



# CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI FIRENZE

Direzione Istruzione

Servizio supporto alle attività Educative e Scolastiche

Inclusione Scolastica

---

Approvazione con DD 2024/01848 del 13 marzo 2024

# INDICE

<b>1 - IL VALORE DEL SERVIZIO</b>	<b>4</b>
1.1 - Principi e finalità	
1.2 - Principi previsti dalla Direttiva del 27 gennaio 1994	
<b>2 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI DI INCLUSIONE SCOLASTICA</b>	<b>8</b>
<b>3 - SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA</b>	<b>10</b>
3.1 - Descrizione del Servizio	
3.2 - Caratteristiche	
3.3 - Organizzazione	
3.4 - Stakeholders	
3.5 - Canali di accesso	
3.6 - Contatti	
<b>4 - CENTRI DI ALFABETIZZAZIONE PER L'INCLUSIONE SCOLASTICA DEGLI ALUNNI PROVENIENTI DA CONTESTI MIGRATORIE E NON ITALOFONI</b>	<b>15</b>
<b>CENTRO GANDHI, CENTRO GIUFÀ E CENTRO ULYSSE</b>	
4.1 - Descrizione del Servizio	
4.2 - Caratteristiche	
4.3 - Organizzazione	
4.4 - Stakeholders	
4.5 - Canali di accesso	
4.6 - Contatti	
<b>5 - CENTRO RISORSE EDUCATIVE DIDATTICHE (CRED)</b>	<b>19</b>
<b>AUSILIOTECA</b>	
5.1 - Descrizione del Servizio	
5.2 - Caratteristiche	
5.3 - Organizzazione del Servizio	
5.4 - Stakeholders	
5.5 - Canali di accesso	
5.6 - Contatti	

## **6 - SERVIZIO DI INTERPRETARIATO IN LINGUA ITALIANA DEI SEGNI (LIS) 22**

- 6.1 - Descrizione del Servizio
- 6.2 - Caratteristiche
- 6.3 - Organizzazione del Servizio
- 6.4 - Stakeholders
- 6.5 - Canali di accesso
- 6.6 - Contatti

## **7 - RAPPORTI CON IL CITTADINO 25**

- 7.1 - Reclami
- 7.2 - Modalità di partecipazione degli utenti
- 7.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza
- 7.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicazione della Carta
- 7.5 - Data di aggiornamento della Carta



**1 - IL VALORE  
DEL SERVIZIO**



La presente Carta dei Servizi è realizzata dal Servizio Supporto alle attività educative e scolastiche - E.Q. Inclusione Scolastica della Direzione Istruzione del Comune di Firenze.

La Carta dei Servizi è un documento che descrive i principi, le garanzie e gli standard di qualità che il Comune di Firenze si impegna ad offrire agli utenti e rappresenta la volontà dell'Amministrazione Comunale di rafforzare il rapporto di fiducia con i cittadini, improntato sulla trasparenza e sulla partecipazione.

La Legge n. 244 del 24 dicembre 2007 prevede, infatti, l'obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici di introdurre la "Carta della qualità dei servizi" per la definizione degli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni.

Considerata la peculiarità dei servizi erogati dall'Ufficio Inclusione scolastica, che sono nella maggioranza dei casi prevalentemente a richiesta delle Istituzioni scolastiche, è attualmente in fase di valutazione un set di indicatori di qualità del servizio.

L'Ufficio Inclusione scolastica è, infatti, finalizzato a gestire un insieme di servizi specifici che supportano l'utenza scolastica e le famiglie che presentano difficoltà e/o disagio, al fine di consentirne una migliore e più integrata partecipazione alla vita scolastica, in un'ottica inclusiva e di prevenzione del disagio e della dispersione scolastica.

La Carta ha, quindi, per oggetto i seguenti servizi per l'Inclusione Scolastica:

- ◆ Assistenza educativa scolastica
- ◆ Centri di alfabetizzazione  
(Centro Giufà, Centro Gandhi e Centro Ulysse)
- ◆ Centro Risorse Educative Didattiche (CRED) - Ausilioteca
- ◆ Interpretariato in Lingua Italiana dei Segni (LIS)



# 1.1 - Principi e finalità

Il servizio di Inclusione Scolastica descritto in questa Carta è gestito nel rispetto della normativa di riferimento riguardante gli ambiti di intervento della prevenzione e contrasto al disagio scolastico, dell'integrazione sociale e scolastica delle persone con disabilità e/o svantaggio sociale, all'interno del sistema integrato di interventi e servizi sociali in ambito scolastico. I riferimenti normativi a cui questa carta si ispira, sono i seguenti:

