



Direzione Pubblica Istruzione -Sport- Pari Opportunità



CARTA DEI SERVIZI

Aggiornata al 15 Gennaio 2018

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
- Elenco dei servizi offerti e descrizione delle caratteristiche:	pag. 7
➤ P.O. Scuole per l'Infanzia	pag. 8
- Scuola dell'infanzia Comunale	pag. 8
- Denominazione plessi scuola dell'infanzia comunale	pag. 14
➤ P.O. Scuola dell'Obbligo e Attività parascolastiche	pag. 15
- Attività Parascolastiche	pag. 16
- Trasporto scolastico	pag. 20
➤ P. O. Pari opportunità e oneri legali	pag. 24
- Servizi educativi	pag. 24
- Elenco scuole	pag. 24
- Attività di supporto alle scuole dell'obbligo	pag. 27
- Minori con disabilità	pag. 28
- Utilizzo locali scolastici da parte di soggetti terzi	pag. 29
- Refezione scolastica	pag. 31
- Pari opportunità	pag. 33
➤	Ufficio
Prevenzione ed Educazione alla Salute	pag. 34
- Educazione alla Salute	pag. 35
➤	Ufficio Buoni
Libro/Borse di Studio	pag. 36
- Buoni Libro L. R. 07/05/1976, n. 68	pag. 37
- Buoni libro L. 10/03/2000, n. 62	pag. 38
- Borse di Studio	pag. 39
➤ Ufficio City Lab	pag. 40
- Servizi di internet point	pag. 41
- Palestra informatica	pag. 42
- Interventi di alfabetizzazione informatica	pag. 43
- Front Office	pag. 44
- Verifiche di qualità e customer satisfaction	pag. 44
- Identificazione dei principali riferimenti di interesse (stakeholders)	pag. 45
- Avvertenze finali	pag. 47

PRESENTAZIONE

La nuova carta dei servizi della direzione “Pubblica istruzione – Sport – Pari opportunità”, 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, dello sport 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 scindere in due la carta dei servizi della Direzione, sulla base delle principali competenze nel settore educativo e di quello sportivo, entrambi armonizzati nell'affermazione dei principi della pari dignità ed opportunità, per cui il presente documento è relativo solo ai servizi educativi e scolastici, rimandando all'apposita Carta dei servizi del “Servizio sport”, rinvenibile nello stesso sito dell'Ente, la descrizione dei servizi e gli elementi costitutivi specifici. Questo documento è aperto al contributo dei cittadini ai quali è rivolto 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. Paolo Italia

PRINCIPI GENERALI E FINALITÀ

La carta 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 la Direzione Pubblica Istruzione 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 gestionale e sia in quella programmatica. 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 questa carta dei servizi della direzione Pubblica Istruzione, 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 delle mirata ed incisiva attività progettuale in grado di promuovere interessi che contribuiscono al "successo formativo";
- potenziamento del dialogo con le Istituzioni Scolastiche per un continuo 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 della Direzione e rappresentano valori essenziali caratterizzanti. La loro applicazione concreta 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 14 novembre 1995, n. 481, *“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 24 dicembre 2007, n. 244 *“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. 24 gennaio 2012, n. 1 , convertito con modificazioni in Legge n. 27/2012 – art. 8;
- Delibera Civit n. 3/2012;
- D. Lgs. 33/2013 di attuazione della Legge 190/2012.
- D. L. 10 ottobre 2012, n.174, convertito con modificazioni, in legge 7 dicembre 2012, n. 213;
- Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33, *“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. M. n. 205 del 29/12/2015, del comune di Catania, *“Metodologia per l'implementazione del controllo strategico”*;
- Linee guida per la redazione della carta di qualità dei servizi, approvate con deliberazione di Giunta Municipale del comune di Catania, n. 194 del 19.12.2016.

I SERVIZI OFFERTI

Per rendere più accessibile la lettura e la conoscenza dei servizi erogati dalla Direzione, è stata avviata la loro mappatura, anche quale azione ricognitiva e di aggiornamento. I risultati sono riportati in una serie di schede sintetiche, elencati di seguito. Tale pubblicazione integra la scheda descrittiva dei procedimenti di competenza di questa Direzione, presenti nel sito dell'Ente, nella sezione Amministrazione Trasparente, che risponde ad esigenze diverse. Per ogni attività è indicato l'ufficio referente sulla base del nuovo organigramma funzionale organizzativo.

Elenco degli uffici e titolo delle schede dei servizi erogati :

ASSESSORATO: Scuola, Università e Ricerca, Pratiche Interculturali e Cittadinanza Responsabile, Diritti ed Opportunità - Università, scuola e manutenzione edifici scolastici ricerca, pari opportunità diritti e tematiche sulla pace, educazione, integrazione marketing del territorio - Telefono ufficio di segreteria 095/7424010

Assessore delegato dott.ssa **Valentina Scialfa Chinnici** - Email: valentina.scialfachinnici@comune.catania.it

DIREZIONE PUBBLICA ISTRUZIONE – SPORT – PARI OPPORTUNITA'

Direttore dott. **Paolo Italia**

SERVIZIO PUBBLICA ISTRUZIONE - ORGANIGRAMMA

- P.O.
Scuole per l'infanzia
 - Scuola dell'infanzia Comunale
 - Denominazione plessi scuola dell'infanzia comunale

- P.O. Scuola
dell'Obbligo e Attività parascolastiche
 - Attività Parascolastiche
 - Trasporto scolastico

- P. O. Pari
opportunità e oneri legali
 - Servizi educativi
 - Elenco scuole
 - Attività di supporto alle scuole dell'obbligo
 - Minori con disabilità
 - Utilizzo locali scolastici da parte di soggetti terzi
 - Refezione scolastica
 - Pari opportunità

- Ufficio
Prevenzione ed Educazione alla Salute
 - Educazione alla Salute

- Ufficio Buoni
Libro/Borse di Studio
 - Buoni Libro L. R. 07/05/1976, n. 68
 - Buoni libro L. 10/03/2000, n. 62
 - Borse di Studio



Lab

- Servizi di internet point
- Palestra informatica
- Interventi di alfabetizzazione informatica
- Front Office

Ufficio: P.O. SCUOLA PER L'INFANZIA:**Funzionato responsabile: Dr.ssa Alfia Pina Sciuto****Sede:** Via Leucatia 70 - Catania - tel. 095 7424001 – 4002 – 4003 – 4039 – 4050

e mail: giusy.sciuto@comune.catania.it

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 – didattiche e iniziative culturali;

Il Servizio in numeri: 15 plessi con 63 sezioni, n. 1.798 bambini iscritti, n. 1.422 bambini frequentanti al 15/12/2017.

Gli standard offerti: come da tabella

Modalità di verifica degli standard: vedi scheda successiva

Rilevazione periodica di customer satisfaction: annuale. Ultima rilevazione effettuata relativa all'anno scolastico 2016/17 – questionari a campione pari al 65% degli utenti. Esito registrato: soddisfatto oltre il 95%

SCHEDE SERVIZI OFFERTI

SERVIZIO	SCUOLA DELL'INFANZIA COMUNALE
Descrizione	<p>La Scuola dell'Infanzia Comunale accoglie i bambini dai 3 ai 5 anni senza esclusione di sesso, etnie, religioni, culture e provenienze sociali.</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 in quanto realizza 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 10 marzo 2000 n° 62 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 62/2000.</p>
Organigramma	<p>Direzione Pubblica Istruzione - Sport - Pari Opportunità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Direttore • Funzionario Responsabile • Personale Amministrativo <p>Plessi Scolastici</p> <ul style="list-style-type: none"> • Referente

	<ul style="list-style-type: none"> • Personale Docente • Personale Operatore Scolastico
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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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; • 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. <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 deve essere redatta su apposito modulo predisposto per le dichiarazioni sostitutive di certificazioni ai sensi della normativa vigente, reperibile presso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sede della Direzione; • Plessi Scuola dell'Infanzia; • Sito Ufficiale del Comune. <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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Residenza o attività lavorativa nel Comune di Catania. - Età cronologica. - Casi segnalati dai servizi sociali - Presenza di fratelli/ sorelle frequentanti la stessa scuola dell'infanzia o la scuola primaria ubicata nella stessa struttura, o provenienti dagli asili nido comunali dà diritto a precedenza ai nati nello stesso anno (criterio non applicato per gli anticipatari) <p>Un'attenzione particolare viene data ai casi segnalati dai Servizi Sociali e/o il Tribunale dei Minori le cui situazioni sono considerate "casi sociali".</p> <p>Entro il 30 aprile vengono pubblicate le graduatorie provvisorie presso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sede della Direzione; • Plessi Scuola dell'Infanzia; • Sito Ufficiale del Comune. <p>Avverso le risultanze delle graduatorie è ammessa opposizione entro 10 giorni dalla pubblicazione della stessa. Entro il 30 maggio vengono pubblicate le graduatorie definitive.</p>
Calendario scolastico e Orari	<p>La Scuola dell'Infanzia svolge la sua attività scolastica da Settembre a Giugno, attenendosi al calendario scolastico che viene pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Regione Sicilia. All'inizio dell'anno scolastico viene 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>Per l'utenza l'orario dell'ingresso e dell'uscita è flessibile, la mattina per le sezioni antimeridiane dalle 8.00 alle 9.00 l'uscita dalle 13.00 alle 13.50, per quelle con servizio di refezione l'entrata dalle 7.30 alle 9.00, l'uscita dalle 14.45 alle 15.20.</p> <p>Su richiesta di un numero congruo di genitori viene offerto il servizio di pre-scuola (h. 7:30/8:00) e post-scuola (h. 13:50/14:30)</p> <p>I genitori impossibilitati a presentarsi a scuola al momento dell'uscita, dovranno rilasciare personalmente all'insegnante una delega firmata, che potrà 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	<p>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 come modalità di ascolto dei bisogni della famiglia, di apertura culturale e di valorizzazione delle differenze.</p> <p>L'inserimento dei nuovi iscritti viene attuato attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • incontri individuali o di gruppo con i genitori prima dell'ingresso dei bambini; • tempi di permanenza dei bambini, gradualmente e personalizzati. <p>E' prevista anche la presenza in classe di un genitore, ma per un periodo non superiore a 5 giorni.</p>

<p>Frequenza</p>	<p>La frequenza alla scuola dell'infanzia comunale è obbligatoria. Deve essere rispettata la scelta effettuata al momento dell'iscrizione (sez. ad orario 8:00/13:50 o sez. ad orario 7:30/15:20) e attenersi alle fasce d'orario di ingresso e uscita.</p> <p>Nel caso di assenza superiore a trenta giorni consecutivi, non giustificata, si procede alla decadenza dell'iscrizione che viene proposta dalla responsabile del plesso e disposta dal funzionario titolare della P.O.. 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.</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>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"> • Ad accogliere tutti i bambini in modo personalizzato, prestando un'attenzione particolare alle loro emozioni e alle loro esigenze attraverso la metodologia "dell'ascolto"; • 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; • A programmare attività didattiche differenziate, progressive, e flessibili. <p>Nell'ambito della programmazione educativa/didattica ogni plesso di Scuola dell'Infanzia elabora il proprio P.O.F. (Piano dell'offerta formativa) che ne costituisce l'identità culturale e progettuale di ogni plesso.</p> <p>Il P.O.F., 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 sofferte dal minore e lavora in sinergia con le famiglie, l'insegnante di sezione e con l'Unità di Neuropsichiatria Infantile.</p> <p>La Scuola si impegna anche ad accogliere ed 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>
<p>Partecipazione e impegni delle famiglie</p>	<p>La scuola dell'infanzia comunale collabora con le famiglie degli utenti che vengono 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"> • Assemblee generali; • Riunioni di sezione; • Colloqui individuali; • Incontri tematici. <p>Inoltre, i genitori eletti nel Consiglio di Circolo partecipano alla programmazione e alla realizzazione del P.O.F., infatti, in quanto legittimati dalla delega ricevuta dagli altri genitori, possono intervenire per proporre e suggerire insieme ai docenti e alla responsabile.</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"> • Pubblicazione sul sito ufficiale del Comune del "Testo Unico" che regola il funzionamento della scuola; • Informazione di interesse generale esposti nella bacheca del plesso e forniti verbalmente dal docente di sezione; • Circolare del Responsabile contenente anche i modi e i tempi di ricevimento delle famiglie; • Risposte alle lettere, alle segnalazioni e alle interrogazioni delle famiglie. <p>La famiglia è garante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • della regolarità della frequenza, giustificando le assenze come da regolamento; • della comunicazione aggiornata di tutti i loro recapiti telefonici; • del rispetto degli orari di ingresso e di uscita; • delle osservanze delle indicazioni igienico-sanitarie per tutelare la salute e il benessere dei loro bimbi e di tutta la collettività infantile.

