



CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI FIRENZE

Direzione Istruzione

Servizio Infanzia, Attività Educative, Ludiche e Formative

Supporto allo studio

Approvazione con DD 2024/01277 del 23 febbraio 2024

INDICE

1 - IL VALORE DEL SERVIZIO	3
1.1 - Principi e finalità	
1.2 - Uguaglianza ed imparzialità	
1.3 - Continuità	
1.4 - Partecipazione	
1.5 - Efficacia ed efficienza	
1.6 - Trasparenza	
1.7 - Inclusione	
2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	6
2.1 - Caratteristiche	
2.2 - Organizzazione	
2.3 - Stakeholders	
2.4 - Canali di accesso	
2.5 - Contatti	
3 - STANDARD DI QUALITÀ	12
3.1 - Standard di qualità	
4 - RAPPORTO CON IL CITTADINO	14
4.1 - Reclami	
4.2 - Modalità di partecipazione degli utenti	
4.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza	



1 - IL VALORE DEL SERVIZIO

La Carta dei servizi dei centri di supporto allo studio è una dichiarazione di principi e valori condivisi, ma anche una bussola in grado di orientare le scelte e le azioni di tutti i soggetti a vario titolo coinvolti.

La Carta dei Servizi individua i livelli qualitativi dei servizi che il Comune di Firenze garantisce, sulla base dei principi fondamentali posti a presidio dell'erogazione dei servizi pubblici e stabiliti dalla legge.

La presente Carta rappresenta, inoltre, uno strumento di controllo della qualità del servizio, in quanto offre le informazioni necessarie e uno spazio di interlocuzione per la partecipazione dei/lle cittadini/e al monitoraggio e alla restituzione di feedback fondamentali per il miglioramento del servizio.

1.1 - Principi e finalità

Con la Carta dei servizi il Comune di Firenze esplicita il proprio impegno per il buon funzionamento dei centri di supporto allo studio comunali nei confronti degli/delle utenti e delle loro famiglie.

L'accesso al servizio è consentito, senza discriminazione alcuna, agli/alle studenti a cui lo stesso si rivolge, al fine di promuovere pari opportunità di apprendimento, attraverso strumenti e approcci quanto possibile personalizzati.

La Carta dei Servizi si ispira, inoltre, al totale rispetto dei diritti del bambino, così come espressi anche nella Convenzione sui Diritti dell'Infanzia, approvata dall'ONU il 20 dicembre 1989.

La Carta dei Servizi è uno strumento di riferimento e di garanzia della qualità dei servizi e ha come fonte di ispirazione l'articolo 3 della Costituzione Italiana, rispondendo ai "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" contenuti nella Dir.P.C.M. del 27 gennaio 1994.

Le modalità di erogazione del servizio sono improntate ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità.

La presente Carta dei Servizi rappresenta lo strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale la Direzione Istruzione si impegna a fornire ai fruitori del servizio e, in generale, ai portatori di interesse, informazioni accessibili, complete, chiare e sintetiche per promuovere la conoscenza del servizio e i relativi standard qualitativi.

Il presente documento osserva gli obblighi di pubblicazione e trasparenza prescritti dal D.Lgs. n.33/2013 come modificato dal D.Lgs. n. 97/2016, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione) e le linee guida proposte dalla Commissione indipendente per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche per la definizione degli standard di qualità e il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici (Delibere n. 3/2012 e n. 88/2010).

1.2 - Uguaglianza ed imparzialità

Il Comune di Firenze garantisce parità di accesso ai servizi e parità di trattamento a tutti gli/le utenti del servizio. Uguaglianza e imparzialità si concretizzano nel superamento di ogni ingiustificata discriminazione, non attraverso l'uniformità delle prestazioni, bensì con il riconoscere le diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni di ciascuno/a studente.

1.3 - Continuità

È garantita la continuità e la regolarità di erogazione del servizio, nel rispetto del calendario e degli orari stabiliti. Eventuali interruzioni sono giustificate solo se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi, l'ufficio del quartiere di riferimento si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni e a recuperare, per quanto possibile, le ore di servizio non erogate.

