



*Azienda Servizi Pubblici*

*Società ad intero capitale pubblico soggetta a controllo e coordinamento  
del COMUNE DI CIAMPINO*

*Sede in Largo Felice Armati, 1 - 00043 Ciampino (RM)*

**COMUNE DI CIAMPINO**

**CARTA DEI SERVIZI**

**SERVIZIO DI ASSISTENZA PER L'AUTONOMIA  
E LA COMUNICAZIONE DEGLI  
ALUNNI DIVERSAMENTE ABILI**

*Inclusione scolastica degli studenti con disabilità*



## **Indice**

1. Cos'è la Carta dei Servizi	pag.3
2. Ente gestore	pag.3
3. Presentazione del servizio	pag.3
4. Principi fondamentali alla base dell'erogazione del Servizio	pag.3
5. Descrizione del Servizio	pag.4
6. Caratteristiche del servizio	pag.5
7. Domanda e requisiti di ammissione al servizio e modalità di esecuzione dello stesso	pag.6
8. Gratuità	pag.7
9. Coordinamento tecnico metodologico e organizzativo	pag.7
10. Processi di verifica della soddisfazione dell'utenza: reclami e suggerimenti	pag.7
11. Protezione dei Dati Personali	pag.8
12. Contatti	pag.9

## 1. Cos'è la carta dei servizi

La Carta dei servizi descrive i principi fondamentali del Servizio di assistenza per l'autonomia e la comunicazione degli alunni diversamente abili e contiene le informazioni più rilevanti sulle caratteristiche del servizio offerto, al fine di rendere note le modalità e gli standard di qualità seguiti nella gestione del servizio stesso, la verifica del rispetto delle procedure ed il monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti. La Carta trova il suo fondamento legislativo nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi di erogazione dei Servizi Pubblici".

## 2. Ente Gestore

Il gestore del servizio di assistenza per l'autonomia e la comunicazione degli alunni diversamente abili è l'Azienda Servizi Pubblici S.p.A., società partecipata del Comune di Ciampino.

## 3. Presentazione del servizio

Espressione dell'affermazione di fede nei diritti dell'uomo, nelle libertà fondamentali, nei principi di dignità e di valore della persona umana, di pari opportunità e di giustizia sociale contenuta nella Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, nonché nelle norme di progresso sociale dichiarate nella Carta Costituzionale, il Servizio si propone di concorrere al pieno sviluppo della personalità umana attraverso la proficua frequenza del percorso d'istruzione, fornendo interventi di assistenza per l'autonomia e la comunicazione a favore degli studenti con disabilità fisica, psichica o sensoriale.

Destinatari del Servizio sono i bambini e ragazzi frequentanti le scuole materne, primarie e secondarie di primo grado insistenti sul territorio del Comune di Ciampino, dichiarati persone disabili ai sensi della Legge 104/92, che necessitano di un'assistenza ad personam per garantire loro il diritto allo studio e alla autonomia.

Il servizio è finalizzato a garantire il raggiungimento di una piena integrazione nel contesto scolastico, nel rispetto del ruolo istituzionale della scuola e l'assistenza educativa viene opportunamente integrata con tutti gli altri interventi che coinvolgono il soggetto diversamente abile, a garanzia di continuità ed efficacia.

## 4. Principi fondamentali alla base dell'erogazione del Servizio

Nell'erogazione del Servizio l'Azienda Servizi Pubblici S.p.A. di concerto con il Committente si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- **Uguaglianza ed equità** intese non solo come uniformità dell'agire nei confronti del cittadino/cliente ed obiettività ed imparzialità delle prestazioni erogate, ma anche come divieto di discriminazione nei confronti delle esigenze individuali delle persone;
- **Rispetto** per la dignità della persona, senza distinzioni di sesso, nazionalità, etnia, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche, e del suo diritto alla riservatezza;
- **Continuità** delle prestazioni offerte;
- **Efficienza ed efficacia** dell'attività operativa e gestionale: costante è l'impegno organizzativo per erogare le prestazioni in modo razionale, senza spreco di risorse, verificando i risultati conseguiti e nella ricerca di una qualità sempre migliore;
- **Tutela** del corretto utilizzo del Servizio, come forma di rispetto verso la comunità sociale;
- **Diffusione dell'etica di servizio e del senso di responsabilità degli addetti** nei confronti del cittadino/utente e della comunità sociale, per la realizzazione di un rapporto di piena

fiducia;