- Legge 104/92 per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate;
- Legge 285/97 Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza;
- L. 40/98 Disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero;
- D.Lgs. 112/98 Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed agli enti locali;
- D.Lgs. 286/98 Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero;
- L. 328/2000 Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali;
- L.R. 32/2002 Testo unico della normativa della Regione Toscana in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione professionale e lavoro;
- DPGR n.47/R/2003 Regolamento di esecuzione della L.R. 26.7.2002, n. 32 (Testo unico della normativa della Regione Toscana in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione professionale, lavoro);
- L. 170/2010 Nuove norme in materia di disturbi specifici di apprendimento in ambito scolastico;
- L. 107/2015 Riforma del sistema nazionale di istruzione e formazione e delega per il riordino delle disposizioni legislative vigenti;
- D.Lgs. 66/2017 Norme per la promozione dell'inclusione scolastica degli studenti con disabilità, a norma dell'articolo 1, commi 180 e 181, lettera c), della legge 13 luglio 2015, n. 107;
- L.R. 60/2017 Disposizioni generali sui diritti e le politiche per le persone con disabilità;
- D.Lgs. 96/2019 Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 13 aprile 2017, n. 66, recante: «Norme per la promozione dell'inclusione scolastica degli studenti con disabilità, a norma dell'articolo 1, commi 180 e 181, lettera c), della legge 13 luglio 2015, n. 107.

## 1.2 - Principi previsti dalla Direttiva del 27 gennaio 1994

Il Servizio di Inclusione scolastica nell'erogazione dei servizi si ispira ai principi fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", come di seguito esplicitati:

### - Eguaglianza e imparzialità

È garantita la parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche, condizione sociale. I servizi si ispirano ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità verso tutti gli utenti.

### - Continuità

Il Servizio Inclusione Scolastica si impegna a garantire la continuità dei servizi, in base al calendario scolastico ed educativo e la regolarità della loro erogazione. In caso di eventi imprevedibili che ne limitino la continuità, il Servizio si impegna a garantirne tempestiva comunicazione e a ridurre al minimo i relativi disagi.

### - Partecipazione

Si garantisce la partecipazione e il coinvolgimento degli utenti anche attraverso la realizzazione di incontri periodici con i referenti scolastici e la possibilità di inviare suggerimenti e segnalazioni.

### - Efficienza ed efficacia

L'organizzazione e l'erogazione dei servizi è ispirata a criteri di economicità, efficacia ed efficienza, garantiti attraverso costanti azioni di verifica e monitoraggio sulla corretta esecuzione dei contratti d'appalto dei servizi. Quanto affermato nella Carta del Servizio di Inclusione scolastica costituisce, dunque, un insieme integrato di principi e di pratiche cui il Servizio si impegna a dare concretezza e fornisce il quadro dei servizi di inclusione scolastica rivolti agli alunni/e, studenti/esse e alle loro famiglie.



A woman with long dark hair is looking down at a young boy with his eyes closed. They are sitting at a desk with papers. The woman has her hand on the boy's shoulder. The background is a bright window with blinds.

## **2 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI DI INCLUSIONE SCOLASTICA**




Il Servizio di Inclusione Scolastica si propone di concorrere al pieno sviluppo della personalità umana attraverso la proficua frequenza del percorso d'istruzione, fornendo interventi di assistenza specialistica a favore degli alunni/e e degli studenti/esse con disabilità fisica, psichica o sensoriale, con difficoltà scolastiche o disturbi dell'apprendimento, nonché a supporto dell'integrazione scolastica degli alunni/e non italofoeni.

Il fine ultimo è concorrere a realizzare il processo di inclusione scolastica, considerato un valore sociale oltre che un diritto, perché fondato sul rispetto e sulla valorizzazione delle differenze e alla base della coesione sociale all'interno della comunità locale.

Sono presentate di seguito le specifiche schede descrittive dei vari servizi in cui si articola l'Ufficio Inclusione scolastica:

- ◆ Assistenza educativa scolastica
- ◆ Centri di alfabetizzazione  
(Centro Giufà, Centro Gandhi e Centro Ulysse)
- ◆ Centro Risorse Educative Didattiche (CRED) - Ausilioteca
- ◆ Interpretariato in Lingua Italiana dei Segni (LIS)

A young child with dark curly hair, wearing a brown fuzzy cardigan and blue jeans, is seated in a yellow and black wheelchair. The child is smiling broadly and looking upwards and to the right. In the background, two other children are visible, one of whom is also smiling. The setting appears to be an indoor space with colorful artwork on the walls.