1.4 - Partecipazione

Il Comune coinvolge le famiglie per condividere gli orientamenti, i metodi, i contenuti per il percorso di crescita degli/delle studenti. È favorita la partecipazione attiva ed il coinvolgimento delle famiglie degli/le iscritti/e attraverso l'accesso alle informazioni complete ed aggiornate sulle valutazioni e sulle attività svolte, nonché sulle collaborazioni attivate con soggetti terzi (scuole, CRED, associazioni, etc) tramite l'educatrice/tore referente del centro di supporto allo studio frequentato.

1.5 - Efficacia ed efficienza

L'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione del servizio è perseguito anche attraverso la gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

1.6 - Trasparenza

È assicurata la massima trasparenza nelle modalità di accesso e nell'organizzazione dei servizi, rendendo noti criteri di obiettività, giustizia ed equità.

1.7 - Inclusione

Il Comune di Firenze assicura l'accoglienza effettiva di tutti/e gli/le studenti senza distinzioni di abilità, genere, appartenenza culturale.



2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di supporto allo studio, erogato dai centri di apprendimento e socializzazione Il Cerchio (Q2), Tutta mia la città (Q3) e Spazio Insieme (Q4), risponde al bisogno di sviluppare, anche a seguito dell'esperienza pandemica, competenze relative all'autonomia di studio organizzato. Sostenere gli/le studenti con molteplici approcci metodologici allo studio, rivolti allo sviluppo della competenza chiave dell'imparare a imparare, è l'obiettivo fondamentale del servizio, declinato in un duplice processo che coinvolge il/la studente come singolo e all'interno dei gruppi a cui prende parte ai fini dell'apprendimento intenzionale, nella prospettiva di una conoscenza condivisa, di crescita e sviluppo socialmente connotati. Il servizio viene affidato in gestione a soggetti con specifica competenza in materia, individuati tramite procedura ad evidenza pubblica.

2.1 - Caratteristiche

Il servizio è articolato in varie fasi.

Valutazione:

- colloqui preliminari con i genitori, al fine di coinvolgere le famiglie nel processo sociale, educativo e culturale
- intervista allo/la studente (anche con strumenti strutturati di autovalutazione) che possa rappresentare una verifica in ingresso (per l'individuazione di specifiche aree di lavoro)

Didattiche per lo sviluppo delle abilità di studio che:

- propongono un repertorio di strategie di apprendimento e di studio
- tengono conto delle modalità particolari con cui gli/le studenti iscritti/e affrontano i compiti di apprendimento (stili cognitivi)
- valutano gli aspetti culturali e metacognitivi (atteggiamenti, conoscenze e processi di controllo) per l'agevolazione della consapevolezza negli/le studenti dei meccanismi impliciti per il raggiungimento degli obiettivi di studio prefissati (ad es. concentrazione, autovalutazione, strategie di preparazione ad una prova, propensione a riflettere, pianificazione ed auto-organizzazione delle attività di studio, etc.)
- valutano gli atteggiamenti verso la scuola e lo studio (rapporto con compagni/e, insegnanti, ansia scolastica, impegno, etc.)

Progettazione di attività didattico-formative in collaborazione con soggetti terzi:

- organizzazione di attività di laboratorio per l'apprendimento interdisciplinare
- in presenza di disturbi dell'apprendimento certificati, valutazione in collaborazione con il servizio CRED (Centro Risorse Educative Didattiche) Ausilio-teca del Comune di Firenze, per l'ascolto e il counseling dei genitori e dei/le minori, per l'attività di informazione, formazione e aggiornamento del personale del servizio, per l'utilizzo degli ausili hardware e software dedicati alla didattica e all'apprendimento.

2.2 - Organizzazione

Orari

Il servizio segue la calendarizzazione dell'anno scolastico ed è, in genere, attivo da ottobre a giugno, con le interruzioni previste dal calendario scolastico.

I centri di apprendimento e socializzazione osservano i seguenti orari:

Il Cerchio (Q2): dal lunedì al giovedì dalle 15 alle 17 o dalle 17 alle 19. Ogni iscritto/a può frequentare per 2 ore giornaliere, con frequenza bisettimanale.