Operatori del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Funzionario Responsabile: cura la gestione pedagogica e amministrativa del servizio; • Personale docente: responsabile della progettazione, programmazione e gestione delle attività educative, di cura dei bambini e delle bambine frequentanti; • Personale docente referente: presente in ogni plesso, cura i contatti tra le famiglie e l'Amministrazione; • Personale Operatore Scolastico: responsabile della sorveglianza e assistenza degli utenti e collaboratore del personale docente (parte del servizio è affidato ad Associazioni, Cooperative, Ditte aggiudicatarie di gara ad integrazione di quello prestato dal personale comunale); • Insegnante di sostegno: in presenza di bambini disabili certificati e con diagnosi funzionale (parte del servizio è affidato ad Associazioni, Cooperative, Ditte aggiudicatarie di gara ad integrazione di quello prestato dai docenti comunali); • Supplenti: personale a tempo determinato per garantire la sostituzione del personale docente assente.
------------------------	---

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 customer - satisfaction, opportunamente tarati, che vengono somministrati sia ai genitori degli utenti che al personale docente ed operatore scolastico. Inoltre, vengono 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 della Pubblica Istruzione e/o dal 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"> • Gli utenti potranno rivolgersi al personale docente nel rispetto della collaborazione che deve sempre caratterizzare la vita della scuola; • Nel caso della non soluzione del problema o di particolare gravità, possono rivolgersi al Direttore della Pubblica Istruzione e/o al Funzionario titolare della P.O. Scuola Materna. <p>Tutti i reclami devono pervenire per iscritto alla Direzione Pubblica Istruzione Sport Pari Opportunità e devono contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità dell'interessato e il plesso di frequenza del figlio.</p> <p>L'Amministrazione risponderà, ove possibile e in relazione al caso esaminato, entro 10 giorni e comunque entro 30 giorni.</p>

Progetto estate	<p>A conclusione dell'anno scolastico viene organizzato, su volontà dell'Amministrazione, il Progetto Estate Scuola dell'Infanzia, con attività di animazione ludico-ricreativa adeguatamente programmata sul piano pedagogico per dare un supporto alle madri lavoratrici e alle famiglie meno abbienti.</p> <p>Il servizio è garantito per tutto il mese di luglio da lunedì a venerdì dalle ore 8,00 alle ore 13,50 ed è rivolto ai bambini che frequentano la Scuola dell'Infanzia Comunale, ove vi è disponibilità di posti, il progetto è aperto anche al territorio.</p> <p>Gli iscritti al progetto devono versare un contributo che viene annualmente determinato dall'Amministrazione Comunale.</p> <p>Le attività ludico-ricreative vengono realizzate in alcune strutture scolastiche ubicate sul territorio comunale, che presentano le caratteristiche idonee allo svolgimento del progetto (ad esempio spazi esterni attrezzati). Il servizio di animazione è affidato, attraverso gara pubblica, ad associazioni e cooperative che forniscono animatori qualificati che operano nel settore educativo e vengono coadiuvati dal personale docente titolare e dagli operatori scolastici delle Scuole dell'Infanzia Comunale.</p> <p>Le iscrizioni al progetto possono essere effettuate (indicativamente nel mese di maggio) attraverso la compilazione di un apposito modello reperibile presso i plessi di Scuola dell'Infanzia Comunale, la Direzione Pubblica Istruzione, la P.O. Scuole per l'Infanzia e sul sito ufficiale della Direzione.</p>
Direttive	<p>Direttive Dirigenziali per il regolare funzionamento della Scuola dell'Infanzia Comunale. Testo Unico aggiornato con Provvedimenti Dirigenziali nn.: 10/068 del 12/05/2015 e 10/02 del 09/01/2017; pubblicato nel sito istituzionale del Comune sulla trasparenza e nel sito della Direzione di appartenenza.</p>

Area pedagogica/educativa

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
PROGETTO EDUCATIVO		
Continuità didattica attraverso la riconferma dei docenti	Organico dei docenti che permangono nella stessa scuola per tutto l'anno scolastico	< =70%
Programmazione educativa/didattica atta a promuovere attività pedagogiche al fine di favorire esperienze differenziate	n. ore annuali dei docenti dedicate alla progettazione educativa	> =15
Condizioni degli ambienti e spazi adeguati alla 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 P.O.F (Piano dell'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
CRESCITA PROFESSIONALE DEL PERSONALE SCOLASTICO		
L'Amministrazione considera di primaria priorità l'aggiornamento e la formazione del personale scolastico	n. di docenti coinvolti nei progetti di aggiornamento /formazione	100,00%

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
INTERVENTI PER L'INCLUSIONE DEI BAMBINI DISABILI		
Realizzazione di progetti specifici rivolti ai bambini diversamente abili	Progetto redatto per l'inclusione dei bambini diversamente abili	<ul style="list-style-type: none"> • 1 incontro per la verifica iniziale con l'Unità di Neuropsichiatria Infantile, le famiglie e gli insegnanti di sostegno • 2 incontri per la verifica in itinere con docente titolare di sezione ed insegnante di sostegno • 1 incontro per la verifica finale con l'Unità di Neuropsichiatria Infantile, le famiglie e gli insegnanti di sostegno
	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	Generalmente rapporto 1:1 per i bambini con disabilità certificate gravi <=1:2 -1:3 per i bambini con disabilità certificate non gravi
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

Rapporto con le famiglie:

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
RAPPORTO CON LE FAMIGLIE		
Pianificazione incontri scuola / famiglia e 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 a gli 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 d incontri con le famiglie	> = 15
Il personale amministrativo esamina le domande di iscrizione e stila le graduatorie di frequenza ed in lista d'attesa	Pubblicazione 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

Realizzazione di indagine di customer - satisfaction

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
REALIZZAZIONE DI INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION		
Somministrazione di questionari di feedback al fine di monitorare la qualità del servizio offerto raggiungendo una visione totale di customer - satisfaction	Una indagine per ogni anno scolastico in merito ad(qualità del servizio offerto, disponibilità del personale amministrativo,	Livello di soddisfazione delle famiglie > = 5 (scala 1:6) per il 75% su un campione significativo di rispondenti dei fruitori del servizio

DENOMINAZIONE PLESSI SCUOLA DELL'INFANZIA COMUNALE

CIRCOSCRIZIONE	SCUOLA DELL'INFANZIA COMUNALE	ORARI E NUMERO SEZIONI	INDIRIZZO	TELEFONO
1^	MIMOSA	4 SEZIONI 8.00/13.50	VIA DE LORENZO, 54	095/347404
2^	GELSOMINO	3 SEZIONI 8.00 /13.50	P.ZZA PERGOLESÌ, 16	095/383661
	IBISCUS	4 SEZIONI 8.00 /13.50	VIA LAURANA, 14	095/415095
	MARGHERITA	4 SEZIONI 8.00 /13.50	VIA MESSINA, 437	095/7121455
3^	IRIS	3 SEZIONI 8.00 /13.50	VIA AOSTA	095/504901
	LILIUM	2 SEZIONI 8.00 /13.50	VIA J. M. ESCRIVA'	095/431980
	NARCISO	13 SEZIONI 8.00 /13.50 4 SEZIONI 7.30 – 15.20	VIA NARCISO, 11	095/508598- 095/444601
	PAPAVERO	5 SEZIONI 8.00 /13.50	VIA G. CARDUCCI, 2	095/439161
4^	GINESTRA	4 SEZIONI 8.00 /13.50	VIA VITALE, 22	095/7443730
	MAMMOLA	3 SEZIONI 8.00 /13.50	VIA PANTELLERIA	095/514115
5^	FIORDALISO	5 SEZIONI 8.00 /13.50	VIA TASSO	3371018895
	LILLA'	2 SEZIONI 8.00 /13.50	VIA DI GREGORIO	095/450271
	MAGNOLIA	2 SEZIONI 8.00 /13.50	VIA NOBILI, 18	095/474383
6^	GARDENIA	2 SEZIONI 8.00 /13.50	VIA ZIA LISA II	095/577984
	ORCHIDEA	4 SEZIONI 8.00 /13.50	STR.LE SAN GIORGIO, 29	095/570980

Ufficio: P.O. SCUOLA DELL'OBBLIGO E ATTIVITA' PARASCOLASTICHE:

Funzionato responsabile: **Dr.ssa Silvana Contino**

Sede: Via Leucatia 70 - Catania - tel. 095 7424028– e mail silvana.contino@comune.catania.it

Attività: Erogazione di attività e servizi finalizzati a promuovere il successo formativo degli alunni e a prevenire la dispersione scolastica: realizzazione di percorsi educativi – erogazione servizio di trasporto alunni;

Il Servizio in numeri: Riferimento anno scolastico 2016/2017

- Alunni partecipanti alle attività parascolastiche n. **20.458**
- Alunni fruitori del servizio di trasporto per attività parascolastiche ed extracurricolari n. 5.805
- Alunni fruitori del servizio di trasporto gratuito casa / scuola e ritorno n. 386

Gli standard offerti: vedi tabelle

Rilevazione periodica di customer satisfaction: annuale

Ultima rilevazione effettuata relativa all'anno scolastico 2016/17 - distribuiti questionari relativi a circa il 70% dei progetti attivati; gradimento oltre il 90%

Link:

- domanda di partecipazione trasporto

SCHEDE SERVIZI OFFERTI

SERVIZIO	ATTIVITA' PARASCOLASTICHE
<p><i>Descrizione</i></p>	<p>Il Servizio è connesso al ruolo istituzionale dell'Ente Comune (ex D.P.R. 275/1999, art. 9) che ha piena titolarità di intervento nel sistema dell'istruzione per garantire il diritto allo studio, non solo nell'ambito della assistenza scolastica ma anche in quello educativo-formativo.</p> <p>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 ed integrata, come stabilito dalla Costituzione Italiana.</p> <p>Garantisce, compatibilmente con le risorse disponibili, un'offerta molteplice e di qualità, idonea ad essere inserita all'interno del Piano dell'Offerta Formativa elaborato dai singoli Istituti.</p> <p>Le scelte progettuali rispondono agli interessi dell'utenza e alle dinamiche socio-culturali, in un rapporto di continuità tra passato, presente e futuro e vengono, altresì, condivise nei tavoli di lavoro quali <u>"Offerta formativa e trasporto"</u> e <u>"Dispersione scolastica"</u>, di cui fanno parte i Dirigenti delle scuole cittadine che possono presentare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento delle attività. I tavoli sono, infatti, uno strumento per il confronto e lo scambio reciproco di esperienze che consentono di ottimizzare l'informazione e favorire le sinergie.</p> <p>I progetti proposti, ad inizio di ogni anno scolastico, vengono 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.</p> <p>Hanno una ricaduta positiva sul lavoro curricolare ed ognuno di essi implica il raggiungimento di obiettivi specifici.</p> <p>Alcuni progetti beneficiano del servizio di trasporto degli alunni partecipanti.</p>
<p><i>Finalità</i></p>	<p>Il servizio Attività Parascolastiche vuole contribuire a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - promuovere il successo formativo degli alunni della scuola primaria e secondaria di primo grado - prevenire situazioni di disagio scolastico - evitare forme di esclusione e marginalità dalle quali scaturisce il fenomeno della dispersione scolastica - rivolgere costante attenzione all' "alunno" in ogni fase della sua crescita individuale e sociale, offrendo percorsi educativi qualificati - favorire il coinvolgimento dei genitori attraverso l'introduzione di modalità innovative - offrire risorse professionali interne ed esterne appartenenti ad Istituzioni, Enti ed Associazioni del territorio

<p><i>Contenuti progettuali</i></p>	<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> <ul style="list-style-type: none"> ▪ le Sezioni didattiche comunali <u>“Artistica”</u>, <u>“Cultura e tradizioni siciliane”</u>, <u>“Sportiva”</u>, <u>“Storico-monumentale”</u> e <u>“Teatrale”</u>, costituite da personale comunale con specifiche competenze –animatori scolastico-culturali–, realizzano attività progettuali che privilegiano percorsi laboratoriali 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 su tre aree di intervento: Ambiente, Comunicazione, Attività motoria e sport. In particolare: <ul style="list-style-type: none"> - stimolano le potenzialità creative dell'alunno - valorizzano la cultura locale per costruire e rafforzare il senso di appartenenza e identità - promuovono l'attività motoria e sportiva intesa come abitudine di vita, a tutela della salute - favoriscono la conoscenza della città negli aspetti storico-culturali ed ambientali - diffondono la cultura teatrale e valorizzano le capacità espressivo-relazionali dell'alunno ▪ le Insegnanti extracurricolari comunali svolgono attività di recupero e di sostegno scolastico ▪ Il servizio realizza ulteriori attività anche in sinergia con altre Direzioni dell'Ente e con soggetti esterni all'Amministrazione Comunale che intervengono a titolo gratuito: <ul style="list-style-type: none"> – educazione alla convivenza civile, alla quale viene rivolta particolare attenzione, per garantire e tutelare la diversità fisica, sessuale, psicologica, attitudinale, culturale, linguistica, razziale, religiosa – educazione ambientale, alla cittadinanza attiva e responsabile, alla legalità, all'integrazione e all'accoglienza; – attività di prevenzione del maltrattamento e dell'abuso, del bullismo, della violenza di genere e di tutte le forme di discriminazione; – attività per alunni meritevoli ed indigenti al fine di agevolarne lo sviluppo psico-fisico e cognitivo ; – iniziative varie che vedono protagonisti gli alunni della scuola catanese in occasione di determinate ricorrenze.
<p><i>Destinatari</i></p>	<p>Alunni della scuola dell'obbligo rientranti nelle competenze dell'Amministrazione comunale</p>

<i>Modalità di diffusione ed accesso</i>	<ul style="list-style-type: none"> -Incontri preliminari -Circolare alle scuole tramite PEC -Successiva richiesta di adesione ai percorsi progettuali inoltrata dalla Scuola alla P.O. "Scuola dell'obbligo e Attività Parascolastiche", tramite PEC "comune.catania@pec.it"
<i>Tempi di realizzazione</i>	Nel corso dell'anno scolastico, sulla base delle risorse a disposizione
<i>Costo</i>	Attività gratuite
<i>Personale impegnato</i>	<ul style="list-style-type: none"> -Funzionario responsabile -Personale amministrativo -Animatori scolastico-culturali -Insegnanti extracurricolari -Esperti esterni
<i>Valutazione della qualità percepita</i>	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.
<i>Reclami</i>	Segnalazione alla Direzione Pubblica Istruzione – P.O. "Scuola dell'obbligo e Attività Parascolastiche" di eventuali disfunzioni e/o proposte di miglioramento.

STANDARD DI QUALITA'

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA' PERSEGUITO
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 il 30 settembre	Rispetto dei tempi previsti

Informazione tempestiva	L'Ufficio competente 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 docente, il personale interno e i partner coinvolti – almeno 2 per singolo percorso progettuale	Rispetto dello standard definito
Valutazione della qualità percepita del servizio	Somministrazione questionari di gradimento alle Istituzioni Scolastiche (relativi ad almeno il 60% dei percorsi attivati)	Rispetto dello standard definito

SERVIZIO	TRASPORTO ALUNNI
<i>Descrizione</i>	<p>Il Servizio è connesso al ruolo istituzionale dell'Ente Comune (ex L.R. 1/1979) quale attore nel contribuire a garantire il diritto allo studio attraverso una adeguata assistenza scolastica.</p> <p>Consente ad alunni-utenti il raggiungimento delle sedi scolastiche secondo specifici percorsi di andata e ritorno.</p> <p>E' rivolto alla comunità scolastica e intende far fronte alle esigenze delle famiglie, compatibilmente con le limitazioni organizzative derivanti dalla tipologia del medesimo servizio; non può essere offerto come servizio individualizzato.</p> <p>Viene 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.</p> <p>I percorsi ed i punti di raccolta sono programmati in modo tale da contemperare le esigenze dell'utenza con quelle dei tempi di percorrenza, della sicurezza e della circolazione stradale nonché del contenimento dei costi di gestione.</p> <p>Il servizio è suscettibile di variazione in relazione alla presenza di nuove strutture scolastiche o alla istituzione di nuove linee di trasporto pubblico urbano nelle zone in atto sprovviste nonché alla fluttuazione delle iscrizioni.</p> <p>Ai fini di un razionale utilizzo delle risorse, il singolo percorso può essere fornito quando raggiunge un numero congruo di alunni fruitori.</p> <p>L'erogazione del servizio è subordinata alle risorse finanziarie assegnate.</p>
<i>Finalità</i>	<p>Il trasporto scolastico risponde all'esigenza di facilitare l'assolvimento dell'obbligo scolastico e concorre a rendere effettivo il diritto allo studio degli alunni, prevenendo il fenomeno della dispersione scolastica.</p>
<i>Destinatari</i>	<p>E' rivolto ad 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.</p>

<p><i>Organizzazione del servizio</i></p>	<p>Il servizio (percorso casa/scuola e scuola/casa) viene erogato sulla base dell'articolazione settimanale del tempo scuola di ogni singola Istituzione Scolastica, rispettandone gli orari di entrata e di uscita che ordinariamente oscillano tra le ore 8,00 e le ore 8,30 e le ore 13,00 e le ore 14,15 e/o tra le ore 16,00 e le ore 17,00 circa.</p> <p>Lungo ogni singolo percorso viene rispettata una distanza tra una fermata e l'altra non inferiore a metri 250, con possibilità di deroga solo per ragioni connesse alla sicurezza della viabilità.</p> <p>I conducenti degli automezzi non hanno facoltà di cambiare percorso o fermate, anche su richiesta dei genitori; eventuali proposte di modifica vanno inoltrate all'Ufficio comunale competente.</p> <p>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.</p> <p>Gli alunni vengono accolti presso le fermate convenute e trasportati presso la sede scolastica e viceversa.</p> <p>Sugli autobus possono viaggiare solo coloro i quali sono in possesso di regolare tesserino di riconoscimento rilasciato dall'Amministrazione Comunale.</p> <p>Gli alunni trasportati sono assicurati a cura della Ditta appaltatrice per i danni che a questi possano derivare durante il trasporto o nelle fasi di salita e discesa dal mezzo.</p> <p>Comportamenti inadeguati da parte dell'utenza, se gravi o reiterati, possono comportare l'esclusione dal servizio.</p> <p>Il compito di accompagnare e ricevere i minori alla fermata del pullman spetta alla famiglia ed alla scuola.</p> <p>Qualora alla fermata non sia presente né un genitore né alcun adulto autorizzato o delegato all'accoglienza del minore, quest'ultimo sarà trattenuto a bordo e la famiglia verrà contattata telefonicamente per prendere gli accordi più opportuni; in caso di irreperibilità ai recapiti telefonici, il minore sarà accompagnato presso il Comando di Polizia Municipale.</p> <p>In caso di eventi eccezionali ed imprevedibili, quali calamità naturali o condizioni meteorologiche avverse, il servizio può essere sospeso.</p> <p>Nel corso dell'anno scolastico è possibile, per particolari esigenze delle Istituzioni Scolastiche, che vengano modificati giorni ed orari di espletamento del servizio.</p>
<p><i>Modalità di diffusione e di accesso</i></p>	<p>L'utenza viene informata, attraverso le Istituzioni Scolastiche, dell'articolazione del trasporto predisposto.</p> <p>La domanda di iscrizione al servizio deve essere presentata entro il 30 giugno dell'anno precedente all'anno scolastico di riferimento, presso l'Istituzione Scolastica di appartenenza, attraverso l'apposito modulo (rinvenibile presso la segreteria del medesimo Istituto e sul sito www.comune.catania.it)</p>

	<p>sottoscritto da uno dei genitori o da chi ne ha l'affidamento.</p> <p>Oltre tale termine, le domande potranno essere accolte soltanto se giustificate da cambi di residenza e non comportino riorganizzazione del servizio.</p> <p>Qualora il numero delle domande di iscrizione dovesse superare la capienza dei pullman disponibili in base alle risorse dedicate all'erogazione del servizio, si attribuisce alle domande la priorità secondo l'ordine cronologico di presentazione.</p> <p>L'accettazione della domanda è subordinata alla verifica dei seguenti requisiti richiesti per accedere al servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • residenza nel Comune di Catania • frequenza della scuola più vicina alla propria abitazione • percorrenza casa/scuola e scuola/casa superiore a 3 Km <p>L'iscrizione deve essere presentata annualmente e non dà automatico diritto alla fruizione dello stesso negli anni scolastici successivi.</p> <p>La sottoscrizione della domanda implica l'accettazione dei criteri organizzativo/gestionali del servizio stabiliti dall'Amministrazione Comunale.</p>
<i>Tempi di realizzazione</i>	Intero anno scolastico, secondo il calendario annualmente approvato dalla Regione Sicilia e sulla base del calendario delle attività didattiche deliberato da ciascuna Istituzione Scolastica e della relativa articolazione settimanale del tempo scuola.
<i>Costo</i>	Gratuito
<i>Personale Impegnato</i>	<p>-Funzionario responsabile</p> <p>-Personale amministrativo</p> <p>-Personale esterno appartenente alla Ditta appaltatrice (Conducenti dei mezzi e personale ausiliario)</p>
<i>Valutazione della qualità percepita</i>	La misurazione dell'efficacia del servizio prevede la periodica somministrazione di questionari i cui risultati costituiscono una base di miglioramento dell'offerta.
<i>Reclami</i>	Segnalazione alla Direzione Pubblica Istruzione – P.O. “Scuola dell’Obbligo e Attività Parascolastiche”

