



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
Carta dei Servizi
DIREZIONE POLITICHE DELL'ISTRUZIONE PER LE NUOVE GENERAZIONI - Anno 2021 - 2022



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 delle borse di studio	graduatoria provvisoria entro 1 mese dalla scadenza di presentazione delle domande - definitiva entro 6 mesi dalla scadenza di presentazione delle domande	100%	data scadenza presentazione domande 30-11-2021 data pubblicazione graduatoria provvisoria 28-12-2021 data pubblicazione graduatoria definitiva 06-05-2022		date aggiornamento sito istituzionale	
	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%	DD 2022-146.0.0.-59 DEL 25-05-22 PAGAMENTO BORSE DAL 10 GIUGNO		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%	POSIZIONI CONTROLLATE 20% = N. DOMANDE PRESENTATE 4.910/N. CONTROLLI CONCLUSI 988		CARTELLA CONDIVISA MONITORAGGIO CONTROLLI	
CEDOLE LIBRARIE	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Attivazione procedura on line di richiesta delle cedole	A partire dal mese di giugno	100%	procedura avviata 15-06-2022		fascicolo del cittadino - AppIO	Dal 6 giugno tutte le famiglie residenti nel Comune di Genova con bambini in età scolare hanno ricevuto , tramite "APP IO", un messaggio nel quale sono state informate della possibilità di chiedere le cedole librarie, a partire dal 15 giugno , tramite il fascicolo del cittadino.
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%	servizi socio educativi e socio assistenziali assegnati 1.134/servizi socio educativi e socio assistenziali attivati inizio anno scolastico 1.134 servizi trasporto scolastico assegnati 190/servizi trasporto scolastico attivati inizio anno scolastico 190		cartelle condivise in diritto allo studio	
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%	invio report assegnazioni a cooperative scuole e sanitari dal 30 agosto al 1 settembre 2021 invio mail a famiglie 30 agosto 2021		caselle di posta sostegno scolastico e trasporto scolastico + mail personali	
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%	n. 15 richieste inviate /n. 15 risposte entro 48 ore		sistema informativo manutentore con accesso per ufficio sostegno scolastico	

MANUTENZIONE PREVENTIVA	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Revisione montascale e sollevatori	1 volta all'anno	n. 1 revisione	inviata mail 11-10-2021 a cooperativa "la rimessa" con elenco ausili da verificare n. 3 montascale e n. 8 sollevatori risposta intervento eseguito 19-1-2022	sistema informativo manutentore richiesta n: n- LRM- 20211011154301 caselle di posta ufficio
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	n. 2 forniture	materiale igienico ordine n. 542 del 20/7/2021 pannolini ordine n. 1930 del 20/7/2021	archivio ufficio
VISITE ISPETTIVE	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Garanzia dei controlli documentati annuali: visite ispettive	Minimo 20 visite ispettive annue	n. 26	somma visite svolte come da piano	report mod. 03 sistema qualità
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	n.5	cooperative 31-08-2021 gestori trasporto scolastico 08-09-2021 scuole 25-10-2021 commissione mista 5 e 7 luglio 2021	cartella condivisa diritto studio - incontri annuali - verbale commissione prot. 297367 del 18-08-2021
INDAGINE DI SODDISFAZIONE	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Indagine di rilevazione della soddisfazione	una indagine all'anno	n. 2 indagini	trasporto persone con disabilità (giugno 2021) - centri estivi estate 2021	cartella condivisa sistema qualità
AZIONI DI MIGLIORAMENTO		ESITI				
1) Libri di testo: a) sviluppo della procedura di gestione delle cedole librarie per consentire ai cartolibrari di chiedere on line il rimborso del valore delle cedole e alle scuole di gestire i casi di scelta alternativa ai libri di testo b) 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		a) Nuova procedura avviata il 15 giugno 2022 b) DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2021-146.0.0.-172 "IMPEGNO DI SPESA 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. RISORSE ANNO SCOLASTICO 2021-2022 € 277.600,00				
2) Sostegno alla disabilità: a) progettazione e sviluppo di azioni per l'informatizzazione delle procedure per l'assegnazione dei servizi a bambini e alunni con disabilità b) revisione delle linee guida per l'assegnazione dei servizi a bambini e alunni con disabilità a seguito delle sperimentazioni avviate per l'anno scolastico 2021-2022		a) DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2022-280.0.0.-8 "PRESA ATTO DEL PROTOCOLLO DI INTESA TRA AZIENDA SOCIO SANITARIA LIGURE 3, AZIENDA SOCIO SANITARIA LIGURE 4, COMUNE DI GENOVA E CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA PER LO SVILUPPO DI UN SISTEMA INFORMATIZZATO PER LA CONDIVISIONE E LO SCAMBIO DI DATI FINALIZZATO ALL'INCLUSIONE SCOLASTICA E DI VITA DI BAMBINI, ALUNNI, STUDENTI E AL TRASPORTO DI PERSONE ADULTE CON DISABILITÀ" b) nuove modalità richiesta servizi concordate con ASL				