



**CARTA DEI SERVIZI
DIRITTO ALLO STUDIO
Anno Scolastico 2025-2026**



Direzione di Area Scuola

Via di Francia, 1
16149 – GENOVA

Tel. 010 5576554 – Fax 010 5576524

E-mail: direzionescuolaegiovani@comune.genova.it

DD 18/12/2025.0007607



INDICE

INTRODUZIONE.....	2
VALIDITA' DELLA CARTA.....	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	3
SERVIZI E FORNITURE AGLI ALUNNI CON DISABILITA'	7
SERVIZI E FORNITURE ALLE FAMIGLIE	13
STANDARD DI QUALITA'	19
INDAGINE DI SODDISFAZIONE.....	21
AZIONI DI MIGLIORAMENTO	21
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE	22
DIRITTI DEGLI UTENTI	19
DOVERI DEGLI UTENTI	23
CONCILIAZIONE.....	23
NORMATIVA DI RIFERIMENTO	24

INTRODUZIONE

L'Ufficio Diritto allo Studio si occupa principalmente di:

- Fornire servizi e contributi a favore di alunni con attestazione di disabilità (L. 104/92) e delle loro famiglie 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).
- 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 librerie per tutti gli alunni residenti nel Comune di Genova frequentanti le scuole primarie pubbliche e paritarie.
- Fornire azioni di supporto attraverso interventi di mediazione interculturale, alle scuole del primo ciclo di istruzione ed ai servizi educativi comunali della città nell'attività di accoglienza e inserimento scolastico di bambini e ragazzi immigrati o di origine straniera.

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche, a seconda degli argomenti, in collaborazione con la Consulta per la Tutela dei Diritti delle Persone con Disabilità del Comune e Città Metropolitana di Genova, la ASL, le Scuole, le Associazioni dei cartolibrari, l'Ufficio Scolastico Regionale e Provinciale, la Regione e con le Associazioni di Tutela dei Consumatori e degli Utenti che aderiscono alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi per **l'anno scolastico 2025/2026** 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://cartaservizi.comune.genova.it/>

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi e le forniture sono erogati secondo principi di egualianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione – che di seguito vengono richiamati e declinati – e nel rispetto della normativa di riferimento, salvaguardando i diritti alla *privacy* e perseguitando il miglioramento continuo.

Eguaglianza dei diritti degli utenti

Il Comune si impegna a garantire uguaglianza di trattamento senza alcun tipo di discriminazione per tutte le persone che richiedono l'accesso ai servizi, garantendo parità di condizioni di accesso, fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi stessi. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse categorie o fasce di utenti secondo le norme vigenti.

Imparzialità

L'erogazione del servizio, l'interpretazione delle clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore vengono espletati adottando criteri di obiettività e imparzialità.

Continuità del servizio erogato

Il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità nell'erogazione dei servizi ai propri utenti. Il Comune si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Partecipazione

Il Comune garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. La famiglia può presentare reclami, memorie e documenti, prospettare osservazioni, a cui il Comune e/o il gestore è tenuto a dare riscontro.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune, nel redigere qualsiasi documento e/o messaggio indirizzato agli utenti, pone la massima attenzione all'utilizzo di un linguaggio semplice tale da consentire un'immediata comprensibilità. In particolare, la Civica Amministrazione favorisce l'acquisizione di competenze professionali dei dipendenti a garanzia dell'accessibilità dei servizi pubblici digitali.

Privacy

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del Regolamento UE 2016/679. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune la corretta erogazione del servizio, anche in collaborazione con soggetti terzi, così come meglio indicato all'interno delle apposite informative sul trattamento dei dati personali.

Per l'erogazione dei servizi, le principali operazioni effettuate sui dati sono: raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modifica, raffronto, pubblicazione, cancellazione e qualunque altra operazione necessaria all'erogazione del servizio.

Pari opportunità

Il Comune promuove le pari opportunità e si impegna a rimuovere gli ostacoli alla partecipazione sociale di bambine/i e ragazze/i per ragioni connesse disabilità.

Standard di prestazione qualitativi e quantitativi

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori e degli Utenti. L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli.

Su 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, entro il mese di marzo, e consultabili al seguente indirizzo:

<https://www.comune.genova.it/tutti-gli-argomenti/qualita/monitoraggi-standard-qualitativi>

**Livelli di qualità del servizio erogato relativamente alla effettiva
accessibilità delle prestazioni per le persone con disabilità**

Per ogni sede/ufficio di erogazione dei servizi è indicata l'accessibilità fisica e sensoriale secondo la seguente classificazione:



ACCESSIBILE (Autonomo tutti gli spazi)

Per accessibile si intende la possibilità, anche per persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di raggiungere l'edificio e le sue singole unità immobiliari e ambientali, di entrarvi agevolmente e di fruirne spazi e attrezzature in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia.

