



CITTÀ METROPOLITANA DI MESSINA

VII DIREZIONE

SERVIZIO “POLITICHE SOCIALI

CARTA DEI SERVIZI

OBIETTIVO 703 Anno 2024

Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento d'informazione rivolto alla cittadinanza, al fine di far conoscere la rete di servizi e di attività rivolti alla collettività, le modalità di erogazione e le caratteristiche qualitative promesse, affinché i cittadini possano verificare che gli impegni assunti siano rispettati, così da poter esprimere le proprie valutazioni anche in forma di rimostranza. L'amministrazione si impegna alla programmazione e alla organizzazione degli interventi secondo obiettivi di efficacia ed efficienza, impegnando risorse proprie e della Regione Sicilia al fine di garantire il benessere dei cittadini-utenti.

Garantisce, altresì, che i servizi siano assegnati in modo eguale a tutti i cittadini senza distinzione di genere, età, origine etnica o nazionalità, al fine di favorire il rapporto fiduciario tra il cittadino e l'ente pubblico.



Riferimenti normativi

La Carta dei servizi, quale strumento di tutela per i cittadini, è stata introdotta dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

I riferimenti normativi principali della Carta dei Servizi sono:

- Principi della Costituzione Repubblica italiana;
- legge n.328/2000 “Riforma Sanitaria”;
- Il D.P.R. 3 maggio 2001 “Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali”;
- L.R. n. 24 del 5.12.2016 La Regione Sicilia delega alle Città Metropolitane e Liberi Consorzi le funzioni di assistenza agli studenti disabili residenti nei comuni del territorio Metropolitano e frequentanti le scuole superiori statali o paritarie;



Riferimenti normativi

- L.R. n. 9 DEL 15.04.2021 art. 41 Autorizza il finanziamento di appositi progetti e servizi integrativi e migliorativi, a supporto delle scuole superiori, per gli studenti disabili che frequentano le scuole superiori del territorio
- Legge 104/92 “diritti, integrazione sociale e assistenza della persona con handicap”
- Linee Guida regionali per il servizio d’Assistenza all’Autonomia e Comunicazione
- Legge n. 241/90 “Accesso ai documenti amministrativi”
- D.Lgs n.33/2013 “Trasparenza e accesso civico”;
- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016



Principi Fondamentali

UGUAGLIANZA

TRASPARENZA E ACCESSO

PRIVACY

IMPARZIALITÀ

CONTINUITÀ

CORTESIA

EFFICACIA ED EFFICIENZA

CHIAREZZA

ATTENZIONE ALLE RISORSE

I servizi sono erogati secondo principi di uguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione, rispettando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.



Accessibilità - L'accesso è garantito a tutti gli studenti con gravi disabilità che frequentano le scuole superiori, statali o paritarie, ricadenti nel territorio della Città Metropolitana di Messina; le istanze possono essere inoltrate anche tramite mail o per pec;

Trasparenza - Le informazioni sui servizi vengono diffuse in modo semplice e chiaro, tramite le scuole, alle famiglie degli studenti disabili ma anche mediante associazioni sindacali ed enti di categoria; Trasparenza e comunicazione sono garantite anche mediante il sito web ed i comunicati stampa diramati dal Servizio Comunicazione Istituzionale dell'Ente;

Continuità - I servizi vengono erogati per l'intera durata dell'Anno Scolastico, tenendo conto sia dell'articolazione delle attività didattiche che di altre eventuali attività fuori dall'orario e/o dalla sede della Scuola, purché organizzate da quest'ultima;

Elasticità - I servizi sono in grado di fare fronte senza difficoltà sia alle richieste di nuovi inserimenti di studenti disabili o anche a spostamenti di sede scolastica di alunni disabili già in assistenza;

Equità - I servizi sono gratuiti, ed erogati agli aventi diritto ai sensi di legge, senza discriminazioni di sorta;

Empatia - I servizi, nei limiti definiti dalla partecipazione degli studenti disabili alle attività scolastiche ed extrascolastiche tengono conto delle esigenze dell'utenza speciale a cui si rivolgono per cui vi sono continui interscambi e con i docenti referenti per l'handicap e con le famiglie e gli operatori addetti all'assistenza.



Servizio di trasporto

- **Descrizione**

Il **servizio Trasporto** consente agli studenti disabili di essere trasportati a scuola, con o senza accompagnatore, su mezzo idoneo anche dotato di speciali attrezzature, per recarsi a scuola da casa e viceversa e quindi di vedere rispettato il loro diritto allo studio e all'integrazione.

- **A chi è rivolto**

Studenti con disabilità che frequentano le scuole superiori nella Regione Sicilia purché residenti nella Città Metropolitana di Messina e in possesso di certificazione Legge 104/92.

- **Costo**

Gratuito



Servizio Assistenza igienico-personale

- **Descrizione**

Il servizio garantisce un ausilio fisico all'interno dell'edificio scolastico nelle attività che lo studente con grave disabilità non riesce a svolgere autonomamente.

- **A chi è rivolto**

Studenti con grave disabilità che frequentano le scuole superiori nel territorio della Città Metropolitana di Messina, in possesso di certificazione Legge 104/92 art. 3 comma 3.

- **Costo**

Gratuito



Servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione per gli studenti con disabilità psico-sensoriali.

