



**Comune di Catania**

**Direzione Pubblica Istruzione**

**Pari Opportunità e Politiche Giovanili**



## **CARTA DEI SERVIZI**



Aggiornamento dicembre 2023

## INDICE

– Presentazione	pag. 3
– Principi generali e finalità	pag. 4
– La strategia operativa e i collegamenti funzionali	pag. 5
– I principali riferimenti normativi	pag. 6
– Contatti	pag. 7
– Servizi offerti	
➤ E.Q. di Gestione “Scuole dell'Infanzia”	pag. 8
➤ E.Q. di Gestione “Attività Parascolastiche, Pari Opportunità e Politiche Giovanili”	pag. 15
➤ E.Q. di Gestione “Scuole dell'Obbligo e Rapporti con le Istituzioni Scolastiche”	pag. 18
➤ Ufficio “Prevenzione e Educazione alla Salute”	pag. 28
– Verifiche di qualità e customer satisfaction	pag. 30
– Identificazione dei principali riferimenti d’interesse (stakeholders)	pag. 31
– Considerazioni finali	pag. 32

## **PRESENTAZIONE**

La Carta dei Servizi della Direzione “Pubblica istruzione - Pari opportunità e Politiche Giovanili”, oltre a rispondere a precise disposizioni normative, vuole essere l'occasione di un patto aperto con la città, sulle modalità di accesso, sulle condizioni di verifica delle attività e sui livelli di qualità programmati nella gestione quotidiana delle attività d'istituto. I servizi offerti nel settore educativo e l'affermazione delle pari opportunità, rappresentano una parte sostanziale della qualità di vita, per i riflessi sulle nuove generazioni e sugli stili di vita che, sulla base dell'esperienza, hanno trovato adeguate dimensioni operative. La qualità delle prestazioni e gli standard presentati e descritti, rappresentano la conclusione di un percorso che ha visto impegnati tanti operatori pubblici, ma anche soggetti privati, sulle linee di attività, previste nei documenti di programmazione. Sulla base delle indicazioni pervenute, questo lavoro è stato preceduto dall'elaborazione della Mappa dei Servizi, al fine di rendere conto della complessità delle prestazioni erogate, attraverso la semplicità della comunicazione, l'uniformità della descrizione e l'evidenziazione delle informazioni più importanti.

L'obiettivo è stato raggiunto attraverso l'uso di una scheda di sintesi, comune a tutti i servizi erogati, che rappresenta il comune denominatore del quadro generale, riportante gli elementi costitutivi del patto proposto attraverso i “Valori programmati” e l'uso di indicatori di facile comprensione, ripetibili nel tempo e raffrontabili.

Nel merito dei contenuti, appare rilevante la scelta di affermare i principi della pari dignità ed opportunità, lasciando questo documento aperto al contributo dei cittadini e ai soggetti portatori di interessi diffusi.

L'attività quotidiana può far emergere condizioni di difficoltà e aree di criticità. Il nostro impegno è quello di lavorare per il loro superamento e per tale motivo tutte le segnalazioni e i contributi, anche critici, sono attesi e ben accolti.

Il Direttore  
Dott. Ing. Fabrizio D'Emilio

## **PRINCIPI GENERALI E FINALITÀ**

La Carta dei Servizi è uno strumento indispensabile per promuovere l'utilizzo delle metodologie atte a dichiarare e rilevare la qualità dei servizi erogati ai cittadini. Ad oggi la normativa si è consolidata e questo documento risponde ad esigenze operative e strumentali essenziali per promuovere la centralità del cittadino, anche quale finanziatore ed utilizzatore degli stessi servizi.

Nella redazione del presente documento ci si è attenuti ai principi generali stabiliti dall'Amministrazione al fine di favorirne la diffusione e rendere uniforme l'esposizione dei contenuti, come da linee guida predisposte dal Direttore Generale e che hanno costituito la cornice di riferimento. All'interno della Carta dei Servizi sono state inserite le specifiche normative che regolano il nostro ambito di azione e, per ogni linea di attività, le schede esplicative dei singoli servizi, nonché le forme di partecipazione.

La sua finalità dichiarata è quella di rendere certe e trasparenti le regole che governano l'erogazione e la fruizione dei servizi comunali e di rendere conto delle procedure che hanno portato alla definizione degli standard con riguardo alle tipicità dei bisogni a cui questa Direzione desidera assicurare risposte di alto profilo qualitativo.

Gli standard proposti contribuiscono alla definizione degli obiettivi assegnati e concordati all'ufficio, nel rispetto del Documento Unico di Programmazione, e che tendono ad assicurare la responsabilità di risultato. Una particolare forma di responsabilità non centrata solo sulle attività svolte, adeguate per raggiungere un determinato risultato, ma utile alla definizione di un percorso centrato sui risultati attesi, che formano le aspettative dell'utente. Percorsi ed azioni necessarie, per modificare anche eventuali atteggiamenti burocratici insiti nella struttura, che valorizzano i rapporti con i cittadini che ispirano e sono alla base delle finalità dell'azione amministrativa. Rapporti e modalità di interazione con i cittadini, che permettono di concretizzare i principi ispiratori e le finalità da dichiarazioni a prassi. L'affermazione del principio di responsabilità, apre conseguentemente alle finalità della trasparenza, intesa come accesso totale alle informazioni e su ogni aspetto dell'organizzazione, per rendere "visibili" scelte, attività e risultati attesi. Responsabilità verso l'utenza che viene declinata anche come "rispetto delle norme e garanzia della legittimità dell'azione" sia come adeguamento dell'azione agli standard e sia per il rispetto di linee guida ai codici di comportamento dei pubblici dipendenti. Quindi un diverso concetto di responsabilità, connesso all'uso di risorse pubbliche e conseguentemente di funzioni pubbliche, appositamente tutelate, che comportano anche "l'obbligo di spiegare e giustificare il proprio comportamento". Processi di natura condivisa che comportano maggiore attenzione verso i portatori di interesse e per procedure di customer-satisfaction, ampiamente presenti e specificate nel presente documento. Questo nuovo ruolo e finalità attengono e sottostanno alla ripartizione in sezione di questa Carta dei Servizi verso una gestione responsabile e condivisa con i "clienti" sia nella fase della gestione, sia in quella della programmazione. La redazione si è mossa verso una semplicità nell'esposizione, sostenuta dalle informazioni sulle caratteristiche dei servizi e delle responsabilità procedurali volta a definire e individuare correttamente anche i soggetti con potere decisionale. In conclusione, come affermato dalle linee guida, questo documento dichiarativo "può costituire uno strumento di supporto per i processi di rafforzamento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi resi ai cittadini e un efficace strumento di controllo e presidio del servizio".

## **LA STRATEGIA OPERATIVA E I COLLEGAMENTI FUNZIONALI**

Nella redazione di questo documento, l'obiettivo essenziale perseguito è quello di informare, in modo trasparente ed immediato, sull'offerta delle prestazioni, sulle modalità d'accesso e di contatto, sui livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi al cittadino. Alla base c'è l'utente, quale soggetto titolare di diritti nella comunità locale, e la promozione della conoscenza, nonché le modalità di interlocuzione, che diventano le azioni essenziali per favorire il rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione.

La strategia per sostenere questa visione si rintraccia nei documenti programmatori tra cui il documento unico di programmazione (DUP) redatto su base triennale e che sostituisce la relazione previsionale e programmatica. In particolare si richiamano le seguenti linee di azioni nel prossimo triennio:

- progetti "scuole aperte", realizzati principalmente nei quartieri periferici della città, al fine di creare per i minori del territorio, a partire dal sistema prescolastico, occasioni di socializzazione, conoscenza, incontro e scambio in un contesto ludico;
- attività dirette contro l'abbandono scolastico e concertazione con le istituzioni scolastiche per il potenziamento della mirata ed incisiva attività progettuale in grado di promuovere interessi che contribuiscono al "successo formativo";
- potenziamento del dialogo con le Istituzioni Scolastiche per un costante confronto e condivisione delle problematiche e delle possibili soluzioni connesse al diritto allo studio e al diritto alla formazione;
- potenziamento della pratica sportiva quale attività principe nella formazione dei giovani, da inserire tra i progetti di "scuole aperte";
- maggiore concertazione con le Istituzioni Scolastiche per l'esplicitazione e la risoluzione condivisa delle varie problematiche correlate all'educazione ed ai servizi alla scuola nell'ottica della formazione di moderni cittadini europei.

La complessità delle azioni proposte si raccorda sinergicamente con le seguenti attività correlate e che costituiscono la base e le linee di sviluppo futuro del presente documento nell'arco temporale previsto:

- Offerta formativa e trasporto
- Servizi per il diritto allo studio
- Manutenzione edifici scolastici
- Orientamento scolastico ed educazione alla salute.

Il nostro impegno è per l'applicazione e l'affermazione dei principi generali che sono alla base di questa "carta" e che informano l'erogazione dei servizi tra cui quelli:

- dell'eguaglianza dei diritti degli utenti,
- dell'imparzialità nell'erogazione del servizio,
- della partecipazione degli utenti,
- dell'efficacia ed efficienza del servizio,
- della verifica tramite strumenti di customer-satisfaction della qualità percepita.

Questi principi costituiscono da sempre la filosofia organizzativa ed operativa dell'attività di questa Direzione e rappresentano valori essenziali caratterizzanti. La loro applicazione è descritta nelle schede di attività analitiche sotto riportate e nelle modalità operative di accesso e di verifica annuale prevista.

## I PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

Di seguito vengono citati alcuni dei principali riferimenti normativi a livello centrale e locale che disciplinano la materia, rimandando alle linee guida sotto citate, pubblicate sul sito dell'Ente, per esaustività:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994 *“Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico”*.
- Legge n.481 del 14 novembre 1995 *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*.
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004.
- Direttiva del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie di concerto con il Ministro per la Funzione Pubblica del 27 luglio 2005.
- Direttiva del Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella PA del 19 dicembre 2006.
- Legge n.244 del 24 dicembre 2007 *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato”* (Legge Finanziaria 2008).
- Decreto Legislativo n.150 del 27 ottobre 2009 *“Attuazione della legge 4 marzo 2009, n.15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”*.
- Delibera Civit n.88/2010.
- D.L. n.1 del 24 gennaio 2012, convertito con modificazioni in Legge n. 27/2012 – art. 8.
- Delibera Civit n.3/2012.
- D. Lgs. n.33/2013 di attuazione della Legge n.190/2012.
- D. L. n.174 del 10 ottobre 2012, convertito con modificazioni in Legge n.213 del 7 dicembre 2012
- Decreto Legislativo n.33 del 14 marzo 2013 *“Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza, e diffusione di informazioni da parte della PA”*.
- Deliberazione di G.C. del Comune di Catania n.205 del 29/12/2015, *“Metodologia per l'implementazione del controllo strategico”*.
- Linee guida per la redazione della carta di qualità dei servizi, approvate con deliberazione di G.C. del Comune di Catania n.194 del 19/12/2016.

