

## Carta dei Servizi del Diritto allo Studio Anno scolastico 2012 - 2013

### PREMESSE GENERALI



Direzione Scuola, Sport e Politiche Giovanili  
Via di Francia 1  
16149 GENOVA

Segreteria tel. 010 5577254 - 5577350

L'Ufficio Diritto allo Studio si occupa di:

- Erogare borse di studio a favore degli studenti residenti sul territorio del Comune di Genova nell'anno scolastico per cui la stessa viene richiesta, e frequentanti scuole statali e paritarie primarie, secondarie di 1° e 2° grado e di formazione professionale.

Le borse di studio sono rimborsi percentuali relativi a spese sostenute dalle famiglie per la frequenza scolastica dei propri figli. Le borse di studio di cui si occupa l'Ufficio Diritto allo Studio sono di due tipi:

^ Borsa B (rimborso percentuale per attività integrative inserite nel piano dell'offerta formativa, contributi di laboratorio, spese di trasporto e di mensa scolastica);

^ Borsa C (rimborso percentuale per le spese sostenute per l'acquisto dei libri di testo).

- Trasporto scolastico per gli alunni residenti sul territorio comunale frequentanti le scuole dell'infanzia e le scuole del primo ciclo di istruzione secondo quanto indicato nella specifica Delibera di Giunta Comunale (vedi Allegato 1);

- Emissione di Cedole librarie per tutti gli alunni residenti nel Comune di Genova frequentanti le scuole primarie pubbliche e private;

- Servizi e forniture a favore di alunni disabili con attestazione di disabilità (L. 104/92) secondo quanto indicato dalle Linee Guida pubblicate sul Sito del Comune (trasporto scolastico, Operatori Socio Educativi e Socio Assistenziali, fornitura ausili e relativa manutenzione, fornitura materiale parafarmaceutico).

**I contenuti della Carta dei Servizi sono stati condivisi con la Consulta per l'Handicap e le Associazioni di Tutela dei Consumatori che aderiscono alla Consulta dei Consumatori ed Utenti del Comune di Genova  
(<http://www.comune.genova.it/pages/indirizzi-associazioni-consumatori>)**

### **VALIDITÀ DELLA CARTA**

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dall'anno scolastico 2012-2013 e vengono aggiornati ad ogni anno scolastico successivo; tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta e nelle copie cartacee al momento della consegna da parte degli uffici competenti.

Tutta la modulistica aggiornata è scaricabile all'indirizzo

[www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it)

in aree tematiche – Scuola e formazione – Diritto allo Studio

## PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi e le forniture sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione, nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati e condivisi, a seconda degli argomenti, in collaborazione con la Consulta per l'Handicap, la ASL, le scuole, le Associazioni dei cartolibrari, AMT, l'Ufficio Scolastico Regionale e Provinciale, la Regione e l'A.R.S.S.U e anche con le Associazioni di Tutela dei Consumatori, gli Utenti e l'Autorità sui Servizi Pubblici Locali

I Servizi a favore degli alunni disabili sono certificati in conformità al Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001 dal 31/01/2005.

L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni.



I dati relativi al monitoraggio degli standard, nonché le azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di ottobre, e consultabili ai seguenti indirizzi:

<http://progettoqualita.comune.genova.it>  
[www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it)

## **SERVIZI E FORNITURE EROGATI**

I servizi e le forniture sono erogati per garantire il diritto allo studio agli alunni frequentanti i servizi per l'infanzia e le scuole del primo ciclo di istruzione. Le borse di studio sono erogate anche agli studenti iscritti presso le scuole secondarie di 2° grado e di formazione professionale.

### **BORSE DI STUDIO:**

La Regione Liguria con la L.R. n° 15/2006, al fine di rendere effettivo il diritto allo studio e all'istruzione di tutti gli studenti residenti in Liguria, ha istituito borse di studio da erogarsi in rapporto alle spese sostenute e certificate dalle famiglie, nei limiti delle risorse disponibili.