**3 - SERVIZIO  
DI ASSISTENZA  
EDUCATIVA  
SCOLASTICA**

## 3.1 - Descrizione del Servizio

Il Servizio di Assistenza educativa scolastica è finalizzato alla conquista/miglioramento dell'autonomia fisica, comunicativa, relazionale e di apprendimento di alunne e alunni con disabilità, frequentanti i servizi educativi e le scuole di ogni ordine e grado, a esclusione degli interventi di assistenza di base che rimangono di competenza dell'istituzione scolastica (artt. 42 e 45 DPR 616/77 e artt. 8, 12, 13, e 40 L. 104/92).

## 3.2 - Caratteristiche

Il Servizio di Assistenza educativa scolastica supporta gli alunni con disabilità per i quali sia ritenuto necessario un intervento specialistico affiancando la figura dell'Assistente all'autonomia e alla comunicazione, con il compito di supportare la comunicazione e l'autonomia delle alunne e alunni all'interno della comunità scolastica attraverso metodi, strategie ed ausili utili a garantire un'interazione efficace, una positiva frequenza delle lezioni ed il raggiungimento degli obiettivi fissati nel Piano Educativo Individualizzato (P.E.I.)

L'obiettivo del servizio è, dunque, quello di rafforzare la cultura dell'accoglienza, al fine di garantire un'efficace inclusione scolastica di alunne e alunni con disabilità e il raggiungimento del loro pieno successo formativo.





## 3.3 - Organizzazione

L'organizzazione del servizio di Inclusione scolastica è curata dal Comune di Firenze tramite i propri uffici, che potranno avvalersi per l'espletamento del servizio di imprese esterne, ricorrendo alla stipula di contratti pubblici ai sensi del Codice degli appalti vigente.

Il Servizio è, inoltre, regolato da quanto previsto nelle "LINEE GUIDA per il Servizio di Assistenza Educativa Scolastica rivolto ad alunni e alunne in situazioni di disabilità, residenti nel Comune di Firenze e frequentanti le scuole di ogni ordine e grado", scaricabili dal Portale Educazione del Comune di Firenze al seguente link: [https://servizi.comune.fi.it/sites/www.comune.fi.it/files/linee\\_guida\\_educativa\\_scolastica\\_2019\\_20\\_agg22agosto2019.pdf](https://servizi.comune.fi.it/sites/www.comune.fi.it/files/linee_guida_educativa_scolastica_2019_20_agg22agosto2019.pdf)

Il servizio è attivo per tutta la durata dell'anno scolastico, da settembre a giugno, per le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo e secondo grado; fino alla conclusione dell'anno educativo nel mese di luglio per i nidi.

Il Servizio di Assistenza Educativa Scolastica è gratuito.

## 3.4 - Stakeholders

I destinatari del servizio sono:

- ◆ le alunne e gli alunni, di norma fino al 21° anno di età, in condizione di disabilità ai sensi degli artt. 3 e 4 della L.104/92, residenti nel Comune di Firenze e inseriti nelle scuole di ogni ordine e grado; nell'assegnazione viene data priorità alle situazioni riconosciute di gravità, ai sensi del comma 3 dell'art. 3 citato;
- ◆ le bambine e i bambini in situazione di disabilità o con Bisogni Educativi Speciali (B.E.S.), frequentanti i servizi educativi comunali.

## 3.5 - Canali di accesso

Il servizio è richiesto direttamente dalla scuola frequentata dalle alunne e alunni con disabilità, attraverso la compilazione di un form on-line predisposto sul Portale del Comune di Firenze. A ciascuna richiesta del servizio on-line sono allegati i seguenti documenti:

- ◆ Scheda per la richiesta di intervento di assistenza educativa, obbligatoria a pena di esclusione, compilata in ogni sua parte in modo congiunto dalle professionalità indicate e sottoscritta dai genitori dell'alunna/o certificato. Il modulo "RI - 01 SCHEDA PER LA RICHIESTA DI ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA" è scaricabile dal Portale Educazione del Comune di Firenze al seguente link: [https://servizi.comune.fi.it/sites/www.comune.fi.it/files/mod\\_richiesta\\_ass\\_2021.22\\_rev1.pdf](https://servizi.comune.fi.it/sites/www.comune.fi.it/files/mod_richiesta_ass_2021.22_rev1.pdf)
- ◆ Certificazione L. 104/92 in corso di validità, obbligatorio.
- ◆ Piano Educativo Individualizzato (P.E.I.) o Profilo di funzionamento, obbligatorio in caso di richiesta di compresenza o particolari necessità educative.



