



COMUNE DI GENOVA

CARTA DEI SERVIZI DIRITTO ALLO STUDIO ANNO SCOLASTICO 2017 - 2018

Direzione Politiche dell'Istruzione
per le nuove generazioni

Via di Francia 1
16149 GENOVA

direzionescuolaegiovani@comune.genova.it

Tel 010 5576554 – Fax 010 5576524



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, secondarie di 1° e 2° grado e di formazione professionale. Le borse di studio sono rimborsi percentuali relativi a spese sostenute dalle famiglie per l'acquisto dei libri di testo.
- Emettere Cedole librarie per tutti gli alunni residenti nel Comune di Genova frequentanti le scuole primarie pubbliche e paritarie.
- Fornire servizi a favore di alunni 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).

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dall'anno scolastico 2017/2018 e vengono aggiornati all'inizio di ogni anno scolastico.

In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della carta dei servizi.



COMUNE DI GENOVA

Tutte le informazioni sul servizio (numeri di telefono, orari, recapiti, ecc) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della carta, così come tutta la modulistica in uso, scaricabile all'indirizzo:
<http://www.comune.genova.it>.

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.

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.



Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche, a seconda degli argomenti, in collaborazione con la Consulta per l'Handicap, la ASL, le Scuole, le Associazioni dei cartolibrari, l'Ufficio Scolastico Regionale e Provinciale, la Regione, Alfa (Agenzia regionale per il lavoro la formazione e l'accreditamento), e con le Associazioni di Tutela dei Consumatori e degli Utenti che aderiscono alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni; su metodologie e criteri impiegati viene data adeguata informazione preventiva alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

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

www.comune.genova.it/servizi/qualita 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



COMUNE DI GENOVA

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; www.arsel.liguria.it

Tutte le informazioni per la presentazione delle richieste di borse di studio sono inoltre pubblicate sul sito del Comune all'indirizzo: www.comune.genova.it – le aree tematiche – scuola e formazione – diritto allo studio – interventi per il diritto allo studio – borse di studio e contributi.

Orario di apertura al pubblico Lunedì - Martedì - Giovedì: dalle 09.00 alle 12.00

Mercoledì: dalle 09.00 alle 16.00

Venerdì : non si riceve pubblico

FATTORE DI QUALITÀ: TEMPESTIVITÀ DELL'EROGAZIONE

Indicatore: predisposizione della graduatoria provvisoria

Valore garantito: entro 6 mesi dalla data di scadenza di presentazione delle domande di borsa di studio.

Indicatore: pagamento delle borse di studio agli aventi diritto

Valore garantito: entro 60 giorni dall'esecutività del provvedimento di approvazione della graduatoria definitiva

FATTORE DI EQUITÀ: CONTROLLO DELLE AUTOCERTIFICAZIONI

Indicatore: controlli sulla veridicità delle autocertificazioni contenute nelle richieste di borse di studio

Valore garantito: almeno il 10 % delle domande di richiesta rimborso libri di testo



COMUNE DI GENOVA

CEDOLE LIBRARIE:

Le cedole librarie sono fornite, tramite procedura informatizzata, gratuitamente a tutti gli alunni residenti sul territorio comunale frequentanti le scuole primarie pubbliche e paritarie.

Le cedole sono predisposte dall'Ufficio Diritto allo Studio del Comune sulla base dei dati forniti dalle scuole.

Le cedole sono trasmesse tramite mail alle scuole (files pdf) che le firmano digitalmente e successivamente possono o stamparle in proprio o chiederne la stampa al Comune. Dopo la stampa la scuola le consegna alle famiglie che le presentano ai cartolibrari per il ritiro dei libri. I cartolibrari chiedono quindi il rimborso del valore delle cedole al Comune mediante fattura elettronica.

Orario di apertura al pubblico

Lunedì - Martedì - Giovedì: dalle 09.00 alle ore 12.00

Mercoledì: dalle 09.00 alle 16.00

Venerdì: non si riceve pubblico

FATTORE DI QUALITÀ: TEMPESTIVITÀ DELL'EROGAZIONE

Indicatore: emissione delle cedole

Valore garantito: 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 in aree tematiche/ scuola e formazione/ diritto allo



COMUNE DI GENOVA

studio.