Il Bando Regionale, le modalità operative, le scadenze nonché i moduli per la presentazione delle domande sono pubblicati sul sito della Regione Liguria: [www.giovaniliguria.it](http://www.giovaniliguria.it); [www.arssu.liguria.it](http://www.arssu.liguria.it)

Tutte le informazioni per la presentazione delle richieste di borse di studio (beneficiari, tipologia di spesa, entità della borsa, reddito, abbattimento reddito ISEE, adempimenti dei richiedenti i benefici, formulazione delle graduatorie, percentuali di rimborso e i motivi di esclusione) sono inoltre pubblicate sul sito del Comune all'indirizzo: [www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it) – le aree tematiche – scuola e formazione – diritto allo studio – interventi per il diritto allo studio – borse di studio.

### **Fattore di qualità: tempestività dell'erogazione**

#### **Indicatori:**

- Predisposizione della graduatoria provvisoria entro 6 mesi dalla data di scadenza di presentazione delle borse;
- pagamento delle borse di studio agli aventi diritto entro 30 giorni dall'esecutività del provvedimento di approvazione della graduatoria definitiva.

### **TRASPORTO SCOLASTICO:**

**Il servizio di trasporto scolastico viene erogato** secondo quanto indicato nella D.G.C. n. 293/2008, ed è previsto per gli alunni iscritti

alle scuole per l'infanzia, primaria e secondaria di primo grado che rientrano in uno di questi casi:

**1.** il trasporto pubblico locale risulta non adeguato in termini di percorso e frequenza di corse (distanza pari o superiore a 1.000 mt. dalla linea del Trasporto Pubblico Locale dal primo punto carrabile, necessità di effettuare interscambi tra due o più linee o nel caso in cui la programmazione oraria dei servizi di trasporto pubblico non coincide con gli orari scolastici)

**2.** Il servizio di cui al punto 1) dovrà essere realizzato esclusivamente con riferimento al percorso tra abitazione dell'alunno e scuola più vicina

**3.** Il servizio di trasporto scolastico si attiva se rispondente a richieste provenienti da Ambiti territoriali sociali (ATS) per i minori segnalati da Tribunale per i minorenni, a prescindere dai criteri sopra indicati.

E' prevista, come indicato nella Delibera di Consiglio Comunale che determina il sistema tariffario della Direzione Politiche Educative, una compartecipazione alla spesa a carico dell'utente.

Le entrate derivanti dal pagamento delle tariffe sono introitate dalla Direzione Politiche Educative

### **PROCEDURA:**

L'Ufficio invia le domande di iscrizione a tutti gli utenti già fruitori del servizio per l'iscrizione per l'anno scolastico successivo (scadenza presentazione domande 31/05). I nuovi utenti possono richiedere i moduli di iscrizione alle scuole di pertinenza o direttamente all'Ufficio Diritto allo Studio del Comune o scaricarlo dal sito del Comune all'indirizzo:

[www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it) – le aree tematiche – scuola e formazione – diritto allo studio – interventi per il diritto allo studio – trasporto scolastico – modulistica.

Il competente ufficio del Comune in collaborazione con AMT valuta le domande e individua gli aventi diritto. Gli esiti della valutazione (aventi diritto ed esclusi) vengono comunicati alle famiglie richiedenti.

### **Fattori di qualità:**

**tempestività dell'informazione e dell'erogazione**

## **Indicatori:**

- Invio di comunicazione scritta a tutte le famiglie richiedenti il servizio con indicazione dell'accoglimento o meno della domanda cinque giorni prima dell'avvio del servizio.
- avvio del servizio nel rispetto del calendario scolastico delle scuole primarie e secondarie di I grado

## **CEDOLE LIBRARIE:**

Le cedole librarie sono fornite gratuitamente a tutti gli alunni residenti sul territorio comunale frequentanti le scuole primarie sia pubbliche che paritarie.

Le cedole sono predisposte dall'Ufficio Diritto allo Studio del Comune sulla base dei dati forniti dalle scuole. Una volta stampate le cedole l'ufficio provvede a darne comunicazione alle scuole che si occupano del ritiro e della consegna delle stesse agli alunni.

