



COMUNE DI GENOVA

**CARTA DEI SERVIZI
DIRITTO ALLO STUDIO
Anno Scolastico 2022-2023**



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

Via di Francia, 1
16149 – GENOVA

Tel. 010 5576554 – Fax 010 5576524

E-mail: direzionescuolaegiovani@comune.genova.it



COMUNE DI GENOVA

INDICE

INTRODUZIONE.....	3
VALIDITA' DELLA CARTA.....	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
SERVIZI E FORNITURE ALLE FAMIGLIE	6
SERVIZI E FORNITURE AGLI ALUNNI CON DISABILITA'	13
STANDARD DI QUALITA'	19
INDAGINE DI SODDISFAZIONE.....	20
AZIONI DI MIGLIORAMENTO	21
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE	21
DIRITTI DEGLI UTENTI	22
DOVERI DEGLI UTENTI.....	22
CONCILIAZIONE.....	23
NORMATIVA DI RIFERIMENTO	23



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).

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche, a seconda degli argomenti, in collaborazione con la Consulta per l'Handicap, la ASL, le Scuole, le Associazioni dei cartolibrari, l'Ufficio Scolastico Regionale e Provinciale, la Regione, Alfa (Agenzia regionale per il lavoro la formazione e l'accreditamento), 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 a decorrere dal **01 gennaio 2023** 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>



COMUNE DI GENOVA

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.

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, neutralità e imparzialità.

Continuità del servizio erogato

Il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità nell'erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore.

In tali casi 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



COMUNE DI GENOVA

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. L'utente può presentare reclami, memorie e documenti, prospettare osservazioni, 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 nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

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", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune la corretta erogazione del servizio, in collaborazione anche con soggetti terzi.

Per l'erogazione dei servizi, le necessarie operazioni effettuate sui dati sono le seguenti: raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

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 interni.

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



COMUNE DI GENOVA

SERVIZI E FORNITURE ALLE FAMIGLIE

BORSE DI STUDIO - "Libri di testo"

A CHI É RIVOLTO:

La borsa di studio è concessa al nucleo familiare, per ogni figlio frequentante le scuole statali e paritarie medie e superiori 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 www.comune.genova.it **in 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.

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/>



COMUNE DI GENOVA

L'accesso è consentito con identità SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) o CIE (Carta di Identità Elettronica)

In mancanza di un'identità digitale (Spid) o Carta d'Identità Elettronica (CIE) è possibile chiedere gratuitamente il rilascio delle credenziali presso uno degli [Spid Point](#) del Comune di Genova. 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 rimosse 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 al seguente link:

https://smart.comune.genova.it/sites/default/files/uploads/2021/linee_guida_sistema_dei_controlli_2021%20%281%29.pdf

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.



COMUNE DI GENOVA

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico dei richiedenti.

RESPONSABILE:

Maria Claudia Costanzi

Tel. 010.5576554 E-mail: dirittostudio@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

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

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

Ufficio Diritto allo Studio

E-mail: dirittostudio@comune.genova.it

Numero Verde: **800.809009**

(Attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,30)

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](#)



COMUNE DI GENOVA

CEDOLE LIBRARIE

A CHI É 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 pubbliche 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)

In mancanza di un'identità digitale (Spid) o Carta d'Identità Elettronica (CIE) è possibile chiedere gratuitamente il rilascio delle credenziali presso uno degli [Spid Point](#) del Comune di Genova. 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:

Maria Claudia Costanzi
Tel. 010.5576554 E-mail: dirittostudio@comune.genova.it



COMUNE DI GENOVA

DOVE RIVOLGERSI:

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

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

Ufficio Diritto allo Studio

E-mail: dirittostudio@comune.genova.it

Numero Verde: **800.809009**

(Attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,30)

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 É RIVOLTO:

Alunni residenti nel Comune di Genova e frequentanti la scuola per l'infanzia o la scuola dell'obbligo del 1 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 Politiche dell'Istruzione 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



COMUNE DI GENOVA

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 dedicata ai "Servizi on line" (link: [Genova Digitale | Comune di Genova | Sito Istituzionale](#)) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Scuola" dal menu a tendina e successivamente "Iscrizione al servizio di trasporto scolastico per zone non servite adeguatamente dalle linee pubbliche"

[Iscrizione al servizio di trasporto scolastico per zone non servite adeguatamente dalle linee pubbliche | Sportello Telematico Unificato \(comune.genova.it\)](#)

L'accesso è consentito con identità SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) o CIE (Carta di Identità Elettronica)

In mancanza di un'identità digitale (Spid) o Carta d'Identità Elettronica (CIE) è possibile chiedere gratuitamente il rilascio delle credenziali presso uno degli [Spid Point](#) del Comune di Genova.

- In alternativa è possibile inviare la domanda alla casella di posta trasportoscolastico@comune.genova.it.

Il modulo è scaricabile al seguente link: [Trasporto scolastico | Comune di Genova | Sito Istituzionale](#)

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico dei richiedenti.