**FATTORE DI QUALITÀ:
GARANZIA DEI CONTROLLI DOCUMENTATI ANNUALI**

Ogni anno sono effettuati controlli su tutti i servizi e forniture agli alunni disabili attraverso visite ispettive. In caso di rilevazione di non conformità viene avviata la procedura prevista dal sistema qualità.

Indicatore: visite ispettive
Valore garantito: minimo 50 all'anno

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 purché vi sia sempre la presenza a scuola. Il trasporto può essere effettuato con autista accompagnatore o con autista accompagnatore ed eventuale 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.

**FATTORE DI QUALITÀ:
TEMPESTIVITÀ DELL'INFORMAZIONE E DELL'EROGAZIONE**

Indicatore: avvio del servizio
Valore garantito: dall'inizio dell'anno scolastico come previsto dal calendario scolastico regionale, per il 100% degli utenti assegnatari del servizio

Indicatore: comunicazioni sui servizi erogati a sanitari, scuole, famiglie e gestori del servizio

Valore garantito: prima dell'avvio dell'anno scolastico al 100% dei sanitari, delle scuole, delle famiglie e dei gestori

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.



COMUNE DI GENOVA

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.

**FATTORE DI QUALITÀ:
TEMPESTIVITÀ DELL'INFORMAZIONE E DELL'EROGAZIONE**

Indicatore: avvio del servizio

Valore garantito: dall'inizio dell'anno scolastico come previsto dal calendario scolastico regionale, per il 100% degli utenti assegnatari del servizio

Indicatore: comunicazioni sui servizi erogati a sanitari, scuole e gestori del servizio

Valore garantito: prima dell'avvio dell'anno scolastico al 100% dei sanitari, delle scuole e dei gestori.

SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI:

Il servizio viene autorizzato a favore degli alunni disabili frequentanti le Sezioni Particolarmente Attrezzate (poli gravi) previste dal Protocollo d'Intesa del 1998 fra Provveditorato agli Studi, Comune di Genova e USL n.3.

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 e 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.

**FATTORE DI QUALITÀ:
TEMPESTIVITÀ DELL'INFORMAZIONE E DELL'EROGAZIONE**

Indicatore: avvio del servizio

Valore garantito: dall'inizio dell'anno scolastico come previsto dal calendario scolastico regionale, per il 100% degli alunni iscritti alle sezioni particolarmente attrezzate.

Indicatore: comunicazioni sui servizi erogati a sanitari, scuole e gestori

Valore garantito: prima dell'avvio dell'anno scolastico al 100% dei sanitari, delle scuole e dei gestori.

Fornitura e manutenzione ausili: Il Comune fornisce gli ausili necessari per



COMUNE DI GENOVA

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

Indicatore: invio della richiesta di intervento

Valore garantito: entro 48 ore dal ricevimento della stessa, esclusi i giorni festivi.

FATTORE DI QUALITÀ: MANUTENZIONE PREVENTIVA

Indicatore: revisione montascale e sollevatori

Valore garantito: una volta all'anno

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: TEMPESTIVITA' DELLA FORNITURA

Indicatore: consegna della fornitura

Valore garantito: entro il mese di novembre

COMUNICAZIONI:

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

- **Famiglie:** lettera con indicazione del servizio di trasporto assegnato al/i proprio/i figlio/i. Vengono allegate alla lettera nota informativa del servizio e modulo richiesta variazione di percorso. La nota è anche pubblicata sul sito.