STANDARD DI QUALITA'		
FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA' PERSEGUITO
Informazione	L'Ufficio competente assicura l'informazione sull'effettuazione del servizio e la relativa modulistica attraverso circolari inviate a tutte le scuole entro la seconda decade del mese di maggio.	Rispetto dei tempi previsti
Puntualità	Osservanza orari di arrivo e partenza	Ritardi non superiori ai 5 minuti rispetto all'orario di inizio e termine lezione
Regolarità del servizio	Continuità delle corse effettuate	Rapporto del 100% di: corse effettuate/n. corse programmate (fatti salvi eventi di forza maggiore)
Aspetti relazionali del personale addetto al servizio	Comportamento del personale improntato a gentilezza, cortesia e disponibilità	Assenza di reclami
Sicurezza	A tutela della sicurezza dei minori, in ogni automezzo è prevista la presenza di un accompagnatore	100% delle corse
Pulizia dei mezzi	Pulizia giornaliera	100% dei mezzi
Pronto intervento in caso di guasto del mezzo	Sostituzione del veicolo guasto con altro veicolo autorizzato avente analoghe caratteristiche	Tempo massimo di sostituzione: entro 30 minuti dal guasto
Monitoraggio corretto ed espletamento del servizio	Sopralluoghi effettuati da nuclei ispettivi: almeno n. 1 sopralluogo al mese per ogni Istituto Scolastico che usufruisce del servizio (fatti salvi i periodi di sospensione dell'attività didattica)	Rispetto degli standard definiti
Valutazione della qualità percepita del servizio	Somministrazione di questionari di gradimento alle Istituzioni scolastiche.	Giudizio complessivo soddisfacente e molto soddisfacente superiore al 75%

Ufficio: P.O. PARI OPPORTUNITA' E ONERI LEGALI:Funzionato responsabile: **Dr.ssa Grazia Scalia****Sede:** Via Leucatia 70 - Catania - tel. 095 7424036 – e mail grazia.scalia@comune.catania.it**Attività:**

- Erogazione di servizi e attività di supporto alle scuole cittadine in applicazione alla L. 23/96;
- 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. 517/77)
- Promozione di pari opportunità;

Il Servizio in numeri: - 32 Istituzioni Scolastiche per un totale di 114 plessi con una popolazione scolastica pari a 31.041 alunni relativa all'anno scolastico 2016/2017.

28 le scuole richiedenti il servizio di Refezione Scolastica per un totale di 164.000 pasti erogati al 30 novembre 2017.

43 le convenzioni sottoscritte, nell'anno 2017, con soggetti terzi (associazioni, cooperative, ecc.);

Gli standard offerti:**Accessibilità:** costante nell'arco dell'anno;**Tempi di erogazione dei servizi :**

- n. q. per gli oneri derivanti dalla L. 23/96.
- 7 giorni per la concessione di utilizzo dei locali scolastici
- 24 ore per il servizio di refezione;

Modalità di verifica degli standard: monitoraggio costante della attività anche attraverso sopralluoghi mirati;**Rilevazione periodica di customer satisfaction:**

Ultima rilevazione effettuata al 31 dicembre 2016 attraverso schede di monitoraggio somministrate alle scuole circa il servizio di refezione scolastica. Giudizio rilevato "ottimo".

SCHEDE DEI SERVIZI

SERVIZI	SERVIZI EDUCATIVI		
<i>Descrizione</i>	<p>Il Comune si prefigge di esercitare un ruolo attivo nella Politica Scolastica riconoscendosi interessato alla crescita civile e culturale delle giovani generazioni e promuove tutte quelle iniziative atte alla formazione di coscienza civica del cittadino...".</p> <p>Cfr "Statuto Comune di Catania – Titolo 1 – Principi - Art. 6.8"</p> <p>Sul territorio cittadino insistono, complessivamente, n. 4 Circoli Didattici, n. 3 Scuole Secondarie di Primo Grado, n. 25 Istituti Comprensivi, n. 2 Istituti Omnicomprensivi, n. 1 CPIA.</p> <p>L'obbligo di istruzione può essere assolto:</p> <ul style="list-style-type: none"> -nelle scuole statali e paritarie; -nelle strutture accreditate dalle Regioni per la formazione professionale; -attraverso l'istruzione parentale. 		
<i>ELENCO SCUOLE PUBBLICHE CITTADINE</i>	Scuola	Sede centrale e plessi	Tel.
	C.D. De Amicis	Via E. D'Angiò Via Merlino, 26 Via Merlino, 30	095.431980 095.362536 095.355311
	C.D. Rapisardi	Via Aosta, 31	095.7160400

C.D. Verga	Via Leopardi, 89 Viale A. De Gasperi, 193	095.387210 095.497477
Scuola Sec.di 1° Grado "D. Alighieri"	Via Cagliari, 59	095.438306
Scuola Sec.di 1° Grado "Q. Maiorana"	Via Beccaria, 87	095.448275
Istituto Comprensivo "C. Battisti"	Via S. Maria delle Salette, 76 Via Concordia, 139 Via Plebiscito, 380	095.341340 095.348772 095.346690
Istituto Comprensivo "V. Brancati"	Viale San Teodoro, 2 Stradale Cravone Viale B. Pecorino	095.457478 095.203681 095.203240
Istituto Comprensivo "I. Calvino"	Via Brindisi,11 Via Quartararo, 17/19 Via Laurana, 43 Via Ferro fabiano, 72 Via Leucatia, 141 Via Leucatia, 105d	095.333560 095.330584 095.411025 095.531602 095.336350 095.339585
Istituto Comprensivo "Campanella-Sturzo"	Viale Bummacaro, 8 Viale Bummacaro, 13/A Viale Bummacaro, 13/B Viale Bummacaro, 13/D Viale Castagnola, 15	095.575046 095.577105 095.7181147
Istituto Comprensivo "G. Carducci - Pizzigoni"	Via Suor Maria Mazzarello, 35	095.448160
Istituto Comprensivo "Cavour"	Via Carbone, 6 Via Pantano, 49	095.310480 095.325201
Istituto Comprensivo "Coppola"	Via Medaglie d'Oro, 25 Via Amm. Caracciolo, 114 Via Zammataro,22 Via Acquicella, 62	095.350272 095.356460 095.451522 095.454307
Istituto Comprensivo "Deledda"	Piazza Montessori	095.360913
Istituto Comprensivo "De Roberto"	Via Confalonieri Via S.M.Castaldi,55 Via maratona,2 Via Dell'Atleta, 17 Via Torresino, 13 Via Martelli, 12	095.350144 095.350600 095.365460 095.360190 095.7312343 095.356676
Istituto Comprensivo "Giuffrida"	Viale Africa, 198 Via Salemi, 27	095.7465996 095.535527
Istituto Comprensivo "Diaz-Manzoni"	Via Basile, 28 Via Macallè, 19 Via S. Maddalena, 39 Via Plebiscito, 784	095.326681 095.317294 095.317301 095.322402
Istituto Comprensivo "Dusmet-Doria"	Viale Castagnola,13 Via degli Agrumi, 54	095.571356 095.574640

	Via Concordia, 75 Via case Sante	095.345088 095.347345
Istituto Comprensivo "Fontanarossa"	Via Fontanarossa, 9 Vill.S.M.Goretti, 1 Vill.S.M.Goretti, 2 Viale Monada,13 Viale Castagnola,2 Viale castagnola, 7 Viale Bummacaro, 13b C.da Primosole	095.340566 095.341097 095.346281 095.571347 095.578426 095.571424 095.578677 095.295119
Istituto Comprensivo "G. Malerba"	Via Didatella Piazza Pergolesi Via Duca degli Abruzzi, 49 Via Velletri, 28 Via Messina, 438 Via de Caro, 85 Via Anfuso, 33	095.383854 095.377064 095.370026 095.492717 095.491567 095.7126877
Istituto Comprensivo "Montessori- Mascagni"	Via Di Gregorio,22 Via IV Novembre Via della Bainsizza,1 Via Di Gregorio, 26	095.201922 095.202671 095.209931 095.450271
Istituto Comprensivo "Padre Santo Di Guardo/Quasimodo"	Via S. Vitale, 22 Via San Matteo Via D'Agata, 16	095.7440026 095.7440026 095.421938
Istituto Comprensivo "Parini"	Via Quasimodo,3 Via della Scogliera, 14 Via Pernet, 93	095.497892 095.491594 095.491127
Istituto Comprensivo "Petrarca"	Via Gioviale,11 Via Gioviale, 4 Via Pantelleria Viale B. Croce, 10	095.7141765 095.7144437 095.514468 095.7143324
Istituto Comprensivo "San Giorgio"	Stradale San Giorgio,29 Viale Biagio Pecorino	095.570330 33514800246
Istituto Comprensivo "San Giovanni Bosco"	Via leotta, 13 Via della Cernaia	095.209577 095.451723
Istituto Comprensivo "Sauro-Giovanni XXIII"	Via D. Chiesa, 5 Via Tasso, 3 Via Liroy Via Tasso, 1 Via Tasso,2	095.354535 095.483206 095.365637 095.451777 095.475037
Istituto Comprensivo "Tempesta"	Via Gramignani, 97/b Via Plaia, 193 Via San Giuseppe la rena, 27	095.345083 095.347694 095.347694
Istituto Comprensivo "Vespucci/Capuana Pirandello"	Via Zappalà Gemelli,3 Via de Nicola, 1 Via Etna, 133	095.345181 095.532450 095.327681
Istituto Comprensivo "Vittorino da Feltre"	Via Durante,13 Via Fontana, 7	095.471061 095.481445

	Via Raccuglia, 5 Via Vigo, 1 Via Pavarotti	095.474274 095.475059 095.477483
Istituto Comprensivo "XX Settembre"	Via Signorelli,1	095.434114
Istituto Omnicomprendivo "Musco"	Viale da Verrazzano, 101 Viale Castagnola,6 Via dell'Agave, 50	095.575577 3488734375 095.208475
Istituto Omnicomprendivo "Pestalozzi"	Vill. Sant'Agata zona A Vill. Sant'Agata zona B Viale Nitta,11 Viale Nitta s.n.	095.454566 095.456119 095.575329 095.575417
CPIA Catania 1*	Via Velletri	3336656662