Nella scheda vengono raccolte, oltre ai dati anagrafici, una serie di informazioni sulle necessità di assistenza educativa dell'alunna/o relativamente ai bisogni di autonomia, comunicazione, relazione e apprendimento, rispetto ai quali vengono:

- ◆ definite le aree, gli obiettivi, le attività principali, le modalità operative, le risorse e la tempistica dell'intervento di assistenza educativa, nonché le competenze specifiche del personale educativo assistenziale;
- ◆ indicati le alunne e gli alunni che possono recare danno a sé stessi e agli altri, o che per la loro patologia necessitano di assistenza continua e totale e che, in entrambe le casistiche, hanno necessità di essere affiancati per l'intero orario di frequenza scolastica da una figura di supporto (personale docente di sostegno, personale educativo assistenziale e altre figure di supporto individuate dalla scuola);
- ◆ formulata una prima proposta di monte ore settimanale del servizio di assistenza educativa scolastica.

Ai fini dell'attivazione del servizio di assistenza educativa scolastica è necessario che siano presenti alcune condizioni inderogabili, pena la successiva decurtazione delle ore assegnate o, se opportuno, la sospensione del servizio stesso. Le ore di assistenza educativa scolastica, infatti:

- ◆ non possono superare il limite massimo del 50% dell'orario di effettiva frequenza dell'alunna/o;
- ◆ non possono superare il numero delle ore di sostegno effettivamente assegnate dal Dirigente Scolastico;
- ◆ non possono essere previste ore in compresenza con il personale docente di sostegno, salvo che non sia stato espressamente previsto in sede P.E.I. (per tale fattispecie si deve allegare alla richiesta copia del Progetto Educativo Individualizzato);
- ◆ non possono essere richieste un numero di ore eccedente quello previsto per ordine di scuola, secondo quanto stabilito nelle linee guida del servizio.

Le richieste devono essere presentate ogni anno di norma entro il 20 giugno. Le ore di assistenza educativa per l'anno scolastico successivo sono assegnate tenendo conto delle richieste pervenute dalle scuole nei termini stabiliti e delle particolari necessità derivanti dalla patologia di ciascun'alunna/o. L'elenco dei nominativi e delle relative ore di assistenza educativa assegnate viene trasmesso, tramite posta elettronica, entro il 31 agosto. Il servizio inizia in concomitanza con l'avvio dell'anno scolastico/educativo.

Ulteriori richieste possono essere presentate entro il 30 settembre, con possibile attivazione dal mese di novembre, e dal 1° ottobre al 31 dicembre, con possibile attivazione dal mese di gennaio.

Oltre la data del 31 dicembre, possono essere accolte esclusivamente istanze relative ad alunne/i in situazione di gravità, certificati ai sensi della L. 104/92, art. 3 comma 3, trasferiti da altri comuni dopo il mese di dicembre.

Dietro autorizzazione, il servizio può essere esteso a:

- ◆ uscite o visite guidate che comportino variazioni nel numero delle ore o sostituzione dell'educatore di riferimento dell'alunna/o (da richiedere con almeno sette giorni di anticipo) o superino la durata di un giorno e che comportino il pernottamento dell'educatore, fermo restando il suo consenso (da richiedere con almeno un mese di anticipo);
- ◆ stage che comportino per l'educatore un aumento delle ore o che si svolgano in periodi di normale cessazione delle attività didattiche per festività o vacanze (da richiedere con almeno un mese di anticipo); non sono concesse autorizzazioni oltre la data di chiusura delle lezioni stabilita dalla Regione Toscana per ogni ordine di scuola;
- ◆ assistenza durante gli esami degli alunni certificati ai sensi della L. 104/92, art.3 comma 3, per i quali necessita la presenza dell'assistente all'autonomia e alla comunicazione (da richiedere entro il 15 maggio).