PARZIALMENTE ACCESSIBILE (Autonomo spazi fondamentali)

Per parzialmente accessibile si intende la possibilità, anche da parte di persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di accedere agli spazi di relazione e ad almeno un servizio igienico di ogni unità immobiliare. Sono spazi di relazione gli spazi nei quali il cittadino entra in rapporto con la funzione ivi svolta.

PARZIALMENTE INACCESSIBILE (Condizionato spazi fondamentali)

Per parzialmente inaccessibile si intende la possibilità, anche da parte di persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di accedere agli spazi di relazione con bisogno di personale di aiuto e ad almeno un servizio igienico di ogni unità immobiliare. Sono spazi di relazione gli spazi nei quali il cittadino entra in rapporto con la funzione ivi svolta.

INACCESSIBILE (Preclusi tutti gli spazi)

Non è possibile accedere né in autonomia né con personale di aiuto alla funzione prevalente dello spazio ivi svolta

L'UFFICIO DIRITTO ALLO STUDIO ha sede in Genova, Via di Francia 1, Matitone.



L'accesso agli uffici avviene tramite appuntamento scrivendo o telefonando ai seguenti recapiti:

E-mail dirittostudio@comune.genova.it

Numero Verde **800.809009**

(Attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9,30 alle ore 13,00)

Responsabile Dott.ssa Paola Massucco

Tel. 010.5577994

e-mail: pmassucco@comune.genova.it

<https://www.comune.genova.it/amministrazione/uffici/ufficio-diritto-allo-studio>

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Verde	Verde
Accessibile	Accessibile

SERVIZI E FORNITURE AGLI ALUNNI CON DISABILITÀ

SERVIZI DI SOSTEGNO ALLA FREQUENZA SCOLASTICA DELL'ALUNNO CON DISABILITÀ

A CHI È RIVOLTO:

Alunni con disabilità residenti nel Comune di Genova frequentanti i servizi per l'infanzia e le scuole del primo ciclo di istruzione.

COSA OFFRE:

Il Comune di Genova eroga una pluralità di servizi e forniture di seguito indicate:

Trasporto Scolastico

Le corse giornaliere sono due, andata e ritorno, dall'abitazione alla 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 in modo da garantire che il servizio venga effettuato secondo le modalità previste dalle norme di sicurezza e da quanto stabilito dall'ente.

Servizio Sostegno Didattico

Nei servizi comunali per l'infanzia (nidi, scuole infanzia e sezioni primavera) i progetti di sostegno didattico sono svolti attraverso insegnanti di sostegno a cui compete collaborare alla predisposizione per ogni alunno del "Piano Educativo Individualizzato" (PEI), individuare, nella redazione del PEI, unitamente alle altre figure professionali, i punti di forza, le abilità e le aree di miglioramento di ciascun bambino, programmare e realizzare, sulla base del PEI, attività individualizzate nel piccolo gruppo e nel gruppo classe.

Servizi Socio-Educativi

L'Operatore Socio-Educativo è una figura educativa che ha il compito di favorire, con interventi educativi appropriati, i percorsi di sviluppo 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.

Servizi Socio-Assistenziali

Il servizio viene svolto a favore degli alunni con disabilità frequentanti le scuole con progetto “Polo con Risorse Educative Speciali”. 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 in caso nell’accompagnamento 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 in particolare gravità che frequentano le scuole con progetto “Polo con Risorse Educative Speciali” i centri estivi sono realizzati in sedi differenti individuate annualmente.

Fornitura e Manutenzione Ausili

Il Comune fornisce gli ausili necessari per garantire il diritto allo studio degli alunni con disabilità (tavoli ad incavo, seggiola, ecc.).

La richiesta degli ausili viene inviata annualmente (entro luglio per l’a.s. in avvio a settembre) tramite PEC sottoscritta dal Dirigente scolastico che trasmette la scheda del sanitario (sono escluse le dotazioni personali fornite dalla ASL competente).

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 tramite mail sottoscritta dal DSGA o dal Dirigente Scolastico dell’Istituto interessato. 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.

Per gli ausili informatici si rimanda alle scuole.

Fornitura di materiale per la cura e l’igiene della persona

È cura della scuola, con il supporto delle famiglie, provvedere il materiale necessario per la cura e l'igiene degli alunni con disabilità. Annualmente il Comune contribuisce, in base alle risorse a disposizione, alla parziale fornitura del materiale.