## CONTATTI

- **ASSESSORATO** “Pubblica Istruzione, Attività e Beni Culturali, Pari Opportunità, Grandi Eventi e Politiche Giovanili”

Sede delle deleghe alla Pubblica Istruzione, alle pari Opportunità ed alle Politiche Giovanili: via Leucatia 70 Catania - Ufficio di segreteria 095/7424005 – 4055

e-mail: [assessorato.scuola@comune.catania.it](mailto:assessorato.scuola@comune.catania.it)

Assessore: Dott. Andrea Cesare Guzzardi - e-mail: [andreacesare.guzzardi@comune.catania.it](mailto:andreacesare.guzzardi@comune.catania.it)

- **DIREZIONE** “Pubblica Istruzione - Pari Opportunità e Politiche Giovanili”

Sede: via Leucatia 70 Catania - Ufficio di segreteria 095/7424004 – fax 095/7424051

e-mail: [segreteria.10direzione@comune.catania.it](mailto:segreteria.10direzione@comune.catania.it)

PEC: [pubblicaistruzione.catania@pec.it](mailto:pubblicaistruzione.catania@pec.it)

Direttore: Dott. Ing. Fabrizio D’Emilio - e-mail: [direttore.pubblicaistruzione@comune.catania.it](mailto:direttore.pubblicaistruzione@comune.catania.it)

- **E.Q. di Gestione** “Scuole dell’Infanzia”

Sede: via Leucatia 70 Catania - Uffici 095/7424001 – 4002 – 4003 – 4039 – 4050

e-mail: [scuola.infanzia@comune.catania.it](mailto:scuola.infanzia@comune.catania.it)

Responsabile: Dott.ssa Alfia Pina Sciuto - e-mail: [giusy.sciuto@comune.catania.it](mailto:giusy.sciuto@comune.catania.it)

- **E.Q. di Gestione** “Attività Parascolastiche, Pari Opportunità e Politiche Giovanili”

Sede: via Leucatia 70 Catania - Uffici 095/7424008 – 4023 – 4028 – 4044

e-mail: [poscuolaobbligo.attivitaparascolastiche@comune.catania.it](mailto:poscuolaobbligo.attivitaparascolastiche@comune.catania.it)

Responsabile: Dott.ssa Elena Granata - e-mail: [elena.granata@comune.catania.it](mailto:elena.granata@comune.catania.it)

- **E.Q. di Gestione** “Scuole dell’Obbligo e Rapporti con le Istituzioni Scolastiche”

Sede: via Leucatia 70 Catania - Uffici 095/7424018 – 4036 – 4047 – 4060 – 4063

e-mail: [refezione.scolastica@comune.catania.it](mailto:refezione.scolastica@comune.catania.it) - [buonilibro@comune.catania.it](mailto:buonilibro@comune.catania.it)

Responsabile: in attesa di nomina - e-mail:

- **UFFICIO** “Prevenzione e Educazione alla Salute”

Sede: via Leucatia 70 Catania - Uffici 095/7424040 – 4045 – 4049

Referente: Dott.ssa Margherita Matalone - e-mail: [margherita.matalone@comune.catania.it](mailto:margherita.matalone@comune.catania.it)

## SERVIZI OFFERTI

I servizi offerti sono riportati in una serie di schede sintetiche elencate di seguito. Tutte le ulteriori informazioni riguardanti questa Direzione sono consultabili online al seguente link:

<https://www.comune.catania.it/il-comune/uffici/istruzione/>

### **E.Q. di Gestione “Scuole dell’Infanzia”**

**Attività:** erogazione del servizio pre-scolastico, con attività finalizzate allo sviluppo dell’identità, dell’autonomia, delle competenze e della cittadinanza del bambino; riqualificazione, formazione e acquisizione di competenze per tutto il personale scolastico con la realizzazione di attività educative, attività didattiche ed iniziative culturali

**Il servizio in numeri:** riferimento anno scolastico 2023/2024

- 9 plessi scolastici con 37 sezioni
- 915 bambini iscritti e 780 bambini frequentanti

**Gli standard offerti:** vedi scheda

**Modalità di verifica degli standard:** vedi scheda

**Rilevazione periodica della customer satisfaction:** semestrale

Al termine del 2° semestre 2023 non si dispongono di questionari compilati poiché gli stessi saranno consegnati dall’utenza al termine dell’anno scolastico, ovvero alla fine del 1° semestre 2024, come da prassi.

## **SERVIZI OFFERTI**

Descrizione	<p>La Scuola dell’Infanzia Comunale accoglie i bambini dai 3 ai 5 anni senza esclusione di sesso, etnia, religione, cultura e provenienza sociale.</p> <p>Rappresenta un servizio educativo che, da un punto di vista pedagogico, si caratterizza come una realtà in continua evoluzione, realizzando un servizio innovativo per qualità, organizzazione e formazione.</p> <p>La Scuola dell’Infanzia Comunale promuove i diritti e le potenzialità di relazione, autonomia, creatività ed apprendimento delle bambine e dei bambini. Fornisce le chiavi per “apprendere ad apprendere”, per costruire e per trasformare le mappe dei saperi rendendole continuamente coerenti con la rapida evoluzione delle conoscenze e dei loro oggetti. Si propone come laboratorio culturale realizzando una ricerca permanente, pedagogica e sociale in connessione e scambio con il nido e la scuola primaria.</p> <p>Pertanto, la Scuola dell’Infanzia Comunale favorisce nei bambini lo sviluppo dell'identità, dell'autonomia, delle competenze e della cittadinanza. Il suo ruolo è produrre "cultura dell'infanzia" e non solo prestazioni educative. Essa ha l'obiettivo del mantenimento della parità scolastica ai sensi della Legge n.62 del 10 marzo 2000 e come tale rispetta gli impegni stabiliti nella normativa in materia. La parità scolastica è stata riconosciuta con Decreto Assessoriale n.243/XI del 10/06/2002 ai sensi della Legge n.62/2000.</p>
-------------	---

Plessi - Sezioni	Ogni plesso è costituito da più sezioni eterogenee che accolgono un minimo di 15 utenti ad un massimo di 26 in rapporto anche alla superficie dell'aula.
Iscrizioni	<p>Di norma le iscrizioni si aprono nel mese di gennaio (sulla base delle indicazioni della C.M. di riferimento). Il periodo e la modulistica sono pubblicati sul sito istituzionale dell'Ente al seguente link: <a href="https://www.comune.catania.it/citta-semplice/#/servizi/servsc/iscrmat">https://www.comune.catania.it/citta-semplice/#/servizi/servsc/iscrmat</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Possono presentare domanda i genitori dei bambini, residenti o con attività lavorativa nel Comune di Catania, che compiono i 3 anni entro il 31 dicembre dell'anno in cui si presenta l'iscrizione;</li> <li>• Possono essere iscritti anche i bambini che compiono i 3 anni entro il 30 aprile dell'anno successivo all'iscrizione. Questi ultimi saranno inseriti solo se sussistono le condizioni di disponibilità di posti.</li> </ul> <p>Le domande possono essere presentate anche dai non residenti, ma potranno essere accolte solo dopo aver esaurito le richieste dei residenti.</p> <p>La domanda può essere redatta anche online su apposito modulo predisposto per le dichiarazioni sostitutive di certificazioni ai sensi della normativa vigente, reperibile presso il sito web del Comune.</p> <p>Nello stesso periodo deve essere presentata anche la domanda di riconferma alla frequenza per l'utenza avente diritto.</p>
Costo	Nessuno, ad eccezione delle sezioni che erogano il servizio di refezione scolastica, la cui tariffa è indicata nella voce servizio refezione scolastica.
Graduatorie	<p>Nel caso pervengano un numero di domande superiore all'offerta vengono stilate le graduatorie alla frequenza e relativa lista d'attesa, nel rispetto dei criteri indicati nella modulistica di iscrizione e all'art.9 del Testo Unico.</p> <p>Un'attenzione particolare è data ai casi segnalati dai Servizi Sociali e/o dal Tribunale dei Minori, le cui situazioni sono considerate "casi sociali".</p> <p>Entro il 30 aprile, nel rispetto della privacy, i genitori vengono informati della posizione occupata dai loro figli nelle graduatorie provvisorie.</p> <p>Entro il 30 maggio sono stilate le graduatorie definitive con conseguente informativa ai genitori.</p> <p>In applicazione alla Legge n.119/2017 recante le disposizioni urgenti in materia di prevenzione vaccinale, si ricorda di attenersi alle indicazioni della stessa, in quanto l'ASP di competenza segnalerà prima dell'inizio dell'anno scolastico i bambini non in regola con gli obblighi vaccinali che non potranno essere accolti. I genitori inadempienti, affinché il piccolo possa essere ammesso alla frequenza del nuovo anno scolastico, dovranno regolarizzare e produrre certificazione rilasciata dall'ASP dell'avvenuta vaccinazione.</p>
Calendario scolastico e Orari	<p>La Scuola dell'Infanzia svolge la sua attività scolastica da Settembre a Giugno, attenendosi al calendario scolastico che è pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Regione Sicilia. All'inizio dell'anno scolastico è consegnata ai genitori dell'utenza una lettera in cui vengono comunicate le date della sospensione didattica nel periodo natalizio, pasquale e dei 3 giorni di sospensione, nell'arco dell'anno scolastico, deliberati dal collegio dei docenti e nel rispetto dell'autonomia scolastica.</p> <p>Le sezioni ad orario antimeridiano funzionano dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.50, quelle con servizio di refezione dalle 7.30 alle 15.20.</p> <p>I genitori impossibilitati a presentarsi a scuola al momento dell'uscita, devono rilasciare personalmente all'insegnante una delega firmata, che può avere validità o per l'intero anno o per quella specifica giornata.</p> <p>La delega deve riportare il nominativo della persona che dovrà presentarsi, la quale a sua volta, dovrà essere munita di documento di riconoscimento.</p>
Accoglienza	La qualità della Scuola dell'Infanzia ha il suo punto di forza nel creare "comunione" tra le finalità della scuola e le specificità di ciascun bambino. Quindi l'accoglienza è da intendersi

	<p>come modalità di ascolto dei bisogni della famiglia, di apertura culturale e di valorizzazione delle differenze.</p> <p>L'inserimento dei nuovi iscritti è attuato attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• incontri individuali o di gruppo con i genitori prima dell'ingresso dei bambini;</li> <li>• tempi di permanenza dei bambini, gradualmente e personalizzati.</li> </ul>
<p>Frequenza</p>	<p>La frequenza alla scuola dell'infanzia comunale è obbligatoria. Deve essere rispettata la scelta effettuata al momento dell'iscrizione (sezioni ad orario 8:00/13:50 o sezioni ad orario 7:30/15:20) e attenersi alle fasce d'orario di ingresso e di uscita.</p> <p>Nel caso di assenza superiore a trenta giorni consecutivi, non giustificata, si procede alla decadenza dell'iscrizione che è proposta dalla responsabile del plesso e disposta dal funzionario titolare della E.Q. di Gestione Nel caso di bambini riconfermati alla Scuola dell'Infanzia, ma che sono in attesa di inserimento o inseriti (come anticipatori) alla scuola primaria si garantisce la conservazione del posto per un periodo non superiore alle due settimane (comprensivi sabato e domenica) per non ledere il diritto di coloro che sono in lista d'attesa.</p> <p>Se il bambino non è stato riconfermato alla Scuola dell'Infanzia non ha diritto ad eventuale reinserimento nella classe di provenienza, salvo che vi sia disponibilità di posti.</p> <p>La famiglia che non intende più usufruire del servizio della Scuola dell'Infanzia deve presentare rinuncia scritta. La stessa è irrevocabile, infatti, dalla ricezione ne consegue lo scorrimento della graduatoria in favore di altri aventi diritto. Il bambino potrà essere reinserito in graduatoria solo a seguito di nuova iscrizione e subordinatamente alla momentanea disponibilità di posti.</p> <p>Non saranno accolte richieste da parte dei genitori alla frequenza in sezioni diverse da quella assegnata.</p>
<p>Progetto pedagogico / educativo</p>	<p>Il personale docente elabora una programmazione educativa ed una programmazione didattica che si configura come dinamica e flessibile ed è oggetto di verifica periodica.</p> <p>Per garantire un servizio di qualità, la Scuola dell'Infanzia Comunale punta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ad accogliere tutti i bambini in modo personalizzato, prestando un'attenzione particolare alle loro emozioni e alle loro esigenze attraverso la metodologia "dell'ascolto";</li> <li>• a promuovere lo sviluppo psico-fisico dei bambini nel rispetto dei tempi, dei ritmi, degli stili cognitivi e di apprendimento in un ambiente "costruttivo" che favorisca la realizzazione di esperienze vissute in un clima idoneo che stimoli la curiosità, l'esplorazione e la ricerca;</li> <li>• a programmare attività didattiche differenziate, progressive, e flessibili.</li> </ul> <p>Nell'ambito della programmazione educativa/didattica viene elaborato il PTOF (Piano Triennale Offerta Formativa) che costituisce l'identità culturale e progettuale della Scuola dell'Infanzia Comunale, approvato dal Consiglio di Circolo.</p> <p>Il POF, contiene tutte le iniziative e i progetti che sono in linea e in coerenza con le indicazioni nazionali di apprendimento concordate in seno al Collegio dei docenti.</p> <p>In presenza di bambini diversamente abili, certificati e con diagnosi funzionale, viene assegnata l'insegnante di sostegno che elabora il Piano Educativo Individuale in relazione alle disabilità del minore e che lavora in sinergia con le famiglie, con l'insegnante di sezione e con l'Unità di Neuropsichiatria Infantile.</p> <p>Nella stessa classe sono inseriti 2 bambini diversamente abili seguiti dalla stessa insegnante di sostegno.</p> <p>I bambini diversamente abili (con documentazione completa rilasciata dall'ASP comprensiva di diagnosi funzionale allegata alla domanda di iscrizione) che rientrano nella graduatoria per la frequenza, per motivi organizzativi possono essere assegnati anche in un plesso diverso da quello scelto, previa comunicazione alle famiglie.</p> <p>In caso di presentazione della documentazione oltre i termini di scadenza dell'iscrizione, non</p>

