



COMUNE DI GENOVA

## CARTA DEI SERVIZI DIRITTO ALLO STUDIO

Direzione Politiche dell'Istruzione  
per le Nuove Generazioni e Politiche Giovanili

Via di Francia 1  
16149 GENOVA

[direzionescuolaegiovani@comune.genova.it](mailto:direzionescuolaegiovani@comune.genova.it)

Tel 010 5576554 – Fax 010 5576524





COMUNE DI GENOVA

## INDICE

• INTRODUZIONE	pag. 3
• VALIDITA' DELLA CARTA	pag. 3
• PRINCIPI FONDAMENTALI	pag. 3
• SERVIZI E FORNITURE ALLE FAMIGLIE	pag. 4
• SERVIZI E FORNITURE AGLI ALUNNI CON DISABILITA'	pag. 6
• STANDARD DI QUALITA'	pag. 10
• INDAGINE DI SODDISFAZIONE	pag. 12
• AZIONI DI MIGLIORAMENTO	pag. 12
• DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE	pag. 13
• DIRITTI DEGLI UTENTI	pag. 13
• DOVERI DEGLI UTENTI	pag. 14
• CONCILIAZIONE	pag. 14



COMUNE DI GENOVA

## INTRODUZIONE

**L'Ufficio Diritto allo Studio** si occupa di:

- Erogare borse di studio a favore degli studenti residenti sul territorio del Comune di Genova e frequentanti scuole statali e paritarie, secondarie di 1° e 2° grado e di formazione professionale.

Le borse di studio sono rimborsi percentuali relativi a spese sostenute dalle famiglie per l'acquisto dei libri di testo.

- Emettere cedole librarie per tutti gli alunni residenti nel Comune di Genova frequentanti le scuole primarie pubbliche e paritarie.

- Fornire servizi a favore di alunni con attestazione di disabilità (L. 104/92) secondo quanto indicato dalle Linee Guida pubblicate sul Sito del Comune (trasporto scolastico, Operatori Socio Educativi e Socio Assistenziali, fornitura ausili e relativa manutenzione, fornitura materiale per la cura e l'igiene della persona).

## VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **01 gennaio 2022** e vengono aggiornati annualmente. In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della Carta dei servizi.

Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta all'indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

## PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi e le forniture sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione, nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.



COMUNE DI GENOVA

I Servizi a favore degli alunni con disabilità sono certificati in conformità al Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001 dal 31/01/2005.

SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO



UNI EN ISO 9001:2015

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche, a seconda degli argomenti, in collaborazione con la Consulta per i problemi delle persone con disabilità, la ASL, le Scuole, le Associazioni dei cartolibrari, l'Ufficio Scolastico Regionale e Provinciale, la Regione, Aliseo (agenzia della Regione Liguria per gli studenti e l'orientamento), e con le Associazioni di Tutela dei Consumatori e degli Utenti che aderiscono alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni. Sulle metodologie e criteri impiegati viene data adeguata informazione preventiva alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

I dati relativi al monitoraggio degli standard, nonché le azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno e sono consultabili al seguente indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

## SERVIZI E FORNITURE ALLE FAMIGLIE

I servizi e le forniture sono erogati per garantire il diritto allo studio agli alunni frequentanti i servizi per l'infanzia e le scuole del primo ciclo di istruzione. Le borse di studio sono erogate anche agli studenti iscritti presso le scuole secondarie di 2° grado e di formazione professionale.

### **BORSE DI STUDIO "Libri di testo":**

Per rendere effettivo il diritto allo studio e all'istruzione a tutti gli alunni delle scuole statali e paritarie secondarie di primo grado, secondarie di secondo grado, nonché agli alunni dei percorsi del sistema di istruzione e formazione professionale, residenti in Liguria, la Regione, ai sensi della legge regionale n.15/2006, istituisce annualmente borse di studio da erogarsi in rapporto alle spese sostenute dalle famiglie e certificate.

Il Bando Regionale, le modalità operative, le scadenze nonché i moduli per la presentazione delle domande sono pubblicati sul sito della Regione Liguria: [www.giovaniliguria.it](http://www.giovaniliguria.it); e sul sito del Comune di Genova: [www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it) in



COMUNE DI GENOVA

### **aree tematiche/scuola e formazione/diritto allo studio**

La borsa di studio viene attribuita alle famiglie degli alunni su graduatoria decrescente e differenziata in base alla percentuale di incidenza delle spese scolastiche ammissibili e certificate sulla situazione reddituale risultante dall'attestazione I.S.E.E. del nucleo familiare in corso di validità.