SERVIZIO	ATTIVITA' DI SUPPORTO ALLE SCUOLE DELL'OBBLIGO
<i>Descrizione</i>	In applicazione all'art. 3 comma 2 della L. n. 23 dell'11/01/1996 e dal parere del Consiglio di Stato n. 1784/96 del 25/09/96, l'Ufficio Oneri Legali, provvede a quanto necessario per il normale funzionamento delle scuole pubbliche dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado presenti sul territorio: assegnazione/individuazione edifici scolastici, fornitura arredi scolastici, finanziamenti per piccola manutenzione compresa la manutenzione del verde, l'acquisto di registri e stampati, sussidi e ausili didattici.
<i>Finalità</i>	supportare le istituzioni scolastiche
<i>Destinatari</i>	Scuole pubbliche dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado presenti sul territorio.
<i>Modalità di diffusione e di accesso e di erogazione</i>	Compilazione e inoltro scheda statistica a firma del dirigente scolastico. Previa acquisizione dati di ciascuna istituzione scolastica distinti per ordine di istruzione (n° alunni, n° classi, ecc.) e secondo disponibilità di bilancio.
<i>Tempi di realizzazione</i>	Erogazione semestrale
<i>Costo</i>	Gratuito per gli utenti – Risorse secondo stanziamenti negli appositi capitoli di bilancio
<i>Personale Impegnato</i>	n. 1Funzionario Responsabile, n. 1 collaboratore amministrativo informatico, n. 1 esecutore amministrativ
<i>Valutazione della qualità percepita</i>	Ottima
<i>Reclami</i>	Segnalazione alla Direzione Pubblica Istruzione – P.O. “ PARI OPPORTUNITA'/ONERI LEGALI ”

	MINORI CON DISABILITÀ
<i>Descrizione</i>	<p>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.</p> <p>Tutti 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 sicuramente assicurato da personale idoneo ma anche da supporti ed ausili che rendano agevole la loro permanenza all'interno dei locali scolastici.</p> <p>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.</p>
<i>Finalità</i>	Assicurare il diritto allo studio a minori con disabilità iscritti e frequentanti le scuole dell'obbligo cittadine
<i>Destinatari</i>	minori con disabilità iscritti e frequentanti le scuole dell'obbligo cittadine
<i>Modalità di diffusione e di accesso e di erogazione</i>	- Richiesta del Dirigente Scolastico corredata di pertinente certificazione rilasciata dalla competente ASP.
<i>Tempi di realizzazione</i>	Giorni 20 dall'inoltro della richiesta
<i>Costo</i>	Gratuito per gli utenti – Risorse secondo stanziamenti negli appositi capitoli di bilancio
<i>Personale Impegnato</i>	n. 1 Funzionario Responsabile, n. 1 collaboratore amministrativo informatico, n. 1 esecutore amministrativo
<i>Reclami</i>	Segnalazione alla Direzione Pubblica Istruzione – P.O. "OPPORTUNITA'/ONERI LEGALI "

SERVIZIO	UTILIZZO LOCALI SCOLASTICI DA PARTE DI SOGGETTI TERZI
<i>Descrizione</i>	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.
<i>Finalità e normativa di riferimento</i>	<p>Promuovere una "Scuola Aperta"</p> <p>Riferimenti normativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Legge 4 agosto 1977, n. 517 • Decreto Legislativo 16 aprile 1994, n.297 - T • Direttiva 3 aprile 1996, n. 133 del Ministro della P.I.; • Decreto del Presidente della Repubblica 10 ottobre 1996, n. 567, integrato e modificato dal D.P.R. n. 156 del 9 aprile 1999, (in GU 5 novembre 1999, n. 259) • Decreto del Presidente della Repubblica 8 marzo 1999, n. 275 (in SO 152/L della GU 10 agosto 1999, n. 186) - • Decreto Interministeriale n. 44 del 01/02/2001- art.33 comma 2 lettera c) e art.50 • “Scuola Partecipata”, Regolamento comunale per la valorizzazione dei locali e delle attrezzature degli istituti scolastici di proprietà comunale adottato con Delibera Consiliare n. 26 del 22/06/2016 (www.comune.catania.it al link Regolamenti)
<i>Destinatari e soggetti richiedenti</i>	Associazioni ed enti che abbiano per fini istituzionali la promozione sportiva, culturale, sociale e civile. Alunni, genitori, residenti della circoscrizione
<i>Modalità di concessione</i>	L'Istituzione Scolastica trasmette alla Direzione Pubblica Istruzione – Sport-Pari Opportunità, il parere formulato dal Consiglio di Circolo o di Istituto (art. 33 c. 2 del D.I. n. 44/01e dell'art.33, c.2 – lett. C – del D.A. n. 895 del 31/12/01) in merito all'istanza del soggetto richiedente. La Direzione Pubblica Istruzione, 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 nei termini deliberati dalla Giunta Municipale.

	In atto, di concerto con la Direzione Patrimonio, si sta procedendo ad una rimodulazione dei canoni nel rispetto delle norme e dati Istat vigenti. E' prevista la concessione di locali e attrezzature scolastiche, a titolo gratuito, per attività istituzionali e/o rientranti nel Piano dell'Offerta Formativa della singola scuola e destinate esclusivamente agli alunni delle scuole e alle loro famiglie.		
<i>Modalità di diffusione e di accesso e di erogazione</i>	I soggetti richiedenti inoltrano la richiesta di concessione in uso dei locali scolastici al Comune di Catania – Direzione Pubblica Istruzione/Sport/Pari Opportunità – 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"> • copia autenticata dello statuto dal quale si evincano le finalità di cui al precedente art. 2 e il legale rappresentante; • dichiarazione di assunzione di tutti gli obblighi e oneri di cui all' art. 7 del vigente Regolamento; • la dichiarazione di accettazione integrale e senza alcuna riserva del presente Regolamento. 		
<i>Tempi di rilascio concessione</i>	Dalla presentazione dell'istanza e successiva acquisizione del parere formulato dall'organo scolastico, entro giorni 10.		
<i>Costo</i>	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 2ore	30,00 ogni 2 ore e a scaglioni successivi di 2ore
	Spazi Esterni	N.C	N.C
	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%		
	<i>Personale Impegnato</i>	n. 1 Funzionario Responsabile, n. 1 collaboratore amministrativo informatico, n. 1 esecutore amministrativo.	
<i>Valutazione della qualità percepita</i>	Ottima		
<i>Reclami</i>	Segnalazione alla Direzione Pubblica Istruzione – P.O. “ PARI OPPORTUNITA'/ONERI LEGALI ”		

SERVIZIO	REFEZIONE SCOLASTICA
<i>Descrizione</i>	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.
<i>Finalità e normativa di riferimento</i>	- Legge n°1 del 02/01/1979 - Regolamento Comunale Funzionamento Refezione Scolastica (www.comune.catania.it al link Regolamenti)
<i>Destinatari e soggetti richiedenti</i> SCUOLE PARTECIPANTI	Alunni della scuola dell'infanzia comunale, alunni delle scuole pubbliche site sul territorio di Catania (infanzia, primaria, secondaria di primo grado <i>Circoli Didattici:</i> De Amicis, Verga <i>Istituti Comprensivi:</i> Battisti, Brancati, Coppola, Italo Calvino, Campanella-Sturzo, Deledda, De Roberto, Diaz/Manzoni, Dusmet, Fontanarossa, Giuffrida, Malerba, Montessori Mascagni, P.S. Di Guardo-Quasimodo, Petrarca, San Giorgio, San Giovanni Bosco, XX Settembre, Sauro-Giovanni XXIII, Tempesta, Vespucci-Capuana-Pirandello,I.C., Vittorino Da Feltre <i>Istituti Omnicomprensivi:</i> Musco, Pestalozzi
<i>Modalità di concessione</i>	La refezione Scolastica è un servizio a domanda individuale (decreto-legge 28 febbraio 1983, n. 55 , convertito, con modificazioni, nella legge 26 aprile 1983, n. 131) e prevede il pagamento di una quota a carico dell'utente secondo la propria fascia di reddito rilevabile dall'ISEE: da € 0,00 a € 3.000,00 = € 0,50 a pasto da € 3.001,00 a € 6.000,00 = € 0,90 a pasto da € 6.001,00 a € 10.000,00 = € 1,30 a pasto da € 10.001,00 a € 12.000,00 = € 1,70 a pasto da € 12.001,00 a € 15.000,00 = € 2,00 a pasto oltre € 15.000,00 = € 2,30 a pasto residenti fuori comune = € 3,56 a pasto
<i>Modalità di diffusione e di accesso e di erogazione</i>	La domanda di iscrizione, scaricabile dal sito http://www.comune.catania.it/il-comune/uffici/istruzione/refezione/ , corredata della documentazione richiesta va presentata all'Ufficio Refezione Scolastica della Direzione Pubblica Istruzione - Sport-Pari Opportunità. Lo stesso Ufficio, previo pagamento del corrispondente ticket sul c/c n. 15856958 intestato a Comune di Catania – Servizio di Refezione Scolastica, provvederà ad erogare i buoni pasto. L'Amministrazione Comunale stabilisce annualmente la durata del servizio in base al calendario scolastico.
<i>Tempi di rilascio concessione</i>	Dalla presentazione dell'istanza e successiva acquisizione del parere formulato dall'organo scolastico, entro giorni 10.

<i>Costo</i>	Pagamento ticket per gli utenti – Risorse secondo stanziamenti negli appositi capitoli di bilancio.
<i>Personale Impegnato</i>	n. 1 Funzionario Responsabile, n. 2 esecutori amministrativi, n. 6 istruttori amministrativi.
<i>Standard di qualità Valutazione della qualità percepita</i>	<p>Al fine di consentire che i bambini possano consumare pasti nutrizionalmente sani ed equilibrati il Comune ha richiesto al SIAN l'elaborazione di tabelle dietetiche.</p> <p>Il SIAN ha curato specifiche tabelle per collettività articolate su quattro settimane e due stagionalità, distinte per fascia di età, come previsto dai LARN (Livelli di Assunzione Giornalieri Raccomandati di Nutrienti per la Popolazione Italiana) e dalle Linee di Indirizzo Nazionale per la Ristorazione Scolastica (Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n.134 del 11/6/2010). Analogamente il SIAN ha approntato, su richiesta del Comune, oltre a menù standard, menù rispondenti a particolari patologie e/o religioni e regimi alimentari. Per quanto concerne i prodotti, la Ditta fornitrice si attiene al Merceologico di Riferimento per la Ristorazione Scolastica, pubblicato con Decreto 22 dicembre 2009 (GURS 19 febbraio 2010) nonché al Capitolato di gara.</p>
<i>ORGANI DI CONTROLLO</i>	<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, viene istituita, in ogni scuola, la Commissione Mensa (C.M.) composta da:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il dirigente scolastico o suo delegato con funzione di presidente - rappresentanti dei docenti - un rappresentante dell'amministrazione comunale - un rappresentante della ditta di ristorazione - genitori di utenti del servizio di refezione scolastica (in numero proporzionale al numero di utenti) - un rappresentante degli studenti per le scuole secondarie di primo grado. <p><u>COMMISSIONE DI GARANZIA</u> ha durata annuale e si rinnova tacitamente in assenza di ulteriore successiva nomina. (vedi Regolamento)</p> <p>http://www.comune.catania.it/il-comune/uffici/istruzione/ refezione/.</p> <p><u>VISITE ISPETTIVE</u> - Con atto di Giunta Municipale n. 146 del 20/09/2016 l'Amministrazione approvava l'istituzione di nuclei ispettivi con la funzione di monitorare, tra l'altro, l'andamento del Servizio di Refezione Scolastica. Con cadenza settimanale vengono, pertanto, eseguite delle visite ispettive, a campione e senza alcun preavviso, nelle scuole partecipanti alla refezione in orario corrispondente alla consegna e alla distribuzione dei pasti.</p>
<i>CUSTOMER SATISFACTION</i>	Il gradimento del servizio erogato e/o eventuali reclami vengono rilevati attraverso una scheda di monitoraggio inoltrata mensilmente dalle scuole e, giornalmente, dal contatto con i

	genitori che contestualmente al ritiro dei buoni mensa rappresentano eventuali criticità del servizio che, nel suo complesso, appare pienamente rispondente alle aspettative degli utenti.
<i>Reclami</i>	Segnalazione alla Direzione Pubblica Istruzione – P.O. “ PARI OPPORTUNITA'/ONERI LEGALI ”