## **Fattore di qualità: tempestività dell'erogazione**

## **Indicatori:**

- emissione delle cedole entro l'avvio dell'anno scolastico, compatibilmente con il rispetto dei tempi, da parte delle scuole, di comunicazione dei dati relativi agli alunni beneficiari;

## **SERVIZI E FORNITURE A FAVORE DI ALUNNI DISABILI**

## **Iter procedurale per l'assegnazione di tutti i servizi e le forniture:**

Il Comune eroga servizi e forniture a favore degli alunni disabili frequentanti i servizi per l'infanzia e le scuole del primo ciclo di istruzione. I servizi e le forniture a favore degli alunni disabili vengono richiesti, su apposita scheda medica, dai medici referenti degli alunni e sono oggetto di valutazione da parte della Commissione Mista Interistituzionale appositamente nominata, sulla base di quanto indicato nelle "linee guida per richieste servizi/forniture erogati dal

comune di Genova agli alunni disabili delle scuole del primo ciclo di istruzione”, redatte dal gruppo di lavoro predisposto all’interno della Conferenza Cittadina.

Le assegnazioni ai singoli utenti avvengono successivamente alle valutazioni fatte dalla Commissione sopra indicata, compatibilmente con le disponibilità di Bilancio.

Tutti i fornitori e i gestori dei servizi vengono individuati attraverso espletamento di gara pubblica.

La documentazione e le note informative relative ai servizi in oggetto sono pubblicate sul Sito del Comune all’indirizzo:

***www.comune.genova.it - le aree tematiche – scuola e formazione – diritto allo studio***

Nello specifico gli interventi a favore degli alunni disabili sono:

**Trasporto Scolastico:** – le corse giornaliere sono due, andata e ritorno da abitazione a scuola con la possibilità di poter usufruire di un percorso “da” o “per” il Centro riabilitativo purchè vi sia sempre la presenza a scuola. Il trasporto può essere effettuato con autista accompagnatore o con autista accompagnatore + secondo accompagnatore a seconda della disabilità dell’alunno e delle indicazioni dei sanitari.

L’Ufficio provvede al monitoraggio del trasporto mantenendo i contatti con i Sanitari, le Scuole, le famiglie e i fornitori autorizzati in modo da garantire che il servizio venga effettuato secondo le modalità previste dalle norme di sicurezza e da quanto stabilito dal Capitolato di gara.

**Fattori di qualità:**

**tempestività dell’informazione e dell’erogazione**

**Indicatori:**

- avvio del servizio con l’inizio dell’anno scolastico delle scuole dell’obbligo
- comunicazioni sui servizi erogati a famiglie, sanitari e scuole entro il mese di settembre

**Servizi Socio Educativi:** Gli Operatori Socio Educativi attuano un intervento finalizzato allo svolgimento di attività educative che non sostituiscono le attività svolte dagli insegnanti, né di classe né di sostegno, ma devono essere integrate con il Piano Educativo Individualizzato redatto dalla scuola.

Il ruolo degli Operatori Socio Educativi è quello di instaurare una relazione e favorire la socializzazione dell'alunno con il gruppo classe e/o piccoli gruppi, di applicare, su indicazione dei medici referenti, tecniche e metodi riabilitativi e tecniche di mobilitazione che favoriscano i passaggi posturali e supportino la mobilità autonoma dell'alunno, favorendo l'orientamento e l'apprendimento di percorsi interni ed esterni della scuola.

**Fattori di qualità:**

**tempestività dell'informazione e dell'erogazione**

**Indicatori:**

- avvio del servizio con l'inizio dell'anno scolastico delle scuole dell'obbligo
- comunicazioni sui servizi erogati a famiglie, sanitari e scuole entro il mese di settembre

**Servizi Socio Assistenziali:** il servizio viene autorizzato a favore degli alunni frequentanti le Sezioni Particolarmente Attrezzate (poli gravi). Gli Operatori Socio Assistenziali collaborano con gli insegnanti per la gestione dei bambini pluridisabili. Le loro mansioni principali consistono nell'assistenza degli alunni al momento del pasto, nella pulizia personale, negli spostamenti, nell'accompagnamento in caso di uscite, nella pulizia e riordino dei locali nonché nell'espletamento di attività ludiche.

Non possono sostituire il personale sanitario (es: infermiere) né avere la responsabilità degli alunni in caso di assenza del personale insegnante.