Le domande vanno presentate on line nei termini indicati dal bando mediamente entro il 30 novembre di ogni anno.

Possono presentare la domanda on line esclusivamente i soggetti residenti e registrati all'anagrafe del Comune di Genova, per gli studenti presenti nel loro nucleo familiare e residenti nel territorio comunale. L'ufficio attiva forme di consulenza e aiuto diretto per i nuclei familiari impossibilitati alla compilazione on line.

I soggetti in possesso dei requisiti di ammissibilità sono inseriti in apposita graduatoria decrescente, elaborata tenendo conto del rapporto tra le spese scolastiche ammissibili e certificate e la situazione reddituale.

L'attribuzione dei contributi è effettuata scorrendo la graduatoria in senso decrescente fino all'esaurimento delle risorse disponibili.

La graduatoria delle borse di studio relative alle spese per l'acquisto dei libri di testo è gestita dal Comune di Genova che provvede all'istruttoria delle domande, alla formulazione, all'approvazione, alla pubblicazione della graduatoria sul sito istituzionale e alla liquidazione del contributo agli aventi diritto con le modalità ritenute più idonee.

Nel caso di liquidazione mediante riscossione presso la tesoreria comunale le somme dovranno essere rimosse entro un anno dalla data del versamento: decorso il termine previsto non potranno più essere incassate dall'avente diritto.

Per informazioni ed assistenza nella compilazione dei moduli on line, telefonare o scrivere a:

Comune di Genova – Ufficio Diritto allo Studio- mail: [dirittostudio@comune.genova.it](mailto:dirittostudio@comune.genova.it)

Numero Verde: 800809009 (attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,30)

### **Comodato d'uso**

Qualora, a conclusione delle sopra indicate procedure, risulti un'eccedenza di risorse destinate alle borse di studio, il Comune di Genova, come previsto dal "piano regionale per il diritto allo studio", potrà utilizzare tale eccedenza per l'acquisto di libri di testo finalizzati all'istituzione del comodato d'uso da parte delle Istituzioni Scolastiche ubicate nel proprio territorio.



COMUNE DI GENOVA

### **CEDOLE LIBRARIE:**

I libri di testo sono forniti gratuitamente a tutti gli alunni residenti sul territorio comunale e frequentanti le scuole primarie pubbliche e paritarie situate anche in altri comuni, mediante il sistema delle cedole librarie.

La fornitura gratuita dei libri di testo si qualifica come intervento di assistenza scolastica alle famiglie, per tale motivo la fornitura è garantita anche nei casi di istruzione parentale.

Le cedole sono richieste dalle famiglie tramite accesso con Spid o carta d'identità elettronica al "Fascicolo del cittadino" – sezione "Io Genitore" al seguente link:

<https://smart.comune.genova.it/sezione/fascicolo-del-cittadino>

L'ufficio Diritto allo Studio verifica le richieste inserite dalle famiglie sul Fascicolo e le autorizza. Ricevuta la mail di accettazione la famiglia ricollegandosi al Fascicolo del cittadino, potrà ordinare i testi al cartolibraio di sua fiducia: on line o di persona con la cedola stampata o salvata sul cellulare.

Per informazioni o richiesta di accesso agli uffici tramite appuntamento, telefonare o scrivere a:

Comune di Genova – Ufficio Diritto allo Studio- mail: [dirittostudio@comune.genova.it](mailto:dirittostudio@comune.genova.it)

Numero Verde: 800809009 (attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,30)

## **SERVIZI E FORNITURE AGLI ALUNNI CON DISABILITA'**

### **Iter procedurale per l'assegnazione di tutti i servizi e le forniture:**

Il Comune eroga servizi e forniture a favore degli alunni con disabilità frequentanti i servizi per l'infanzia e le scuole del primo ciclo di istruzione. I servizi e le forniture a favore degli alunni con disabilità vengono richiesti, su apposita scheda, compilata dai medici referenti degli alunni. Durante il mese di luglio le richieste sono valutate da parte della Commissione Mista Interistituzionale composta da rappresentanti dell'ufficio Diritto allo Studio del Comune di Genova, dell'Ufficio Scolastico Regionale, della ASL e della Consulta per i problemi delle persone con disabilità. L'esame delle schede avviene sulla base di quanto indicato nelle "linee guida per richieste servizi/forniture erogati dal Comune di Genova agli alunni con disabilità delle scuole del primo ciclo di istruzione", redatte dal gruppo di lavoro predisposto all'interno della Conferenza Cittadina.