SERVIZIO	PARI OPPORTUNITÀ
<i>Descrizione</i>	Non a caso incardinato nella Direzione che contestualmente si occupa di scuole e sport, l'Ufficio Pari Opportunità assume posizione interlocutoria con il mondo della scuola, con il territorio, con l'Associazionismo presente e operante a vario titolo sul tessuto sociale catanese. Le iniziative, promosse inizialmente per l'affermazione del ruolo della donna nella società talvolta esageratamente a “misura d'uomo”, assumono oggi connotazione diversa perché diverso è il contesto entro il quale uomini, donne, bambini si confrontano. Perché Pari Opportunità non è solo donna. Pari Opportunità è integrazione, diversità, affermazione di diritti per tutti i cittadini. Le azioni, quindi, si concentrano sui temi dell'accoglienza, della differenza di genere, di cultura, sulla valorizzazione dell'altro.
<i>Finalità</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Consolidare processi di comunicazione e costruzione della rete di realtà cittadine operanti su temi di pari opportunità - Favorire e sostenere l'apertura di sportelli dedicati a donne e uomini maltrattati - incentivare interventi mirati alla conciliazione dei tempi di cura e di lavoro - sviluppare nelle scuole cittadine, di concerto con il personale docente, tematiche tendenti a far riflettere sulle discriminazioni, sulla violenza, sui fenomeni del bullismo e, in generale, su tutti quegli atteggiamenti aggressivi causa di malessere e di mancato inserimento nel tessuto scolastico e sociale.
<i>Destinatari</i>	Uomini, donne, bambini, anziani. Catanesi e non.
<i>Norma di riferimento</i>	1) Legge 10 aprile 1991, n.125 "Azione positive per la realizzazione della parità uomo-donna nel lavoro" e successive modificazioni ed integrazioni.
<i>Attività in itinere</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Apertura Sportello Antiviolenza a cura dell'Associazione Tamaia - Sottoscrizione Protocollo di Intenti con l'Ass. ne Galatea - Progetto “Pari Opportunità secondo me...” rivolto agli alunni di secondo ciclo della scuola primaria e agli alunni della scuola secondaria di primo grado.

<i>Costo</i>	Gratuito per gli utenti – Risorse secondo stanziamenti negli appositi capitoli di bilancio
<i>Personale Impegnato</i>	n. 1 Funzionario Responsabile, n. 1 collaboratore amministrativo informatico, n. 1 esecutore amministrativo
<i>Standard di qualità Valutazione della qualità percepita</i>	Gradimento delle iniziative manifestato dai soggetti coinvolti
<i>Reclami</i>	Segnalazione alla Direzione Pubblica Istruzione – P.O. “ PARI OPPORTUNITA'/ONERI LEGALI ”

Ufficio: Prevenzione ed Educazione alla Salute

Funzionato responsabile: Dr.ssa **Margherita Matalone**

Sede: Via Leucatia 70 - Catania - Piano terra stanza n. 3 - tel. 095 7424040/457/9

e mail: margheritamatalone@comune.catania.it

Attività: Promozione del benessere e Educazione alla Salute, attraverso azioni progettuali;

Il Servizio in numeri: Le attività coinvolgono circa 10.256 studenti nell'anno scolastico;

Gli standard offerti: Grazie alla interistituzionalità dell'offerta , gli Standards sono alti;

Accessibilità: Immediata;

Supporto: Multimediale e cartaceo;

Tempi di erogazione dei servizi: Anno scolastico;

Modalità di verifica degli standard: Osservazione partecipante e Questionari di gradimento;

Rilevazione periodica di customer satisfaction: Durante l'anno scolastico.

Ultima rilevazione effettuata al 20 dicembre 2017 - distribuiti questionari ; restituiti compilati dagli utenti n 3.079; Rilevazione gradimento 100% sulle schede pervenute = "Alto" ;

SCHEDA DEL SERVIZIO

SERVIZIO	UFFICIO PREVENZIONE EDUCAZIONE ALLA SALUTE
<i>Descrizione e principali caratteristiche del servizio</i>	<p><i>L'ufficio Prevenzione ed Educazione alla Salute promuove l'agio scolastico contribuendo a migliorare la qualità della vita degli studenti nella scuola. La scuola contribuendo al processo di socializzazione , ha una funzione strategica poiché l'esperienza scolastica costruisce e modella l'identità in quanto Agenzia di Socializzazione primaria. 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 , realizziamo le seguenti Azioni Progettuali:</i></p> <p><i>Educazione Alimentare, Stili di Vita e Dipendenze</i></p> <p><i>Centro di Comunicazione e di Ascolto</i></p> <p><i>Educazione alla Salute Orale .</i></p> <p><i>Potenziamento Competenze Scientifiche – Area della Genetica e delle Malattie Genetiche</i></p> <p><i>Informazione e Prevenzione del Melanoma Cutaneo</i></p> <p><i>Prevenzione ed informazione sulle Alterazioni Posturali e Podaliche in età evolutiva</i></p> <p><i>Iniziative formative sul Diabete di Tipo 1 per Docenti</i></p> <p><i>Iniziative divulgative per la Settimana Mondiale della Tiroide</i></p> <p><i>Le Azioni Progettuali nascono da una reale ricognizione delle risorse del territorio e dei bisogni dell'utente ,sono a costo zero sia per l'Amministrazione che per l'Utente finale .</i></p> <p><i>Alcune attività sono gestite dal personale dell'Ufficio Prevenzione ed Educazione alla Salute , altre in sinergia con singoli Professionisti e/o Rappresentanti di Enti pubblici e privati</i></p>

<i>Destinatari e tipologia di utenza</i>	Le attività erogate dall'Ufficio Prevenzione ed Educazione alla Salute sono rivolte principalmente agli studenti , alle famiglie e ai Docenti .
<i>Modalità di accesso, di erogazione e di continuità del servizio</i>	Le Istituzioni Scolastiche tramite i Dirigenti Scolastici e i Referenti di Educazione alla Salute , sono invitati a fine a. s. alla condivisione della Programmazione delle Attività e alla adesione alle iniziative proposte. Nella stessa occasione viene altresì richiesta una valutazione delle Attività realizzate nell'anno scolastico. 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 .
<i>Documentazione necessaria</i>	Come da schede di adesione.
<i>Modulistica</i>	Schede di adesione da parte delle Istituzioni Scolastiche.
<i>Tempi di attività</i>	Le attività si svolgono i durante l'anno scolastico
<i>Costo</i>	Nessuno
<i>Verifiche</i>	Al fine di migliorare le attività e semplificare i processi di erogazione dei servizi, abbiamo costruito un Modello di Gestione per la qualità , cercando di migliorare la nostra immagine e il rapporto con gli utenti . A tal fine viene considerato il numero dei partecipanti al Progetto e misurato l'accoglienza e il gradimento dei Servizi con Questionari , osservazione partecipante e focus-group Il monitoraggio delle attività verrà effettuato sia in itinere che a fine a.s.
<i>Normativa di riferimento</i>	I servizi sono regolamentati da : Direttiva Ministeriale del 26/11/1998 N .463 “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 .L.R. Sicilia N.6 del 24/02/2000 “ Provvedimenti per l’ Autonomia delle Istituzioni Scolastiche Statali e delle Istituzioni Scolastiche Regionali . L.N 328 dell ‘08/11/2000 Legge quadro per la realizzazione del Sistema Integrato di interventi e Servizi Sociali. L. 13/07/2015 N. 107 “ Riforma del Sistema Nazionale di Istruzione e Formazione e Delega per il riordino delle disposizioni legislative vigenti.

Ufficio: Buoni Libro/Borse di Studio

Funzionario responsabile: **Dr.ssa Angela Bono**

Sede: Via Leucatia 70 - Catania - tel. 095 7424034 - 095/7424042

e mail: angela.bono@comune.catania.it

Attività :

Contributi regolamentati dal diritto allo studio e all'istruzione, per acquisto di libri di testo agli alunni delle scuole statali e paritarie, secondarie di 1° grado (L.R. 68/76), o per fornitura gratuita e semigratuita di libri di testo agli alunni delle scuole statali e paritarie, secondarie di primo e secondo grado (L. 448/98), o per assegnazione di Borse di Studio alle famiglie degli alunni delle scuole statali e paritarie, primarie e secondarie di primo grado (L. 62/00).

Il Servizio in numeri: alunni al 20/12/2017

- Buoni Libro L.R. 68/76 → n° 9.576
- Buoni Libro L. 448/98 → n° 2.313
- Borse di Studio L.62/00 → n° 4.120

Gli standard offerti: come da tabelle.

SCHEDE SERVIZI OFFERTI

SERVIZIO	BUONI LIBRO L.R. 07/05/1976 , N° 68
<i>Descrizione</i>	La Regione siciliana concede a tutti gli alunni delle scuole secondarie di primo grado, statali ed autorizzate a rilasciare titoli di studio riconosciuti dallo Stato, un contributo per l'acquisto di libri di testo, dell'ammontare rispettivamente di € 61,97 per gli alunni che frequentano la prima classe e di € 41,32 per quelli che frequentano la seconda e la terza classe. La Direzione Pubblica Istruzione cura la stampa dei Buoni Libro e provvede a dotarne i singoli Istituti scolastici, sulla base di elenchi attestanti la frequenza scolastica degli alunni.
<i>Destinatari</i>	Tutti gli alunni iscritti, residenti nel Comune di Catania, frequentanti le scuole secondarie di primo grado, statali e paritarie, ubicate anche fuori dal territorio comunale.
<i>Modalità di accesso</i>	Il contributo viene erogato dal Comune di Catania – Direzione Pubblica Istruzione, mediante la consegna al Dirigente scolastico del Buono Libro, intestato all'alunno beneficiario. Il Buono Libro viene rilasciato a chi ne esercita la patria potestà o al rappresentante legale, ed è fruibile in qualunque libreria.
<i>Documentazione necessaria</i>	Con apposita Circolare comunale, inviata ai Dirigenti scolastici delle scuole secondarie di primo grado, statali e paritarie di Catania e ubicate fuori dal territorio comunale, vengono richiesti il numero e i nominativi degli alunni iscritti per l'anno scolastico in corso.
<i>Tempi di rilascio</i>	Il titolare o il gestore della libreria, dopo avere eseguito la prestazione richiesta, trasmette, entro il termine fissato nella cedola

	libreria, i Buoni Libri alla Direzione Pubblica Istruzione, che ne effettuerà il relativo rimborso.
<i>Costi</i>	Le somme a copertura del servizio sono imputabili a fondi di natura comunale.