- **Descrizione**

Il **servizio AAC** consente agli studenti con disabilità psico-sensoriali di essere adeguatamente supportati nelle attività didattiche da operatori specializzati che hanno il compito di facilitare la comunicazione ed i rapporti relazionali con i docenti e con gli altri studenti.

- **A chi è rivolto**

Studenti con grave disabilità che frequentano le scuole superiori e l'università, residenti nel territorio della Città Metropolitana di Messina, in possesso di certificazione Legge 104/92 art. 3 comma 3.

- **Costo**

Gratuito



Servizio di assistenza mediante ricovero a convitto o a semiconvitto presso istituti specializzati per studenti con disabilità sensoriali (ciechi e/o sordi).

- **Descrizione**

Il servizio garantisce la residenza convittuale o semiconvittuale in istituti specializzati per studenti con disabilità sensoriali (ciechi e/o sordi).

- **A chi è rivolto**

Studenti con disabilità sensoriali (ciechi e/o sordi) residenti nel territorio della Città Metropolitana di Messina frequentanti scuole di ogni ordine e grado inclusi corsi professionali e specialistici necessari all'introduzione nel mondo del lavoro.

- **Costo**

Gratuito



Servizio Diritto allo studio

- **Descrizione**

Il ministero dell'Istruzione e del merito annualmente eroga delle Borse di Studio.

L'ufficio Diritto allo Studio si occupa di istruire la procedura che porterà alla loro effettiva erogazione (dare pubblicità, ricezione domande, controllo requisiti, stesura elenco beneficiari e pubblicazione, pubblicità periodo e modalità pagamento)

- **A chi è rivolto**

Studenti in condizione di svantaggio economico (secondo l'ISEE stabilito) che frequentano le scuole superiori ricadenti nell'ambito del territorio della Città Metropolitana di Messina.



Servizio accesso all'Archivio Storico dell'ex Brefotrofio ed I.A.I.

- **Descrizione**

L'Archivio Storico dell'ex Brefotrofio ed I.A.I. raccoglie i registri degli assistiti ospitati nel Brefotrofio e nell'Istituto provinciale di Assistenza all'Infanzia di Messina da fine '800 al 1978.

- **A chi è rivolto**

Ai soggetti che sono stati ospitati nel Brefotrofio e nell'Istituto provinciale di Assistenza all'Infanzia di Messina e ai cultori delle materie storico-documentaristiche ed antropologiche per ricerche e studi.

- **Costo**

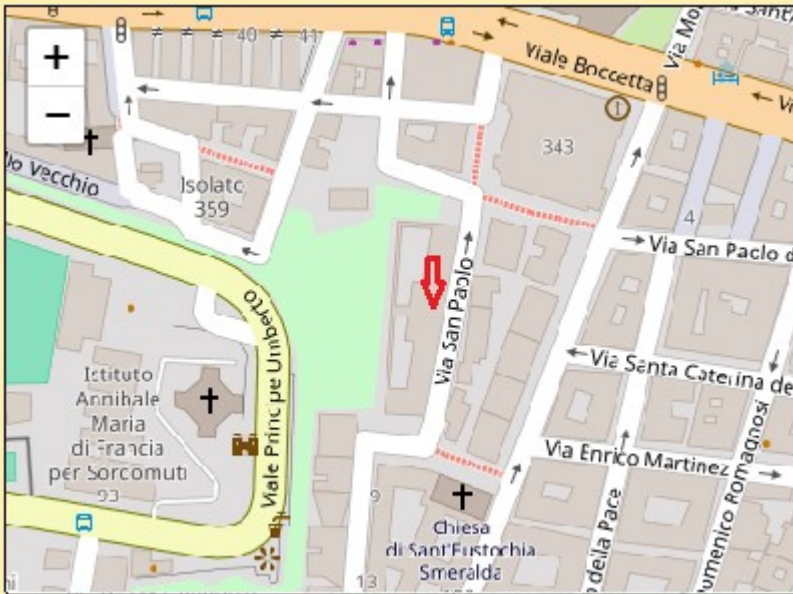
Gratuito



Mostra Permanente “I Figli della Pietà”

La mostra è allestita presso il palazzo ex I.A.I. di via San Paolo 361 di Messina. E' possibile effettuare visite guidate previo appuntamento - 0907761601.

DOVE SIAMO



Orari di Ricevimento

dalle ore 10:00 alle ore 12:00

Via San Paolo 361 98122 Messina

CONTATTI

Servizio Trasporto ed Assistenza Igienico Personale

Dott.ssa Franca Burrascano

f.burrascano@cittametropolitana.me.it

0907761642

Servizio autonomia e Comunicazione

Dott.ssa Angela D'Arrigo

a.darrigo@cittametropolitana.me.it

0907761636

Diritto allo studio

Sig.ra Antonella Pagano

a.pagano@cittametropolitana.me.it

0907761610

Servizio accesso all'Archivio Storico dell'ex Brefotrofio ed I.A.I.

Dott.ssa Loreta CITRARO

l.citraro@cittametropolitana.me.it

0907761601

Servizio di assistenza mediante ricovero a convitto o a semiconvitto ai sordi e ciechi

Dott.ssa Marianna Corica

m.corica@cittametropolitana.me.it

0907761131