Il raggiungimento degli standard di qualità desiderati è supportato da una serie di azioni:

Comunicazioni

L'ufficio provvede, entro l'avvio dell'anno scolastico, ad informare le scuole ed i fornitori dei servizi 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;
- **Componenti commissione mista:** tramite mail con la quale sono trasmessi i verbali delle sedute

Incontri

Incontri con i sanitari e con la Consulta per la Tutela dei Diritti delle Persone con Disabilità del Comune e Città Metropolitana di Genova

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 la Tutela dei Diritti 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 Inter-istituzionale, 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

Controlli



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.

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.



COME FARE:

I servizi a favore degli alunni con disabilità vengono richiesti:

- OSE - dal Dirigente Scolastico in base alle previsioni del Pei,
- Trasporto - dalla famiglia,
- Ausili - dai medici referenti degli alunni.

Durante il mese di luglio le richieste sono valutate da parte della Commissione Mista Inter-istituzionale composta da rappresentanti dell'ufficio Diritto allo Studio del Comune di Genova, dell'Ufficio Scolastico Regionale, della ASL e della Consulta per la Tutela dei Diritti delle Persone con Disabilità del Comune e Città Metropolitana di Genova. 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 avvengono successivamente alle valutazioni fatte dalla Commissione sopra indicata, compatibilmente con le disponibilità di Bilancio.

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

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

<https://www.comune.genova.it/amministrazione/uffici/ufficio-diritto-allo-studio>

QUANTO COSTA:



Non sono previsti degli oneri a carico dei richiedenti.

RESPONSABILE:

Dott.ssa Paola Massucco
Tel. 010.5577994
e-mail: pmassucco@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

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

Direzione di Area Scuola

Ufficio Diritto allo Studio

E-mail: dirittostudio@comune.genova.it

Numero Verde: **800.809009**

(Attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9,30 alle ore 13,00)

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

Link: [Disposizioni legislative vigenti in materia di istruzione, relative alle scuole di ogni ordine e grado - Decreto Legislativo 16 Aprile 1994, n. 297](#)

Link: [Effettività del diritto allo studio – Decreto Legislativo 13 Aprile 2017 n. 63](#)

Link: [Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone disabili – Legge 5 Febbraio 1992 n. 104](#)

Link: [Norme per la promozione dell'inclusione scolastica degli studenti con disabilità – Decreto Legislativo 13 Aprile 2017 n. 66](#)

Link: [Norme ed interventi in materia di diritto all'istruzione e alla formazione – Legge Regione Liguria 8 Giugno 2006 n. 15](#)

Link: [Norme per la prevenzione, riabilitazione ed integrazione sociale dei disabili – Legge Regione Liguria 12 Aprile 1994 n. 19](#)

Link: [Sistema educativo regionale di istruzione, formazione e orientamento – Legge Regione Liguria 11 Maggio 2009, n. 18](#)

SERVIZI E FORNITURE ALLE FAMIGLIE

BORSE DI STUDIO - "Libri di testo"

A CHI È RIVOLTO:

La borsa di studio è concessa al nucleo familiare, per ogni figlio frequentante le scuole statali e paritarie secondarie di primo grado e secondarie di secondo grado nell'anno scolastico di riferimento secondo i parametri indicati nel bando predisposto da Regione Liguria.

COSA OFFRE:

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: <https://www.regione.liguria.it/> e sul sito del Comune di Genova <https://www.comune.genova.it/servizi/educazione-e-formazione/domanda-di-borsa-di-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.

COME FARE:

Residenti nel Comune di Genova

Devono presentare la domanda on line **esclusivamente le famiglie di soggetti residenti**, per gli studenti presenti nel loro nucleo familiare, residenti nel territorio comunale e frequentanti scuole cittadine o site in altri comuni.

La **domanda** deve essere compilata accedendo al proprio **Fascicolo del Cittadino** - Sezione 'io Richiedo' sul sito del Comune di Genova al seguente link:

<https://fascicolo.comune.genova.it/portale/>

L'accesso è consentito con identità SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) o CIE (Carta di Identità Elettronica). L'ufficio attiva forme di consulenza e aiuto diretto per i nuclei familiari impossibilitati alla compilazione on line.

Non residenti nel Comune di Genova

Le famiglie di **soggetti non residenti** frequentanti scuole nel Comune di Genova devono consegnare le domande direttamente alla segreteria della scuola oppure inviarle alla stessa tramite posta elettronica o posta elettronica certificata (PEC).