Le assegnazioni ai singoli alunni avvengono successivamente alle valutazioni fatte dalla Commissione sopra indicata, compatibilmente con le disponibilità di Bilancio.



COMUNE DI GENOVA

Tutti i fornitori e i gestori dei servizi vengono individuati attraverso espletamento di gara pubblica o accreditamento nel caso di trasporto scolastico.

La documentazione e le note informative relative ai servizi in oggetto sono pubblicate sul Sito del Comune all'indirizzo:

[www.comune.genova.it in aree tematiche/ scuola e formazione/ diritto allo studio](http://www.comune.genova.it/in_ree_tematiche/scuola_e_formazione/diritto_allo_studio)

Nello specifico gli interventi a favore degli alunni con disabilità sono:

### **TRASPORTO SCOLASTICO:**

Il servizio è affidato in regime di accreditamento. Le schede identificative dei soggetti accreditati sono pubblicate sul sito del comune di Genova

[www.comune.genova.it in aree tematiche/ scuola e formazione/ diritto allo studio](http://www.comune.genova.it/in_ree_tematiche/scuola_e_formazione/diritto_allo_studio)

Questa modalità consente alla famiglia di scegliere il soggetto accreditato che meglio risponde alle sue esigenze. Ad ogni famiglia è riconosciuto un contributo che compensa completamente il costo delle corse effettuate. Il contributo è riscosso dal gestore del servizio a seguito di delega compilata dal beneficiario.

Le corse giornaliere sono due, andata e ritorno da abitazione a scuola con la possibilità di poter usufruire di un percorso "da" o "per" il Centro riabilitativo purché vi sia sempre la presenza a scuola. Il trasporto può essere effettuato con autista accompagnatore o con autista accompagnatore ed eventuale secondo accompagnatore a seconda della disabilità dell'alunno e delle indicazioni dei sanitari.

L'Ufficio provvede al monitoraggio del trasporto mantenendo i contatti con i sanitari, le scuole, le famiglie e i gestori accreditati in modo da garantire che il servizio venga effettuato secondo le modalità previste dalle norme di sicurezza e da quanto stabilito dal disciplinare di accreditamento.

### **SERVIZI SOCIO EDUCATIVI:**

L'Operatore Socio Educativo (assistente per l'autonomia e la comunicazione) è una figura educativa che ha il compito di favorire, con interventi educativi appropriati, i percorsi di sviluppo delle capacità comunicative e relazionali nonché dell'autonomia personale degli alunni durante la giornata scolastica integrandosi con gli obiettivi specifici previsti nel Piano Educativo Individualizzato redatto dalla scuola.

Nello svolgimento del proprio ruolo l'Operatore Socio Educativo pone particolare attenzione ad organizzare il proprio intervento in collaborazione con gli insegnanti titolari e di sostegno attraverso attività tese ad incrementare le potenzialità degli alunni nonché azioni volte a favorire la relazione e la comunicazione con i coetanei, migliorare le competenze cognitive e facilitare i percorsi di sviluppo delle autonomie.



COMUNE DI GENOVA

### **SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI:**

Il servizio viene svolto a favore degli alunni con disabilità frequentanti le scuole con progetto Polo con Risorse Educative Speciali previste dal Protocollo d'Intesa del 1998 fra Provveditorato agli Studi, Comune di Genova e USL n.3 e successive modifiche e integrazioni.

Gli Operatori Socio Assistenziali collaborano con gli insegnanti per la gestione dei bambini con pluridisabilità. Le loro mansioni principali consistono nell'assistenza degli alunni al momento del pasto e nella pulizia personale, negli spostamenti, nell'accompagnamento in caso di uscite, nella pulizia e riordino dei locali, nonché nell'espletamento di attività ludiche.