	<p>potrà essere garantita al bambino l'assegnazione dell'insegnante di sostegno.</p> <p>La scuola s'impegna anche ad accogliere e integrare i bambini immigrati valorizzando la loro cultura, tradizione e comportamenti. Lo scambio di reciproco arricchimento tra diverse culture al fine di formare, pur sempre nel rispetto della propria individualità ed identità cittadini multiculturali.</p>
Partecipazione e impegni delle famiglie	<p>La scuola dell'infanzia comunale collabora con le famiglie degli utenti che sono considerate un importante risorsa della scuola. Gli incontri oltre ad avere una funzione informativa devono anche garantire l'ascolto, il riconoscimento e il rispetto delle reciproche competenze, ma soprattutto creare un rapporto di collaborazione, stima e fiducia.</p> <p>La progettualità educativa è condivisa con le famiglie attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• assemblee generale</li> <li>• riunioni di sezione</li> <li>• colloqui individuali</li> <li>• incontri tematici.</li> </ul> <p>Inoltre, i genitori eletti nel Consiglio di Circolo partecipano alla programmazione e approvano il PTOF; infatti, in quanto legittimati dalla delega ricevuta dagli altri genitori, possono intervenire con proposte e suggerimenti.</p> <p>Tutti i plessi della Scuola dell'Infanzia Comunale durante l'anno scolastico organizzano, in accordo con le famiglie, partecipazioni a spettacoli teatrali, mostre e visite didattiche/guidate che hanno come finalità quella di far conoscere gli aspetti storici, geografici, culturali del territorio.</p> <p>La comunicazione alle famiglie è garantita attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pubblicazione sul sito ufficiale del Comune del "Testo Unico" che regola il funzionamento della scuola</li> <li>• informazione d'interesse generale esposti nella bacheca del plesso e forniti verbalmente dal docente di sezione</li> <li>• circolare del Responsabile contenente anche i modi e i tempi di ricevimento delle famiglie</li> <li>• risposte alle lettere, alle segnalazioni e alle interrogazioni delle famiglie.</li> </ul> <p>La famiglia è garante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• della regolarità della frequenza, giustificando le assenze come da regolamento</li> <li>• della comunicazione aggiornata di tutti i loro recapiti telefonici</li> <li>• del rispetto degli orari di ingresso e di uscita</li> <li>• delle osservanze delle indicazioni igienico-sanitarie per tutelare la salute e il benessere dei loro bimbi e di tutta la collettività infantile.</li> </ul>
Personale Impegnato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabile: cura la gestione della E.Q. di Gestione e delle funzioni ad essa assegnate</li> <li>• Personale docente: responsabile della progettazione, programmazione e gestione delle attività educative, di cura dei bambini e delle bambine frequentanti</li> <li>• Personale docente referente: presente in ogni plesso, cura i contatti tra le famiglie e l'Amministrazione</li> <li>• Personale Operatore Scolastico: responsabile della sorveglianza e assistenza degli utenti e collaboratore del personale docente (parte del servizio è affidato ad Associazioni, Cooperative, Ditte aggiudicatrici di gara ad integrazione di quello prestato dal personale comunale)</li> <li>• Insegnante di sostegno: in presenza di bambini disabili certificati e con diagnosi funzionale (parte del servizio è affidato ad Associazioni, Cooperative, Ditte aggiudicatrici di gara ad integrazione di quello prestato dai docenti comunali)</li> <li>• Supplenti: personale a tempo determinato per garantire la sostituzione del personale docente assente</li> </ul>
Valutazione del servizio	<p>Allo scopo di verificare e valutare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto e migliorare il livello di qualità, l'Amministrazione si avvale dell'uso di questionari per la customer-satisfaction, opportunamente tarati, che sono somministrati sia ai genitori degli utenti che al</p>

	<p>personale docente ed operatore scolastico. Inoltre, sono effettuate le verifiche degli standard individuati. Negli stessi possono essere formulate dagli interessati proposte costruttive volte a migliorare il servizio stesso.</p> <p>I risultati delle valutazioni sono oggetto di studio da parte del Direttore e/o del Funzionario Responsabile che provvede ad utilizzare tali informazioni per migliorare il servizio.</p>
Reclami	<p>In presenza di disservizi o di comportamenti che appaiono contrastanti con le direttive del presente "Testo Unico", gli utenti possono effettuare segnalazioni con le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rivolgersi al personale docente nel rispetto della collaborazione che deve sempre caratterizzare la vita della scuola;</li> <li>• nel caso della non soluzione del problema o di particolare gravità, rivolgersi al Direttore della Pubblica Istruzione e/o al Funzionario titolare della E.Q. di Gestione "Scuole dell'Infanzia".</li> </ul> <p>Tutti i reclami devono pervenire per iscritto alla Direzione Pubblica Istruzione - Pari Opportunità e Politiche Giovanili e devono contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità dell'interessato e il plesso di frequenza del figlio. L'Amministrazione risponderà, ove possibile e in relazione al caso esaminato, entro 10 giorni e comunque entro 30 giorni.</p>
Direttive	<p>Direttive Dirigenziali per il regolare funzionamento delle Scuole dell'Infanzia Comunale. Testo Unico aggiornato con Provvedimenti Dirigenziali n.10/068 del n.12/05/2015, n.10/002 del 09/01/2017, n.10/002 del 05/01/2018 e n.10/165 del 28/12/2020 pubblicati sul sito web del Comune nella sezione "Amministrazione Trasparente".</p>

Di seguito il documento che comprende il miglioramento degli standard di qualità dei servizi, gli indicatori finalizzati a comunicare, quantificare e misurare la qualità dei servizi e lo standard di qualità minimo perseguito.

FATTORE DI QUALITA' (miglioramento degli standard)	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA' MINIMO PERSEGUITO
<b>PROGETTO EDUCATIVO</b>		
Continuità didattica attraverso la riconferma dei docenti	Organico dei docenti permanenti nella scuola per l'anno scolastico	< =70%
Programmazione educativa/didattica atta a promuovere attività pedagogiche	n. ore annuali dei docenti dedicate alla progettazione educativa	> =15
Condizioni degli ambienti e spazi adeguati all'esecuzione del progetto educativo	n. di bambini per classe nelle scuole dell'infanzia	> = 26 bambini per sezione > = 25 in presenza di bambini disabili
Elaborazione del PTOF (Piano Triennale Offerta Formativa)	Presentato ai genitori dell'utenza	Entro il 30 ottobre di ogni anno
Osservazione della progettazione educativa / didattica attraverso un monitoraggio	Verifica in itinere e a conclusione delle progettazioni	>=2 all'anno
<b>CRESCITA PROFESSIONALE DEL PERSONALE SCOLASTICO</b>		
Sono considerati prioritari l'aggiornamento e la formazione del personale scolastico	n. di docenti coinvolti nei progetti di aggiornamento / formazione	100,00%

FATTORE DI QUALITA' (miglioramento degli standard)	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA' MINIMO PERSEGUITO
<b>INTERVENTI PER L'INCLUSIONE DEI BAMBINI DISABILI</b>		
Realizzazione di progetti specifici rivolti ai bambini diversamente abili	Progetto redatto per l'inclusione dei bambini diversamente abili	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 incontro per la verifica iniziale con l'Unità di Neuropsichiatria Infantile, le famiglie e gli insegnanti di sostegno</li> <li>• 2 incontri per la verifica in itinere con docente titolare di sezione ed insegnante di sostegno</li> <li>• 1 incontro per la verifica finale con l'Unità di Neuropsichiatria Infantile, le famiglie e gli insegnanti di sostegno</li> </ul>
	Erogazione del servizio di insegnante di sostegno per i bambini diversamente abili	< = 85% da settembre a giugno
	Rapporto personale educativo di sostegno bambini in relazione al tipo di disabilità sofferta	<=1:2 per i bambini con disabilità certificate
Approfondimento di progetti finalizzati ai bambini con disabilità	Elaborazione, con il coinvolgimento delle famiglie e dei servizi sanitari e socio-assistenziali, del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) e del piano dinamico funzionale	Livello di soddisfazione delle famiglie > = 4 (scala 1:4) per il 100% dei fruitori del servizio
<b>RAPPORTO CON LE FAMIGLIE</b>		
Pianificazione incontri scuola/famiglia per la presentazione del Piano dell'Offerta Formativa e delle attività didattiche	Incontri volti a garantire la conoscenza del personale scolastico e dei servizi offerti	>= 4 incontri per anno scolastico
	Genitori partecipanti agli incontri scuola/famiglia e di presentazione delle attività didattiche	> = 80%
Creazione di un dialogo costruttivo tra genitori e docenti per un riscontro sullo sviluppo affettivo-sociale e cognitivo dei bambini	Numero medio/annuo di ore dedicate da ogni docente a incontri con le famiglie	> = 15
Il personale amministrativo fornisce il supporto ai genitori per tutto quanto attiene le istanze di iscrizione e le graduatorie	Comunicazione ai genitori della posizione occupata dai propri figli nella graduatoria	Entro il mese di aprile graduatorie provvisorie Entro il mese di maggio graduatorie definitive
Disponibilità all'ascolto attraverso incontri con il Funzionario Responsabile	Accessibilità di contatto durante l'intero anno	Recapito telefonico, fax ed indirizzo di posta elettronica, pubblicati sul sito istituzionale dell'Ente
<b>REALIZZAZIONE DI INDAGINE SULLA CUSTOMER-SATISFACTION</b>		
Monitorare la qualità del servizio offerto raggiungendo una visione totale della customer-satisfaction	Giudizio riportato nei questionari	Giudizio pari o superiore al soddisfacente non inferiore al 75%

In conclusione e per completezza si riporta la tabella con i dati rivolti all'utenza riguardanti i plessi sedi delle scuole dell'infanzia comunale, quale estratto dei dati riguardanti tutte le scuole presenti nell'ambito del territorio del Comune di Catania, consultabili sul sito internet del comune al link:

<https://www.comune.catania.it/il-comune/uffici/istruzione/>

#### SCUOLE DELL'INFANZIA COMUNALE

PLESSO	SEZIONI	ORARI	INSEGNANTI TITOLARI	INDIRIZZO	TELEFONO
FIORDALISO	5	8.00 - 13.50	5	VIA TASSO S.N.	3371018895
GELSOMINO	1	8.00 - 13.50	1	PIAZZA PERGOLESI, 16	095/383661
IBISCUS	2	8.00 - 13.50	2	VIA LAURANA, 14	095/415095
IRIS	3	8.00 - 13.50	3	VIA AOSTA, 31	095/504901
MAGNOLIA	2	8.00 - 13.50	2	VIA NOBILI, 18	095/474383
MARGHERITA	3	8.00 - 13.50	3	VIA MESSINA, 437	095/7121455
MIMOSA	3	8.00 - 13.50	3	VIA DE LORENZO, 54	095/347404
NARCISO	10 5	8.00 - 13.50 7.30 - 15.20	15	VIA NARCISO, 11	095/508598 095/444601
PAPAVERO	3	8.00 - 13.50	3	VIA G. CARDUCCI, 2	095/439161

## E.Q. di Gestione “Attività Parascolastiche, Pari Opportunità e Politiche Giovanili”

**Attività:** erogazione di servizi finalizzati a promuovere il successo formativo degli alunni e a prevenire la dispersione scolastica, anche tramite la realizzazione di percorsi educativi, a sostenere l’uguaglianza giuridica e sociale tra uomini e donne, a ricercare opportunità riguardanti i giovani in ambito formativo, artistico, imprenditoriale e lavorativo.