## 3.6 - Contatti

Il Servizio di Assistenza Educativa Scolastica può essere contattato ai seguenti riferimenti:

mail: [assistenzadisabili@comune.fi.it](mailto:assistenzadisabili@comune.fi.it) - tel. 055 2625824 - 2625709



**4 - CENTRI DI  
ALFABETIZZAZIONE  
PER L'INCLUSIONE  
SCOLASTICA DEGLI  
ALUNNI PROVENIENTI  
DA CONTESTI  
MIGRATORIE  
E NON ITALOFONI**

**CENTRO GANDHI, CENTRO GIUFÀ  
E CENTRO ULYSSE**

## 4.1 - Descrizione del Servizio

I Centri di alfabetizzazione del Comune di Firenze sostengono l'apprendimento dell'italiano di alunne e alunni provenienti da contesti migratori e non italofoeni, iscritti negli Istituti Comprensivi del Comune di Firenze attraverso la realizzazione di laboratori linguistici, l'attività di mediazione linguistica per facilitare l'inserimento nelle classi, la proposta di laboratori interculturali rivolti all'intero gruppo classe.

Oltre al supporto agli alunne/i nell'apprendimento dell'italiano i Centri hanno la finalità di agevolare i rapporti tra le scuole del territorio e le famiglie provenienti da contesti migratori per favorire la partecipazione dei genitori ai percorsi d'istruzione dei figli supportando così l'integrazione nel contesto sociale.

## 4.2 - Caratteristiche

Le attività dei Centri di Alfabetizzazione sono le seguenti:

- ◆ **Laboratori linguistici per l'apprendimento dell'italiano come lingua seconda (L2)** per la comunicazione (Italbase) e come lingua dello studio (Italstudio) per piccoli gruppi di alunne e alunni con frequenza settimanale o bisettimanale, prevalentemente in orario scolastico, presso le sedi scolastiche o le sedi dei tre Centri di alfabetizzazione. Il servizio è rivolto agli alunni dalla classe 2a della scuola primaria, fino alla terza classe della scuola secondaria di primo grado. Il team di operatori è formato da facilitatori esperti in insegnamento dell'italiano L2, fra cui operatori-bilingue, e da qualificati mediatori culturali.
- ◆ **Mediazione linguistico - culturale:** finalizzata alla facilitazione delle relazioni scuola-famiglia, supporto all'attività didattica, supporto al successo scolastico e all'orientamento formativo, ricostruzione della biografia scolastica degli alunni stranieri di nuovo arrivo e valutazione delle competenze L1.
- ◆ **Traduzioni:** divulgazione nelle varie lingue di origine di famiglie e alunne/i di documenti amministrativi e procedurali inerenti all'attività scolastica, oltre a interventi di facilitazione per la comunicazione individualizzata della scuola con le famiglie su andamento ed esito scolastico o altre esigenze.
- ◆ **Laboratori a classe intera:** finalizzati al supporto della classe plurilingue ad attività differenziata e alla realizzazione di laboratori interculturali.
- ◆ **Prescuola e post scuola:** corsi intensivi in italiano L2 a settembre, prima dell'inizio anno scolastico, e a giugno, dopo la fine delle attività didattiche, compreso il supporto al sostenimento dell'esame di terza media.
- ◆ **Orientamento** alle scelte didattico formative per il passaggio dalla scuola secondaria di primo grado alla scuola secondaria di secondo grado.
- ◆ **Monitoraggio** delle competenze in italiano L2 per tutte gli iscritti ai Centri di alfabetizzazione.



## 4.3 - Organizzazione

L'organizzazione del servizio dei Centri di alfabetizzazione per l'inclusione scolastica di alunne/i non italofoni è curato dal Comune di Firenze tramite i propri uffici, che potranno avvalersi per l'espletamento del servizio di imprese esterne, ricorrendo alla stipula di contratti pubblici ai sensi del Codice degli appalti vigente.

Il servizio è svolto da personale specializzato, quali facilitatori linguistici docenti in italiano L2, mediatori linguistico culturali e coordinatori didattici. Il Servizio è gratuito ed è attivo per tutta la durata dell'anno scolastico, da settembre a giugno, sia presso i plessi scolastici degli Istituti Comprensivi, sia presso le sedi dei tre Centri di Alfabetizzazione, che costituiscono il punto di riferimento per raggruppamenti di scuole organizzate in base alla loro dislocazione nei vari quartieri della città, come di seguito specificato:

- **Centro Ulysse** c/o scuola primaria Andrea Del Sarto, via di San Salvi n. 1 - Firenze  
Servizio di alfabetizzazione presso le scuole degli Istituti Comprensivi del **Quartiere 1**, del **Quartiere 2** e dell'Istituto Comprensivo Puccini nel **Quartiere 3** mail: [ulysse@laretedeicentri.it](mailto:ulysse@laretedeicentri.it)