- **Partecipazione, trasparenza e accessibilità:** ogni osservazione, suggerimento, consiglio, critica, proposta viene valutata in funzione della creazione di un servizio migliore; ogni decisione è adeguatamente motivata; viene riconosciuta l'importanza fondamentale dell'accessibilità ai luoghi, all'informazione, alla comunicazione.

## 5. Descrizione del Servizio

Il Servizio affianca agli alunni diversamente abili per i quali sia ritenuto necessario un intervento specialistico ad personam Assistenti qualificati con il compito di supportare la comunicazione e l'autonomia dello studente in seno alla comunità ed all'ambiente scolastico attraverso metodiche, strategie ed ausili utili a garantire un'interazione efficace, una positiva frequenza delle lezioni ed il raggiungimento degli obiettivi fissati nel Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.) sia nel Piano Educativo Individualizzato (P.E.I.) redatto annualmente dalla scuola e dal Servizio TSMREE di appartenenza.

All'Assistente all'autonomia e alla comunicazione competono pertanto compiti e funzioni specifici che lo differenziano tanto dagli insegnanti, curricolari e di sostegno, con i quali deve cooperare per il raggiungimento degli obiettivi definiti nel P.E.I. (sottoscritto anche dalla famiglia e ove possibile dallo stesso studente), che dal personale scolastico A.T.A. addetto all'assistenza igienico-personale (o cosiddetta "assistenza di base") dell'alunno diversamente abile.

L'assistenza educativa fa parte del progetto educativo individualizzato (PEI) e tiene conto delle indicazioni evidenziate nella diagnosi funzionale e si integra con le attività riabilitative di secondo livello di competenza della ASL e delle strutture riabilitative convenzionate; prevede inoltre interventi di assistenza fisica e di relazione e promuove lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale dell'alunno, prevenendo situazioni di isolamento e tendendo alla realizzazione di un equilibrato rapporto con l'ambiente.

L'assistenza educativa quindi, funzionalmente distinta non sostitutiva, ma complementare, sia dell'attività didattica dell'insegnante di sostegno, sia del supporto alla cura dell'igiene personale e della deambulazione del collaboratore scolastico, è opportunamente integrata con tutti gli altri interventi che coinvolgono il soggetto portatore di handicap, a garanzia di continuità ed efficacia.

L'assistenza agli utenti viene garantita per tutta la durata dell'anno scolastico (tenendo conto delle interruzioni per le festività natalizie, ponti, giornate festive e giornate non festive di sospensione del servizio legate a scioperi, emergenze, elezioni, ecc..) e negli orari di apertura della scuola in base all'orario di frequenza e alle particolari esigenze di ciascun singolo alunno diversamente abile preso in carico, in virtù del numero di ore assegnate all'utente dal Responsabile Comunale nell'ambito dei servizi sociali, preposto al controllo del servizio.

L'orario di presenza dell'AEC sul singolo minore, accordato dal Responsabile Comunale può avere una gradualità fino ad un massimo di 15 ore settimanali, tenendo comunque sempre conto del monte ore complessivo annuale. Tale limite può essere elevato solo in situazioni eccezionali. Lo schema orario formulato tiene conto da un punto di vista quantitativo di coloro che frequentano con un orario a tempo pieno e da un punto di vista qualitativo, della equa distribuzione dell'orario dell'assistente durante l'orario scolastico evitando l'esclusiva presenza pomeridiana, al fine di favorire la reale integrazione con il gruppo classe e evitando la compresenza con l'insegnante di sostegno, situazione non ritenuta compatibile con il fine educativo del minore.