**Il servizio in numeri:** riferimento anno scolastico 2023/2024

- 27 Istituti Scolastici partecipanti alle attività parascolastiche
- 10077 alunni partecipanti alle attività parascolastiche
- 52 adulti partecipanti alle attività formative.

**Gli standard offerti:** vedi scheda

**Modalità di verifica degli standard:** vedi scheda

**Rilevazione periodica della customer satisfaction:** semestrale

Al termine del 2° semestre 2023, le scuole hanno restituito 40 questionari compilati, a fronte dei 67 somministrati, con un livello di gradimento pari o superiore al soddisfacente dell’81%.

### SERVIZI OFFERTI

Descrizione	<p>Il Servizio è connesso al ruolo istituzionale del Comune (ex D.P.R. n.275/1999, art. 9) che ha piena titolarità d’intervento nel sistema dell’istruzione per garantire il diritto allo studio, non solo nell’ambito dell’assistenza scolastica, ma anche in quello educativo-formativo. Dà coerente attuazione al dovere etico-sociale del Comune di tutelare i percorsi educativi, assicurando la trasmissione di valori e di conoscenze che permettano, secondo i bisogni e le domande culturali delle nuove generazioni, una crescita armonica e integrata, come stabilito dalla Costituzione Italiana. Garantisce attività e servizi rispondenti ai bisogni degli alunni della scuola primaria e secondaria di primo grado. Promuove i diritti dei minori e ne valorizza le potenzialità, al fine di una positiva ricaduta sui processi di crescita socio-affettiva e cognitiva.</p> <p>I progetti proposti ad inizio di ogni anno scolastico sono esaminati e valutati per verificarne la pertinenza socio-pedagogica e si configurano come percorsi flessibili che, attraverso le verifiche in itinere, sono suscettibili di rimodulazione. Hanno una ricaduta positiva sul lavoro curriculare ed ognuno di essi implica il raggiungimento di obiettivi specifici.</p> <p>La E.Q. di Gestione, inoltre, promuove e supporta attività e progetti aventi come comune denominatore l'intenzione di attuare sul territorio una politica di coordinamento e concentrazione di interventi a favore dei giovani, cercando di incentivare iniziative formative e culturali che forniscano ai giovani nuove occasioni di crescita, favorendo sempre più l'aggregazione di essi, agevolandoli nella costituzione o nell'organizzazione di nuove associazioni o gruppi giovanili. Nello specifico cura il funzionamento dello sportello “Informagiovani” il cui obiettivo è quello di informazione per quanto riguarda i temi come occupazione, formazione, scuola, ma anche come vero e proprio sistema che mette i giovani in comunicazione con il mondo dello studio, dell'occupazione e del tempo libero, secondo i principi di gratuità, pluralismo, completezza e affidabilità. Attraverso attività di animazione e tecniche teatrali è affrontato il tema della parità di genere, stimolando gli alunni a riflettere sui comportamenti corretti che regolano il vivere civile. La E.Q. di Gestione si occupa, infine, della Consulta Giovanile.</p>
-------------	--

Finalità	<p>Il servizio vuole contribuire a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• promuovere la formazione degli alunni della scuola primaria e secondaria di primo grado</li> <li>• prevenire situazioni di disagio scolastico</li> <li>• evitare forme di esclusione e marginalità causa della dispersione scolastica</li> <li>• rivolgere costante attenzione all'alunno in ogni fase della sua crescita individuale e sociale, offrendo percorsi educativi qualificati</li> <li>• favorire il coinvolgimento dei genitori attraverso l'introduzione di modalità innovative</li> <li>• offrire risorse professionali interne ed esterne appartenenti ad Istituzioni, Enti ed Associazioni del territorio</li> <li>• programmare ed attuare azioni di sensibilizzazione e formazione mirate a sviluppare una presa di coscienza sulle situazioni e sulle cause di discriminazione tra uomo e donna</li> <li>• ricercare opportunità riguardanti i giovani utilizzando anche il linguaggio multimediale</li> </ul>
Contenuti progettuali	<p>Il servizio realizza percorsi di ampliamento dell'offerta formativa che risultano complementari all'attività didattica e, allo stesso tempo, fonte di arricchimento per gli alunni.</p> <p>Le Sezioni didattiche comunali "Teatrale e Pari Opportunità", "Scuola e Ambiente", "Sportiva", "Storico-Monumentale" e "Politiche Giovanili", costituite da personale con specifiche competenze, realizzano attività progettuali che privilegiano percorsi di laboratorio ed utilizzano modalità attive di costruzione dei saperi. Si avvalgono delle tecniche di animazione quale elemento fondamentale in educazione che garantisce la libera espressività della persona e si muovono sulle aree di intervento "Ambiente", "Comunicazione", "Teatro", "Attività motoria e Sport" e "Pari Opportunità". Il servizio, inoltre, propone una serie di laboratori gratuiti seguiti dal personale della E.Q. di Gestione che hanno svolgimento presso la sede di via Leucatia 70 della Direzione "Pubblica Istruzione - Pari Opportunità e Politiche Giovanili" ed il cui scopo è quello, attraverso tecniche di animazione, di proporre a giovani, donne, studenti delle scuole superiori e delle università ed a chiunque ne faccia richiesta, attività formative e di crescita personale, attività manipolative, teatrali, di espressione corporea e di scrittura creativa.</p> <p>In particolare le attività realizzate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• stimolano le potenzialità creative dell'alunno</li> <li>• valorizzano la cultura locale per costruire e rafforzare il senso di appartenenza e identità</li> <li>• promuovono l'attività motoria e sportiva intesa come abitudine di vita, a tutela della salute</li> <li>• favoriscono la conoscenza della città negli aspetti storico-culturali ed ambientali</li> <li>• diffondono la cultura teatrale e valorizzano le capacità espressivo-relazionali dell'alunno</li> <li>• favoriscono le riflessioni sul tema della parità di genere.</li> </ul> <p>Il servizio realizza ulteriori attività in sinergia con altre Direzioni dell'Ente e con Soggetti esterni all'Amministrazione Comunale che intervengono a titolo gratuito; si riportano le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• educazione alla convivenza civile per garantire e tutelare la diversità fisica, sessuale, psicologica, attitudinale, culturale, linguistica, razziale e religiosa</li> <li>• educazione ambientale, alla cittadinanza attiva e responsabile, alla legalità, all'integrazione ed all'accoglienza;</li> <li>• attività di prevenzione del maltrattamento e dell'abuso, del bullismo, della violenza di genere e di tutte le forme di discriminazione;</li> <li>• iniziative con protagonisti gli alunni catanesi in occasione di determinate ricorrenze.</li> </ul>
Destinatari	Alunni della scuola dell'obbligo, giovani, donne ed adulti.
Modalità di diffusione ed accesso	<p>Incontri preliminari e circolare alle scuole tramite PEC e/o e-mail. Pubblicazione sul sito del Comune di Catania. Successiva richiesta di adesione ai percorsi progettuali inoltrata dalla scuola alla E.Q. di Gestione tramite PEC <a href="mailto:pubblicaistruzione.catania@pec.it">pubblicaistruzione.catania@pec.it</a></p> <p>Iscrizione alle attività formative tramite apposita modulistica.</p>

Tempi di realizzazione	Nel corso dell'anno scolastico sulla base delle risorse a disposizione per quanto concerne le attività parascolastiche rivolte alle scuole. Nel corso dell'intero anno per quanto concerne le attività rivolte ai giovani ed agli adulti
Costo	Attività gratuite
Personale Impegnato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabile: cura la gestione della E.Q. di Gestione e delle funzioni ad essa assegnate ivi compresa la progettazione di tutte le attività</li> <li>• Personale amministrativo: cura la programmazione e la gestione dei progetti avviati in collaborazione con gli istituti scolastici e con le associazioni</li> <li>• Animatori Scolastico-Culturali: curano l'ideazione e la realizzazione dei progetti avviati in collaborazione con gli istituti scolastici e con le associazioni</li> <li>• Insegnanti extra-curricolari: curano l'ideazione e la realizzazione delle attività di sensibilizzazione alla lettura, nonché quelle ambientali, in collaborazione con gli istituti scolastici e con le associazioni</li> </ul>
Valutazione della qualità percepita	La misurazione dell'efficacia dei percorsi progettuali prevede la periodica somministrazione di questionari i cui risultati costituiscono una base di miglioramento dell'offerta. La documentazione delle esperienze è, infatti, preziosa per una riflessione sui progetti realizzati e sulla possibilità di riproporli e migliorarli.
Reclami	Segnalazione di eventuali disfunzioni e/o proposte di miglioramento alla Direzione Pubblica Istruzione - E.Q. di Gestione "Attività Parascolastiche, Pari Opportunità e Politiche Giovanili".

Di seguito il documento che comprende il miglioramento degli standard di qualità dei servizi, gli indicatori finalizzati a comunicare, quantificare e misurare la qualità dei servizi e lo standard di qualità minimo perseguito.

<b>FATTORE DI QUALITA' (miglioramento degli standard)</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD DI QUALITA' MINIMO PERSEGUITO</b>
Redazione del Programma dei percorsi formativi (non inclusi eventuali ulteriori percorsi presentati nel corso dell'anno scolastico da Soggetti esterni all'Amministrazione)	Presentazione del programma alle scuole entro la prima decade di settembre	Rispetto dei tempi previsti
Informazione tempestiva	L'Ufficio assicura l'informazione attraverso circolari inviate a tutte le scuole non meno di 5 giorni prima delle scadenze individuate (fatte salve specifiche urgenze)	Rispetto dei tempi previsti
Continuità del percorso educativo mantenendo stabili gli esperti assegnati	Variatione esperti durante la realizzazione di ciascun percorso non superiore al 10% (fatte salve cause di forza maggiore)	Rispetto dello standard definito
Monitoraggio del progetto	Incontri di verifica con il personale interno e i partner coinvolti – almeno 2 per singolo percorso progettuale	Rispetto dello standard definito
<b>REALIZZAZIONE DI INDAGINE SULLA CUSTOMER-SATISFACTION</b>		
Monitorare la qualità del servizio offerto raggiungendo una visione totale della customer-satisfaction	Giudizio riportato nei questionari	Giudizio pari o superiore al soddisfacente non inferiore al 75%

## E.Q. di Gestione “Scuole dell'Obbligo e Rapporti con le Istituzioni Scolastiche”

**Attività:** supporto alle scuole dell’obbligo in applicazione della L. n.23/1996, acquisto ausili per minori con disabilità; promozione delle discipline sportive, delle attività culturali e di formazione attraverso l'utilizzo, da parte di soggetti terzi, dei locali e delle attrezzature scolastiche in orario extrascolastico (L. n.517/1977); Refezione Scolastica; Buoni Libro (L.R. n.68/1976 e L. n.448/1998); Trasporto scolastico.