Le domande devono essere redatte sui modelli appositamente predisposti dalla Regione Liguria, ritirabili presso gli Istituti scolastici o scaricabili dai siti web www.regione.liguria.it o www.aliseo.liguria.it

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.

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

Il Comune di Genova provvede ad effettuare, ai sensi del D.P.R. 445/2000, controlli sia a campione sia qualora vi sia un ragionevole dubbio su almeno il 10 per cento delle autocertificazioni contenute nelle domande. Le attività di controllo sono svolte secondo le modalità contenute nelle linee guida pubblicate sul sito dell'Ente.

Comodato d'uso

Qualora, a conclusione della sopra indicata procedura, risulti un'eccedenza di risorse destinate alle borse di studio, il Comune di Genova potrà utilizzare tale eccedenza per erogare fondi alle scuole finalizzati all'istituzione del comodato d'uso gratuito per la fornitura di libri di testo.

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico dei richiedenti.



RESPONSABILE:

Dott.ssa Paola Massucco
Tel. 010.5577994
e-mail: pmassucco@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

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

Direzione di Area Scuola

Ufficio Diritto allo Studio

E-mail: dirittostudio@comune.genova.it

Numero Verde: **800.809009**

(Attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9,30 alle ore 13,00)

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

Link: [Fornitura gratuita dei libri di testo - Legge 23 dicembre 1998 n. 448 art. 27](#)

Link: [Effettività del diritto allo studio – Decreto Legislativo 13 Aprile 2017 n. 63](#)

Link: [Norme ed interventi in materia di diritto all'istruzione e alla formazione – Legge Regione Liguria 8 Giugno 2006 n. 15](#)

CEDOLE LIBRARIE

A CHI È RIVOLTO:



A tutti gli alunni residenti a Genova e frequentanti le scuole primarie pubbliche, statali e paritarie.

COSA OFFRE:

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

COME FARE:

La cedola per la scuola primaria deve essere chiesta sul sito del Comune di Genova attraverso il [Fascicolo del Cittadino](#) - **Sezione "Io Genitore"** [GUARDA IL VIDEO TUTORIAL](#).

L'accesso è consentito con identità SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) o CIE (Carta di Identità Elettronica). L'ufficio attiva forme di consulenza e aiuto diretto per i nuclei familiari impossibilitati alla compilazione on line.

La procedura consente inoltre alle famiglie di prenotare i testi on line presso la cartolibreria di fiducia.

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico dei richiedenti.

RESPONSABILE:

Dott.ssa Paola Massucco
Tel. 010.5577994
e-mail: pmassucco@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

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

Direzione di Area Scuola

Ufficio Diritto allo Studio
E-mail: dirittostudio@comune.genova.it



Numero Verde: **800.809009**

(Attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9,30 alle ore 13,00)

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

Link: [Disposizioni legislative vigenti in materia di istruzione, relative alle scuole di ogni ordine e grado - Decreto Legislativo 16 Aprile 1994, n. 297](#)

Link: [Effettività del diritto allo studio – Decreto Legislativo 13 Aprile 2017 n. 63](#)

Link: [Norme ed interventi in materia di diritto all'istruzione e alla formazione – Legge Regione Liguria 8 Giugno 2006 n. 15](#)

TRASPORTO SCOLASTICO

A CHI È RIVOLTO:

Alunni residenti nel Comune di Genova e frequentanti la scuola per l'infanzia o la scuola dell'obbligo del primo ciclo, più vicina all'abitazione, che risiedono in ambiti cittadini non raggiunti dal servizio pubblico di linea o con servizio non adeguato in termini di percorso e frequenza.

Minori segnalati dal Tribunale per i Minorenni, a prescindere dai criteri sopra indicati.

COSA OFFRE:

La Direzione di Area Scuola svolge l'istruttoria delle domande, la verifica dei requisiti e individua un importo mensile per ogni alunno (ridotto in presenza di più fratelli o in caso di un solo percorso: andata o ritorno) da assegnare ai Municipi.

Il Municipio, competente per l'organizzazione ed erogazione del servizio, potrà erogare il contributo direttamente alle famiglie o erogare il servizio di trasporto elaborando specifici progetti.

COME FARE:

Annualmente le famiglie dovranno presentare una domanda con allegata fotocopia del documento d'identità del richiedente. Termine ultimo per la presentazione delle domande è il 30 settembre.