TMC (Q3): dal lunedì al venerdì dalle 15 alle 18. Ogni iscritto/a può frequentare per 3 ore giornaliere, con frequenza bisettimanale

Spazio Insieme (Q4): dal lunedì al giovedì dalle 15 alle 17 o dalle 17 alle 19. Ogni iscritto/a può frequentare per 2 ore giornaliere, con frequenza bisettimanale

Sedi

La sede del centro Il Cerchio ove si svolge il servizio di supporto allo studio per il Quartiere 2 è presso i locali della Palazzina Ex Fila, in Via Monsignor Leto Casini n. 11 (zona Esselunga del Gignoro).

La sede del centro Tutta mia la città ove si svolge il servizio di supporto allo studio per il Quartiere 3 trova collocazione in alcuni locali del Centro Giovani Gavinupia, in Via Gran Bretagna 48.

La sede del centro Spazio Insieme ove si svolge il servizio di supporto allo studio per il Quartiere 4 si trova presso i locali del complesso abitativo dell'Ente Casa Spa, Piazzetta Sansepolcro 7/7.

Per maggiori informazioni si rimanda alle pagine web dedicate alle Schede di servizio:

<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/supporto-allo-studio-nel-quartiere-2-il-cerchio>

<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/supporto-allo-studio-nel-quartiere-3-tutta-mia-la-citta>

<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/supporto-allo-studio-nel-quartiere-4-spazio-insieme>

Gestione dei gruppi

Gli/le iscritti/e sono suddivisi/e in piccoli gruppi, differenziati per le tre fasce di età (scuola primaria, scuola secondaria di primo grado e biennio delle scuole secondarie di secondo grado), ciascuno seguito da personale educativo, con un numero massimo di due gruppi per fascia oraria, fino ad esaurimento dei posti disponibili nella sede. Nel caso sia formato un solo gruppo di studenti, è assicurata la presenza di due educatori/trici.

I gruppi sono composti al termine delle iscrizioni, anche sulla base delle richieste indicate dagli/lle utenti.

Corresponsabilità educativa

Gli/le utenti sono chiamati/e al rispetto degli impegni sottoscritti con la domanda di iscrizione.

I/le partecipanti e le loro famiglie si impegnano anche alla corretta fruizione del servizio, con particolare riferimento alla frequenza costante, e a collaborare attivamente al processo educativo.

Assenze prolungate e non motivate, nonché comportamenti irrispettosi nei confronti degli educatori/trici, degli/alle altri/e studenti e danneggiamenti intenzionali degli arredi, materiali e dispositivi messi a disposizione, possono determinare la perdita del diritto alla frequenza. È richiesta la massima puntualità e il rispetto degli orari stabiliti.

2.3 - Stakeholders

Il servizio di supporto allo studio è rivolto a studenti residenti nel Comune di Firenze o frequentanti una scuola del territorio cittadino inseriti/e nelle seguenti classi:

Il Cerchio (Q2): classi 4a e 5a della scuola primaria, tutte le classi della scuola secondaria di primo grado e biennio della scuola secondaria di secondo grado

Tutta mia la città (Q3): tutte le classi della scuola secondaria di primo grado

Spazio Insieme (Q4): classi 4a e 5a della scuola primaria, tutte le classi della scuola secondaria di primo grado e biennio della scuola secondaria di secondo grado



Il servizio si rivolge, altresì, alle Scuole a cui è indirizzato l'invito al lavoro di rete per il loro coinvolgimento nei percorsi integrativi di studio degli alunni iscritti ai Centri di apprendimento e ai fini della co-progettazione di laboratori interdisciplinari con cui arricchire l'offerta formativa in orari extra scolastici e in progetti di Scuole Aperte.

Le famiglie degli iscritti vengono coinvolte in sede di valutazione dei bisogni e monitoraggio dell'intervento attraverso colloqui individuali.

2.4 - Canali di accesso

La domanda di iscrizione ai centri di apprendimento e socializzazione è presentata esclusivamente on-line, accedendo alla piattaforma dedicata della rete civica del Comune di Firenze con le seguenti modalità:

- Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID)
- Tessera Sanitaria Elettronica (TSE) / Carta Nazionale dei Servizi (CNS) abilitata;
- Carta d'Identità Elettronica (CIE).