COMUNE DI GENOVA

- **Scuole:** mail 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:** mail con 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, i Dirigenti Scolastici, la Città Metropolitana, la Consulta e i referenti dei servizi socio educativi e socio assistenziali
- **Incontri avvio anno scolastico**
- La Direzione si impegna ad organizzare, all'inizio di ogni anno scolastico:
 - un incontro con tutti i gestori dei servizi OSA-OSE e del trasporto scolastico al fine di ricordare gli impegni di ambo le parti previsti nel contratto, raccogliere segnalazioni di eventuali criticità, concordare le modalità di monitoraggio e verifica dei servizi
 - un incontro con gli operatori OSA Comunali per verificare la corretta gestione del magazzino dei materiali in dotazione al polo, raccogliere segnalazioni di eventuali criticità, concordare le modalità di monitoraggio e verifica dei servizi
- **Incontri con i genitori utenti dei servizi estivi "poli gravi"**
- La Direzione si impegna a promuovere, con le cooperative che gestiscono i servizi estivi dei poli gravi, incontri individuali con le famiglie degli alunni al fine di raccogliere tutte le informazioni, anche di carattere sanitario, necessarie ad una tranquilla e sicura frequenza al centro. La Direzione si impegna a partecipare agli incontri sui casi ritenuti critici dalle cooperative.

FATTORE DI QUALITÀ:

PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI ALLA PROGRAMMAZIONE DEL SERVIZIO

Indicatore: numero incontri annuali

Valore garantito: 1 incontro di programmazione verbalizzato



COMUNE DI GENOVA

Responsabile

Dott. Guido Gandino tel. 010 5577254 – fax 010 5577330

e-mail direzionescuolaegiovani@comune.genova.it

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.

Nel rispetto di questo principio sono avviate per l'anno scolastico 2017-2018 le seguenti azioni di miglioramento:

- 1)** Mappatura degli indicatori per individuare le modalità di erogazione di contributi destinati a sostenere il comodato d'uso gratuito dei libri di testo per 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
- 2)** Progettazione e sviluppo di azioni per l'informatizzazione della procedura di gestione delle cedole librarie
- 3)** Individuazione e avvio della fornitura della dotazione standard di attrezzature ed ausili, anche tecnologici, per l'integrazione scolastica degli alunni disabili frequentanti le sezioni particolarmente attrezzate dei "Poli Gravi".

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria alla Direzione Politiche dell'Istruzione per le nuove generazioni (tel. 010/5577254 - 350 e-mail direzionescuolaegiovani@comune.genova.it), presso cui è comunque affisso un estratto

La Carta è pubblicata all'indirizzo: www.comune.genova.it in aree tematiche/scuola e formazione.

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Servizio 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 di formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché reclami per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta



COMUNE DI GENOVA

dei Servizi. Il Servizio ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione il Servizio nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

Sono disponibili i moduli predisposti, l'uno per le segnalazioni, l'altro per i reclami, reperibili all'indirizzo

www.comune.genova.it

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati al responsabile della Carta dei Servizi,
Dott. Guido Gandino:

tramite posta elettronica:

- **Servizi agli alunni disabili:** servintegrativi@comune.genova.it
- **Diritto allo studio:** dirittostudio@comune.genova.it

per telefono:

- **Servizi agli alunni disabili al Numero Verde 800661717** (dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 13,00)
- **Servizi per il Diritto allo Studio (cedole e borse di studio) al Numero Verde 800809009** (dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 13,00)

via fax:

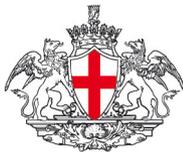
- **Servizio agli alunni disabili al n. 010 5576524**
- **Diritto allo Studio al n. 0105576535**

tramite gli Sportelli del Cittadino

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione delle Borse di studio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità di integrazione di



COMUNE DI GENOVA

documentazione o informazioni, l'ufficio, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

Nella comunicazione inviata alle famiglie relativamente all'avvio del trasporto scolastico sono contenute le disposizioni cui devono attenersi gli utilizzatori del servizio a garanzia della qualità e dell'accessibilità dello stesso.

CONCILIAZIONE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire ad un tentativo di definizione stragiudiziale di risoluzione della controversia rivolgendosi alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.

Normative di riferimento per il Diritto allo Studio:

- **Legge n. 104/92** - Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate.
- **Legge Regionale n. 15/2006** - Norme ed interventi in materia di diritto all'istruzione e alla formazione.
- **Legge Regionale n. 18/2009** - Sistema educativo regionale di istruzione, formazione e orientamento.
- **Decreto legislativo n. 63/2017** – Effettività del diritto allo studio...
- **Decreto legislativo n. 66/2017** – Norme per la promozione dell'inclusione scolastica degli studenti con disabilità