**Il servizio in numeri:** riferimento anno scolastico 2023/2024

- 32 Istituzioni Scolastiche, 1 Convitto e 1 CPIA per un totale di 113 plessi e 27494 alunni
- 22 scuole richiedenti il servizio di Refezione Scolastica per un totale di 39 plessi e 2116 alunni
- 20 convenzioni sottoscritte con soggetti terzi per l’utilizzo dei locali scolastici
- 620 erogazioni per sostegno alle famiglie ai sensi della L.R. n.68/1976
- 210 erogazioni per sostegno alle famiglie ai sensi della L. n.448/1998
- 298 alunni fruitori del servizio di trasporto scolastico casa-scuola e ritorno

**Gli standard offerti:** vedi schede

**Modalità di verifica degli standard:** monitoraggio della attività anche attraverso sopralluoghi mirati

**Rilevazione periodica della customer satisfaction:** semestrale

Al termine del 2° semestre 2023, sono stati compilati online solo 34 questionari unitamente alle domande d’iscrizione ai servizi, con un livello di gradimento pari o superiore al soddisfacente del 73,5%, come rilevabile al link <https://www.comune.catania.it/citta-semplce/#/customer-satisfaction>.

<b>ATTIVITA' DI SUPPORTO ALLE SCUOLE DELL'OBBLIGO</b>	
Descrizione	Il servizio provvede a quanto necessario per il funzionamento delle scuole pubbliche dell’infanzia, primarie e secondarie di primo grado presenti sul territorio comunale, tramite assegnazione/individuazione edifici scolastici, fornitura arredi scolastici, piccola manutenzione, acquisto di registri e stampati, sussidi e ausili didattici.
Finalità	Supportare le istituzioni scolastiche presenti sul territorio del Comune di Catania
Destinatari	Scuole pubbliche dell’infanzia, primarie e secondarie di primo grado presenti sul territorio
Modalità di diffusione e di accesso	Compilazione e inoltro scheda statistica a firma del dirigente scolastico, previa acquisizione dati delle istituzioni scolastiche (n. alunni, n. classi, ecc.) e secondo disponibilità di bilancio
Tempi di realizzazione	Erogazione semestrale
Costo	Gratuito per gli utenti e secondo stanziamenti negli appositi capitoli di bilancio
Personale Impegnato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabile: cura la gestione della E.Q. di Gestione e delle funzioni ad essa assegnate</li> <li>• Personale amministrativo: cura le attività connesse allo svolgimento del servizio</li> </ul>
Valutazione della qualità percepita	Ottima
Reclami	Segnalazione alla Direzione Pubblica Istruzione – E.Q. di Gestione “Scuole dell'Obbligo e Rapporti con le Istituzioni Scolastiche”

## FORNITURA AUSILI PER MINORI CON DISABILITÀ

Descrizione	Assicurare pari opportunità a tutti i bambini e le bambine della città rappresenta uno dei principali obiettivi dell'Amministrazione. In ambito scolastico, il raggiungimento delle pari opportunità, si realizza attraverso un lavoro sinergico fra le varie agenzie educative presenti e operanti sul territorio le quali, ciascuna per quanto di competenza, concorrono a rendere efficace il cosiddetto "sistema scuola". Un "sistema scuola" che non può non prestare particolare attenzione agli alunni e alle alunne diversamente abili. Gli alunni in situazione di handicap hanno diritto a frequentare le scuole di ogni ordine e grado e il loro approccio alla formazione deve essere assicurato da personale idoneo, ma anche da supporti ed ausili che rendano agevole la loro permanenza all'interno dei locali scolastici. La stessa legge 104/1992, prevede, all'articolo 13, comma 1 - lettera b, che le scuole siano dotate di attrezzature e ausili, anche tecnologici, atti a consentire agli alunni e studenti con disabilità l'integrazione scolastica.
Finalità	Assicurare il diritto allo studio a minori con disabilità iscritti e frequentanti le scuole dell'obbligo cittadine
Destinatari	Minori con disabilità iscritti e frequentanti le scuole dell'obbligo cittadine
Modalità di diffusione e di accesso	Richiesta del Dirigente Scolastico corredata di pertinente certificazione rilasciata dalla competente ASP.
Tempi di realizzazione	Giorni 20 dall'inoltro della richiesta
Costo	Gratuito per gli utenti e secondo gli stanziamenti negli appositi capitoli di bilancio
Personale Impegnato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabile: cura la gestione della E.Q. di Gestione e delle funzioni ad essa assegnate</li> <li>• Personale amministrativo: cura le attività connesse allo svolgimento del servizio</li> </ul>
Reclami	Segnalazione alla Direzione Pubblica Istruzione – E.Q. di Gestione "Scuole dell'Obbligo e Rapporti con le Istituzioni Scolastiche"

## UTILIZZO LOCALI SCOLASTICI DA PARTE DI SOGGETTI TERZI

Descrizione	Nel rispetto della normativa vigente, è concesso, fuori dell'orario delle attività didattiche, l'uso temporaneo dei locali e delle attrezzature scolastiche delle scuole di competenza comunale. L'obiettivo è quello di favorire e promuovere l'apertura al territorio degli edifici scolastici per svolgervi attività sportive, sociali, di formazione, ecc., rivolti ad alunni, genitori, residenti della circoscrizione. La scuola diventa, pertanto, centro di promozione culturale, sociale e civile, implementando il processo di autonomia scolastica e di qualificazione del sistema formativo.
Finalità	Promuovere una scuola aperta e partecipata sulla scorta del "Regolamento comunale per la valorizzazione dei locali e delle attrezzature degli istituti scolastici di proprietà comunale" consultabile sul sito web del comune al link "Regolamenti"
Destinatari e soggetti richiedenti	Associazioni ed enti che abbiano per fini istituzionali la promozione sportiva, culturale, sociale e civile, alunni, genitori e residenti nella circoscrizione dove è presente l'Istituto Scolastico
Modalità di concessione	L'Istituzione Scolastica trasmette alla Direzione "Pubblica Istruzione – Pari Opportunità e Politiche Giovanili", il parere formulato dal Consiglio di Circolo o di Istituto in merito all'istanza del soggetto richiedente. La Direzione, verificati gli atti prodotti ed acquisito il pertinente parere dell'organo scolastico, stila apposita convenzione che sarà sottoscritta unitamente al Dirigente Scolastico ed al legale rappresentante dal soggetto richiedente. Il concessionario, a fronte delle spese per le utenze, usura dei locali e utilizzo di arredi e sussidi scolastici, corrisponde al Comune il pagamento di un apposito canone orario come deliberato dalla G.C.
Modalità di	I soggetti richiedenti inoltrano la richiesta di concessione in uso dei locali scolastici al Comune

diffusione e di accesso	di Catania Direzione “Pubblica Istruzione - Pari Opportunità e Politiche Giovanili” e al Dirigente Scolastico della Istituzione Scolastica prescelta, esplicitando le attività da svolgere, il periodo e il monte ore di utilizzo richiesto. L'istanza va corredata di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• copia autenticata dello statuto dal quale si evincano le finalità di cui al precedente art.2 e il legale rappresentante;</li> <li>• dichiarazione di assunzione di tutti gli obblighi e oneri di cui all' art.7 del vigente “Regolamento comunale per la valorizzazione dei locali e delle attrezzature degli istituti scolastici di proprietà comunale”;</li> <li>• la dichiarazione di accettazione integrale e senza alcuna riserva del suddetto Regolamento.</li> </ul>		
Tempi di rilascio concessione	Entro 10 giorni dalla presentazione dell'istanza e successiva acquisizione del parere formulato dall'organo scolastico		
Costo	Tipologia Locale	Canone in assenza di riscaldamento/climatizzazione	Canone in presenza di riscaldamento/climatizzazione
	Aula	€ 6,00	€ 9,00
	Laboratorio	€ 12,00	€ 18,00
	Aula Magna	€ 20,00 ogni 3 ore e a scaglioni successivi di 3 ore	€ 30,00 ogni 3 ore e a scaglioni successivi di 3 ore
	Biblioteca	€ 12,00 ogni 2 ore e a scaglioni successivi di 2ore	€ 18,00 ogni 2 ore e a scaglioni successivi di 2ore
	Auditorium	€ 40,00 ogni 4 ore e a scaglioni successivi di 4ore	€ 60,00 ogni 4 ore e a scaglioni successivi di 4ore
	Palestra	€ 20,00 ogni 2 ore e a scaglioni successivi di 2 ore	€ 30,00 ogni 2 ore e a scaglioni successivi di 2 ore
	Piscina	€ 100,00 per ogni giorno oltre oneri di manutenzione	€ 150,00 per ogni giorno oltre oneri di manutenzione
	Cucina	€ 40,00 ogni 3 ore e a scaglioni successivi di 3 ore	€ 60,00 ogni 3 ore e a scaglioni successivi di 3 ore
	In caso di ONLUS la riduzione dei canoni è nella misura del 50%		
Personale Impegnato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabile: cura la gestione della E.Q. di Gestione e delle funzioni ad essa assegnate</li> <li>• Personale amministrativo: cura le attività connesse allo svolgimento del servizio</li> </ul>		
Valutazione della qualità percepita	Ottima		
Reclami	Segnalazione alla Direzione Pubblica Istruzione – E.Q. di Gestione “Scuole dell'Obbligo e Rapporti con le Istituzioni Scolastiche”		

## REFEZIONE SCOLASTICA

Descrizione	Il servizio Refezione Scolastica è condotto in sinergia con le istituzioni scolastiche, le famiglie e i nutrizionisti del SIAN. Rappresenta, nel suo insieme, un processo pedagogico ed educativo atto a promuovere l'educazione alimentare e il concetto della convivialità. Il menù è calibrato in base alle stagioni e differenziato in presenza di particolari patologie, altre religioni, regimi alimentari differenti e risponde pienamente ai canoni della sicurezza alimentare e della varietà degli alimenti senza trascurare l'apporto dei valori nutrizionali indispensabili in età evolutiva. E' un servizio esternalizzato tramite procedura di gara pubblica.
Finalità	Promuovere una scuola aperta e partecipata sulla scorta del “Regolamento sul Funzionamento della Refezione Scolastica” consultabile sul sito web del comune al link “Regolamenti” presente nella schermata home della pagina di apertura del sito
Destinatari e soggetti richiedenti	Alunni delle scuole dell'infanzia comunale, alunni delle scuole pubbliche presenti sul territorio di Catania (infanzia, primaria, secondaria di primo grado)
Modalità di	I soggetti richiedenti, in possesso delle credenziali SPID, accedono alla piattaforma on-line