## 6. Caratteristiche del servizio

Per consentire la frequenza proficua degli alunni residenti (e dei non residenti, previo impegno di spesa dei comuni di provenienza), gli operatori svolgono i seguenti compiti prevalenti, salvo diversa disposizione del Progetto Educativo Individualizzato:

### a) Attività dirette con l'alunno

#### *A carattere assistenziale ed educativo:*

- mediazione degli atti quotidiani nell'ambiente di vita (assistenza al momento del pasto, supporto nell'acquisizione del controllo sfinterico, pulizia personale, accompagnamento);
- promozione dell'autonomia personale e sociale;
- vigilanza e controllo di comportamenti auto o etero-aggressivi;
- sviluppo di conoscenze dello spazio, del tempo, di codici comunicativi alternativi;
- sostegno alle relazioni con coetanei ed adulti;
- proposta di attività educative anche alternative di "piccolo gruppo" per favorire la socializzazione.

#### *A carattere riabilitativo:*

- sviluppo di sistemi di comunicazione verbale e non verbale;
- educazione all'uso di strumenti protesici e ausili;
- svolgimento di programmi individuali per il controllo del comportamento;
- appoggio in attività manuali, motorie, teatrali, espressive...;
- assistenza durante momenti organizzati dalla scuola (viaggi d'istruzione, campi scuola, visite guidate, uscite...), volta a favorire una maggior conoscenza del territorio e l'orientamento nello stesso;
- svolgimento delle attività proposte ed indicate, o dei comportamenti/risposte da assumere, suggerite dai terapisti esterni in sede di GLO.

In particolare, per quanto riguarda l'aspetto specifico della comunicazione e della integrazione con i coetanei l'operatore svolge un'azione triplice:

- *mediazione*: si pone come filtro della comunicazione tra soggetto e mondo esterno traducendo il messaggio;
- *sollecitazione*: attua un intervento di stimolo della comunicazione autonoma da parte del soggetto, progetta, fornisce ed educa all'uso di strumenti (codici, ausili specifici) per la comunicazione interpersonale;
- *integrazione*: promuove e sollecita occasioni relazionali del soggetto portatore di handicap nell'ambito della scuola in collaborazione con il corpo docente.

### b) Attività di programmazione e verifica

- acquisisce conoscenze sul portatore di handicap in modo da possedere un quadro delle risorse oltre che dei deficit;
- costruisce il proprio piano di lavoro a partire dalle esigenze del soggetto e dal piano educativo individualizzato anche tenendo conto delle indicazioni dell'insegnante di sostegno e del corpo docente;
- partecipa a momenti di compresenza con i docenti titolari e si coordina con l'insegnante di sostegno;
- partecipa alle riunioni di programmazione e verifica del piano individualizzato, ai gruppi di lavoro H (GLO) e ne presenta relativa relazione/verbale al referente del Comune;

- partecipa a riunioni di équipe e alle supervisioni con il responsabile del servizio del Comune;
- comunica al responsabile del servizio del Comune il proprio orario di lavoro specifico per ogni alunno seguito;
- redige verifiche annuali del piano di lavoro.

Tutti gli operatori addetti all'assistenza vengono coinvolti in piani formativi di aggiornamento e adeguamento dei titoli in conformità alle vigenti disposizioni di legge.

