



COMUNE DI GENOVA

CARTA DEI SERVIZI DIRITTO ALLO STUDIO

Direzione Politiche dell'Istruzione
per le Nuove Generazioni

Via di Francia 1
16149 GENOVA

direzionescuolaegiovani@comune.genova.it

Tel 010 5576554 – Fax 010 5576524



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 saranno costantemente aggiornati a cura della Direzione.

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 di telefono, orari, recapiti, ecc) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della carta, così come tutta la modulistica in uso, scaricabile all'indirizzo:



COMUNE DI GENOVA

<http://www.comune.genova.it>

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.

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



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.

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 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.



COMUNE DI GENOVA

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; www.arsel.liguria.it e sul sito del Comune di Genova: www.comune.genova.it/servizi/dirittoallostudio

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.

A partire dall'anno scolastico 2018/2019 le domande sono presentate on line nei termini indicati dal bando.

Possono presentare la domanda on line tramite il sito istituzionale del Comune di Genova 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.

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.

Il Comune di Genova liquiderà il contributo 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.



COMUNE DI GENOVA

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

Numero Verde: 800809009 (attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30)

Comodato d'uso

Qualora, a conclusione delle sopra indicate procedure, risulti un'eccedenza di risorse destinate alle borse di studio, il Comune di Genova 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.

CEDOLE LIBRARIE:

Le cedole librarie sono fornite, tramite procedura informatizzata, gratuitamente a tutti gli alunni residenti sul territorio comunale frequentanti le scuole primarie pubbliche e paritarie.

Le cedole sono predisposte dall'Ufficio Diritto allo Studio del Comune sulla base dei dati forniti dalle scuole.

Le cedole sono trasmesse tramite mail alle scuole (files pdf) che le firmano digitalmente e successivamente possono o stamparle in proprio o chiederne la stampa al Comune. Dopo la stampa la scuola le consegna alle famiglie che le presentano ai cartolibrari per il ritiro dei libri. I cartolibrari chiedono quindi il rimborso del valore delle cedole al Comune mediante fattura elettronica.

Orario di apertura al pubblico

Lunedì - Martedì - Giovedì: dalle 09.00 alle ore 12.00

Mercoledì: dalle 09.00 alle 16.00

Venerdì: non si riceve pubblico

INDICATORI QUANTITATIVI E QUALITATIVI DEI SERVIZI

Indicatore: predisposizione delle graduatorie provvisoria e definitiva delle borse di studio

Valore garantito: provvisoria entro 1 settimana dalla data di scadenza di presentazione delle domande definitiva entro 6 mesi dalla data di scadenza di presentazione delle domande.

Indicatore: pagamento delle borse di studio agli aventi diritto

Valore garantito: entro 60 giorni dall'esecutività del provvedimento di approvazione della graduatoria definitiva



COMUNE DI GENOVA

Indicatore: controlli sulla veridicità delle autocertificazioni contenute nelle richieste di borse di studio

Valore garantito: almeno il 10 % delle domande di richiesta rimborso libri di testo.

Indicatore: emissione delle cedole librarie

Valore garantito: entro l'avvio dell'anno scolastico, compatibilmente con il rispetto dei tempi, da parte delle scuole, di comunicazione dei dati relativi agli alunni beneficiari

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 disabili frequentanti i servizi per l'infanzia e le scuole del primo ciclo di istruzione. I servizi e le forniture a favore degli alunni disabili vengono richiesti, su apposita scheda medica, dai medici referenti degli alunni. Durante il mese di luglio sono oggetto di valutazione da parte della Commissione Mista Interistituzionale composta 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 mediche avviene sulla base di quanto indicato nelle "linee guida per richieste servizi/forniture erogati dal Comune di Genova agli alunni disabili delle scuole del primo ciclo di istruzione", redatte dal gruppo di lavoro predisposto all'interno della Conferenza Cittadina.

Le assegnazioni ai singoli utenti 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.

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.

Nello specifico gli interventi a favore degli alunni disabili sono:

TRASPORTO SCOLASTICO:

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



COMUNE DI GENOVA

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 fornitori autorizzati in modo da garantire che il servizio venga effettuato secondo le modalità previste dalle norme di sicurezza e da quanto stabilito dal capitolato di gara.

SERVIZI SOCIO EDUCATIVI:

Gli Operatori Socio Educativi attuano un intervento finalizzato allo svolgimento di attività educative che non sostituiscono le attività svolte dagli insegnanti, né di classe né di sostegno, ma vanno ad integrarsi con il Piano Educativo Individualizzato redatto dalla scuola.

Il ruolo degli Operatori Socio Educativi è quello di instaurare una relazione e favorire la socializzazione dell'alunno con il gruppo classe e/o piccoli gruppi, di applicare, su indicazione dei medici referenti, tecniche e metodi riabilitativi e tecniche di mobilitazione che favoriscano i passaggi posturali e supportino la mobilità autonoma dell'alunno, favorendo l'orientamento e l'apprendimento di percorsi interni ed esterni della scuola.

SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI:

Il servizio viene svolto a favore degli alunni disabili frequentanti le Sezioni Particolarmente Attrezzate (poli gravi) previste dal Protocollo d'Intesa del 1998 fra Provveditorato agli Studi, Comune di Genova e USL n.3.

Gli Operatori Socio Assistenziali collaborano con gli insegnanti per la gestione dei bambini pluridisabili. 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 disabili alle attività estive. Per i ragazzi pluridisabili che frequentano le Sezioni Particolarmente Attrezzate (poli gravi) i centri estivi sono realizzati presso le sedi della scuola secondaria di I grado Rizzo Alessi e della scuola primaria Fabrizi. La durata dei centri è indicativamente di 9 settimane ed ogni alunno può frequentare l'intero periodo.

