

Carta dei Servizi Diritto allo Studio Anno scolastico 2013 – 2014

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 l'acquisto dei libri di testo.
- Emettere Cedole librarie per tutti gli alunni residenti nel Comune di Genova frequentanti le scuole primarie pubbliche e private.
- 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).

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 2013/2014 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.

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.

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, l'Ufficio Scolastico Regionale e Provinciale, la Regione, l'A.R.S.S.U e 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 novembre, e consultabili ai seguenti indirizzi:

<http://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 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.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 – le aree tematiche – scuola e formazione – diritto allo studio – interventi per il diritto allo studio – borse di studio.

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

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

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 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 purché 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.

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

Indicatore

avvio del servizio

Valore garantito

Con l'inizio dell'anno scolastico per il 100% degli utenti

Indicatore

comunicazioni sui servizi erogati a sanitari, scuole e famiglie

Valore garantito

entro il mese di settembre al 100% dei sanitari, delle scuole e delle famiglie

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.

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

Indicatore

avvio del servizio

Valore garantito

Con l'inizio dell'anno scolastico per il 100% degli utenti

Indicatore

comunicazioni sui servizi erogati a sanitari e scuole

Valore garantito

entro il mese di settembre al 100% dei sanitari e delle scuole

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

Con l'inizio dell'anno scolastico per il 100% degli utenti

Indicatore

comunicazioni sui servizi erogati a sanitari e scuole

Valore garantito

entro il mese di settembre al 100% dei sanitari e delle scuole.

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**

Indicatore

invio della richiesta di intervento

Valore garantito

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:
TEMPESTIVITA' DELLA FORNITURA**

Indicatore

consegna della fornitura

Valore garantito

entro il mese di novembre

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.

Indicatore

Visite ispettive

Valore garantito

Minimo 50 all'anno

Responsabile

dr.ssa Maria Letizia Santolamazza

tel. 010 5577245 – fax 010 5577330

e-mail 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 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.
- **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, 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 processo di assegnazione dei servizi agli alunni, l'ufficio provvederà a rivedere "le linee guida per richieste servizi/forniture erogati dal Comune di Genova agli alunni disabili delle scuole del primo ciclo d'istruzione" mediante azioni partecipate e condivise con la Conferenza cittadina, Consulta, ASL, Ufficio Scolastico Regionale, Provincia, Centri accreditati che redigono le schede mediche, referenti dei servizi socio-educativi, socio-assistenziali e associazioni dei consumatori della Consulta dei consumatori e degli utenti del Comune di Genova.

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

La Carta dei servizi è scaricabile all'indirizzo www.comune.genova.it in aree tematiche/scuola e formazione.

Copia cartacea della presente può essere richiesta alla Segreteria della Direzione Scuola, Sport e Politiche Giovanili (tel. 010/5577254 - 350 e-mail direzionescuolaegiovani@comune.genova.it)

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione dei servizi, la Direzione ha l'obbligo di darne preventiva e adeguata informazione all'utenza attraverso i canali di comunicazione ritenuti più efficaci.

DIRITTI DEGLI UTENTI

I cittadini hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni, e osservazioni, nonché reclami rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi.

Il Servizio si impegna a rispondere a quest'ultimo tipo di istanza entro un tempo massimo di 10 giorni indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

E' disponibile in allegato un modulo predisposto, reperibile presso l'ufficio diritto allo studio o scaricabile all'indirizzo www.comune.genova.it in aree tematiche/scuola e formazione.

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

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](tel: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](tel: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 (vedi allegato)

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

DOVERI DEGLI UTENTI

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 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 5572260 - fax 010 557 2795
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:

- **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.