



Comune di Genova



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

**Carta dei Servizi: Direzione Politiche dell'Istruzione per le Nuove Generazioni - DIRITTO ALLO STUDIO
Anno Scolastico 2018/2019**

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 il 18/12/2018
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. 37 del 12/04/2019 contributi alle famiglie con mandati di pagamento effettuati nel mese di giugno 2019 in pagamento presso sportelli Unicredit dal 03/07/2019 al 31/10/2019
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	17,6%	n. domande presentate 4044 n. domande controllate 712



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 23.434 n. attese 23.434
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. 46 visite ispettive + 235 verifiche su scuole per ausili
TRASPORTO DISABILI	avvio del servizio	con l'inizio dell'anno scolastico delle scuole dell'obbligo	100%	n. richieste 170 n. attese 170
TRASPORTO DISABILI	comunicazioni sui servizi erogati a famiglie sanitari e scuole	entro il mese di settembre	100%	n. richieste 170 n. attese 170
SERVIZI SOCIO EDUCATIVI - SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI	avvio del servizio	con l'inizio dell'anno scolastico delle scuole dell'obbligo	100%	n. richieste 997 n. attese 997
SERVIZI SOCIO EDUCATIVI - SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI	comunicazioni sui servizi erogati a sanitari e scuole	entro il mese di settembre	100%	n. richieste 997 n. attese 997
MANUTENZIONE AUSILI	invio delle richieste pervenute (ordine)	entro 48 ore dal ricevimento	100%	n. richieste 84 n. attese 84
MANUTENZIONE PREVENTIVA	revisione montascale e sollevatori	1 volta all'anno	100%	Controlli svolti nei mesi di settembre 2018 richiesta n. 9 del 25/09/2018



Comune di Genova



SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
PARAFARMACEUTICI	consegna della fornitura	entro il mese di novembre	100%	n. richieste 346 n. attese 346
INCONTRI DI PROGRAMMAZIONE CON I SANITARI E CONSULTA PER L'HANDICAP	Numero incontri annuali	1 incontro di programmazione verbalizzato	3	Ufficio diritto allo studio 11-16-18 luglio 2019

Piano 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 13/02/2019, della struttura organizzativa e di controllo del servizio di trasporto scolastico fatti saldi 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.

Azioni attuate

- 1) Integrate le risorse per l'erogazione di contributi destinati a facilitare l'accesso al diritto allo studio mediante il servizio di comodato d'uso gratuito per la fornitura di libri di testo (euro 754.100,00 D.D. 2019-146.0.0. -104)
- 2) Rivisto flusso procedura delle cedole librarie finalizzato alla semplificazione della procedura propedeutica all'informatizzazione .
- 3) Prosecuzione delle forniture standard ai poli. Importo assegnato euro 20.517,40