Non possono sostituire il personale sanitario (es: infermiere), né avere la responsabilità degli alunni in caso di assenza del personale insegnante.

### **SERVIZI ESTIVI:**

Oltre i servizi forniti durante l'anno scolastico il Comune di Genova organizza e favorisce la partecipazione degli alunni con disabilità alle attività estive. Per i ragazzi che frequentano le scuole con progetto Polo con Risorse Educative Speciali i centri estivi sono realizzati in almeno due sedi scolastiche differenti una a Ponente ed una a Levante. La durata dei centri è di norma di 9 settimane ed ogni alunno può frequentare l'intero periodo senza alcun costo a carico della famiglia.

**FORNITURA E MANUTENZIONE AUSILI:** Il Comune fornisce gli ausili necessari per garantire il diritto allo studio degli alunni con disabilità (tavoli ad incavo, seggiole, ecc.). La fornitura avviene tramite Ditta specializzata individuata a seguito di procedura di gara. Il fornitore provvede all'installazione e alla messa in opera con dimostrazione, al personale scolastico, delle corrette modalità di utilizzo dell'ausilio.

Le richieste di manutenzione degli ausili pervengono all'ufficio sostegno scolastico del Comune dalle scuole o dagli operatori socio educativi o socio assistenziali. L'Ufficio invia alla Ditta specializzata assegnataria del servizio la richiesta di intervento. In caso di richieste urgenti l'ufficio preavvisa telefonicamente la Ditta per garantire la tempestività dell'intervento.

### **FORNITURA MATERIALE PER LA CURA E L'IGIENE DELLA PERSONA:**

Annualmente il Comune fornisce, in base alle risorse a disposizione, il materiale per la cura e l'igiene degli alunni con disabilità. La fornitura consente agli alunni di partecipare con decoro alla vita di comunità.

### **GARANZIA DEI CONTROLLI DOCUMENTATI ANNUALI**

Ogni anno sono effettuati controlli su tutti i servizi e forniture agli alunni con disabilità attraverso visite ispettive. In caso di rilevazione di non conformità viene avviata la procedura prevista dal sistema qualità.





COMUNE DI GENOVA

## COMUNICAZIONI:

L'ufficio provvede, entro l'avvio dell'anno scolastico, ad informare le famiglie, le scuole, i sanitari e i gestori dei servizi/forniture assegnati ad ogni singolo alunno (trasporto, OSE, OSA e fornitura ausili):

- **Famiglie:** a mezzo lettera/mail con le indicazioni necessarie per dare avvio al servizio di trasporto scolastico.
- **Scuole:** tramite mail con la quale sono trasmessi gli elenchi dei servizi assegnati ad ogni alunno (OSA-OSE-trasporto e ausili), le indicazioni per contattare gestori e uffici comunali e i moduli per la richiesta di manutenzione ausili e variazione dei percorsi del trasporto scolastico;
- **Sanitari:** tramite mail con la quale sono trasmessi gli elenchi dei servizi assegnati ad ogni alunno da loro assistito (OSA-OSE-trasporto e ausili) e le indicazioni per contattare gestori e uffici comunali
- **Componenti commissione mista:** tramite mail con la quale sono trasmessi i verbali delle sedute e gli elenchi con gli esiti

### - **Incontri con i sanitari e con la Consulta per l'Handicap**

La Direzione si impegna a organizzare e a partecipare ad incontri con le strutture sanitarie operanti sul territorio che hanno in carico gli alunni con disabilità assegnatari di servizi/forniture, le cooperative che gestiscono i servizi, i referenti scolastici e la Consulta per i problemi delle persone con disabilità. Gli incontri rappresentano momenti di confronto circa i temi della disabilità, di restituzione dei servizi/forniture erogati, di programmazione per l'anno scolastico successivo e soprattutto confronto diretto su singoli casi e problemi specifici. All'incontro possono essere invitati anche i membri della Commissione Mista Interistituzionale, l'ufficio scolastico regionale, i Dirigenti Scolastici e a seconda dei casi i genitori.

