio.

Tali attività terranno conto anche delle esigenze formative che emergono da:

- problematiche poste dalla complessità delle situazioni degli alunni con disabilità;
- continue acquisizioni della scienza e della tecnologia;
- cambiamento dell'assetto organizzativo dei servizi socio-sanitari e della scuola.

Ferme restando le necessarie distinzioni e le necessarie autonomie gestionali, la P.O. Inclusione Scolastica e l'Ente Gestore verificheranno con i Servizi Socio-Sanitari e i Dirigenti Scolastici, la possibilità di realizzare un percorso di aggiornamento comune per tutti gli operatori coinvolti nel processo di inclusione degli alunni e delle alunne con disabilità.



## **12. Diritti degli utenti e trattamento dei reclami**

Il primario diritto di ciascun utente è quello di ottenere dal Servizio di Assistenza Educativa Scolastica un intervento accurato e competente, secondo quanto indicato nel PEI e nel rispetto:

- della dignità personale;
- del diritto di ottenere tutte le prestazioni che le sue condizioni socio-sanitarie richiedono;
- del pudore del suo corpo e della protezione della sua vita privata;
- del diritto (per gli utenti con ridotta autonomia) di poter svolgere adeguatamente le proprie funzioni vitali e la propria vita di relazione;
- del diritto alla riservatezza (Dlgs. 196/2003 e ss.mm.): tutto il personale è obbligato al segreto professionale;

I dati personali degli utenti di cui l'Ente Gestore venga a conoscenza in ragione della realizzazione degli interventi richiesti, sono trattati esclusivamente per lo svolgimento degli stessi.

L'Ente Gestore periodicamente verifica la pertinenza dei dati raccolti, la loro necessità e non eccedenza rispetto alle finalità perseguite e provvede a eliminare quelli che risultassero superflui o non pertinenti, dandone comunicazione preventiva al competente ufficio comunale.

Al momento della raccolta dei dati, all'interessato vengono fornite le informazioni previste dalla normativa.

Ciascun utente e/o i suoi familiari possono presentare istanze in merito al funzionamento del servizio ed è obbligo del competente ufficio comunale fornire le risposte.

Eventuali reclami e/o segnalazioni in merito a disfunzioni o non conformità del servizio offerto dovranno essere inoltrati con le seguenti modalità:

- il Dirigente Scolastico si rivolgerà direttamente alla Direzione Istruzione, Supporto alla Scuola, P.O. Inclusione Scolastica;
- gli utenti e i loro familiari inoltreranno i loro reclami tramite il Dirigente scolastico,

Sarà cura della P.O. Inclusione Scolastica:

- avviare la procedura per acquisire, da tutti i soggetti interessati, le necessarie informazioni relative al reclamo presentato;
- adottare eventuali provvedimenti necessari al superamento del problema alla base del reclamo, o formulare la propria valutazione in merito;
- comunicare ai soggetti interessati le valutazioni assunte e/o i provvedimenti adottati;
- programmare una verifica dei risultati conseguiti con i provvedimenti eventualmente adottati.