- **Centro Giufà** c/o scuola primaria Locchi, via del Saletto n. 3 - Firenze  
Servizio di alfabetizzazione presso le scuole degli Istituti comprensivi del **Quartiere 3** (escluso l'Istituto Comprensivo Puccini), del **Quartiere 4**, e l'Istituto Comprensivo Guicciardini nel **Quartiere 5**  
mail: [giufa@laretedeicentri.it](mailto:giufa@laretedeicentri.it)

- **Centro Gandhi** c/o scuola secondaria di primo grado Paolo Uccello, via Golubovich n. 4 - Firenze  
Servizio di alfabetizzazione presso le scuole degli Istituti comprensivi del **Quartiere 5** (escluso l'Istituto Comprensivo Guicciardini)  
mail: [gandhi@laretedeicentri.it](mailto:gandhi@laretedeicentri.it)



## 4.4 - Stakeholders

I destinatari del servizio sono:

- ◆ le alunne e gli alunni provenienti da contesti migratori e non italofoeni iscritti alla scuola primaria e secondaria di primo grado degli Istituti comprensivi di Firenze e le loro famiglie;
- ◆ gli Istituti Comprensivi del Comune di Firenze.

## 4.5 - Canali di accesso

Il servizio di alfabetizzazione è richiesto formalmente all'inizio dell'anno scolastico dalle scuole che predispongono gli elenchi dei frequentanti e dei nuovi iscritti per la valutazione delle competenze in italiano L2 e nella lingua di origine per gli alunni neoarrivati in Italia (NAI). Alla fase di valutazione segue la fase di iscrizione ai laboratori linguistici (Italbase e Italstudio) di ciascun'alunna/o su richiesta delle segreterie didattiche mediante un software gestionale condiviso tra Ufficio Inclusione scolastica, Istituti Comprensivi e Centri di Alfabetizzazione.

Per i laboratori linguistici programmati nei periodi extra-scolastici, denominati rispettivamente Prescuola, dal 1° settembre fino all'inizio dell'anno scolastico, e Post scuola, dalla fine delle lezioni secondo il calendario scolastico regionale al 30 giugno, il servizio è richiesto, a conclusione delle attività a scuola, o tramite le segreterie didattiche per i neoiscritti, o direttamente dalle famiglie di alunne/i mediante compilazione di un modulo di iscrizione in versione plurilingue.

## 4.6 - Contatti

Il Servizio Centri di alfabetizzazione per l'Inclusione scolastica degli alunni non italofoeni può essere contattato ai seguenti riferimenti:

mail: [info.centrialfa@comune.fi.it](mailto:info.centrialfa@comune.fi.it) - tel. 055 262 5807





**5 - CENTRO RISORSE  
EDUCATIVE  
DIDATTICHE (CRED)  
AUSILIOTECA**

## 5.1 - Descrizione del Servizio

Il Centro Risorse Educative Didattiche (CRED) - Ausilioteca è un centro di consulenza, formazione, ricerca, documentazione e prestito che si rivolge alle scuole e alle famiglie del territorio fiorentino e dei comuni limitrofi attraverso servizi e iniziative, ricerca e progettazione di strategie e metodologie per la didattica.

## 5.2 - Caratteristiche

I Servizi offerti sono:

- ◆ Potenziamento didattico di per alunne e alunni con difficoltà di apprendimento scolastico (DSA/BES)
- ◆ Ascolto e counseling individuale e di coppia per i genitori di bambine/i e ragazze/i che fruiscono dei servizi del CRED
- ◆ Attività di informazione, formazione e aggiornamento per docenti e operatori scolastici
- ◆ Progettazione, adattamento, consulenza e ricerca su ausili hardware e software per la didattica e l'apprendimento
- ◆ Documentazione e prestito di ausili didattici e di testi specialistici





## 5.3 - Organizzazione del Servizio

L'organizzazione del servizio CRED - Ausilioteca è curato dal Comune di Firenze tramite i propri uffici, che potranno avvalersi per l'espletamento del servizio di imprese esterne, ricorrendo alla stipula di contratti pubblici ai sensi del Codice degli appalti vigente.

Il servizio del CRED - Ausilioteca è un servizio a richiesta individuale ed è gratuito.

Il servizio è attivo tutto l'anno su appuntamento, dal lunedì a giovedì dalle ore 9 alle 18.

## 5.4 - Stakeholders

Utenti/destinatari dei vari servizi sono:

- ◆ Alunne e alunni, studentesse e studenti con difficoltà di apprendimento scolastico e le loro famiglie, residenti nel Comune di Firenze;
- ◆ Docenti e operatori scolastici degli Istituti Comprensivi e Istituti di istruzione superiore del territorio fiorentino.

