

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					
<p>1) Libri di testo:</p> <p>a) elaborazione ed invio di messaggi alla cittadinanza contenenti informazioni sulle modalità di richiesta delle cedole tramite Applo.</p> <p>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</p>			Utilizzazione AppIO per l'invio della messaggistica alle famiglie relativamente a cedole librarie e borse di studio					
<p>2) Sostegno alla disabilità:</p> <p>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</p> <p>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</p>			Azione da completare					