### - **Incontri avvio anno scolastico**

La Direzione si impegna ad organizzare, all'inizio di ogni anno scolastico:

- un incontro con tutti i gestori dei servizi OSA-OSE e del trasporto scolastico al fine di ricordare gli impegni di ambo le parti previsti nel contratto, raccogliere segnalazioni di eventuali criticità, concordare le modalità di monitoraggio e verifica dei servizi
- un incontro con gli operatori OSA Comunali, qualora presenti, per verificare la corretta gestione del magazzino dei materiali in dotazione al polo, raccogliere segnalazioni di eventuali criticità, concordare le modalità di monitoraggio e verifica dei servizi
- un incontro con la rete delle scuole a cui appartengono le scuole dotate di progetto Polo con Risorse Educative Speciali per raccogliere segnalazioni di eventuali criticità, concordare le modalità di monitoraggio



COMUNE DI GENOVA

e verifica dei servizi e programmare iniziative specifiche per l'anno scolastico

- **Incontri con i genitori utenti dei servizi estivi delle scuole con progetto Polo con Risorse Educative Speciali**

La Direzione si impegna a promuovere, con le cooperative che gestiscono i servizi estivi, incontri individuali con le famiglie degli alunni al fine di raccogliere tutte le informazioni, anche di carattere sanitario, necessarie ad una tranquilla e sicura frequenza al centro estivo. La Direzione si impegna a partecipare agli incontri sui casi ritenuti critici dalle cooperative.

**STANDARD DI QUALITA'**  
**INDICATORI QUANTITATIVI E QUALITATIVI DEI SERVIZI**

<b>SERVIZIO EROGATO</b>	<b>FATTORE DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>VALORE GARANTITO</b>
Borse di studio	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Predisposizione delle graduatorie provvisoria e definitiva delle borse di studio	Graduatoria provvisoria entro 1 mese dalla data di scadenza di presentazione delle domande; Definitiva entro 6 mesi dalla data di scadenza di presentazione delle domande
	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Pagamento delle borse di studio agli aventi diritto	Entro 60 giorni dall'esecutività del provvedimento di approvazione della graduatoria definitiva
	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Controlli sulla veridicità delle autocertificazioni contenute nelle richieste di borse di studio	Almeno il 10 % delle domande di richiesta rimborso libri di testo



COMUNE DI GENOVA

Cedole Librarie	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Attivazione procedura on line di richiesta delle cedole	A partire dal mese di giugno
Avvio dei servizi	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Attivazione servizi di trasporto, servizi socio educativi e socio assistenziali	Dall'inizio dell'anno scolastico, come previsto dal calendario scolastico regionale, per il 100% degli utenti assegnatari del servizio
Comunicazioni sui servizi erogati	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Invio delle comunicazioni a sanitari, scuole, famiglie e gestori del servizio	Prima dell'avvio dell'anno scolastico al 100% dei soggetti destinatari
Manutenzione ausili	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Invio della richiesta di intervento/manutenzione/spostamento ausili	Entro 48 ore dal ricevimento della stessa, esclusi i giorni festivi
Manutenzione preventiva	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Revisione periodica montascale e sollevatori	Una volta all'anno
Prodotti Parafarmaceutici	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Consegna della fornitura di materiale per la cura e l'igiene della persona	Una volta all'anno
Visite ispettive	Trasparenza, accesso e tempestività	Garanzia dei controlli documentati annuali	Minimo n. 20 all'anno



COMUNE DI GENOVA

	nell'erogazione del servizio		
Incontri avvio anno scolastico (gestori OSA-OSE e trasporto; operatori OSA comunali; rete delle scuole sede di polo)	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Numero incontri annuali	Almeno n. 3
Indagine soddisfazione dell'utenza	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Predisposizione dell'indagine	Una indagine all'anno

## INDAGINE DI SODDISFAZIONE

### Qualità percepita dall'utenza

Sono avviate periodicamente, almeno una volta all'anno, indagini sul gradimento del servizio. I risultati delle valutazioni e le indicazioni fornite sono pubblicati sul sito internet istituzionale e potranno essere utilizzati per riprogettare i servizi.