accesso al servizio	<a href="https://www.comune.catania.it/catania-semplice/#/servizi/servsc/serv-ref-scol">https://www.comune.catania.it/catania-semplice/#/servizi/servsc/serv-ref-scol</a> per compilare la domanda di iscrizione alla mensa scolastica. All'acquisto dei buoni pasto si provvede compilando il modello presente in piattaforma che permette il pagamento diretto attraverso la procedura del PagoPA.
Tempi di rilascio buoni mensa	A vista
Costo	La Refezione Scolastica è un servizio a domanda individuale e prevede il pagamento di una quota a carico dell'utente secondo la propria fascia di reddito rilevabile dall'ISEE. La quota contributiva è distinta come di seguito: da € 0,00 a € 3.000,00 = € 0,50 a pasto da € 3.000,01 a € 6.000,00 = € 0,90 a pasto da € 6.000,01 a € 10.000,00 = € 1,30 a pasto da € 10.000,01 a € 12.000,00 = € 1,70 a pasto da € 12.000,01 a € 15.000,00 = € 2,00 a pasto oltre € 15.000,00 = € 2,30 a pasto residenti fuori comune = € 3,56 a pasto
Personale Impegnato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabile: cura la gestione della E.Q. di Gestione e delle funzioni ad essa assegnate</li> <li>• Personale amministrativo: cura le attività connesse allo svolgimento del servizio</li> </ul>
Standard di qualità Valutazione della qualità percepita	Al fine di consentire che i bambini possano consumare pasti sani ed equilibrati il SIAN elabora tabelle dietetiche articolate su quattro settimane e due stagionalità e distinte per fascia di età, come previsto dai Criteri Minimi Ambientali (CAM). Analogamente il SIAN appronta, su richiesta del Comune, menù rispondenti a particolari patologie, religioni e regimi alimentari.
Organi di Controllo	<p><u>COMMISSIONE MENSA</u> Fermo restando il controllo operato dagli Organi di vigilanza previsti dalla vigente normativa per quanto concerne l'esecuzione del servizio, al fine di migliorarne la qualità, è istituita, in ogni scuola, la Commissione Mensa (C.M.) composta da:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il dirigente scolastico o suo delegato con funzione di presidente</li> <li>- i rappresentanti dei docenti</li> <li>- un rappresentante dell'amministrazione comunale</li> <li>- un rappresentante della ditta di ristorazione</li> <li>- genitori di utenti del servizio di refezione scolastica (in numero proporzionale al numero di utenti)</li> <li>- un rappresentante degli studenti per le scuole secondarie di primo grado.</li> </ul> <p><u>COMMISSIONE DI GARANZIA</u> Ha durata annuale e si rinnova tacitamente in assenza di ulteriore successiva nomina.</p> <p><u>VISITE ISPETTIVE</u> Al fine di monitorare l'andamento del servizio, in orario corrispondente alla consegna e alla distribuzione dei pasti, sono eseguite visite ispettive a campione e senza alcun preavviso nelle scuole partecipanti alla refezione. Laddove si ritenesse necessario, è richiesto il supporto tecnico della competente ASP.</p>
Customer Satisfaction	Il gradimento del servizio erogato e/o eventuali reclami sono rilevati attraverso una scheda di monitoraggio inoltrata mensilmente dalle scuole e, giornalmente, e dal costante contatto con i genitori.
Reclami	Segnalazione alla Direzione Pubblica Istruzione – E.Q. di Gestione “Scuole dell'Obbligo e Rapporti con le Istituzioni Scolastiche”

### BUONI LIBRO L.R. n.68 del 07/05/1976

Descrizione	La Regione Sicilia concede a tutti gli alunni delle scuole secondarie di primo grado, statali e paritarie, un contributo per l'acquisto di libri di testo per un importo di € 61,97 per gli alunni delle prime classi e di € 41,32 per quelli di seconda e terza classe. La Direzione Pubblica
-------------	--

	Istruzione, previa acquisizione da parte delle scuole degli elenchi degli aventi diritto residenti nel Comune di Catania, provvede al conseguente accreditamento.
Destinatari	Gli alunni residenti nel Comune di Catania iscritti e frequentanti le scuole secondarie di primo grado, statali e paritarie.
Modalità di accesso	Il contributo spettante all'alunno beneficiario, viene erogato dal Comune di Catania – Direzione Pubblica Istruzione e accreditato al genitore o a chi ne fa le veci in possesso di identità digitale e che inoltri istanza tramite la piattaforma on-line accessibile dal seguente link <a href="https://www.comune.catania.it/citta-semplice/#/servizi/servsc/buolib">https://www.comune.catania.it/citta-semplice/#/servizi/servsc/buolib</a> . Il contributo è erogato dalla Direzione Ragioneria Generale con bonifico o mandato bancario direttamente al beneficiario che ne abbia fatto richiesta.
Documentazione necessaria	Elenco nominativo degli alunni aventi diritto iscritti e frequentanti la singola istituzione scolastica trasmesso dalle scuole. Domanda on-line a cura del genitore o di chi ne fa le veci effettuata attraverso il seguente link <a href="https://www.comune.catania.it/citta-semplice/#/servizi/servsc/buolib">https://www.comune.catania.it/citta-semplice/#/servizi/servsc/buolib</a> .
Tempi di rilascio	Nel corso dell'anno scolastico, compatibilmente con la messa a disposizione delle risorse finanziarie e l'acquisizione delle istanze pervenute on-line.
Costi	Apposito stanziamento su capitolo di bilancio correlato al numero degli alunni aventi diritto.

### BUONI LIBRO art.27 L. n.448 del 23/12/1998

Descrizione	Fornitura gratuita e semigratuita dei libri di testo in favore degli alunni/studenti frequentanti le scuole secondarie di primo e secondo grado, statali e paritarie, in possesso dei requisiti dettati dalla Regione Sicilia con apposita circolare emessa annualmente.
Destinatari	Gli studenti iscritti e frequentanti le scuole secondarie di primo e secondo grado, statali e paritarie, il cui nucleo familiare ha un ISEE pari o inferiore a € 10.632,94.
Modalità di accesso	A seguito emissione di apposita circolare da parte della Regione Sicilia, l'utente in possesso dei requisiti richiesti può presentare, presso la scuola di appartenenza, istanza compilata e corredata dei documenti richiesti secondo la modulistica e le indicazioni definite in detta Circolare, entro e non oltre la data ivi prevista. A seguito comunicazione della ripartizione fondi da parte della Regione Sicilia, quantificati sulla base del numero di istanze presentate alle scuole, l'utente in possesso di identità digitale, per avere accreditato il contributo, deve inoltrare richiesta, allegando la documentazione giustificativa di spesa, tramite la piattaforma on-line accessibile dal seguente link <a href="https://www.comune.catania.it/citta-semplice/#/servizi/servsc/buolib">https://www.comune.catania.it/citta-semplice/#/servizi/servsc/buolib</a> . Il contributo è erogato dalla Direzione Ragioneria Generale con bonifico o mandato bancario direttamente al beneficiario che ne abbia fatto richiesta.
Documentazione necessaria	Per il Comune di Catania: - istanze presentate dagli utenti alle scuole corredate dei documenti richiesti; - istanze presentate on-line dagli utenti effettuate attraverso il suddetto link, corredate della documentazione giustificativa di spesa. Per l'utente: - istanza allegata alla circolare della Regione Sicilia, compilata in ogni sua parte e corredata da copia di un documento di riconoscimento, di codice fiscale ed attestazione ISEE; - documentazione giustificativa di spesa per l'acquisto dei libri di testo (scontrini, fatture o estratti conto delle librerie); - identità digitale (SPID o CIE).
Modulistica	La modulistica è parte integrante della circolare emessa annualmente dalla Regione Sicilia – Dipartimento Regionale Istruzione e Formazione Professionale.
Tempi di rilascio	L'erogazione del contributo è subordinato all'erogazione dei fondi regionali con apposito DDS e ai tempi di acquisizione delle istanze on-line inoltrate dai beneficiari, corredate dalla documentazione giustificativa di spesa.
Costi	Le somme a copertura del servizio sono imputabili a fondi vincolati regionali.

## TRASPORTO ALUNNI

Descrizione	Il Servizio è connesso al ruolo istituzionale del Comune (ex L.R. n.1/1979) quale garante del diritto allo studio attraverso un'adeguata assistenza scolastica. E' realizzato con affidamento a Ditte esterne, attraverso procedura ad evidenza pubblica volta ad assicurare competenza e professionalità ed è espletato in conformità alla legislazione vigente in materia di trasporti e circolazione stradale e, in particolare, di trasporto scolastico, avvalendosi di mezzi e personale in possesso dei requisiti e delle abilitazioni richieste. L'erogazione del servizio è subordinata alle risorse finanziarie assegnate dall'Amministrazione Comunale.
Finalità	Prevenire il fenomeno della dispersione scolastica.
Destinatari	Gli alunni della scuola primaria e secondaria di primo grado che risiedono nelle zone periferiche a sud della città, in agglomerati urbani distanti almeno un chilometro e mezzo dalla più vicina struttura scolastica e/o con strade non sempre percorribili dai pedoni e, a volte, prive di idonei sottopassi o cavalcavia.
Organizzazione del servizio	Il servizio è subordinato, annualmente, al numero degli alunni iscritti nonché all'articolazione dell'orario scolastico di ciascuna scuola coinvolta. Ad ogni autobus, oltre al conducente, viene assegnata una unità di personale ausiliario, con compiti di vigilanza durante il trasporto e di assistenza nelle fasi di salita e discesa, assicurando che tali operazioni avvengano senza pericoli per l'incolumità dei minori trasportati. Gli alunni sono accolti alle fermate convenute e trasportati presso la sede scolastica e viceversa. Sugli autobus possono viaggiare solo coloro che sono in possesso di regolare tesserino di riconoscimento rilasciato dall'Amministrazione Comunale. Gli alunni trasportati sono assicurati dalla Ditta appaltatrice. In caso di eventi eccezionali e imprevisti, quali calamità naturali o condizioni meteorologiche avverse, il servizio può essere sospeso. E' possibile, per particolari esigenze degli Istituti Scolastici, che siano modificati giorni e orari di esecuzione del servizio.
Modalità di diffusione e di accesso	Le informazioni sul servizio sono assicurate attraverso circolari inviate alle scuole entro la seconda decade di maggio. La domanda d'iscrizione avviene tramite apposito modulo presente online esclusivamente sul sito internet degli Istituti Scolastici interessati dal servizio e deve essere presentata entro il 30 giugno che precede l'anno scolastico di riferimento. L'accettazione della domanda è subordinata alla verifica dei seguenti requisiti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• residenza nel Comune di Catania;</li> <li>• frequenza della scuola più vicina alla propria abitazione;</li> <li>• percorrenza casa/scuola e scuola/casa superiore a 3 Km.</li> </ul> L'iscrizione deve essere presentata annualmente e non dà automatico diritto alla fruizione del servizio negli anni scolastici successivi.
Tempi di realizzazione	Intero anno scolastico, secondo il calendario annualmente approvato dalla Regione Sicilia e sulla base del calendario delle attività didattiche deliberato da ciascun Istituto Scolastico e della relativa articolazione settimanale del tempo scuola.
Costi	Gratuito
Personale Impegnato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabile: cura la gestione della E.Q. di Gestione e delle funzioni ad essa assegnate</li> <li>• Personale amministrativo: cura le attività connesse allo svolgimento del servizio</li> </ul>
Customer Satisfaction	Controllo della qualità del servizio attraverso sopralluoghi effettuati da nuclei ispettivi (almeno un sopralluogo al mese per ogni Istituto Scolastico che usufruisce del servizio, fatti salvi i periodi di sospensione dell'attività didattica), finalizzati alla verifica degli orari, della continuità delle corse effettuate, del comportamento del personale, della pulizia dei mezzi impiegati.
Reclami	Segnalazione alla Direzione Pubblica Istruzione – E.Q. di Gestione “Scuole dell'Obbligo e Rapporti con le Istituzioni Scolastiche”

Di seguito il documento che comprende il miglioramento degli standard di qualità dei servizi, gli indicatori finalizzati a comunicare, quantificare e misurare la qualità dei servizi e lo standard di qualità minimo perseguito.