## 5.5 - Canali di accesso

Per accedere al servizio del Cred Ausilioteca è necessario fissare un appuntamento per i servizi di consultazione e prestito di ausili didattici e libri, di consulenza su ausili hardware e software, e di ascolto e counseling per i genitori. Per il servizio di consulenza e potenziamento DSA - BES è necessario, inoltre, l'invio di un modulo specifico di richiesta del servizio, scaricabile dal Portale Educazione del Comune di Firenze al seguente link: <https://educazione.comune.fi.it/pagina/inclusione-scolastica/cred-ausilioteca>

## 5.6 - Contatti

Il Centro Risorse Educative Didattiche (CRED) - Ausilioteca può essere contattato ai seguenti riferimenti:

mail: [infocred@comune.fi.it](mailto:infocred@comune.fi.it)

tel. 055 262 5798 per il servizio di consultazione e prestito di ausili didattici, libri, ausili hardware e software

tel. 055 262 5727 per i servizi di consulenza per le studentesse e gli studenti, di ascolto e counseling per i genitori

Il servizio di consulenza e potenziamento DSA - BES è richiesto attraverso la compilazione del modulo dedicato, da inviare a [infocred@comune.fi.it](mailto:infocred@comune.fi.it)

La sede del Cred Ausilioteca si trova in via Nicolodi n.2 - Firenze



**6 - SERVIZIO  
DI INTERPRETARIATO  
IN LINGUA ITALIANA  
DEI SEGNI (LIS)**

## 6.1 - Descrizione del Servizio

Il servizio di interpretariato in Lingua Italiana dei Segni (LIS) ha l'obiettivo di agevolare il regolare svolgimento di colloqui e riunioni tra personale educativo/docente e genitori sordi di alunne e alunni iscritti nei servizi educativi e nelle scuole di ogni ordine e grado del Comune di Firenze.

## 6.2 - Caratteristiche

Il servizio di interpretariato in Lingua Italiana dei Segni (LIS) può essere richiesto per agevolare lo svolgimento dei colloqui e le relazioni scuola/famiglia per i genitori sordi che utilizzano la LIS e per coloro che non la utilizzano, ma hanno necessità di mediazione attraverso la ripetizione labiale.

## 6.3 - Organizzazione del Servizio

L'organizzazione del servizio di interpretariato in Lingua Italiana dei Segni è curata dal Comune di Firenze tramite i propri uffici, che potranno avvalersi per l'espletamento del servizio di imprese esterne, ricorrendo alla stipula di contratti pubblici ai sensi del Codice degli appalti vigente.

Gli incontri si svolgono nelle strutture educative o a scuola, in orario scolastico o extrascolastico.

Il servizio è gratuito e può essere richiesto dai servizi educativi e dalle scuole in qualsiasi momento dell'anno educativo/scolastico, tramite l'invio all'Ufficio Inclusione scolastica di apposita richiesta.

## 6.4 - Stakeholders

I destinatari del servizio sono i genitori sordi delle bambine e dei bambini, delle studentesse e degli studenti iscritti nei servizi educativi e nelle scuole di ogni ordine e grado del Comune di Firenze, al fine di garantire loro una comunicazione efficace con gli educatori/insegnanti, in occasione dei colloqui individuali/collettivi previsti durante l'anno educativo e scolastico.

Il servizio può essere richiesto anche per i genitori sordi che non usano la LIS, ma hanno necessità di mediazione durante i colloqui attraverso la ripetizione labiale.

## 6.5 - Canali di accesso

Il servizio è richiesto direttamente dal servizio educativo o dalla scuola attraverso la seguente modalità:

- ◆ invio della richiesta di interpretariato LIS all'Ufficio Inclusione scolastica, almeno una settimana prima della data prevista per la riunione/colloquio tra personale educativo/docente e genitori sordi, specificando:
  - data e ora
  - nominativo dell'alunno/a
  - servizio educativo/scuola, sezione/classe frequentata e plesso
  - modalità di svolgimento (in presenza/a distanza)
  - durata dell'incontro
  - nominativo e recapito telefonico dell'educatore/insegnante di riferimento che sarà presente alla riunione/colloquio
- ◆ l'Ufficio Inclusione scolastica, non appena ricevuta la richiesta di un interprete LIS da parte del servizio educativo o della scuola, la inoltra al soggetto gestore per richiederne la disponibilità;
- ◆ dopo aver concordato la partecipazione dell'interprete LIS all'incontro programmato, l'Ufficio Inclusione scolastica comunica al servizio educativo o alla scuola il nominativo e il recapito telefonico dell'interprete che sarà presente.