Per presentare la **domanda** di iscrizione al servizio di trasporto scolastico per zone non servite adeguatamente dalle linee pubbliche occorre utilizzare le seguenti modalità:



- in via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale <https://www.comune.genova.it/servizi/educazione-e-formazione/iscrizione-al-servizio-di-trasporto-scolastico-zone-non-servite>

L'accesso è consentito con identità SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) o CIE (Carta di Identità Elettronica). L'ufficio attiva forme di consulenza e aiuto diretto per i nuclei familiari impossibilitati alla compilazione on line contattando l'indirizzo e-mail trasportoscolastico@comune.genova.it.

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico dei richiedenti.

RESPONSABILE:

Dott.ssa Paola Massucco
Tel. 010.5577994
e-mail: pmassucco@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

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

Direzione di Area Scuola

Ufficio Diritto allo Studio
E-mail: dirittostudio@comune.genova.it

Numero Verde: **800.809009**
(Attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9,30 alle ore 13,00)

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

Link: [Deliberazione della giunta \(Comune di Genova\) 06-08-2015, n. DGC-2015-196](#)

Link: [Deliberazione della giunta \(Comune di Genova\) 05-08-2014, n. DGC-2014-178](#)

Link: [Deliberazione della giunta \(Comune di Genova\) 29-08-2013, n. DGC-2013-169](#)



Link: [Deliberazione della giunta \(Comune di Genova\) 31-07-2008, n. 00293/2008](#)

STANDARD DI QUALITA'

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Borse di studio	Tempestività	Numero di giorni per la pubblicazione delle graduatorie provvisoria e definitiva delle borse di studio	Graduatoria provvisoria entro 1 mese dalla data di scadenza di presentazione delle domande- Graduatoria definitiva entro 6 mesi dalla data di pubblicazione della graduatoria provvisoria
	Tempestività	Numero di giorni per il pagamento delle borse di studio agli aventi diritto	Entro 60 giorni dall'esecutività del provvedimento di approvazione della graduatoria definitiva
	Trasparenza	Percentuale di controlli sulla veridicità delle autocertificazioni contenute nelle richieste di borse di studio	Almeno il 10% delle domande di richiesta rimborso libri di testo
Cedole Librarie	Tempestività	Attivazione del servizio online	A partire dal mese di giugno
Servizi a favore degli alunni con disabilità- Manutenzione ausili	Tempestività	Invio della richiesta di intervento/manutenzione/s postamento ausili	Entro 48 ore dal ricevimento della stessa, esclusi i giorni festivi
Servizi a favore degli alunni con disabilità- Visite ispettive	Trasparenza/efficacia	Numero dei controlli documentati annuali	Minimo n. 20 all'anno (almeno 2 per ogni tipologia)

Servizi a favore degli alunni con disabilità- Incontri anno scolastico (gestori OSA- OSE e trasporto; rete delle scuole sede di polo)	Efficacia	Numero incontri annuali	Almeno n. 3
Servizi a favore degli alunni con disabilità - Realizzazione indagine di soddisfazione dell'utenza	Efficacia	Frequenza 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:

Sostegno alla disabilità:

- revisione criteri trasporto scolastico;
- progettazione e sviluppo di azioni con ASL3, Città Metropolitana di Genova e Direzione Politiche Sociali per l'inclusione di bambini e alunni con disabilità;
- revisione delle linee guida per l'assegnazione dei servizi a bambini e alunni con disabilità per adeguarle alle modalità di redazione del PEI.

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia digitale della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria della Direzione di Area Scuola (tel. 010.557.7273-7395-7254 e-mail direzionescuolaegiovani@comune.genova.it), e agli Uffici Municipali, presso i quali è comunque affisso un estratto. Tale estratto è altresì contenuto nel libretto del menu distribuito a tutti gli utenti.

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

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

DIRITTI DEGLI UTENTI

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:

per posta elettronica:

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

per telefono:

- Servizi per il Diritto allo Studio (cedole e borse di studio) al **Numero Verde 800.809009** (dal lunedì al venerdì dalle 9,00 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.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- [**Legge n. 104/1992**](#) - Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate.
- [**Decreto Ministeriale n. 182/2020**](#) - Adozione del modello nazionale di piano educativo individualizzato e delle correlate linee guida, nonché modalità di assegnazione delle misure di sostegno agli alunni con disabilità, ai sensi dell'articolo 7, comma 2-ter del decreto legislativo 13 aprile 2017, n. 66
- [**Decreto Ministeriale n. 153/2023**](#) - Disposizioni correttive al D.I. n. 182 del 29/12/2020, recante: "Adozione del modello nazionale di piano educativo individualizzato e delle correlate linee guida, nonché modalità di assegnazione delle misure di sostegno agli alunni con disabilità, ai sensi dell'articolo 7, comma 2-ter del decreto legislativo 13 aprile 2017, n. 66"
- [**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