



## RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi DIREZIONE POLITICHE DELL'ISTRUZIONE PER LE NUOVE GENERAZIONI - Anno 2020 - 2021



### 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	FONTE DEL DATO	NOTE
BORSE DI STUDIO	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Predisposizione delle graduatorie provvisoria e definitiva	graduatoria provvisoria entro 1 mese dalla scadenza di presentazione delle domande - definitiva entro 6 mesi dalla scadenza di presentazione delle domande	100%	scadenza presentazione delle domande 30/11/2020 elaborazione della graduatoria provvisoria 17/12/2020. elaborazione graduatoria definitiva 31/05/2021		Programma informatico italy solution	
	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 2021-146.0.0.-85 esecutiva dal 06/07/2021 primo mandato di pagamento n.22014 del 26/07/2021		programma informatico E-PRAXi e SIB	
	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 4910 n. domande controllate 988 percentuale controlli svolti 20,12%		file estrazione italy solution	
CEDOLE LIBRARIE	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Emissione delle cedole	Entro l'avvio dell'anno scolastico, compatibilmente con il rispetto dei tempi, da parte delle scuole, di comunicazione dei dati relativi agli alunni beneficiari	100%	dal 10 settembre è iniziata la consegna delle cedole cartacee agli Istituti comprensivi e alle scuole paritarie oppure l'invio del file per le scuole che hanno scelto di stamparle in proprio totale cedole. generate n. 20997 totale scelta alternativa n. 1342		file estrazione italy solution	
AVVIO DEI SERVIZI	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	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 utenti assegnatari del servizio	100%	i servizi sono stati attivati il 14 settembre per le scuole infanzia statali, primarie e secondarie di primo grado e il 10 settembre per le scuole infanzia comunali per un totale di 197 alunni autorizzati per il servizio di trasporto e n. 1043 alunni ai quali è stato assegnato il servizio socio educativi e socio assistenziale		file estrazione italy solution	
COMUNICAZIONI SUI SERVIZI EROGATI	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Invio delle comunicazioni sui servizi erogati a sanitari, scuole, famiglie e gestori del servizio	Prima dell'avvio dell'anno scolastico al 100% dei soggetti destinatari	100%	Le comunicazioni sui servizi assegnati sono state inviate via mail entro l'avvio dell'anno scolastico 2020		inviati i file di estrazione da sistema informativo	
FORNITURA E MANUTENZIONE AUSILI	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Invio della richiesta di intervento/manutenzione/s postamento ausili	Entro 48 ore dal ricevimento della stessa, esclusi i giorni festivi	100%	sono state inoltrate alla ditta appaltatrice entro le 48 previste tutte le n. 40 richieste di intervento ricevute		inviati richieste tramite sistema informativo della ditta appaltatrice Rimessa	

	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Revisione montascale e sollevatori	1 volta all'anno	100%	revisione di montascale e sollevatori effettuata nel mese di ottobre 2020 richiesta n. 13/10/2020		inviare richieste tramite sistema informativo della ditta appaltatrice Rimessa	
FORNITURA DI PRODOTTI PARAFARMACEUTICI	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Consegna della fornitura di materiale per la cura e l'igiene della persona	1 volta all'anno	100%	entro il mese di novembre. Sono state evase n. 200 richieste di materiale per la cura e l'igiene degli alunni disabili		inserimento su file excell delle richieste pervenute via mail dalle scuole	
SERVIZI E FORNITURE A FAVORE DI ALUNNI DISABILI	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Garanzia dei controlli documentati annuali: visite ispettive	Minimo 20 visite ispettive annue	100%	26 visite ispettive		moduli da qualità senza carta agli atti d'ufficio	
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 all'anno	100%	incontro del 12/10/2020 per l'avvio dell'anno scolastico-incontro del 13/03/2021 richiesto dalle Coop Saba- Coserco- CRESS per aggiornamento situazione pandemica- incontro del 08/06/2021 per organizzazione servizio estivo 2021 poli RES		verbali agli atti d'ufficio	
INDAGINE DI SODDISFAZIONE	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Indagine di rilevazione della soddisfazione	una indagine all'anno	100%	indagine sul servizio estivo dei poli a cui hanno risposto 29 genitori		moduli cartacei compilati dai genitori e conservati agli atti d'ufficio	
<b>AZIONI DI MIGLIORAMENTO</b>			<b>ESITI</b>					
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 nonché a garantire la fornitura di strumenti digitali necessari alla didattica digitale integrata			Con D.D. n. 104 del 23 luglio 2019 sono stati assegnate nuove risorse per l'anno 2020/2021 per l'erogazione di contributi alle scuole secondarie di primo e secondo grado statali e paritarie private per sostenere il comodato d'uso gratuito dei libri di testo per un importo di euro 422.500,00. con d.d. n. 155 del 25 11 2020 sono state integrate le risorse per il comodato d'uso per un importo di euro 166.455,60					
2) Progettazione e sviluppo di azioni per l'informatizzazione della procedura di gestione delle cedole librerie			Con . D.D n. 36 del 12/05/2021 è stato affidato in House a Liguria Digitale S.P.A. il servizio per la realizzazione di un sistema informativo per la gestione delle cedole librerie e integrazione con i fascicolo del cittadino.					
3) Progettazione di azioni propedeutiche alla revisione delle linee guida per l'assegnazione dei servizi agli alunni con disabilità			Con D.D. 92 del 16/07/2021 sono state approvate le linee guida per servizi e forniture erogati dal Comune di Genova alle bambine e ai bambini con disabilità dei servizi per l'infanzia e agli alunni e le alunne con disabilità della scuola primaria e secondaria di primo grado in coerenza con il modello nazionale di piano educativo individualizzato e correlate linee guida adottati con il decreto interministeriale n. 182 del 29-12-2020,					
Documento firmato digitalmente dal Responsabile Dott.ssa Maria Claudia Costanzi								