## AZIONI DI MIGLIORAMENTO

**L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.**

**Nel rispetto di questo principio sono avviate le seguenti azioni di miglioramento:**

### 1) Libri di testo:

**a)** sviluppo della procedura di gestione delle cedole librarie per consentire ai cartolibrari di chiedere on line il rimborso del valore delle cedole e alle scuole di gestire i casi di scelta alternativa ai libri di testo

**b)** erogazione contributi alle scuole secondarie di primo e secondo grado statali e paritarie private per sostenere il comodato d'uso gratuito dei libri di testo finalizzato a garantire il diritto allo studio agli alunni appartenenti a famiglie meno agiate e a



COMUNE DI GENOVA

promuovere azioni atte a prevenire e a ridurre la dispersione scolastica nonché a garantire la fornitura di strumenti digitali necessari alla didattica digitale integrata

## **2) Sostegno alla disabilità:**

**a)** progettazione e sviluppo di azioni per l'informatizzazione delle procedure per l'assegnazione dei servizi a bambini e alunni con disabilità

**b) revisione** delle linee guida per l'assegnazione dei servizi a bambini e alunni con disabilità a seguito delle sperimentazioni avviate per l'anno scolastico 2021-2022

## **DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE**

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria alla Direzione Politiche dell'Istruzione per le Nuove Generazioni e Politiche Giovanili (tel. 010/5577254 - 350 e-mail [direzionescuolaegiovani@comune.genova.it](mailto:direzionescuolaegiovani@comune.genova.it)), presso cui è comunque affisso un estratto

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Servizio ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso il giorno precedente tramite informativa su quotidiani, TV locali e sito internet, nonché alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

## **DIRITTI DEGLI UTENTI**

Dal 2022 i cittadini possono formulare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi agli indicatori presenti nella Carta dei servizi attraverso la piattaforma SegnalaCi al seguente indirizzo:

<https://segnalazioni.comune.genova.it/>

La risposta alle segnalazioni ed ai reclami sarà fornita entro un tempo massimo di **10 giorni**. Qualora, per la complessità dell'argomento, dovesse essere necessario un tempo maggiore, entro tale termine verrà fornita comunicazione all'utente indicando le azioni già svolte e il tempo stimato entro il quale sarà fornito completo riscontro.

Ulteriori segnalazioni/informazioni sul servizio erogato potranno essere inoltrate al responsabile della Carta dei Servizi, **Dott. Guido Gandino**:



COMUNE DI GENOVA

tramite posta elettronica:

- **Servizi agli alunni con disabilità:** [sostegnoscolastico@comune.genova.it](mailto:sostegnoscolastico@comune.genova.it)
- **Diritto allo studio:** [dirittostudio@comune.genova.it](mailto:dirittostudio@comune.genova.it)
- **Trasporto scolastico:** [trasportoscolastico@comune.genova.it](mailto:trasportoscolastico@comune.genova.it)

per telefono:

- Servizi per il Diritto allo Studio (cedole e borse di studio) al **Numero Verde 800809009** (dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 13,30);
- **"CONTACT CENTER UNICO"** al numero **010.10.10**, che permette ai cittadini di contattare tutti i call center esistenti nella nostra Amministrazione con un unico numero di accesso.

tramite gli Sportelli del Cittadino

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

## DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'ufficio, entro **15 giorni** dall'acquisizione dell'istanza, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

Nella comunicazione inviata alle famiglie relativamente all'avvio del trasporto scolastico sono contenute le indicazioni cui devono attenersi gli utilizzatori del servizio a garanzia della qualità e dell'accessibilità dello stesso.

## CONCILIAZIONE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire ad un tentativo di definizione stragiudiziale di risoluzione della controversia rivolgendosi alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.

**Normative di riferimento per il Diritto allo Studio:**



COMUNE DI GENOVA

- **Legge n. 104/92** - Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate.
- **Legge Regionale n. 19/1994** – Norme per la prevenzione riabilitazione e l'integrazione sociale dei portatori di handicap.
- **Legge Regionale n. 15/2006** - Norme ed interventi in materia di diritto all'istruzione e alla formazione.
- **Legge Regionale n. 18/2009** - Sistema educativo regionale di istruzione, formazione e orientamento.
- **Decreto legislativo n. 63/2017** – Effettività del diritto allo studio
- **Decreto legislativo n. 66/2017** – Norme per la promozione dell'inclusione scolastica degli studenti con disabilità

**Responsabile della Carta**

**Dott. Guido Gandino**

tel. 010 5577254 – fax 010 5577330

e-mail [direzionescuolaegiovani@comune.genova.it](mailto:direzionescuolaegiovani@comune.genova.it)