SERVIZIO	BUONI LIBRO L. 23/12/1998, N° 448 art. 27
<i>Descrizione</i>	I Comuni provvedono a garantire la fornitura gratuita e semigratuita di libri di testo, in favore degli alunni frequentanti le scuole secondarie di primo e secondo grado, in possesso dei requisiti richiesti.
<i>Destinatari</i>	Gli alunni residenti nel Comune di Catania, frequentanti le scuole secondarie di primo e secondo grado, statali e paritarie, ubicate anche fuori dal territorio comunale.
<i>Modalità di accesso</i>	<p>Il contributo viene erogato dal Comune di Catania – Direzione Pubblica Istruzione, attraverso l'accreditamento delle somme da parte della Regione Siciliana - Dipartimento dell'Istruzione e della Formazione Professionale, sulla base del numero degli alunni, appartenenti a famiglie che presentano l'attestazione ISEE pari o inferiore ad € 10.632,94.</p> <p>L'Amministrazione comunale, ai sensi dell'art. 71 e seguenti del D.P.R. 28/12/2000, n° 445, effettua idonei controlli, anche a campione, e in tutti i casi in cui sorgono fondati dubbi, sulla veridicità delle dichiarazioni sostitutive di cui agli articoli 46 e 47.</p> <p>La Direzione Pubblica Istruzione, recepisce la Circolare regionale, ne dà comunicazione ai Dirigenti scolastici, tramite circolare comunale, unitamente all'invio della relativa istanza di partecipazione.</p>
<i>Documentazione necessaria</i>	<p>L'istanza di contributo, formulata utilizzando esclusivamente il modello allegato alla Circolare regionale (dichiarazione sostitutiva di certificazione a norma del D.P.R. 445/00), dovrà essere debitamente compilata e consegnata, entro il termine fissato (a pena di esclusione), esclusivamente presso l'Istituzione Scolastica frequentata, corredando la stessa dalla seguente documentazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia del documento di riconoscimento, in corso di validità del soggetto richiedente il beneficio (genitore o avente la rappresentanza legale); • codice fiscale del soggetto richiedente.
<i>Modulistica</i>	<p>La Circolare regionale e il relativo formulario, sono fruibili cliccando sul seguente collegamento :</p> <p>http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssessoratoIstruzioneeFormazioneProfessionale/PIR_PubblicIstruzione/PIR_PubblicIstruzione_News?piref857_710</p>

	3408 857 3677398 3677398.strutsAction=%2FthematicNews.do?stepThematicNews=det_news&idNews=195557233&thematicFilter=PIR ArchivioNewsPubblcalIstruzione nella sezione "news" della pagina del Dipartimento Regionale Istruzione e Formazione Professionale e attraverso la pagina web del Comune di Catania, al seguente indirizzo: http://www.comune.catania.it/il-comune/uffici/istruzione/assistenza-scolastica/buoni-libro.aspx
<i>Tempi di rilascio</i>	<p>Il contributo all'utenza è subordinato all'erogazione dei fondi regionali (D.D.G. di approvazione piano di riparto ai Comuni), attraverso l'accreditamento degli stessi da parte dell'Amministrazione Statale. Ad avvenuto riparto, il contributo viene erogato dal Comune di Catania – Direzione Pubblica Istruzione, mediante la consegna al Dirigente scolastico di un Buono Libro, intestato all'alunno beneficiario, emesso dalla sopra citata Direzione, che ne ha precedentemente curato la stampa e la distribuzione. Il Buono Libro viene rilasciato a chi ne esercita la patria potestà o al rappresentante legale, ed è fruibile in qualunque libreria. Il titolare o il gestore della libreria, dopo avere eseguito la prestazione richiesta, trasmette, entro il termine fissato nella cedola libraria, i Buoni Libri alla Direzione Pubblica Istruzione, che ne effettuerà il relativo rimborso.</p>
<i>Costi</i>	<p>Le somme a copertura del servizio sono imputabili a fondi di natura regionale.</p>

SERVIZIO	BORSE DI STUDIO L. 10/03/2000, n° 62
<i>Descrizione</i>	<p>Assegnazione Borse di Studio alle famiglie degli alunni delle scuole primarie e secondarie di primo grado, statali e paritarie, che versano in condizioni di svantaggio economico, a sostegno delle spese sostenute per l'istruzione dei figli (L. 10/03/2000, n° 62 – D.P.C.M. 14/02/2001, n° 106).</p>
<i>Destinatari</i>	<p>Gli alunni residenti nel Comune di Catania, frequentanti le scuole primarie e secondarie di primo grado, statali e paritarie, ubicate anche fuori dal territorio comunale.</p>
<i>Modalità di accesso</i>	<p>Il contributo viene erogato dal Comune di Catania – Direzione Pubblica Istruzione, attraverso l'accreditamento delle somme da parte della Regione Siciliana - Dipartimento dell'Istruzione e della Formazione Professionale, sulla base del numero degli alunni, appartenenti a famiglie che presentano l'attestazione ISEE pari o inferiore ad € 10.632,94.</p> <p>L'Amministrazione comunale, ai sensi dell'art. 71 e seguenti del D.P.R. 28/12/2000, n° 445, effettua idonei controlli, anche a campione, e in tutti i casi in cui sorgono fondati dubbi, sulla veridicità delle dichiarazioni sostitutive di cui agli articoli 46 e 47.</p> <p>La Direzione Pubblica Istruzione, recepitata la Circolare regionale, ne dà</p>

	comunicazione ai Dirigenti scolastici, tramite circolare comunale, unitamente all'invio della relativa istanza di partecipazione.
<i>Documentazione necessaria</i>	<p>L'istanza di contributo, formulata utilizzando esclusivamente il modello allegato alla Circolare regionale (dichiarazione sostitutiva di certificazione a norma del D.P.R. 445/00), dovrà essere debitamente compilata e consegnata, entro il termine fissato nel Bando (a pena di esclusione), esclusivamente presso l'Istituzione Scolastica frequentata, corredando la stessa dalla seguente documentazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • fotocopia del documento di riconoscimento, in corso di validità del soggetto richiedente il beneficio (genitore o avente la rappresentanza legale); • codice fiscale del soggetto richiedente.
<i>Modulistica</i>	<p>La Circolare regionale con il relativo formulario sono fruibili cliccando sul seguente collegamento:</p> <p>http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssessoratoIstruzioneeFormazioneProfessionale/PIR_PubblicIstruzione/PIR_PubblicIstruzione_News?piref857_7103408_857_3677398_3677398.strutsAction=%2FthematicNews.do?stepThematicNews=det_news&idNews=195565445&thematicFilter=PIR_ArchivioNewsPubblicIstruzione nella sezione “news” della pagina del Dipartimento Regionale Istruzione e Formazione Professionale, e attraverso la pagina web del Comune di Catania, al seguente indirizzo: http://www.comune.catania.it/il-comune/uffici/istruzione/assistenza-scolastica/borse-di-studio.aspx</p>
<i>Tempi di rilascio</i>	<p>Il contributo da erogare alle famiglie è subordinato all'erogazione dei fondi da parte della Regione Siciliana - Dipartimento dell'Istruzione e della Formazione Professionale attraverso l'accreditamento degli stessi da parte dell'Amministrazione Statale. Il suddetto Dipartimento, sulla base degli elenchi elaborati dalla Direzione Pubblica Istruzione, concernenti gli aventi diritto, procede con D.D.G. alla redazione del piano di riparto ai Comuni, determinando l'importo individuale delle Borse di Studio, distinto per ogni ordine e grado di scuola. L'erogazione delle somme, viene effettuata attraverso le diverse agenzie dell'Istituto di Credito autorizzato, mediante i dati, precedentemente elaborati dall'Ufficio Borse di Studio ed inviati alla Direzione Ragioneria Generale.</p>
<i>Costi</i>	<p>Le somme a copertura del servizio sono imputabili a fondi di natura regionale.</p>

Ufficio: UFFICIO CITY LAB :

Funzionario responsabile: Dr.ssa Maria Giovanna Cuscunà

Sede: Via S. AGATA ,3 Catania - tel. 095 7425550 –mail mariagiovanna.cuscuna@comune.catania.it;

Attività: Erogazione di servizi e attività finalizzati alla riqualificazione, alla formazione e all'acquisizione di competenze da parte di giovani e meno giovani. Realizzazione di attività formativo - didattiche e iniziative socio- culturali. Il servizio, gratuito, mette a disposizione dei personal computer con collegamento veloce a internet. Il servizio consente, a chi ha poca dimestichezza con l'informatica, di imparare ad usare il pc grazie a personale esperto e a esercitarsi a navigare sul web contrastando così il divario digitale.

Il Servizio in numeri: Gli iscritti al 20/12/2017: 366- Le consultazioni al 20/12/2017: 9.706;

Gli standard offerti:

Accessibilità: tempo medio tra domanda di accesso/ erogazione materiale del servizio 6 giorni e/o tempo reale sulla base delle prenotazioni;

Supporto: presenza/affiancamento di base in palestra informatica e alfabetizzazione informatica attraverso la metodologia didattica dell'educazione tra pari (Peer to peer)

Tempi di erogazione dei servizi : massimo tre volte la settimana della durata di 1 ora per il servizio di internet point , 6 ore per ogni anno solare per palestra informatica e 16 ore complessive per interventi di alfabetizzazione informatica

Modalità di verifica degli standard: contabilizzazione presenze/tempo - numeri di accessi e ripartizione tra servizi offerti - analisi tra dati riscontrati nelle schede di riferimento e registrazione attività, sottoscritte dagli utenti, rispetto ai valori programmati.

Rilevazione periodica di customer satisfaction:

Ultima rilevazione effettuata al 20 dicembre 2017 - distribuiti 50 questionari, restituiti compilati dagli utenti n. 25. Rilevazione gradimento 100% sulle schede pervenute.