**Fattori di qualità:**

**tempestività dell'informazione e dell'erogazione**

**Indicatori:**



- avvio del servizio con l'inizio dell'anno scolastico delle scuole dell'obbligo
- comunicazioni sui servizi erogati a famiglie, sanitari e scuole entro il mese di settembre

**Fornitura e manutenzione ausili:** Il Comune fornisce gli ausili necessari per garantire il diritto allo studio degli alunni disabili (tavoli ad incavo, seggiole, ecc.). La fornitura avviene tramite Ditta specializzata che provvede all'installazione e la messa in opera con dimostrazione, al personale scolastico, delle corrette modalità di utilizzo dell'ausilio.

Le richieste di manutenzione ausili pervengono al competente ufficio del Comune dalle scuole o dai referenti dei gestori dei servizi socio educativi e socio assistenziali su apposito modulo. L'Ufficio invia alla Ditta specializzata assegnataria del servizio la richiesta di intervento. In caso di richieste urgenti l'ufficio preavvisa telefonicamente la Ditta per garantire la tempestività dell'intervento.

**Fattore di qualità:**

**tempestività degli adempimenti a carico dell'Ufficio**

**Indicatori:**

invio della richiesta di intervento di manutenzione entro 48 ore dal ricevimento della stessa.

**Fornitura materiale parafarmaceutico:** L'Ufficio riceve, per l'anno scolastico successivo, entro il mese di maggio, le richieste di materiale parafarmaceutico, che ricomprende anche i pannolini, da parte delle assistenti sanitarie presenti nelle strutture scolastiche. Le richieste vengono elaborate su apposito file e inviate alla ditta assegnataria unitamente al provvedimento di assegnazione e al modulo d'ordine.

**Fattore di qualità: tempestività della fornitura**

**Indicatori:**

consegna della fornitura nel mese di settembre

**Fattore di qualità: garanzia dei controlli documentati annuali**

Ogni anno sono effettuati controlli, attraverso visite ispettive, dei servizi e delle forniture a favore degli alunni disabili. In caso di rilevazione di non conformità viene avviata la procedura prevista dal sistema qualità

**Indicatori:**

minimo 50 visite ispettive annue

**Responsabile**

dr.ssa Maria Letizia Santolamazza

tel. 010 5577245 – fax 010 5577330

e-mail [direzionescuolaegiovani@comune.genova.it](mailto:direzionescuolaegiovani@comune.genova.it)

## Comunicazioni

L'ufficio provvede, entro l'avvio dell'anno scolastico, ad informare, con le modalità sotto indicate, le famiglie, le scuole e i sanitari dei servizi/forniture assegnati ad ogni singolo alunno (trasporto, OSE, OSA e fornitura ausili):

- **Famiglie:** lettera con indicazione dei servizi/forniture assegnati al/i proprio/i figlio/i. In caso di assegnazione del servizio di trasporto vengono allegate alla lettera nota informativa del servizio e modulo richiesta variazione di percorso.
- **Scuole:** Lettera con indicazione dei servizi erogati, dei dati dei gestori dei servizi e dei referenti dell'ufficio competente; file con indicazione dei servizi/forniture assegnati agli alunni di loro competenza; modulo richiesta manutenzione ausili; modulo richiesta variazione di percorso- trasporto; slide funzionigramma ufficio.
- **Sanitari:** lettera di accompagnamento elenco alunni assegnatari; file con indicazione dei servizi/forniture assegnati agli alunni da loro seguiti; slide funzionigramma ufficio.
- **Componenti commissione mista:** file complessivo delle assegnazioni a tutti gli alunni e relativo verbale.

## Incontri con i sanitari e con la Consulta per l'Handicap

La Direzione si impegna, ogni anno scolastico, ad organizzare almeno 1 incontro, indicativamente nel mese di febbraio, con tutte le strutture sanitarie operanti sul territorio referenti degli alunni disabili assegnatari di servizi/forniture. L'incontro rappresenta un momento di confronto circa i temi della disabilità, di restituzione dei servizi/forniture erogati e di programmazione per l'anno scolastico successivo. All'incontro vengono invitati, oltre a tutti i sanitari e i Centri accreditati che redigono le schede mediche, anche i membri della Commissione Mista Interistituzionale, il MIUR, la Provincia, la Consulta e i referenti dei servizi socio educativi e socio assistenziali.