## **7. Domanda e requisiti di ammissione al servizio e modalità di esecuzione dello stesso**

La procedura di assegnazione dell'Assistente all'autonomia ed alla comunicazione è frutto di un'azione sinergica:

1. è compito degli operatori del settore scolastico, sanitario e sociale informare la famiglia sulla possibilità di fruizione del servizio.
2. La domanda di ammissione al servizio di assistenza deve essere presentata da parte dei genitori o degli esercenti la patria potestà presso l'ufficio protocollo del Comune di Ciampino, ogni anno contemporaneamente alla domanda d'iscrizione scolastica. Alla domanda devono essere allegati copia dei documenti che attestino la residenza dell'avente diritto, l'attestazione dello stato di gravità ai sensi dell'art.3 c.3 della L. 104/1992, l'attestazione di necessità di assistenza all'autonomia e alla comunicazione redatta da uno specialista di una struttura pubblica o convenzionata, la diagnosi funzionale.
3. I preposti dei Servizi Sociali del Comune di Ciampino, sulla base della documentazione, valuteranno la domanda e ne disporranno l'eventuale accettazione o non ammissione. Nel caso di ammissione il nulla osta rilasciato alla famiglia verrà anche trasmesso alla scuola di competenza. Tutte le domande con il nulla osta saranno inserite nel servizio di assistenza scolastica AEC, avente durata pari all'anno scolastico, mentre la comunicazione delle esclusioni sarà trasmessa direttamente alla famiglia degli utenti interessati.
4. Le richieste che pervengano dopo l'inizio dell'anno scolastico possono essere soddisfatte dal Comune esclusivamente ove sussistano risorse finanziarie a copertura della spesa.
5. Gli Uffici del Servizio Sociale accolgono le domande e le segnalazioni, valutano i singoli casi ed attivano il servizio, stabilendo in accordo con le figure presenti negli istituti scolastici il piano di intervento, il numero di ore di assistenza da erogare (tenuto conto del monte ore totale disponibile e del numero di utenti aventi diritto) e l'assistente più idoneo alle esigenze dell'alunno diversamente abile che dovrà ricevere assistenza;
6. Una volta attivato il servizio sul singolo alunno, fermo restando la persistenza della gravità che ha determinato l'ammissione, viene garantito con carattere di continuità per tutta la durata dell'anno scolastico.
7. Prima dell'inizio dell'anno scolastico, il Comune di Ciampino comunica formalmente all'Ente gestore il numero delle ore assegnate complessivamente ad ogni alunno nella rispettiva sede scolastica, ferma restando la possibilità di poterlo variare nel corso dell'anno, sia nel numero che nell'articolazione, in virtù delle esigenze che dovessero presentarsi.
8. L'assistente lavora in classe e può svolgere le sue funzioni in più plessi o in diversi circoli scolastici. L'orario di lavoro dell'assistente tiene conto dell'orario scolastico, delle sostituzioni tra colleghi e delle riunioni d'équipe sia all'interno della scuola, sia con i servizi istituzionali preposti, della vigilanza durante gli esami di terza media e dell'accompagnamento nelle gite d'istruzione scolastiche giornaliere e non.

9. L'Ente gestore individua i propri assistenti garantendo che gli stessi siano in possesso dei requisiti idonei allo svolgimento adeguato del servizio e ogni anno comunica al Responsabile del Comune le generalità di tutto il personale impiegato o eventuali variazioni.
10. Gli assistenti individuati allo svolgimento del servizio mantengono il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti e di tutti i dati relativi agli alunni assistiti secondo quanto previsto dalla normativa sul trattamento dei dati personali. Ogni assistente è responsabile degli alunni assistiti per quanto riguarda la conduzione del servizio, la sorveglianza, la sicurezza degli alunni affidati e per i rapporti con gli insegnanti. Gli assistenti tengono un comportamento corretto e decoroso nei confronti degli alunni e comunque tale da escludere nella maniera più assoluta qualsiasi maltrattamento degli stessi o altro comportamento perseguibile a norma degli artt.571 e 572 codice penale, ovvero l'uso di un linguaggio volgare, di coercizione o altri comportamenti lesivi della dignità delle persone coinvolte nel servizio.

## **8. Gratuità**

Il Servizio comprensivo delle forniture rese all'interno della scuola è gratuito.