RESPONSABILE:

Maria Claudia Costanzi

Tel. 010.5576554 E-mail: trasportoscolastico@comune.genova.it



COMUNE DI GENOVA

DOVE RIVOLGERSI:

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

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

Ufficio Diritto allo Studio

E-mail: dirittostudio@comune.genova.it

Numero Verde: **800.809009**

(Attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,30)

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](#)



COMUNE DI GENOVA

SERVIZI E FORNITURE AGLI ALUNNI CON DISABILITA'

SERVIZI DI SOSTEGNO ALLA FREQUENZA SCOLASTICA DELL'ALUNNO CON DISABILITÀ

A CHI É RIVOLTO:

Alunni con disabilità 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 a favore degli alunni con disabilità frequentanti i servizi per l'infanzia e le scuole del primo ciclo di istruzione.

Nello specifico gli interventi 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

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 corso 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.



COMUNE DI GENOVA

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" previste dal Protocollo d'Intesa del 1998 fra Provveditorato agli Studi, Comune di Genova e ASL n.3.

Gli Operatori Socio Assistenziali collaborano con gli insegnanti per la gestione dei bambini con pluri-disabilità. 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 sedi differenti individuate annualmente di cui almeno una a Ponente ed una a Levante indicativamente presso le sedi della scuola secondaria di I grado Rizzo Alessi e della scuola primaria Fabrizi. 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



COMUNE DI GENOVA

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.

Per gli ausili informatici si rimanda alle scuole che possono fare riferimento al CTS (Centro Territoriale di Supporto) , ai bandi MIUR e ai fondi erogati dal Comune per il comodato d'uso gratuito.

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.

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 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

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



COMUNE DI GENOVA

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 l'handicap. 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
- Un incontro con la rete delle scuole a cui appartengono le scuole con "progetto polo con Risorse Educative Speciali" per raccogliere segnalazioni di eventuali criticità, concordare le modalità di monitoraggio e verifica dei servizi e programmare iniziative specifiche per l'anno scolastico

Incontri con i genitori utenti dei servizi estivi delle Sezioni 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. La Direzione si impegna a partecipare agli incontri sui casi ritenuti critici dalle cooperative.

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.



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

CQY
CERTIQUALITY

UNI EN ISO 9001:2015

COME FARE:

I servizi e le forniture a favore degli alunni con disabilità vengono richiesti, su apposita scheda, predisposta 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 l'handicap. 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. 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://smart.comune.genova.it/contenuti/alunni-con-disabilit%C3%A0-informazioni>

QUANTO COSTA:

Non sono previsti degli oneri a carico dei richiedenti

RESPONSABILE:

Maria Claudia Costanzi

Tel. 010.5576554 E-mail: sostegnoscolastico@comune.genova.it



COMUNE DI GENOVA

DOVE RIVOLGERSI:

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

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

Ufficio Diritto allo Studio

E-mail: dirittostudio@comune.genova.it

Numero Verde: **800.809009**

(Attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,30)

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](#)



COMUNE DI GENOVA

STANDARD DI QUALITA'

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Borse di studio	Tempestività	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
	Tempestività	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
Cedole Librarie	Tempestività	Attivazione procedura on line di richiesta delle cedole	A partire dal mese di giugno
Avvio dei servizi	Tempestività	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



COMUNE DI GENOVA

			utenti assegnatari del servizio
Comunicazioni sui servizi erogati	Tempestività	Invio delle comunicazioni a sanitari, scuole, famiglie e gestori del servizio	Prima dell'avvio dell'anno scolastico al 100% dei soggetti destinatari
Manutenzione ausili	Tempestività	Invio della richiesta di intervento/manutenzione/spostamento ausili	Entro 48 ore dal ricevimento della stessa, esclusi i giorni festivi
Manutenzione preventiva	Tempestività	Revisione periodica montascale e sollevatori	Una volta all'anno
Prodotti Parafarmaceutici	Tempestività	Consegna della fornitura di materiale per la cura e l'igiene della persona	Una volta all'anno
Visite ispettive	Trasparenza	Garanzia dei controlli documentati annuali	Minimo n. 20 all'anno
Incontri avvio anno scolastico (gestori OSA-OSE e trasporto; operatori OSA comunali; rete delle scuole sede di polo)	Efficacia	Numero incontri annuali	Almeno n. 3
Indagine soddisfazione dell'utenza	Efficacia	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 pubblicate sul sito internet istituzionale e potranno essere utilizzati per riprogettare i servizi.



COMUNE DI GENOVA

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:

Libri di testo:

- a) elaborazione ed invio di messaggi alla cittadinanza contenenti informazioni sulle modalità di richiesta delle cedole tramite AppIo.
- b) elaborazione ed invio di messaggi alla cittadinanza, diversificati nel tempo, contenenti informazioni riferite alle varie fasi del procedimento delle borse di studio: apertura bando, pubblicazione graduatoria provvisoria, pubblicazione graduatoria definitiva, liquidazioni

2) Sostegno alla disabilità:

- a) progettazione e sviluppo di azioni a seguito dell'accordo stipulato, nel mese di ottobre 2022, con ASL3, ASL4, Città Metropolitana di Genova e Direzione Politiche Sociali per l'inclusione di bambini e alunni con disabilità
- b) revisione delle linee guida per l'assegnazione dei servizi a bambini e alunni con disabilità per adeguarle alle modalità di redazione del PEI a seguito della sentenza del consiglio di stato n. 3196/2022

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), 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



COMUNE DI GENOVA

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

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 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



COMUNE DI GENOVA

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. 104/92** - 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