CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI RECANATI

SERVIZIO DI SOSTEGNO LINGUISTICO AGLI IMMIGRATI



PREMESSA E FINALITÀ

La presente Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale il Comune di Recanati assicura trasparenza, partecipazione e qualità nell'erogazione del Servizio di Sostegno Linguistico agli immigrati, in coerenza con i principi del D.Lgs. n. 36/2023, del D.Lgs. n. 33/2013 e della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sulla "Carta dei Servizi Pubblici".

Il documento descrive le modalità di svolgimento del servizio, i diritti degli utenti, gli standard di qualità garantiti, nonché gli strumenti di tutela e partecipazione.

Il servizio ha ad oggetto prestazioni professionali aventi la finalità di facilitare l'inserimento scolastico e la piena inclusione degli alunni stranieri nonché di migliorare il loro rendimento e di combattere il fenomeno dell'abbandono scolastico, attraverso l'aiuto nell'apprendimento della lingua e cultura italiana.

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Il servizio di sostegno linguistico è erogato secondo i principi di Uguaglianza, Imparzialità e Neutralità, garantendo l'accesso e la qualità del servizio a tutti gli utenti senza alcuna distinzione o discriminazione basata su sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche o condizioni personali e sociali (rif. Art 3 Costituzione).

Il servizio è garantito a tutti gli alunni frequentanti le scuole primarie e secondarie di primo grado.

Ogni utente ha il diritto di ricevere il medesimo livello di attenzione, cura e rispetto da parte del personale addetto al servizio di sostegno linguistico.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di Sostegno Linguistico viene programmato in maniera individualizzata sulla base di una valutazione ex-ante delle esigenze specifiche del singolo alunno a cui segue una progressione graduale per un massimo tre anni consecutivi.

Sulla base degli obiettivi di apprendimento viene calibrato il sostegno linguistico in modo da accompagnare l'alunno alla comprensione autonoma del linguaggio specifico relativo alle varie materie studiate a scuola.
Il servizio è prevalentemente orientato al superamento degli ostacoli legati all'apprendimento e alle difficoltà linguistiche.

L'Assistente linguistico orienta il proprio lavoro sulla base di una costante e proficua collaborazione con l'insegnante di riferimento per il Servizio al fine di realizzare ed attivare una reciproca intesa operativa che concorre al raggiungimento di obiettivi fortemente condivisi.

ACCESSO AL SERVIZIO

Il servizio di Sostegno Linguistico è gratuito per le famiglie ed è attivabile per massimo 3 anni consecutivi. È rivolto a minori stranieri, residenti da meno di tre anni nel Comune di Recanati, frequentanti gli Istituti Scolastici Primaria e Secondaria di primo grado.
Il Comune individua i beneficiari del servizio sulla base dei criteri previsti dalla normativa regionale L.R. Marche n. 13/2009.

Il Sostegno Linguistico viene attivato in seguito a richiesta formulata dagli Istituti Comprensivi del territorio ai Servizi Sociali del Comune di Recanati.

Successivamente gli insegnanti, ad inizio anno scolastico, compilano un modulo specifico contenente le osservazioni/difficoltà dell'alunno/a straniero. L'esperto linguistico sottopone a test valutativi l'alunno/a utile a stilare una relazione circa il reale bisogno di sostegno e supporto. Il monte ore viene stabilito dal Servizio Sociale comunale.

FINALITÀ OPERATIVE

Le finalità del servizio sono:

- Migliorare l'inserimento dei minori stranieri nelle scuole;
- Facilitare la convivenza tra gli alunni e la serena permanenza in classe;
- Garantire il sostegno linguistico alla Lingua Italiana L2 e il potenziamento della lingua per lo studio;
- Favorire il superamento delle difficoltà linguistiche e formative, e concorrere al contrasto dell'abbandono e della dispersione scolastica dei minori stranieri.

PERSONALE ADDETTO

Il personale addetto al servizio di Sostegno linguistico opera nel rispetto del presente documento e delle disposizioni comunali.
La figura professionale impiegata nel servizio è quella dell'assistente linguistico.
Gli assistenti devono avere le seguenti competenze:

- Capacità di sapersi relazionare correttamente con l'alunno;
- Capacità di lavorare con gli altri operatori e con il personale scolastico;
- Capacità di fornire elementi utili sull'efficienza degli interventi rispetto ai bisogni ed al corretto utilizzo delle risorse;
- Conoscenza della lingua italiana e degli strumenti didattici necessari.