A seguito della domanda di iscrizione, l'ufficio del quartiere di riferimento procederà alla valutazione delle domande secondo criteri di priorità di accesso, con particolare riferimento agli/le studenti residenti o frequentanti una scuola del quartiere in cui si trova il centro per cui si è presentata domanda, per tutte le istanze pervenute entro la data di inizio del servizio. Successivamente, le domande saranno accolte in ordine di arrivo delle stesse. In caso di indisponibilità di posti, sarà formata una lista di attesa. L'ufficio si riserva, in via straordinaria, di valutare iscrizioni nel corso dell'anno scolastico, concedendo, per casi particolari o segnalati dalla scuola, un percorso ridotto rispetto alla durata del servizio.

L'uscita autonoma del minore dalla sede in cui si svolge il servizio è consentita solo mediante espressa autorizzazione da presentare al gestore del servizio, su modello predisposto ai sensi dell'art. 19 bis del D.L. 16 ottobre 2017, n. 148, convertito in Legge 172/2017.

Tariffe

È prevista una quota annuale di iscrizione a titolo di compartecipazione dell'utente al costo del servizio, differenziata, al momento dell'iscrizione, mediante l'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) e frazionabile, su richiesta dell'utente, in due rate di uguale importo, come da tabella. È previsto lo sconto per più figli/e iscritti/e al servizio.

La quota di iscrizione annuale è sempre dovuta per intero anche in caso di successiva rinuncia o iscrizione tardiva.

Il pagamento avviene esclusivamente online tramite la piattaforma PagoPA.

Valore ISEE	Quota annuale (1° figlio iscritto)	Quota annuale ridotta (2° figlio o più, iscritto/i)
0,00 -16.000,00	€ 160,00	€ 128,00
16.000,01 - 22.500,00	€ 240,00	€ 192,00
22.500,01 - 32.500,00	€ 320,00	€ 256,00
oltre 32.500	€ 420,00	€ 336,00

Per l'applicazione dell'agevolazione tariffaria è necessaria l'attestazione ISEE, per le prestazioni rivolte a minorenni, relativa all'anno in cui si presenta la domanda, il cui valore sia inferiore a € 32.500,01. Per i casi specifici per i quali è necessario presentare l'ISEE prestazione per minorenni (perché non coincidente con l'ISEE ordinario), è possibile consultare il sito INPS. Per rinunciare al servizio è necessaria una comunicazione per iscritto all'Ufficio Attività Educative di riferimento.

2.5 - Contatti

Responsabile del servizio è il/la Dirigente del Servizio Infanzia, Attività educative, ludiche e formative.

Responsabile dell'ufficio è la E.Q. Centri estivi, ludoteche e attività educative nei quartieri.

L'ufficio ha sede in Via Nicolodi, 2 - Firenze.

Gli Uffici Attività Educative, Ludiche e Formative dei Quartieri sono il riferimento in merito alla gestione del servizio di supporto allo studio.

Ufficio Attività Educative Q2: piazza L.B. Alberti 1/a; tel. 055 2767818 - 27
indirizzo mail: scuolaq2@comune.fi.it

Ufficio Attività Educative Q3: via Tagliamento 4; tel. 055 2767738 indirizzo
mail: scuolaq3@comune.fi.it

Ufficio Attività Educative Q4: Via delle Torri 23; tel. 0552767136-15; indirizzo
mail: scuolaq4@comune.fi.it

Per maggiori informazioni sui contatti consultare la pagina
<https://educazione.comune.fi.it/pagina/supporto-allo-studio>



3 - STANDARD DI QUALITÀ

**DOCUMENTAZIONE E PRESTIO
ALISI DIDATTICI**

Accedere per la programmazione e gestione di percorsi
didattici con l'uso di software di gestione delle risorse
didattiche.

Accedere per la gestione di percorsi didattici
didattici con l'uso di software di gestione delle risorse
didattiche.

Accedere per la gestione di percorsi didattici
didattici con l'uso di software di gestione delle risorse
didattiche.

