



Comune di Genova



## RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

**Carta dei Servizi: Direzione Politiche dell'Istruzione per le Nuove Generazioni - DIRITTO ALLO STUDIO  
Anno Scolastico 2017/2018**

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
BORSE DI STUDIO	predisposizione della graduatoria provvisoria	entro 6 mesi dalla scadenza di presentazione delle domande	100%	scadenza presentazione delle domande 30/11 elaborazione graduatoria ed inviata lettera alle scuole il 10/04/2018
BORSE DI STUDIO	pagamento delle borse di studio agli aventi diritto	entro 60 giorni dall'esecutività del provvedimento di approvazione della graduatoria definitiva	100%	Provvedimento di approvazione graduatoria n. 143 del 02/10/2018 contributi alle famiglie con mandati di pagamento effettuati in data 22/10/2018
BORSE DI STUDIO	controlli sulla veridicità delle autocertificazioni contenute nelle richieste di borse di studio	almeno il 10 % delle domande di richiesta rimborso libri di testo	51,96%	n. domande presentate 3.597 n. domande controllate 1.869



Comune di Genova



SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
CEDOLE LIBRARIE	emissione delle cedole	entro l'avvio dell'anno scolastico	100%	n. richieste 22.608 n. attese 22.608
SERVIZI E FORNITURE A FAVORE DI ALUNNI DISABILI	visite di controllo su tutti i servizi e forniture agli alunni disabili	minimo 50 visite ispettive annue	100%	n. 51 visite
TRASPORTO DISABILI	avvio del servizio	con l'inizio dell'anno scolastico delle scuole dell'obbligo	100%	n. richieste 156 n. attese 156
TRASPORTO DISABILI	comunicazioni sui servizi erogati a famiglie sanitari e scuole	entro il mese di settembre	100%	n. richieste 156 n. attese 156
SERVIZI SOCIO EDUCATIVI - SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI	avvio del servizio	con l'inizio dell'anno scolastico delle scuole dell'obbligo	100%	n. richieste 878 n. attese 878
SERVIZI SOCIO EDUCATIVI - SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI	comunicazioni sui servizi erogati a sanitari e scuole	entro il mese di settembre	100%	n. richieste 878 n. attese 878
MANUTENZIONE AUSILI	invio delle richieste pervenute (ordine)	entro 48 ore dal ricevimento	100%	n. richieste 73 n. attese 73
MANUTENZIONE PREVENTIVA	revisione montascale e sollevatori	1 volta all'anno	100%	Controlli svolti nei mesi di settembre ottobre 2017



Comune di Genova



SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
PARAFARMACEUTICI	consegna della fornitura	entro il mese di novembre	100%	n. richieste 294 n. attese 294
INCONTRI DI PROGRAMMAZIONE CON I SANITARI E CONSULTA PER L'HANDICAP	Numero incontri annuali	1 incontro di programmazione verbalizzato	1	Sala Chierici 22/03/20189

#### Piano di miglioramento

- 1) Mappatura degli indicatori per individuare le modalità di erogazione di contributi destinati a sostenere il comodato d'uso gratuito dei libri di testo per 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) Individuazione e avvio della fornitura della dotazione standard di attrezzature ed ausili, anche tecnologici, per l'integrazione scolastica degli alunni disabili frequentanti le sezioni particolarmente attrezzate dei "Poli Gravi".



Comune di Genova



### Azioni attuate

- 1) Individuati e mappati gli indicatori. Elaborate le linee guida per la concessione del comodato d'uso ( delibera di giunta n. 265 del 15/11/2018). Impegnati i fondi per l'erogazione dei contributi alle scuola ripartiti in base agli indicatori (DD. 2018-146.0.0.-200)
- 2) In corso la stesura di un progetto di informatizzazione in collaborazione con il MIUR
- 3) Assegnati ai poli i seguenti ausili standard: portatili, armadi, protezioni murali e tappetoni per angoli morbidi, copritermo e paraspigoli, barelle doccia, lettini, verticalizzatore, sollevatore, stanza multisensoriale come da tabelle conservate agli atti d'ufficio