## **Fattore di qualità:**

**partecipazione degli utenti alla programmazione del servizio**

### **Indicatore**

numero incontri annuali

### **Valore garantito**

1 incontro di programmazione verbalizzato

## **PIANO DI MIGLIORAMENTO**

Al fine di migliorare il piano di comunicazione agli utenti l'Ufficio provvederà a implementare il sito del Comune pubblicando tutta la documentazione (moduli, linee guida, normativa, Link utili, ecc.) all'interno della quale le famiglie potranno trovare la modulistica per l'iscrizione ai servizi, le informazioni circa l'erogazione dei servizi oggetto della presente Carta e le modalità di assegnazione degli stessi.

## **DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE**

La Carta dei servizi è inviata ai sanitari e alle scuole con la comunicazione di assegnazione dei servizi.

Copia integrale della presente può essere richiesta all'Ufficio Diritto allo Studio della Direzione Politiche Educative (tel. 010 557 6525-526-508-528 – e-mail: [servintegrativi@comune.genova.it](mailto:servintegrativi@comune.genova.it)).

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione dei servizi, il Settore ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso il giorno precedente tramite informativa su quotidiani, TV locali e sito internet, nonché alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

## **DIRITTI DEGLI UTENTI**

I cittadini hanno diritto a formulare richieste, proposte, segnalazioni, reclami e osservazioni, nonché inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. Il Servizio ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 30 giorni.

Le segnalazioni/reclami possono essere inoltrate al responsabile della Carta dei Servizi, Dott. ssa M. Letizia Santolamazza:

- **tramite posta elettronica:**

- servizi agli alunni disabili: [servintegrativi@comune.genova.it](mailto:servintegrativi@comune.genova.it)
- diritto allo studio: [dirittostudio@comune.genova.it](mailto:dirittostudio@comune.genova.it)

- **per telefono:**

- servizi agli alunni disabili: 800661717 dal lunedì al venerdì dalle 09.30 alle 13.00
- servizi per il diritto allo studio (trasporto, cedole e borse): 800809009 dal lunedì al venerdì dalle ore 09.30 alle ore 13.00

- **via fax:**

- servizi agli alunni disabili 010 55 76524
- diritto allo studio 010 55 76535

La Direzione si impegna a comunicare tempestivamente attraverso pubblici avvisi ogni circostanza che incida significativamente sulla qualità del servizio

Per informazioni e contatti con la **Segreteria della Direzione** può inviare e-mail a: [direzionescuolaegiovani@comune.genova.it](mailto:direzionescuolaegiovani@comune.genova.it)

## **RIMBORSI**

Nel caso in cui, per motivi tecnici, l'avvio del servizio di trasporto scolastico dovesse essere attivato successivamente all'inizio dell'anno scolastico, il Comune provvederà a rimborsare gli aventi diritto nella misura corrispondente al costo di due biglietti dell'autobus per ogni giorno di ritardo. Tale rimborso sarà automaticamente calcolato e detratto dalla tariffa dovuta da ogni famiglia per il servizio.

## **CONCILIAZIONE NON GIUDIZIALE**

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può rivolgersi, direttamente o tramite le Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova, a:

Autorità Servizi Pubblici Locali  
tel. 010 557 2422 – 2260  
fax 010 557 2795

[autoritaservizi@comune.genova.it](mailto:autoritaservizi@comune.genova.it)  
<http://www.asplgenova.it/>

E' fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.

---

## ALLEGATO 1

- **Normative di riferimento per il Diritto allo Studio:**
  - **L.R. n. 15/2006** - Norme ed interventi in materia di diritto all'istruzione e alla formazione.
  - **L.R. n. 18/2009** - Sistema educativo regionale di istruzione, formazione e orientamento.
  
- **Trasporto scolastico: n. 293/2008** – INDICAZIONI LINEE GUIDA PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO E DEFINIZIONE DEI RELATIVI CRITERI DI ACCESSO.
  
- **L. 104/92** –
  
- **D.C.C. sul sistema tariffario**