## **9. Coordinamento tecnico metodologico e organizzativo**

L'attività tecnica dell'assistente educatore viene attentamente monitorata dal Coordinatore/Responsabile del Servizio dell'Ente Gestore e dal Responsabile del servizio del Comune, anche attraverso periodiche riunioni d'equipe e supervisioni individualizzate, nonché in raccordo con il Servizio Socio-Sanitario del territorio, la scuola, i genitori, e altre risorse del territorio indicate dal Comune di Ciampino.

Il Coordinatore monitora l'intero processo organizzativo del servizio, in tutti i suoi risvolti organizzativi, garantendo continuità nell'erogazione dello stesso anche nei casi di assenza del personale di ruolo.

## **10. Processi di verifica della soddisfazione dell'utenza: reclami e suggerimenti**

L'Ente gestore al fine di monitorare e garantire la qualità del servizio offerto, oltre alla disponibilità della figura di coordinamento per eventuali colloqui, si impegna ad attuare verifiche sull'andamento del servizio anche attraverso la collaborazione con gli Enti Scolastici, con le famiglie degli utenti e con i Servizi, utilizzando un questionario anonimo finalizzato a sondare il grado di soddisfazione dell'utenza e dell'ente scolastico. Il questionario analizza gli aspetti che si ritengono fondamentali per il buon funzionamento del servizio, lasciando inoltre l'opportunità ai genitori di segnalare, in una apposita domanda aperta, le loro note, i loro desideri ed eventuali proposte migliorative. Gli esiti del sondaggio, che viene svolto annualmente, vengono discussi con il personale al fine di garantire un livello di qualità nel tempo e di individuare gli ambiti di intervento per migliorare ulteriormente la qualità del servizio erogato.

Per eventuali suggerimenti o reclami gli stessi possono essere esposti tramite:

- e-mail all'indirizzo: [serviziscolastici@asp-spa.it](mailto:serviziscolastici@asp-spa.it);
- e-mail all'indirizzo: [info@asp-spa.it](mailto:info@asp-spa.it);
- pec: [aziendaservizipubblicispa@legalmail.it](mailto:aziendaservizipubblicispa@legalmail.it);
- fax al numero: 0679069324;
- raccomandata A/R da indirizzarsi presso la sede legale: Azienda Servizi Pubblici S.p.A. Largo Felice Armati n.1 - 00043 CIAMPINO (RM) - Servizio assistenza ai diversamente

abili nelle scuole.

L'Ente gestore si impegna a verificare la causa del reclamo e a valutare i suggerimenti, dando risposta all'utente entro 30 giorni dalla data di ricezione.

## **11. Protezione dei Dati Personali**

Lo svolgimento delle attività afferenti al servizio descritto nel presente documento comporta, in capo a Azienda Servizi Pubblici S.p.A., la necessità di trattare dati personali, anche di natura sensibile, quali ad esempio dati relativi alla salute o dati che rilevano informazioni reddituali, riferibili agli utenti.

Nella presente sezione si descrivono alcuni degli elementi essenziali relativi ai trattamenti di dati personali effettuati da Azienda Servizi Pubblici S.p.A. e si forniscono agli utenti del servizio brevi suggerimenti finalizzati a tutelare i propri diritti in qualità di interessati al trattamento (ossia, di persone a cui si riferiscono i dati personali) nonché alcune indicazioni su come ottenere maggiori informazioni relative al trattamento dei dati personali.

### **11.1. Il ruolo di Azienda Servizi Pubblici S.p.A. nel trattamento dei dati personali degli utenti**

Azienda Servizi Pubblici S.p.A. svolge le attività afferenti al servizio descritto nel presente documento affidatole dal Comune di Ciampino. Pertanto, ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 in materia di protezione dei dati personali, il Comune è qualificabile come titolare del trattamento, mentre Azienda Servizi Pubblici S.p.A. tratta i dati personali degli utenti per conto del Comune, in qualità di responsabile del trattamento.