FORNITURA E MANUTENZIONE AUSILI: Il Comune fornisce gli ausili necessari per garantire il diritto allo studio degli alunni disabili (tavoli ad incavo, seggiole, ecc.). La fornitura avviene tramite Ditta specializzata che provvede all'installazione e la messa



COMUNE DI GENOVA

in opera con dimostrazione, al personale scolastico, delle corrette modalità di utilizzo dell'ausilio.

Le richieste di manutenzione ausili pervengono al competente ufficio del Comune dalle scuole o dai referenti dei gestori dei servizi socio educativi e socio assistenziali su apposito modulo. 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, di norma nel mese di maggio, L'Ufficio riceve, le richieste di materiale (pannolini, salviette, creme, bavaglini, rotoli di carta...) da parte delle assistenti sanitarie presenti nelle strutture scolastiche. Le richieste vengono quindi trasmesse al fornitore per la consegna alle scuole entro il mese di novembre.

GARANZIA DEI CONTROLLI DOCUMENTATI ANNUALI

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

COMUNICAZIONI:

L'ufficio provvede, entro l'avvio dell'anno scolastico, ad informare, con le modalità sotto indicate, 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 con indicazione del servizio di trasporto assegnato. Vengono allegate alla lettera nota informativa del servizio e modulo richiesta variazione di percorso. La nota è anche pubblicata sul sito.
- **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, i moduli per la richiesta di manutenzione ausili e variazione 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 trasmissione dell'elenco complessivo delle assegnazioni a tutti gli alunni e relativo verbale.

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 disabili assegnatari di servizi/forniture, le cooperative che gestiscono i servizi, i referenti scolastici e la consulta per l'handicap. Gli incontri rappresentano



COMUNE DI GENOVA

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 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 dei poli 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 "poli gravi"**

La Direzione si impegna a promuovere, con le cooperative che gestiscono i servizi estivi dei poli gravi, 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.

INDICATORI QUANTITATIVI E QUALITATIVI DEI SERVIZI

Indicatore: avvio dei servizi (trasporto, servizi socio educativi e socio assistenziali)

Valore garantito: dall'inizio dell'anno scolastico come previsto dal calendario scolastico regionale, per il 100% degli utenti assegnatari del servizio

Indicatore: comunicazioni sui servizi erogati a sanitari, scuole, famiglie e gestori del servizio

Valore garantito: prima dell'avvio dell'anno scolastico al 100% dei sanitari, delle scuole, delle famiglie e dei gestori

Indicatore: invio della richiesta di intervento/manutenzione/spostamento ausili

Valore garantito: entro 48 ore dal ricevimento della stessa, esclusi i giorni festivi.



COMUNE DI GENOVA

Indicatore: revisione periodica montascale e sollevatori

Valore garantito: una volta all'anno

Indicatore: consegna della fornitura di materiale per la cura e l'igiene della persona

Valore garantito: entro il mese di novembre

Indicatore: Garanzia dei controlli documentati annuali: visite ispettive

Valore garantito: minimo 40 all'anno

Indicatore: incontri annuali

Valore garantito: almeno n. 3

INDAGINE DI SODDISFAZIONE

Indicatore: Indagine di rilevazione della soddisfazione effettuata presso le scuole, i sanitari e le famiglie

Valore garantito: una indagine all'anno

I risultati delle valutazioni e le indicazioni fornite potranno essere utilizzati per riprogettare i servizi

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) 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.

2) Progettazione e sviluppo di azioni per l'informatizzazione della procedura di gestione delle cedole librarie

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



COMUNE DI GENOVA

4) Revisione, a seguito dell'adozione della Delibera di Giunta n. 54 del 13/0/2019 , della struttura organizzativa e di controllo del servizio di trasporto scolastico fatti salvi gli standard di qualità finalizzata a corrispondere alle aspettative dei cittadini che sempre più chiedono ai servizi flessibilità nelle forme organizzative, personalizzazione degli interventi, equità nei costi e libera scelta

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

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

La Carta è pubblicata all'indirizzo: www.comune.genova.it in aree tematiche/scuola e formazione.

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

I cittadini hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché reclami per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. Il Servizio ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione il Servizio nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

Sono disponibili i moduli predisposti, l'uno per le segnalazioni, l'altro per i reclami, reperibili all'indirizzo:

www.comune.genova.it

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati al responsabile della Carta dei Servizi,
Dott. Guido Gandino:

tramite posta elettronica:

- **Servizi agli alunni disabili:** servintegrativi@comune.genova.it



COMUNE DI GENOVA

- **Diritto allo studio:** dirittostudio@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 9,30 alle 13,00);
- **"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.**

via fax:

- **Servizio agli alunni disabili al n. 010 5576524**
- **Diritto allo Studio al n. 0105576535**

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 delle Borse di studio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'ufficio, 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 disposizioni cui devono attenersi gli utilizzatori del servizio a garanzia della qualità e dell'accessibilità dello stesso.

RECLAMI

Eventuali Reclami possono essere inoltrati al responsabile del servizio tramite posta elettronica all'indirizzo: dirittostudio@comune.genova.it per cedole librarie, borse di studio e trasporto scolastico e all'indirizzo: servintegrativi@comune.genova.it per tutti i servizi relativi agli alunni disabili compreso il trasporto scolastico.

CONCILIAZIONE



COMUNE DI GENOVA

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:

- **Legge n. 104/92** - Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate.
- **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