

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi DIREZIONE POLITICHE DELL'ISTRUZIONE PER LE NUOVE GENERAZIONI - Anno 2022 - 2023

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	Tempestività	Predisposizione della graduatoria provvisoria delle borse di studio	Graduatoria provvisoria entro 1 mese dalla data di scadenza di presentazione delle domande	100%	data scadenza presentazione domande 30/11/2022 data pubblicazione graduatoria provvisoria 30/12/2022		aggiornamento sito istituzionale	
	Tempestività	Predisposizione della graduatoria definitiva delle borse di studio	Graduatoria definitiva entro 6 mesi dalla data di scadenza di presentazione delle domande	0%	data pubblicazione graduatoria definitiva 18/07/2023	Il posticipo della pubblicazione della graduatoria definitiva è stato causato dalla necessità di sollecitare e supportare tutti gli aventi diritto correntisti ex Carige a fornire nuovo IBAN. Occorreva, infatti, avere le corrette coordinate bancarie per procedere con la successiva liquidazione del contributo.	D.D. N.2023-146.0.0.- 69 del 04/07/2023	posticipo di 48 giorni
	Tempestività	Pagamento delle borse di studio agli aventi diritto	Entro 60 giorni dall'esecutività del provvedimento di approvazione della graduatoria definitiva	100%	6650/6650		DD N. 2023-146.0.0.-69 del 04/07/2023 - PAGAMENTO BORSE DAL 17.08.2023 SIBAK - EPRAXI	
	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%	PERCENTUALE POSIZIONI CONTROLLATE: 15,8 % (1064 su6735)		Cartella condivisa	

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
CEDOLE LIBRARIE	Tempestività	Attivazione procedura on line di richiesta delle cedole	A partire dal mese di giugno	100%	procedura avviata il 15 giugno 2022		Fascicolo del cittadino	
AVVIO DEI SERVIZI	Tempestività	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 socio educativi, socio assistenziali e di trasporto scolastico sono stati assegnati ed avviati a partire dall'inizio dell'anno scolastico		Cartelle condivise	
COMUNICAZIONI SUI SERVIZI EROGATI	Tempestività	Invio delle comunicazioni a sanitari, scuole, famiglie e gestori del servizio	Prima dell'avvio dell'anno scolastico al 100% dei soggetti destinatari	100%	Comunicazioni trasmesse dalle caselle di posta elettronica istituzionali dell'ufficio e da quella del funzionario responsabile dell'ufficio		caselle di posta elettronica istituzionali dell'ufficio e mail personale	
MANUTENZIONE AUSILI	Tempestività	Invio della richiesta di intervento/manutenzione/spostamento ausili	Entro 48 ore dal ricevimento della stessa, esclusi i giorni festivi	100%	Sono state inoltrate alla ditta appaltatrice entro le 48 ore tutte le richieste di intervento ricevute		inviare richieste tramite sistema informativo della ditta appaltatrice o indirizzo posta elettronica istituzionale dell'ufficio	
MANUTENZIONE PREVENTIVA	Tempestività	Revisione periodica montascale e sollevatori	Una volta all'anno	100%	28/28		inviare richieste tramite sistema informativo della ditta appaltatrice o posta elettronica istituzionale dell'ufficio	
FORNITURA DI PRODOTTI PARAFARMACEUTICI	Tempestività	Consegna della fornitura di materiale per la cura e l'igiene della persona	Una volta all'anno	100%	n.2 forniture su 2		archivio ufficio e ordini al fornitore	
VISITE ISPETTIVE	Trasparenza	Garanzia dei controlli documentati annuali	Minimo n. 20 all'anno	100%	30/20		report mod. 03 sistema qualità	effettuate 30 visite ispettive
Incontri avvio anno scolastico (gestori OSA- OSE e trasporto; operatori OSA comunali;rete delle scuole sede di polo)	Efficacia	Numero incontri annuali	almeno 3 all'anno	100%	3 su 3		cartella condivisa diritto studio	
INDAGINE DI SODDISFAZIONE	Efficacia	Predisposizione dell'indagine	una indagine all'anno	100%	1 su 1		cartella condivisa sistema qualità	1 customer satisfaction su un centro estivo presso scuola con progetto Polo Risorse Educative Speciali - estate 2023

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
AZIONI DI MIGLIORAMENTO			ESITI					
1) Libri di testo: a) elaborazione ed invio di messaggi alla cittadinanza contenenti informazioni sulle modalità di richiesta delle cedole tramite Applo. b) elaborazione ed invio di messaggi alla cittadinanza, diversificati nel tempo, contenenti informazioni riferite alle varie fasi del procedimento delle borse di studio: apertura bando, pubblicazione graduatoria provvisoria, pubblicazione graduatoria definitiva, liquidazioni			Utilizzazione AppIO per l'invio della messaggistica alle famiglie relativamente a cedole librarie e borse di studio					
2) Sostegno alla disabilità: a) progettazione e sviluppo di azioni a seguito dell'accordo stipulato, nel mese di ottobre 2022, con ASL3, ASL4, Città Metropolitana di Genova e Direzione Politiche Sociali per l'inclusione di bambini e alunni con disabilità b) revisione delle linee guida per l'assegnazione dei servizi a bambini e alunni con disabilità per adeguarle alle modalità di redazione del PEI a seguito della sentenza del consiglio di stato n. 3196/2022			Azione da completare					