



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi DIREZIONE POLITICHE DELL'ISTRUZIONE PER LE NUOVE GENERAZIONI - Anno 2019 - 2020



DIRITTO ALLO STUDIO

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	NOTE
BORSE DI STUDIO	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Predisposizione delle graduatorie provvisoria e definitiva	provvisoria entro 1 settimana dalla scadenza di presentazione delle domande - definitiva entro 6 mesi dalla scadenza di presentazione delle domande	100%	Scadenza presentazione delle domande 30/11/2019 elaborazione della graduatoria provvisoria 6/12/2019 elaborazione graduatoria definitiva 02/04/2020		
	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	100%	Provvedimento impegno spesa ed approvazione graduatoria definitiva dd 2020-146.0.0.-99 esecutiva dal 21/09/2020. primo mandato di pagamento n. 2714 del 10/11/2020		
	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	100%	n. domande presentate 4.618 n. domande controllate 1089 percentuale controlli svolti 23,58%		
CEDOLE LIBRARIE	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Emissioni delle cedole	Entro l'avvio dell'anno scolastico	100%	Dal 10 settembre le scuole hanno iniziato a comunicare la scelta per la modalità di stampa delle cedole (in proprio o a carico del comune) e contestualmente è iniziato l'invio delle cedole in modalità cartacea o tramite file		
SERVIZI E FORNITURE A FAVORE DI ALUNNI DISABILI	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Visite di controllo su tutti i servizi e forniture agli alunni disabili	Minimo 40 visite ispettive annue	75%	n. 30 visite ispettive effettuate sino a gennaio 2020	Il minimo previsto (40 visite annuali) non è stato raggiunto per chiusura scuole per emergenza sanitaria	
TRASPORTO DISABILI	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Avvio del servizio	Con l'inizio dell'anno scolastico delle scuole dell'obbligo	100%	Il servizio è stato attivato il 14 settembre per le scuole infanzia statali, primarie e secondarie di primo grado e il 5 settembre per le scuole infanzia comunali per un totale di 182 alunni		
	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Comunicazioni sui servizi erogati a famiglie sanitarie e scuole	Entro il mese di settembre	100%	Entro il 30 settembre sono state inviate via mail le comunicazioni sui servizi erogati alle scuole ai sanitari e alle famiglie		
SERVIZI SOCIO EDUCATIVI - SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Avvio del servizio	Con l'inizio dell'anno scolastico delle scuole dell'obbligo	100%	Il servizio è stato attivato il 14 settembre per le scuole infanzia statali, primarie e secondarie di primo grado e il 5 settembre per le scuole infanzia comunali per un totale di 1040 alunni		
	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Comunicazioni sui servizi erogati a sanitari e scuole	Entro il mese di settembre	100%	Entro il 30 settembre sono state inviate via mail le comunicazioni sui servizi erogati		

MANUTENZIONE AUSILI	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Invio delle richieste pervenute (ordine)	Entro 48 ore dal ricevimento	100%	Sono state inoltrate alla ditta appaltatrice entro le 48 ore previste tutte le 47 richieste di intervento ricevute		
MANUTENZIONE PREVENTIVA	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Revisione montascale e sollevatori	1 volta all'anno	1	La revisione di montascale e sollevatori è stata effettuata nel mese di ottobre 2019 richiesta n. 11 del 01/10/2019		
PARAFARMACEUTICI	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Consegna della fornitura	Entro il mese di novembre	100%	Entro il mese di novembre sono state evase n. 365 richieste di materiale per la cura e l'igiene degli alunni disabili		
INCONTRI DI PROGRAMMAZIONE CON I SANITARI E CONSULTA PER L'HANDICAP	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Numero incontri annuali	almeno una volta all'anno	2	Sono stati effettuati n. 2 incontri presso l'ufficio diritto allo studio in data 09 e 14 luglio 2020		
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 3	6	Incontro con Coop aggiudicatarie di servizio OSE_OSA il 03/09/2019 , incontro con OSA comunali il 12/09/2019 - incontri con famiglie :4/09/2019 ; 13/09/2019 ; 4/10/2019 Incontro con rete poli 18/10/2019		
AZIONI DI MIGLIORAMENTO			ESITI				
1) 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 promuovere azioni atte a prevenire e a ridurre la dispersione scolastica			Assegnati contributi per l'anno 2019/2020 agli Istituti Comprensivi per euro 109.980 per n. 1025 alunni beneficiari ; Assegnati contributi per l'anno 2019 /2020 alle scuole secondarie paritarie di primo e secondo grado e secondarie statali di secondo grado per euro 139.600,00 per n. 506 alunni beneficiari				
2) Progettazione e sviluppo di azioni per l'informatizzazione della procedura di gestione delle cedole librerie			Predisposizione del flusso delle attività per il processo delle cedole librerie, incontri con gli uffici informatici per la progettazione di un'applicazione per la gestione dematerializzata delle cedole librerie				
3) Fornitura di attrezzature ed ausili, anche tecnologici, per l'inclusione scolastica degli alunni disabili frequentanti le sezioni particolarmente attrezzate dei "Poli Gravi" e adeguamento degli spazi			Predisposizione della stanza multisensoriale presso la sezione polo gravi della scuola secondaria Nino Bixio - Acquisto di arredi morbidi per le sezioni polo delle scuole primaria Teglia, primaria De Amicis Voltri , primaria Fabrizi - Fornitura di ausili personalizzati a seguito richieste dei sanitari con scheda medica per n. 13 alunni				

Il Funzionario Responsabile
Dott.ssa MARIA CLAUDIA COSTANZI
(documento firmato digitalmente)