COORDINAMENTO E GESTIONE DEL SERVIZIO

La ditta affidataria individua un Coordinatore del servizio, quale unico interlocutore con l'Amministrazione comunale, i Servizi Sociali, gli istituti scolastici, con i seguenti compiti:

- pianificare e programmare gli interventi;
- sostituire tempestivamente il personale assente, assicurando la continuità del servizio;
- verificare la regolarità delle presenze e del corretto svolgimento delle attività;
- mantenere i contatti con i Servizi Sociali comunali per il monitoraggio del servizio;
- trasmettere annualmente una Relazione sull'attività svolta, contenente indicatori di efficacia, criticità e proposte di miglioramento;
- fornire i propri collaboratori di idoneo documento di riconoscimento aziendale.

STANDARD DI QUALITÀ E LIVELLI DI SERVIZIO

AREA DI QUALITÀ	LIVELLO DI SERVIZIO GARANTITO
Puntualità e continuità del servizio	Presenza degli operatori, secondo calendario di servizio vigente.
Sostituzione del personale assente	Sostituzione tempestiva in caso di assenza del personale.
Comportamento e rispetto degli utenti	Assenza di reclami fondati relativi a condotte scorrette o negligenze da parte del personale addetto al servizio.
Coordinamento operativo e continuità del servizio	Il servizio garantisce un elevato standard di qualità attraverso l'adozione di un modello di coordinamento costante e sinergico tra tutti gli attori coinvolti.
Sicurezza e prevenzione	Assenza di incidenti imputabili a negligenza del servizio di assistenza.
Accessibilità per persone con disabilità	Supporto attivo all'assistenza in presenza di disabilità o ridotta mobilità.

ACCESSIBILITÀ E INCLUSIONE PER LE PERSONE CON DISABILITÀ

È assicurato un sostegno linguistico personalizzato attraverso l'uso di un linguaggio semplificato e di strumenti dedicati alle disabilità sensoriali o cognitive. L'obiettivo è prevenire ogni forma di esclusione, garantendo la disponibilità di personale formato per favorire l'ascolto e l'interazione efficace con l'utente.

MODALITÀ DI SEGNALAZIONE E RECLAMO

Gli utenti possono presentare segnalazioni, suggerimenti o reclami riguardanti il servizio:

- tramite posta elettronica certificata all'indirizzo PEC del Comune di Recanati: comune.recanati@emarche.it;
- presso l'Ufficio Servizi Sociali e Istruzione: Piazza Leopardi, 26 Recanati (3°piano);
- compilando l'apposito modulo di feedback disponibile al seguente link: https://forms.gle/NKQMstKwH5kx51y76

Il Comune garantisce:

- risposta entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione della segnalazione;
- verifica puntuale dell'eventuale disservizio;
- azioni correttive documentate in caso di reclami fondati.

MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Il servizio garantisce un elevato standard di qualità attraverso l'adozione di un modello di coordinamento costante e sinergico tra tutti gli attori coinvolti.
I referenti chiave del sistema di coordinamento sono gli Istituti scolastici, il Coordinatore del Servizio Comunale, il Coordinatore della ditta che svolge il servizio di sostegno linguistico.

Questo coordinamento ha come obbiettivo prioritario la massima prevenzione e la rapida soluzione di eventuali disservizi segnalati, assicurando l'efficacia, la continuità, e la sicurezza del servizio di assistenza.

RIFERIMENTI ORGANIZZATIVI

Riferimento	Dettaglio
Ente Titolare	Comune di Recanati – Area Servizi al Cittadino e Affari Generali
Ufficio Competente	Settore Servizi Sociali e Pubblica Istruzione
Contatti Telefonici	071/75871 (centralino) 071/7587224(ufficio servizi sociali) 0717587292 (Assistente Sociale)
Email	servizisociali@comune.recanati.mc.it
PEC	comune.recanati@emarche.it

ADOZIONE

La presente Carta dei Servizi è stata adottata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 162 del 19/05/26