<b>FATTORE DI QUALITA' (miglioramento degli standard)</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD DI QUALITA' MINIMO PERSEGUITO</b>
<b>ATTIVITA' DI SUPPORTO ALLE SCUOLE DELL'OBBLIGO</b>		
Implementazione di strumenti informatici per monitorare le azioni attuate a supporto del funzionamento delle scuole dell'obbligo	Scheda delle azioni da attuare a supporto del funzionamento delle scuole dell'obbligo	100% delle esigenze di funzionamento delle scuole dell'obbligo (lo standard è vincolato alle disponibilità di bilancio)
<b>FORNITURA AUSILI PER MINORI CON DISABILITA'</b>		
Implementazione di strumenti informatici per monitorare la fornitura degli ausili	n. di minori con disabilità interessati dalla fornitura degli ausili	100% (lo standard è vincolato alle disponibilità di bilancio)
<b>UTILIZZO LOCALI SCOLASTICI DA PARTE DI SOGGETTI TERZI</b>		
Monitoraggio e miglioramento della fruizione dei locali scolastici di concerto con le Direzioni comunali competenti in materia di manutenzioni e fornitura di beni	n. di locali concessi rispetto al n. complessivo di locali in dotazione e regolarmente fruibili	> = 40%
<b>REFEZIONE SCOLASTICA</b>		
Pianificazione di incontri tra le istituzioni scolastiche, le famiglie ed i nutrizionisti per migliorare il servizio	n. di Incontri	>= 2 incontri per anno scolastico
<b>BUONI LIBRO</b>		
Implementazione di strumenti informatici per il monitoraggio del servizio	n. di richieste evase rispetto al n. di richieste pervenute	> = 90%
<b>TRASPORTO ALUNNI</b>		
Somministrazione di questionari di feedback al fine di monitorare la qualità del servizio	n. di alunni serviti rispetto al numero di richieste pervenute	> = 50%
<b>REALIZZAZIONE DI INDAGINE SULLA CUSTOMER-SATISFACTION</b>		
Monitorare la qualità del servizio offerto raggiungendo una visione totale della customer-satisfaction	Giudizio riportato nei questionari	Giudizio pari o superiore al soddisfacente non inferiore al 75%

In conclusione e per completezza si riporta la tabella con i dati rivolti all'utenza riguardanti i plessi sedi delle scuole presenti nel territorio del Comune di Catania e ricadenti in seno alle competenze dello stesso Comune. L'elenco è consultabile sul sito internet del comune al link <https://www.comune.catania.it/il-comune/uffici/istruzione/>.

## CIRCOLI DIDATTICI E SCUOLE SECONDARIE DI 1° GRADO

Circoli Didattici	Sede Centrale e Plessi	TEL	FAX
C.D. De Amicis	via Eleonora D'Angiò, 79	095/431980	095/444309
	via Merlino, 30	095/355311	
	via Merlino, 26	095/362536	
C.D. Rapisardi	via Aosta, 31	095/506475	095/7160400
Scuole Secondarie di 1° Grado	Sede Centrale e Plessi	TEL	FAX
S.S. 1° Grado D. Alighieri	via Cagliari, 59	095/438306	095/503758
S.S. 1° Grado Q. Maiorana	via Cesare Beccaria, 87	095/448275	095/448275

## ISTITUTI COMPRENSIVI

Istituti Comprensivi	Sede Centrale e Plessi	TEL	FAX
I.C. Battisti	via S.M. delle Salette, 76	095/341340	095/341340
	via Concordia, 139	095/348772	
	via Plebiscito, 380	095/346690	
I.C. Brancati	viale San Teodoro	095/457478	095/209514
	stradale Cravone	095/203681	095/203681
	viale Biagio Pecorino	095/203240	095/7105096
I.C. Calvino	via Brindisi, 11	095/330560	095/330433
	via Quartararo, 19	095/330584	095/7336349
	via Laurana, 43	095/411025	095/411025
	via Ferro Fabiani, 72	095/531602	095/531602
	via Leucatia, 141	095/336350	095/336350
	via Leucatia, 105/D	095/339585	095/339585
I.C. Campanella/Sturzo	viale Bummacaro, 8	095/575046	095/576757
	viale Bummacaro, 13/A	095/577105	
	viale Bummacaro, 13/B		
	viale Bummacaro, 13/D		
	viale Castagnola, 15	095/7181147	
I.C. Carducci/Pizzigoni	via Siena, 5	095/434300	095/7280586
	via Suor Maria Mazzarello, 35	095/448160	095/7287735
I.C. Cavour	via Carbone, 6	095/310480	095/8183956
	via Pantano, 49	095/325201	095/311452
I.C. Coppola/De Sanctis/Caronda	via Medaglie d'Oro, 25	095/350272	095/7318892
	via Ammiraglio Caracciolo, 114	095/356460	095/356385
	via Zammataro, 22	095/451522	095/260597
	via Acquicella, 62	095/454307	

I.C. De Roberto/Corridoni/Meucci	via Confalonieri s.n.	095/350144	095/7318586
	via Martelli, 12	095/356676	
	via S.M. Castaldi, 55	095/350600	095/7318892
	via Maratona, 2	095/365460	095/7314914
	via Dell'Atleta, 17	095/360190	
	via Torresino, 13	095/7312343	
I.C. Deledda	piazza Montessori	095/360913	095/362173
I.C. Diaz/Manzoni	via Basile, 28	095/326681	095/321939
	via Macallé, 19	095/317294	095/317291
	via Santa Maddalena, 39	095/317301	095/317301
	via Plebiscito, 784	095/322402	095/320233
	Plesso Policlinico	095/3782676	
	Plesso Ospedale Cannizzaro	095/7262579	095/7262574
	Plesso Ospedale Garibaldi	095/7595078	
I.C. Dusmet/Doria	viale Castagnola, 13	095/571356	095/7181550
	via degli Agrumi, 54	095/574640	095/7181550
	via Playa, 193	095/345088	095/345088
	Plesso Policlinico	095/3782676	095/3782676
	via Case Sante, 32	095/347345	095/205388
I.C. Fontanarossa	via Fontanarossa, 9	095/340566	095/7233490
	Villaggio S.M. Goretti 1	095/341097	095/341097
	Villaggio S.M. Goretti 2	095/346281	095/346281
	viale Moncada, 13	095/571347	095/7180352
	viale Castagnola, 2	095/578426	095/578426
	viale Castagnola, 7	095/571424	095/571424
	viale Bummacaro, 13/B	095/578677	095/578677
	contrada Primosole	095/295119	095/295119
I.C. Giuffrida	viale Africa, 198	095/7465996	095/531508
	via Salemi, 27	095/535527	
I.C. Malerba	via Pidatella, 127	095/383854	095/383854
	piazza Pergolesi	095/377064	
	via Duca degli Abruzzi, 49	095/370026	095/7224367
	via Velletri, 28	095/492717	095/492717
	via Messina, 438	095/491567	095/491567
	via De Caro, 85	095/383854	095/383854
	via Anfuso, 33	095/7126877	095/7124148
I.C. Montessori/Mascagni	via Di Gregorio, 22	095/201922	095/201922
	via Di Gregorio, 26	095/450271	
	via Bainsizza, 1	095/209931	095/209931
	via IV Novembre	095/202671	
I.O. Musco	viale da Verrazzano, 101	095/575577	095/7181263
	viale Castagnola, 6	348/8734375	095/8731751
	via dell'Agave, 50	095/208475	095/208475
I.C. Padre Di Guardo/Quasimodo	via S. Vitale, 22	095/7440026	095/7441720
	via San Matteo	095/7440026	095/7441720

	via D'Agata, 16	095/421938	095/7441473
I.C. Parini	via Quasimodo, 3	095/497892	095/4032652
	via della Scogliera, 14	095/491594	095/491594
	via Pernet, 93	095/491127	095/491127
I.O. Pestalozzi	Villaggio S. Agata zona A	095/454566	095/260625
	Villaggio S. Agata zona B	095/456119	095/456119
	viale Nitta, 11 (Infanzia e Primaria)	095/575329	095/575329
	viale Nitta (Secondaria)	095/575417	
I.C. Petrarca	via Gioviale, 11	095/7141765	095/7141184
	via Gioviale, 4	095/7144437	095/7144437
	via Pantelleria	095/514468	095/514468
	viale Benedetto Croce, 10	095/7143324	095/7143324
	via San Nullo, 24 (ODA)		
I.C. Sauro/ Giovanni XXIII	via Damiano Chiesa, 5	095/354535	095/7318857
	via Tasso, 1	095/451777	
	via Tasso, 3	095/483206	095/483206
	via Liroy, s.n.	095/365637	095/365637
	via Tasso, 2	095/475037	
I.C. S. Giorgio	stradale S. Giorgio, 29	095/570530	095/7180357
	viale Biagio Pecorino	095/450573	
I.C. S.G. Bosco	via Leotta, 13	095/209577	095/455155
	via della Cernaia	095/451723	
I.C. Tempesta	via Gramignani, 97/B	095/345083	095/7232806
	via Playa, 193	095/347694	
	via S.G. La Rena, 27	095/347694	
I.C. Vespucci/Capuana/ Pirandello	via Zappalà Gemelli, 3	095/345181	095/7232601
	via Etna, 133	095/327681	095/314923
	via De Nicola, 1	095/532450	095/532450
I.C. Vittorino da Feltre	via Durante, 13	095/471061	095/7571870
	via Fontana, 7	095/481445	
	via Raccuglia, 5	095/474274	
	via Vigo, 1	095/475059	
	via Pavarotti	095/477483	
I.C. XX Settembre	via Signorelli, 1	095/434114	095/434114
I.C. Verga	via Giacomo Leopardi, 89b	095/387210	095/387210
Convitto Cutelli	via V. Emanuele, 56	095/311990	095/321024
CPIA Catania 1	via Velletri, 28	333/6656662	

## UFFICIO “Prevenzione e Educazione alla Salute”

**Attività:** promozione del benessere e educazione alla salute attraverso azioni progettuali.

**Il servizio in numeri:** riferimento anno scolastico 2023/2024

- 3193 alunni
- 243 docenti

**Gli standard offerti:** alti grazie all’interistituzionalità dell’offerta, all’accessibilità immediata ed al supporto multimediale e cartaceo fornito.

**Modalità di verifica degli standard:** osservazione partecipante e questionari di gradimento

**Rilevazione periodica della customer satisfaction:** semestrale

Al termine del 2° semestre 2023, gli utenti (alunni, genitori e docenti) hanno restituito 1064 questionari compilati, a fronte dei 1064 somministrati, con un livello di gradimento molto soddisfacente del 100%.

### SERVIZI OFFERTI

Descrizione	<p>L’ufficio Prevenzione e Educazione alla Salute promuove l’agio scolastico contribuendo a migliorare la qualità della vita degli studenti in ambito scolastico, dove il processo di socializzazione ha una funzione strategica per costruire e modellare l’identità degli stessi studenti. Pertanto, a supporto delle Istituzioni Scolastiche al fine di sviluppare la cultura della salute in un periodo in cui vanno a strutturarsi abitudini e convinzioni che saranno mantenute per tutta la vita, sono realizzate le seguenti azioni progettuali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Educazione Alimentare, Stili di Vita e Dipendenze</li> <li>• Centro di Comunicazione e di Ascolto (Educazione all’affettività, alle relazioni, alla diversità ed all’inclusione – Prevenzione dal bullismo, dal cyber-bullismo e dalla dipendenza dai social)</li> <li>• Educazione alla Salute Orale</li> <li>• Potenziamento Competenze Scientifiche – Area della Genetica e delle Malattie Genetiche</li> <li>• Informazione e Prevenzione del Melanoma Cutaneo</li> <li>• Disturbi specifici dell’Apprendimento DSA</li> <li>• Psicologia Scolastica</li> <li>• Informazione sulle Attività di Primo Soccorso</li> </ul> <p>Le Azioni Progettuali nascono da una ricognizione delle risorse del territorio e dei bisogni dell’utente e sono a costo zero sia per l’Amministrazione che per gli utenti. Alcune attività sono gestite dal personale dell’Ufficio, altre in sinergia con singoli Professionisti e/o Rappresentanti di Enti pubblici e privati.</p>
Destinatari	Le attività erogate dall’Ufficio Prevenzione e Educazione alla Salute sono rivolte principalmente agli studenti, alle famiglie e ai Docenti
Modalità di accesso, di erogazione e di continuità del servizio	Le Istituzioni Scolastiche tramite i Dirigenti Scolastici e i Referenti di Educazione alla Salute, sono invitati a fine anno scolastico alla valutazione e verifica dei progetti ed all’adesione alle iniziative proposte. Si può aderire alle attività progettuali anche nel corso dell’anno scolastico. Accesso al servizio da lunedì a venerdì dalle 10.00 alle 12.00
Documentazione necessaria	Come da schede di adesione

Modulistica	Schede di adesione da parte delle Istituzioni Scolastiche
Tempi di attività	Le attività si svolgono durante l'anno scolastico
Costo	Nessuno
Verifiche	Al fine di migliorare le attività e semplificare i processi di erogazione dei servizi, è stato costruito un modello di gestione per la qualità, cercando di migliorare il rapporto con gli utenti. A tal fine è considerato il numero dei partecipanti al progetto e misurati l'accoglienza e il gradimento dei servizi con questionari, osservazione partecipante e focus-group. Il monitoraggio delle attività è effettuato sia in itinere che a fine anno scolastico.
Normativa di riferimento	I servizi sono regolamentati da: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direttiva Ministeriale n.463 del 26/11/1998 “Linee di indirizzo per la presentazione, attuazione, monitoraggio e valutazione degli interventi di Educazione alla Salute da parte delle Scuole di ogni ordine e grado per lo svolgimento di Attività di Formazione”</li> <li>• L.R. Sicilia n.6 del 24/02/2000 “Provvedimenti per l’Autonomia delle Istituzioni Scolastiche Statali e delle Istituzioni Scolastiche Regionali”</li> <li>• L. n.328 del 08/11/2000 “Legge quadro per la realizzazione del Sistema Integrato di interventi e Servizi Sociali”</li> <li>• L. n.107 del 13/07/2015 “ Riforma del Sistema Nazionale di Istruzione e Formazione e Delega per il riordino delle disposizioni legislative vigenti”</li> </ul>

Di seguito il documento che comprende il miglioramento degli standard di qualità dei servizi, l'indicatore finalizzato a comunicare, quantificare e misurare la qualità dei servizi e lo standard di qualità minimo perseguito.

