

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi DIREZIONE D'AREA SCUOLA - Anno scolastico 2024 - 2025

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 | Numro giorniper la pubblicazione delle graduatorie provvisoria e definitiva delle borse di studio | Graduatoria provvisoria entro 1 mese dalla data di scadenza di presentazione delle domande; Definitiva entro 6 mesi dalla data di scadenza di presentazione delle domande | 100% | data scadenza presentazione domande 30/11/2024 - graduatoria provvisoria 18/12/2024 - graduatoria definitiva entro 30/05/2025 | | Sito Istituzionale | |
| | Tempestività | Numero di giorni per il pagamento delle borse di studio agli aventi diritto | Entro 60 giorni dall'esecutività del provvedimento di approvazione della graduatoria definitiva | 100% | DD 3695_2025 graduatoria definitiva, esecutiva dal 30/06/2025 - pagamenti dal 9/7/2025 | | SIBAK | |
| | Trasparenza, effiacia | Percentuale di 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 963 su 6236 domande 15,5% | | cartella condivisa | |
| CEDOLE LIBRARIE | Tempestività | Attivazione del servizio on line di richiesta delle cedole | A partire dal mese di giugno | 100% | procedura avviata il 17/06/2024 | | Fascicolo del cittadino - Applicativo cedole librarie per UDS, Istituti Comprensivi e Cartolibrari | |

| 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 |
|--|-------------------------|---|---|--|--|--|--|---|
| MANUTENZIONE AUSILI | Tempestività | Invio della richiesta di intervento/manutenzione/postamento ausili | Entro 48 ore dal ricevimento della stessa, esclusi i giorni festivi | 100% | anno scolastico 2024/2025 n. 180 interventi eseguiti | | Applicativo/caselle di posta | |
| FORNITURA DI PRODOTTI PARAFARMACEUTICI | Tempestività/continuità | Frequenza nell consegna della fornitura di materiale per la cura e l'igiene della persona | Una volta all'anno | 100% | fornitura regolarmente eseguita | | Archivio ufficio e ordini al fornitore | |
| VISITE ISPETTIVE | Trasparenza/efficacia | Garanzia dei controlli documentati annuali | Minimo n. 20 all'anno (almeno 2 per tipologia) | 100% | 55/20 | | cartella condivisa | |
| 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 | | riscotri mail e cartella condivisa | Gli incontri si sono svolti in più momenti nel corso dell'anno scolastico. Si precisa che il Comune non dispone più di operatori OSA comunali, poiché il relativo servizio è affidato integralmente ad operatore economico esterno. |
| Realizzazione indagini di soddisfazione dell'utenza | Efficacia | Frequenza dell'indagine | Una indagine all'anno | 100% | 1 su 1 | | Sito istituzionale Qualità. Indagini customer satisfaction | indagine su trasporto scolastico alunni con disabilità |
| AZIONI DI MIGLIORAMENTO | | | | ESITI | | | | |
| Sostegno alla disabilità: 1) informatizzazione dei moduli per la richiesta degli ausili e dei prodotti parafarmaceutici; | | | | In esito a valutazioni interne, si è ritenuto che non fosse necessario procedere con l'implementazione del processo di digitalizzazione di tali istanze. Resta ferma la possibilità di riesaminare la questione in un momento successivo, qualora intervengano presupposti organizzativi e/o tecnici idonei a consentirne l'attuazione. | | | | |
| Sostegno alla disabilità: 2) 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 | | | | D'accordo con gli altri soggetti coinvolti, le iniziative in argomento verranno sviluppate in continuità con l'annualità successiva. | | | | |
| Sostegno alla disabilità: 3) 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 | | | | Allo stato attuale, non è stata ancora avviata la revisione delle linee guida per l'assegnazione dei servizi a bambini e alunni con disabilità per adeguarle alle modalità di redazione del PEI, ma viene confermato l'impegno dell'Amministrazione a realizzare tale revisione, con l'obiettivo di rafforzare ulteriormente le azioni di supporto e inclusione per bambini e alunni con disabilità. | | | | |