SCHEDE SERVIZI OFFERTI

SERVIZIO	UFFICIO CITY LAB - INTERNET POINT
<i>Descrizione e principali caratteristiche del servizio</i>	I Servizi permanenti dell'Ufficio sono stati inaugurati nel novembre 2011 con 2 postazioni informatiche in un'aula attrezzata di due PC con linea ADSL, nel 1° semestre 2014 è stata attivata una terza postazione e nel corso del 2016 la quarta, sempre con linea ADSL.
<i>Destinatari e tipologia di utenza</i>	Cittadini maggiorenni e minorenni
<i>Modalità di accesso, di erogazione e di continuità del servizio</i>	Presso la sede del servizio in via S. Agata 3 – Catania Il pubblico può accedere ai servizi, previa iscrizione e prenotazione, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e il giovedì pomeriggio anche dalle 15,30 alle 17,30. Per i minori di anni 18, la richiesta di accesso deve essere controfirmata da un genitore o da che ne fa le veci, per i minori di anni 14 l'accesso è permesso solo se accompagnati e guidati da un genitore o da adulto autorizzato.
<i>Documentazione necessari</i>	<ul style="list-style-type: none">• Documento di riconoscimento in corso di validità.• Se cittadino di altro paese, ove previsto, copia di regolare permesso o di altro valido titolo di soggiorno.
<i>Modulistica</i>	La modulistica comprende schede di iscrizione e un registro che contiene i dati delle consultazioni giornaliere. Disponibile presso la

	sede del Servizio.
<i>Tempi di rilascio</i>	Prenotazione in tempo reale
<i>Costo</i>	Nessuno
<i>Standard e indicatori</i>	Indicatore: "Tasso di occupazione (TO)" Indicatore: "Accesso (AC)" Standard TO: massimo 352 accessi mensili complessivi dell'ufficio; Standard 1AC: massimo 6 giorni dalla richiesta con superamento TO. Standard 2AC: tempo reale sulla base delle prenotazioni con TO Inf;
<i>Normativa di riferimento</i>	I servizi sono regolamentati da "Disposizioni di accesso ai servizi" - Determina dirigenziale n. 12/175/2011 e successive modifiche e integrazioni approvate con le determinazioni dirigenziali n°10/216 del 02/12/2014 , n°10/136 del 12/05/2016 e 10/168 del 30/05/2017 .
SERVIZIO	UFFICIO CITY LAB - PALESTRA INFORMATICA
<i>Descrizione e principali caratteristiche del servizio</i>	La <i>Palestra informatica</i> , nata per favorire il superamento del <i>digital divide</i> e per garantire pari opportunità di accesso alle nuove tecnologie a tutti i cittadini, è un servizio dedicato a tutti coloro che pur possedendo le nozioni base per l'utilizzo del PC, presentano lacune circoscritte ad alcuni argomenti e/o intendono approfondirne alcuni aspetti. Lo staff dell'Ufficio City Lab come da carichi di lavoro, affianca giornalmente gli utenti .
<i>Destinatari e tipologia di utenza</i>	Cittadini maggiorenni e minorenni.
<i>Modalità di accesso, di erogazione e di continuità del servizio</i>	Presso la sede del servizio in via S. Agata 3 – Catania Il pubblico può accedere ai servizi, previa iscrizione e prenotazione, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e il giovedì pomeriggio anche dalle 15,30 alle 17,30. Per i minori di anni 18, la richiesta di accesso deve essere controfirmata da un genitore o da chi ne fa le veci.
<i>Documentazione necessaria</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Documento di riconoscimento in corso di validità. • Se cittadino di altro paese, ove previsto, copia di regolare permesso o di altro valido titolo di soggiorno.
<i>Modulistica</i>	La modulistica comprende schede di iscrizione e un registro che contiene i dati delle consultazioni giornaliere. Disponibile presso la sede del Servizio.
<i>Tempi di rilascio</i>	Prenotazione in tempo reale.
<i>Costo</i>	Nessuno
<i>Standard e indicatori</i>	Indicatore "Tasso di occupazione e accessibilità". Standard: massimo 352 accessi mensili complessivi dell'ufficio
<i>Normativa di riferimento</i>	I servizi sono regolamentati da "Disposizioni di accesso ai servizi" - Determina dirigenziale n. 12/175/2011 e successive modifiche e integrazioni approvate con le determinazioni dirigenziali n°10/216 del 02/12/2014, n°10/136 del 12/05/2016 e <u>n°10/168 del 30/05/2017.</u>
SERVIZIO	INTERBENTENI di ALFABETIZZAZIONE INFORMATICA per la

	DIFFUSIONE della CULTURA DIGITALE
<i>Descrizione e principali caratteristiche del servizio</i>	Gli INTERVENTI DI ALFABETIZZAZIONE INFORMATICA PER LA DIFFUSIONE DELLA CULTURA DIGITALE , prevedono la realizzazione di moduli gratuiti di affiancamento rivolti a persone con nessuna conoscenze informatica, finalizzati all'apprendimento di nozioni base relative all'utilizzo del PC, del software di videoscrittura (word) e della navigazione internet. L'esperienza maturata durante l'erogazione di questo servizio, ha confermato la convinzione che acquisire competenze informatiche, imparare a comunicare in rete in modo corretto e consapevole e saper utilizzare adeguatamente i servizi offerti dalla rete, diventa un investimento concreto per il lavoro, la formazione e la vita quotidiana. Si sottolinea, inoltre che l'utente imparerà ad utilizzare anche i servizi online messi a disposizione dall'Amministrazione comunale, permettendo a tutti i cittadini di interagire al meglio con le Istituzioni.
<i>Destinatari e tipologia di utenza</i>	Cittadini maggiorenni e minorenni
<i>Modalità di accesso, di erogazione e di continuità del servizio</i>	Presso la sede del servizio in via S. Agata 3 – Catania Il pubblico può accedere ai servizi, previa iscrizione e prenotazione, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e il giovedì pomeriggio anche dalle 15,30 alle 17,30. Per i minori di anni 18, la richiesta di accesso deve essere controfirmata da un genitore o da chi ne fa le veci.
<i>Documentazione necessaria</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Documento di riconoscimento in corso di validità. • Se cittadino di altro paese, ove previsto, copia di regolare permesso o di altro valido titolo di soggiorno.
<i>Modulistica</i>	La modulistica comprende schede di iscrizione e un registro che contiene i dati delle consultazioni giornaliere. Disponibile presso la sede del Servizio.
<i>Tempi di rilascio</i>	Prenotazione in tempo reale.
<i>Standard e indicatori</i>	Indicatore: tempo massimo di accesso al servizio. Standard: entro 30 giorni dalla richiesta. Indicatore: Grado di abilità raggiunto: Standard: incremento 10% risposte questionario base
<i>Costo</i>	Nessuno
<i>Normativa di riferimento</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Provvedimento Dirigenziale n. 10/251 del 31/12/2014 • Disposizioni di accesso ai servizi” - Determina dirigenziale 12/175/2011 e successive modifiche e integrazioni approvate con le Determine dirigenziali n°10/216 del 02/12/2014 e n°10/1 del 12/05/2016 e n°10/168 del 30/05/2017.
SERVIZIO	UFFICIO CITY LAB – FRONT OFFICE
<i>Descrizione e principali caratteristiche del servizio</i>	L'attività di ACCOGLIENZA, INFORMAZIONE e SUPPORTO TRAMITE IL FRONT OFFICE rivolta all'utenza è focalizzata sulla ricezione delle prenotazioni relative ai servizi di Internet point ,di Palestra informatica e di alfabetizzazione informatica, nonché sulla divulgazione e presentazione dei servizi resi. Il personale rilascia informazioni sia in sede, sia telefonicamente, sia tramite e mail,

	sulle attività in corso e quelle in programmazione dei City Lab e su altri servizi erogati. Gestisce e aggiorna la banca dati degli utenti dei servizi (back office) Il servizio è reso direttamente dall'ente, con personale idoneo proprio .
<i>Destinatari</i>	Cittadini maggiorenni e minorenni.
<i>Modalità di accesso, di erogazione e di continuità del servizio</i>	Accesso libero presso la sede del servizio in via S. Agata 3 – Catania. Il pubblico può accedere ai servizi, previa iscrizione e prenotazione dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e il giovedì pomeriggio anche dalle 15,30 alle 17,30. Accesso telefonico ai numeri telefonici 095 7425549/50/53. Accesso per e mail all'indirizzo city.lab@comune.catania.it. Il servizio è reso in modo continuo nelle ore di apertura dedicate.
<i>Documentazione</i>	Nessuna
<i>Modulistica</i>	Disponibile presso gli sportelli - La modulistica comprende la visione delle schede di iscrizione per utenti adulti e minori, del registro che contiene i dati delle consultazioni giornaliere e delle Disposizioni di accesso ai Servizi.
<i>Tempi di accesso / rilascio</i>	Rilascio informazioni in tempo reale e per le risposte e mail, entro due giorni .
<i>Costo per gli utenti</i>	Nessuno
<i>Normativa di riferimento</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Provvedimento Dirigenziale n° 10/251 del 31/12/2014 • Disposizioni di accesso ai servizi” - Determina dirigenziale n. 12/175/2011 e successive modifiche e integrazioni approvate con le determinate dirigenziali n°10/216 del 02/12/2014, n°10/136 del 12/05/2016 e n°10/168 del 30/05/2017.
<i>Costo pro-capite</i> <i>Tipologie risorse</i>	Variabile rispetto numero di accessi. Risorse provenienti dal bilancio comunale
<i>Standard e indicatori</i>	Indicatore “tempo massimo di accesso”. Standard: 1)Di presenza alla sede del servizio: dieci minuti nel caso di prenotazione appuntamento utile a verifiche e programmazione; 2) Accesso telefonico : cinque squilli prima del contatto; 3) Accesso via e mail : 48 ore per riscontro con medesimo mezzo.

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, vengono definiti gli elementi caratteristici del piano degli indicatori (di cui all'art. 18 bis del D. Lgs 23/06/2011 n. 118, come introdotto dall'art. 1, comma 1, lettera u del D. Lgs 10 agosto 2014, n. 126), 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”, 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 della 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. Per ogni servizio offerto vengono riportati gli standard programmati e le modalità di verifica degli stessi.

IDENTIFICAZIONE DEI PRINCIPALI 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 DLgs 267/00, 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 a cui relazionarsi con apposite occasioni 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".

La Direzione Generale del comune di Catania, nel Piano delle Performance 2016-2018 - Art. 10 D. Lgs 27 ottobre 2009 n. 150, ne ha definito il ruolo e le funzioni:

"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, con-divisione di progetti ...".

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

- I cittadini
- I comuni e i cittadini dell'area metropolitana
- L'ufficio Territoriale di governo
- L'ufficio Provinciale Scolastico

- Le associazioni
- Il sistema scolastico
- Le associazioni di categoria degli operatori economici
- Le associazioni sindacali
- 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, istituzioni operanti nel territorio
- La Regione Sicilia

Le modalità di coinvolgimento saranno assunte in relazione alle attività promosse o sulla base delle diverse esigenze istituzionali, nonché attraverso l'accesso e la massima trasparenza agli atti amministrativi. Sarà mantenuto il coinvolgimento degli utenti, dei genitori degli alunni e delle istituzioni scolastiche privilegiando i momenti programmatici. Massima attenzione sarà posta 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.

AVVERTENZE 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 sia telefoniche e sia 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.

Per comunicazioni dirette con i diversi responsabili degli uffici si consiglia la posta e mail dell'Ente (nome.cognome@comune.catania.it), dedicata ad ogni responsabile, o intestata al servizio, evidenziata nella scheda descrittiva dell'ufficio, per gli aspetti di tracciabilità e rapidità.

La posta personale del direttore di direzione è paolo.italia@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, 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, determine dirigenziali, delibere o ordinanze; si raccomanda la lettura delle NEWS, per informazioni sulle attività, circolari, bandi per l'accesso ai servizi con prestazioni agevolate. E per tanto altro ancora.

Eventuali osservazioni o reclami possono essere inoltrati al responsabile del procedimento e per conoscenza al direttore di direzione o al dirigente responsabile del servizio.

Sono gradite segnalazioni sui servizi erogati ai fini della verifica di qualità svolte.

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 dell'Ente al collegamento www.comune.catania.it ed è aggiornata con cadenza semestrale nei mesi di giugno dicembre di ogni anno.