<b>FATTORE DI QUALITA' (miglioramento degli standard)</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD DI QUALITA' MINIMO PERSEGUITO</b>
Monitorare la qualità del servizio offerto raggiungendo una visione totale della customer-satisfaction	Giudizio riportato nei questionari	Giudizio pari o superiore al molto soddisfacente non inferiore al 75%

## VERIFICHE DI QUALITÀ E CUSTOMER-SATISFACTION

Il controllo di qualità sui servizi erogati assume particolare importanza nell'Ente a seguito dell'approvazione della deliberazione di G.M. n.205 del 29/12/2015 relativa alla "Metodologia per l'implementazione del controllo strategico" che individua l'oggetto delle rilevazioni e lo pone tra gli obiettivi e lo collega ai risultati da conseguire. In tale logica di verifica dei risultati, assume rilievo l'analisi delle ragioni che possono comportare eventuali scostamenti, rispetto alla qualità programmata dei servizi erogati e la soddisfazione delle domande espresse.

Nell'atto citato, al paragrafo 4.3 sono definiti gli elementi caratteristici del piano degli indicatori (di cui all'art. 18 bis del D. Lgs. n.118 del 23/06/2011, come introdotto dall'art.1, comma 1 - lettera u, del D. Lgs. n.126 del 10 agosto 2014), precisando che il sistema degli indicatori "... deve consentire, in itinere ed ex post, l'attuazione dei programmi attraverso l'analisi della congruenza e/o degli eventuali scostamenti ...", considerando che detto piano "... costituisce parte integrante degli strumenti di programmazione e deve essere divulgato anche attraverso la pubblicazione sul sito internet dell'Ente ...".

In aiuto alla definizione del percorso attuato, in via teorica, si è fatto riferimento alla specificazione degli indicatori extracontabili quali:

- di efficienza (che forniscono informazioni sulla capacità di produrre maggiori prodotti/servizi, cioè output);
- di efficacia interna (come capacità di raggiungere sia gli obiettivi di efficienza sia livelli qualitativi o quantitativi di output programmati);
- di efficacia esterna (intesa come capacità di soddisfare i bisogni della collettiva).

Il lavoro in corso, successivo alla pubblicazione di questa Carta dei Servizi, tende a definire le caratteristiche generali, quale codice, descrizione iniziale, valore previsto da raggiungere, valore intermedio e consuntivo raggiunto, tipo di indicatore e stakeholder di riferimento.

La Carta dei Servizi di questa Direzione, in conformità ai riferimenti presenti nelle linee guida, approvate con deliberazione di G.M. n.194 del 19/12/2016, opera per corretta individuazione di appositi indicatori per i servizi erogati.

In tale senso appare molto utile riportare integralmente la definizione di standard di qualità e indicatori come livelli assicurati nell'erogazione dei servizi: "Gli standard di qualità sono misurati tramite appositi indicatori con riferimento ai quali deve essere pubblicizzato un "valore programmato" che consenta di verificare se un servizio o una prestazione possa essere di qualità, essendo stato rispettato lo standard previsto".

La qualità quindi può essere declinata attraverso i fattori dell'accessibilità, della tempestività, della trasparenza e dell'efficacia, individuando per ognuna della dimensione e un indicatore misurabile.

In tale direzione l'impegno è quello di individuare e pubblicizzare il valore di riferimento nei termini previsti e quindi di rispondere all'esigenza di corredare e aggiornare l'elenco dei servizi erogati entro il 31 gennaio di ogni anno.

Nella carta per ogni attività vengono quindi individuati i valori standard di erogazione del servizio e per ogni servizio offerto vengono riportati gli standard programmati e le modalità di verifica degli stessi.

## **IDENTIFICAZIONE DEI PRINCIPALI RIFERIMENTI D'INTERESSE (STAKEHOLDERS)**

Il mandato istituzionale dell'Ente, nel definire il perimetro territoriale e le competenze, attribuite, chiarisce anche il ruolo degli altri attori che si collocano nello stesso contesto istituzionale, ossia che intervengono sulla medesima politica pubblica. Quindi insieme alle funzioni amministrative previste negli artt.13 e 14 del D.Lgs n.267/2000, l'Ente è l'attore istituzionale principale della comunità, verso la quale ha l'obbligo di pubblicizzare le strategie e le modalità di realizzazione delle azioni concrete nella gestione della Città.

Il programma politico del sindaco, tradotto in azioni amministrative da parte della struttura organizzativa, trova nei cittadini il referente obbligatorio con cui relazionarsi per la verifica degli obiettivi dichiarati e perseguiti. Ma esistono altri soggetti intermedi che esprimono bisogni o sono portatori di interessi collettivi, che contribuiscono a definire le strategie operative e che, con una espressione inglese, entrata ormai nell'uso comune vengono definiti "stakeholders" (l'art.10 del D. Lgs n.150 del 27/10/2009 recita: "Si tratta di tutti i soggetti che, in qualche modo, sono in relazione con un Ente ed esprimono bisogni ed interessi cui l'Ente ha l'obbligo istituzionale di dare risposta").

L'identificazione degli stakeholders permette di porre le basi per la costruzione di reti di collaborazione e di partenariato al fine di avviare percorsi condivisi. L'insieme degli stakeholders è molto numeroso e fortemente diversificato, essendo costituito, in generale, dall'insieme dei soggetti che compongono le comunità locali e dall'insieme delle istituzioni che, anche su altri livelli di governo, si relazionano con l'Ente.

Esistono parecchi criteri e metodologie di mappatura degli stakeholders a seconda degli obiettivi, del contesto e dei sistemi di relazione che si intendono costruire. In questo caso si è scelto di mappare gli stakeholders sulla base della forma istituzionale e del tipo di rapporto che può instaurarsi con l'Ente (funzione territoriale, contiguità per missione, rapporti di servizio, collaborazione strategica, condivisione di progetti ...).

In questo documento s'intende verificare quali soggetti entrano nei sistemi di relazioni di questa Direzione e l'elenco di seguito riportato contribuisce, non esaustivamente, a identificare alcune categorie di stakeholders verso le quali si opera per la soddisfazione dei bisogni dell'utenza e della collettività, per le azioni di competenza:

- i cittadini del Comune di Catania
- i comuni e i cittadini dell'area metropolitana
- l'Ufficio Territoriale di Governo
- l'Ufficio Provinciale Scolastico
- le associazioni (di categoria degli operatori economici, sindacali, ecc)
- il sistema scolastico
- il sistema sanitario
- le società partecipate dal comune
- i dipendenti da intendersi come risorse da valorizzare al fine di migliorare la performance del comune
- tutti gli altri enti, organismi ed istituzioni operanti sul territorio comunale
- la Regione Sicilia.

Le modalità di coinvolgimento sono assunte in relazione alle attività promosse o sulla base delle diverse esigenze istituzionali, nonché attraverso l'accesso agli atti amministrativi. E' mantenuto il coinvolgimento degli utenti, dei genitori degli alunni e delle istituzioni scolastiche privilegiando i momenti programmatici ponendo massima attenzione ad eventuali ricorsi o note di segnalazioni sull'erogazione dei servizi e sui bisogni rilevati.

Con i diversi soggetti interessati si procederà anche alla conferma dei valori standard di qualità previsti nei servizi erogati.

## **CONSIDERAZIONI FINALI**

Il presente documento è redatto con la finalità di informare sui servizi resi, sui mandati operativi, sui documenti di programmazione e sulle strategie utilizzate per rendere servizi di qualità agli utenti.

Una particolare attenzione è stata posta nel dichiarare gli standard di qualità perseguiti; per ogni servizio è stato indicato il responsabile del procedimento, la sede di servizio e le modalità di contatto telefoniche e per e mail.

Il Direttore della Direzione è sempre individuato quale garante della correttezza dei procedimenti e quale responsabile sostitutivo, in caso d'inerzia da parte dello stesso responsabile istruttorio e o procedimentale.

Ai fini della rapidità e certezza del riscontro verso richieste avanzate da parte di soggetti privati e pubblici, si consiglia l'uso della pec istituzionale, indirizzando la corrispondenza all'indirizzo [pec@comune.catania.it](mailto:pec@comune.catania.it) o [pubblicaistruzione.catania@pec.it](mailto:pubblicaistruzione.catania@pec.it).

Per comunicazioni dirette con i diversi responsabili degli uffici si consiglia l'indirizzo istituzionale della posta elettronica (nome.cognome@comune.catania.it) di ogni responsabile o degli uffici interessati, come da elenco presente nella parte "CONTATTI" di questa carta.

La posta personale del direttore di direzione è [fabrizio.demilio@comune.catania.it](mailto:fabrizio.demilio@comune.catania.it), ed è consigliata per attività di controllo e verifica sui servizi erogati, nonché per azioni sostitutive in presenza di ritardi nel rispetto dei tempi procedurali indicati nell'apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del sito dell'Ente rinvenibile in [www.comune.catania.it](http://www.comune.catania.it), al quale si rimanda per ogni informazione e descrizione di attività.

Sullo stesso sito sono presenti informazioni su gare e contratti, atti pubblici di competenza, Provvedimenti Dirigenziali, delibere e ordinanze ed altro.

Si raccomanda la lettura delle NEWS, per informazioni sulle attività, sulle circolari, sui bandi per l'accesso ai servizi con prestazioni agevolate e su tanto altro ancora.

Eventuali osservazioni o reclami possono essere inoltrati al responsabile del procedimento e per conoscenza al Direttore di questa Direzione.

Sono gradite segnalazioni sui servizi erogati ai fini della verifica della qualità degli stessi servizi.

Si raccomanda la lettura delle notizie relative alla programmazione delle attività, aggiornate anche quotidianamente, pubblicate sul sito istituzionale del comune di Catania (sezione news) dove sono pubblicizzate le riunioni con i soggetti portatori di interessi diffusi e con gli utenti, finalizzate al costante miglioramento ed aderenti ai bisogni rilevati delle attività di competenza e meglio descritte nelle schede informative.

La presente Carta dei Servizi è pubblicata sul sito web del Comune di Catania al link [www.comune.catania.it](http://www.comune.catania.it) ed è aggiornata con cadenza semestrale nei mesi di giugno e dicembre di ogni anno.