### **11.2. Perché trattiamo i dati personali degli utenti**

Il trattamento dei dati personali degli utenti è effettuato da Azienda Servizi Pubblici S.p.A. perché necessario a svolgere il servizio descritto nel presente documento in favore del Comune di Ciampino; dunque, per il perseguimento delle finalità da quest'ultimo determinate (o ad esso attribuite per legge), nell'esecuzione dei compiti di interesse pubblico o connessi all'esercizio dei pubblici poteri di cui è investito, generalmente riconducibili all'erogazione del servizio descritto nel presente documento in favore degli aventi diritto e allo svolgimento di tutti gli obblighi e attività allo stesso correlati.

### **11.3. Principi a cui si conforma Azienda Servizi Pubblici S.p.A.**

Nello svolgere la propria attività, Azienda Servizi Pubblici S.p.A., per quanto di sua competenza e nel rispetto delle istruzioni impartite dal Comune di Ciampino, si impegna a rispettare i diritti di protezione dei dati personali degli utenti e a effettuare ogni attività di trattamento nel rispetto della normativa vigente, conformandosi ai principi fondamentali applicabili al trattamento dei dati personali. Nel rispetto di tali principi, in particolare, i dati personali degli utenti sono trattati in modo lecito, corretto e trasparente nei confronti degli interessati, per il perseguimento di finalità determinate, esplicite e legittime, solo se e fino a quando si renda necessario per perseguire tali finalità. Azienda Servizi Pubblici S.p.A., inoltre, si impegna a verificare che i dati personali trattati siano esatti e aggiornati e adotta misure di sicurezza adeguate per proteggere i dati da trattamenti illeciti e dalla perdita, distruzione o danno anche accidentali.

#### **11.4. Suggerimenti a tutela dell'utente**

Fermo restando l'obbligo, in capo a Azienda Servizi Pubblici S.p.A., di adottare le misure di sicurezza adeguate, è bene sottolineare, a tutela degli interessati, che è lo stesso utente in prima persona a poter contribuire a proteggere i dati propri e delle persone per cui agisce, specie se di minore età, da accessi non autorizzati o comunque da trattamenti illeciti, nonché a fare in modo che i dati forniti per la fruizione del servizio descritto nel presente documento siano esatti e aggiornati.

In tal senso, si raccomanda all'utente, nell'intrattenere qualsiasi forma di comunicazione con Azienda Servizi Pubblici S.p.A., tramite le persone autorizzate al trattamento che operano sotto l'autorità della stessa e, in particolare, nel fornire dati personali nell'ambito della fruizione del servizio, di:

- assumere un comportamento diligente;
- utilizzare i canali di comunicazione ufficiali indicati da Azienda Servizi Pubblici S.p.A.;
- prima di ogni comunicazione, verificare che i dati trasmessi siano esatti e aggiornati;
- non trasmettere informazioni eccedenti rispetto a quelle richieste.

#### **11.5. Per saperne di più...**

Per ulteriori informazioni relative al trattamento dei dati personali, è possibile rivolgersi all'ufficio competente di Azienda Servizi Pubblici S.p.A. per l'erogazione del servizio descritto nel presente documento, che potrà fornire risposte e chiarimenti nei limiti delle proprie competenze, oppure direttamente al titolare del trattamento, il Comune di Ciampino, ai seguenti recapiti di contatto: [protocollo@pec.comune.ciampino.roma.it](mailto:protocollo@pec.comune.ciampino.roma.it)

## **12 Contatti**

Azienda Servizi Pubblici S.p.A.  
Largo Felice Armati n. 1 – 00043 CIAMPINO  
Tel. 06790691  
[info@asp-spa.it](mailto:info@asp-spa.it)  
[aziendaservizipubblicispa@legalmail.it](mailto:aziendaservizipubblicispa@legalmail.it)  
[serviziscolastici@asp-spa.it](mailto:serviziscolastici@asp-spa.it)