

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi DIREZIONE D'AREA SCUOLA - Anno scolastico 2023 - 2024

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 delle graduatorie provvisoria e definitiva delle borse di studio	Graduatoria provvisoria entro 1 mese dalla data di scadenza di presentazione delle domande Graduatoria definitiva entro 6 mesi dalla data di scadenza di presentazione delle domande	100%	data scadenza presentazione domande 30/11/2023 graduatoria provvisoria 31/12/2023 graduatoria definitiva entro 30/05/2024		Sito istituzionale	
	Tempestività	Pagamento delle borse di studio agli aventi diritto	Entro 60 giorni dall'esecutività del provvedimento di approvazione della graduatoria definitiva	100%	(DD3017graduatoria definitiva, esecutiva dal 10/06/24) pagamenti 31/07/2024		SIBAK	
	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%	numero controlli complessivi 895 su 6696 domande 13,36%		Cartella condivisa	
CEDOLE LIBRARIE	Tempestività	Attivazione procedura on line di richiesta delle cedole	Entro la fine del mese di giugno	100%	procedura avviata il 15/06/2023		Fascicolo del cittadino	

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTI DEL DATO	NOTE
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	90%	I servizi sono stati assegnati ed avviati entro i primi giorni del mese di ottobre	a inizio ottobre il 90% dei servizi è stato avviato ; il restante 10% entro il mese di ottobre /carezza fornitori	Cartella condivisa	
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		Caselle di posta	
MANUTENZIONE AUSILI	Tempestività	Invio della richiesta di intervento/manutenzione/s postamento ausili	Entro 48 ore dal ricevimento della stessa, esclusi i giorni festivi	100%	Inoltrate alla ditta entro le 48 ore tutte le richieste ricevute		Applicativo/caselle di posta	
MANUTENZIONE PREVENTIVA	Tempestività	Revisione periodica montascale e sollevatori	Una volta all'anno	100%	28/28		Applicativo/caselle di posta	
FORNITURA DI PRODOTTI PARAFARMACEUTICI	Tempestività	Consegna della fornitura di materiale per la cura e l'igiene della persona	Una volta all'anno	100%	Fornitura eseguita		Archivio ufficio e ordini al fornitore	
VISITE ISPETTIVE	Trasparenza	Garanzia dei controlli documentati annuali	Minimo n. 20 all'anno	100%	29/20		report mod. 03 sistema qualità	
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%	3/3		Cartella condivisa	
INDAGINE DI SODDISFAZIONE	Efficacia	Predisposizione dell'indagine	Una indagine all'anno	100%	1/1		Sito istituzionale- Qualità-Indagini customer satisfaction	centro estivo presso scuola con progetto Polo

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			Trasmissione messaggi alla cittadinanza contenenti informazioni sulle modalità di richiesta delle cedole e contenenti informazioni riferite alle varie fasi del procedimento delle borse di studio tramite applo					
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			Avviato il tavolo di lavoro per l'attuazione delle previsioni del protocollo d'intesa stipulato con ASL e Città Metropolitana di Genova per la digitalizzazione delle richieste di servizi da parte dei sanitari tramite un portale informatico; Aggiornate le modalità di presentazione delle richieste dei servizi specialistici alle previsioni del D.M. 182/2020 e 153/2023.					