L'interprete LIS, prima dello svolgimento dell'incontro/colloquio programmato, contatta direttamente l'educatore/insegnante di riferimento del servizio educativo o della scuola per condividere informazioni, finalità ed eventuali criticità presenti, al fine di garantirne l'efficacia dal punto di vista organizzativo e relazionale.

## 6.6 - Contatti

Il servizio di interpretariato in Lingua Italiana dei Segni (LIS) può essere contattato ai seguenti riferimenti:

mail: [infocred@comune.fi.it](mailto:infocred@comune.fi.it) - tel. 055 262 5733





# 7 - RAPPORTI CON IL CITTADINO

## 7.1 - Reclami

Eventuali suggerimenti per migliorare il servizio, segnalazioni in merito a disfunzioni del servizio offerto possono essere inoltrati:

◆ dal Dirigente Scolastico alle mail istituzionali dei vari servizi:

[assistenzadisabili@comune.fi.it](mailto:assistenzadisabili@comune.fi.it);

[info.centrialfa@comune.fi.it](mailto:info.centrialfa@comune.fi.it);

[infocred@comune.fi.it](mailto:infocred@comune.fi.it)

◆ dagli utenti e dai loro familiari al Dirigente Scolastico dell'Istituto scolastico frequentato dall'alunna/o.

Il servizio prende in esame e risponde a tutte le segnalazioni entro cinque (5) giorni lavorativi dal ricevimento.

Qualora, per la complessità dell'argomento, dovesse essere necessario un tempo maggiore, entro tale termine verrà fornita comunicazione all'utente indicando le azioni già colte e il tempo stimato entro il quale sarà fornito completo riscontro.

## 7.2 - Modalità di partecipazione degli utenti

L'Ufficio Inclusione Scolastica adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione circa le modalità di erogazione dei vari Servizi offerti. In particolare, fornisce tutte le informazioni che riguardano la tempistica di attivazione di ciascun servizio, lo stato di attuazione degli interventi, i nominativi dei coordinatori dei Servizi, ed ogni altra informazione necessaria affinché i vari servizi supporto all'inclusione scolastica possano essere realizzati efficacemente.

## 7.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza

I vari servizi dell'Ufficio Inclusione scolastica sono svolti in stretta collaborazione con i soggetti gestori e le scuole. Sono previsti incontri di monitoraggio annuali (di avvio del servizio, in itinere e finali) coordinati dall'Ufficio Inclusione scolastica, che mantiene i contatti durante tutto l'anno scolastico con i coordinatori dei soggetti gestori e con le scuole, mediante i referenti degli Istituti Comprensivi.

Al fine di favorire la partecipazione dell'utenza, durante gli incontri di monitoraggio si procede alla somministrazione di questionari finalizzati a rilevare la qualità del servizio reso e attraverso i quali vengono raccolti suggerimenti, proposte ed apprezzamento relativi ai vari servizi.

I soggetti gestori garantiscono il normale svolgimento dei servizi secondo le modalità previste dalle varie Linee guida e curano il collegamento fra i Dirigenti degli Istituti scolastici, i referenti dei vari ambiti di intervento, gli

operatori e la Direzione Istruzione tramite la figura dei responsabili del coordinamento, che hanno cura di verificare l'effettivo svolgimento delle attività assegnate alle figure professionali coinvolte nella realizzazione degli interventi specifici, anche mediante visite e incontri presso le strutture scolastiche e le sedi dei servizi.

L'Ufficio Inclusione Scolastica garantisce, pertanto, il monitoraggio costante dei servizi erogati che rappresenta un elemento di input per definire le azioni dirette al miglioramento della qualità dei servizi comunali.

## **7.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicazione della Carta**

La Carta dei Servizi è reperibile, in versione cartacea, presso gli uffici del Servizio Inclusione Scolastica – Via Nicolodi n.2, Firenze.

La versione online è scaricabile dalla sezione Amministrazione Trasparenza all'indirizzo: <https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente/servizi-erogati>

La presente Carta dei Servizi viene, inoltre, inviata annualmente per posta elettronica a tutti gli Istituti scolastici del territorio fiorentino.

## **7.5 - Data di aggiornamento della Carta**

La Carta del Servizio Inclusione scolastica è aggiornata annualmente.

Impaginazione  
**Servizio Comunicazione**  
Comune di Firenze