3.1 - Standard di qualità

N.	INDICATORE	VALORE GARANTITO
1	Orario di apertura dell'ufficio del quartiere di riferimento	Almeno 15 ore settimanali per l'intero anno solare
2	Tempi di presa in carico della domanda online	Entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione della domanda di iscrizione, comunicazione data colloquio di ingresso per tutte le domande correttamente presentate
3	Livello di soddisfazione complessivo delle famiglie	Punteggio medio nella valutazione espressa dalle famiglie superiore a 7 su 10
4	Professionalità del personale	Punteggio medio nella valutazione espressa dalle famiglie superiore a 7 su 10
5	Controllo delle prestazioni previste dal contratto con il gestore	Controllo in loco almeno due volte l'anno per sede
6	Accessibilità delle sedi per disabili	100%
7	Monitoraggio degli esiti a seguito di confronto con le scuole frequentate da ciascuno/a studente	Almeno un colloquio annuale con la scuola frequentata per ciascuno/a studente, in caso di segnalazione proveniente dalle scuole





4. RAPPORTO CON IL CITTADINO

4.1 - Reclami

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

I cittadini e le cittadine hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché reclami per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi.

Il Servizio competente della Direzione Istruzione si impegna a rispondere a quest'ultimo tipo di istanza entro un tempo massimo di 15 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione, il Servizio nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il la relativo/a Responsabile.

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati al/alla responsabile della Carta dei Servizi, individuato/a nel/nella Dirigente del Servizio Infanzia, Attività educative, ludiche e formative con le seguenti modalità:

- tramite posta elettronica alle mail dell'ufficio del quartiere di riferimento
- telefonicamente: n. 055/2625720
- tramite gli Sportelli URP

4.2 - Modalità di partecipazione degli utenti

La partecipazione degli utenti al servizio è il presupposto dell'alleanza educativa con il servizio, la scuola e ogni altra agenzia educativo-formativa coinvolta che è alla base dei processi di apprendimento degli /lle studenti iscritti/e.

Essi/e sono informati/e, consultati/e e ascoltati/e ogni volta che il processo richiede aggiornamenti, autorizzazioni e richieste.

È favorito, attraverso i colloqui individuali, il contatto diretto con il/la referente del gestore per monitorare il raggiungimento degli obiettivi di apprendimento, l'apprezzamento espresso dagli/lle studenti sul lavoro svolto e la dimensione di socialità nel contesto del centro frequentato.

Di eventuali suggerimenti presentati dalle famiglie in fase di monitoraggio si tiene conto in sede di progettazione e riprogettazione degli interventi.

L'ufficio del quartiere di riferimento raccoglie ogni istanza inviata per mail e provvede a darne risposta motivata in caso di reclami, problemi o suggerimenti di ogni genere, nell'ottica del miglioramento costante del servizio.

4.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza

La Carta, attraverso specifici indicatori, rende esigibile la qualità del servizio attraverso:

- il monitoraggio della qualità erogata attraverso sopralluoghi e controlli in itinere;
- la rilevazione dei bisogni delle famiglie, dei ragazzi e delle ragazze, attraverso la relazione diretta con l'ufficio del quartiere di riferimento;
- la rilevazione della qualità percepita dalle famiglie utenti, attraverso indagini di soddisfazione dell'utenza.

I risultati delle indagini vengono resi noti attraverso il sito internet del Comune nella sezione dedicata.

4.4 Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta
La Carta dei Servizi dei centri di supporto allo studio è pubblicata sul Portale Educazione del Comune di Firenze all'indirizzo <https://educazione.comune.fi.it/pagina/supporto-allo-studio> e in Rete Civica alla pagina <https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente-servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita>

La presente carta dei servizi è trasmessa, via mail, a ciascun utente, a seguito di perfezionamento della domanda di iscrizione. Può essere richiesta, per chi non l'avesse ricevuta, alla mail dell'ufficio del quartiere di riferimento e sarà inoltrata solo ed esclusivamente per posta elettronica.

Impaginazione
Servizio Comunicazione
Comune di Firenze

