



**COMUNE DI REGGIO CALABRIA**  
**U.O. ISTRUZIONE E SPORT**

# **CARTA DEI SERVIZI**

# **ISTRUZIONE**

# **E PARI OPPORTUNITÀ**

Approvata con deliberazione della Giunta Comunale n.664 del 12 Ottobre 2006

## INDICE

<b>PRESENTAZIONE</b>	<b>6</b>
Che cos'è la Carta dei Servizi	6
Il perchè della Carta dei Servizi	6
<b>PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	<b>8</b>
<b>STRUTTURA ORGANIZZATIVA</b>	<b>10</b>
<b>SERVIZI RIVOLTI ALL'UTENZA</b>	<b>19</b>
U.O. SERVIZI SCOLASTICI	20
U.O. COORDINAMENTO SCUOLE MATERNE COMUNALI	22
U.O. DIRITTO ALLO STUDIO E UNIVERSITÀ	24
U.O. EDILIZIA SCOLASTICA PRIVATA	30
U.O. PARI OPPORTUNITÀ	32
<b>SERVIZI AMMINISTRATIVI</b>	<b>33</b>
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	34
RECLAMI	35
<b>VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>36</b>
<b>VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>37</b>
<b>ALLEGATI</b>	<b>38</b>
MODULO RECLAMO	38
TABELLA INDICATORI	39

CARTA DEI SERVIZI  
realizzata in collaborazione con:

PRONEXUS - Associazione di Agenti per lo Sviluppo Locale

## PRESENTAZIONE

L'Amministrazione Comunale di Reggio Calabria intende implementare un processo "di qualità" all'interno dei servizi offerti dall'Unità Operativa (U.O.) Istruzione e Sport. Tale processo, già avviato con l'adozione della Carta dei Servizi di Refezione Scolastica e con la Carta dei Servizi delle Scuole dell'Infanzia comunali, si completa con la presente Carta e con la Carta dei Servizi dello Sport.

Il documento ha l'obiettivo di rendere noti e trasparenti, negli altri servizi resi dall'U.O. alla collettività, i criteri fondamentali a cui l'Amministrazione si ispira, i sistemi di controllo e valutazioni, le procedure di reclamo e i servizi che intende fornire all'interno del territorio.

### Che cos'è la Carta Servizi

La Carta dei Servizi è un documento rivolto verso l'esterno, alle famiglie, al cittadino, alle associazioni, alla comunità nel suo complesso, con cui l'U.O. Istruzione e Sport del Comune di Reggio Calabria informa l'utente sui servizi di cui può usufruire, le modalità di accesso agli stessi, nonché il "livello minimo di qualità del servizio" a cui intende attenersi. Pertanto, la Carta rappresenta soprattutto un impegno per l'Amministrazione comunale a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini. La Carta dei Servizi si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini considerati non soltanto fruitori dei servizi, ma veri e propri clienti.

In definitiva, l'obiettivo della Carta è garantire il rispetto dei reciproci diritti e doveri attraverso un confronto costante con le aspettative degli utenti. Da tale confronto dovrà scaturire la volontà e l'impegno del Comune a migliorare continuamente la propria organizzazione, i propri servizi, il livello professionale dei propri dipendenti ed il benessere collettivo.

### Il Perché della Carta Servizi

La costruzione della Carta dei servizi si inserisce nell'ambito del processo di riforma organizzativa ed istituzionale della Pubblica Amministrazione che richiede di rivedere la qualità del modello organizzativo non solo in termini di efficacia ed efficienza ma anche nelle metodologie di gestione dei servizi offerti. La scelta non è solo quella di costruire un documento partecipato che renda conto dell'esistente e che

consenta un confronto costante con l'utenza, ma anche quella di avviare un percorso interattivo di riflessione che continui anche dopo la messa a punto e la diffusione del documento. In questo modo si vuole porre l'accento sul processo di confronto e di scambio che sta alla base dell'elaborazione del documento stesso e, soprattutto, su quello che si aprirà in seguito alla sua diffusione e alla sua messa in rete.

Tutto ciò si traduce concretamente nel rispetto costante e continuativo di alcuni requisiti che sono gli **"STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI"**, quali:

STANDARD RELATIVI A PROCESSI AMMINISTRATIVI

STANDARD RELATIVI ALL'ACCOGLIENZA E ACCESSIBILITÀ

STANDARD RELATIVI ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Gli standard qualitativi definiti sono monitorati grazie alla definizione di un sistema di indicatori (allegati alla Carta) tenuti sotto controllo.

In conclusione, la Carta dei Servizi:

- > definisce principi, criteri e modalità per l'erogazione dei servizi al cittadino;
- > assicura la partecipazione dei cittadini all'operato dell'Amministrazione Comunale e il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato;
- > stabilisce per i vari servizi di volta in volta trattati, caratteristiche, tempi di intervento/risposta a fronte di diverse situazioni o richieste, con standard verificabili;
- > indica precisi riferimenti per le segnalazioni da parte del cittadino e per ottenerne risposta.

# PRINCIPI FONDAMENTALI

In ottemperanza al D.P.C.M. pubblicato nella G.U. n. 138 del 15/6/95, l'U.O. Istruzione e Sport del Comune di Reggio Calabria assume come principi fondamentali gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana e s'impegna ad erogare tutti i servizi in forma obiettiva e democratica nei confronti di tutti gli utenti.

## UGUAGLIANZA

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti; per cui ciascuna persona ha un eguale diritto all'accesso ai servizi nel rispetto delle disposizioni che disciplinano i diversi interventi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non può essere intesa nel senso di assoluta uniformità delle prestazioni. Queste ultime variano in base alle esigenze personali, sociali ed economiche dell'utente nel rispetto del progetto sociale che lo riguarda e di cui la persona è parte attiva. Particolari attenzioni saranno adottate nelle iniziative volte a rispondere alle esigenze delle persone portatrici di handicap.

## IMPARZIALITÀ

Le modalità e le relative norme che disciplinano l'erogazione del servizio sono improntate a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

## CONTINUITÀ

L'erogazione dei servizi, nel rispetto delle norme vigenti, è continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio sono disciplinati da procedure interne all'U.O. ed in tali casi vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

## PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

E' garantita la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio quale soggetto attivo al fine di una migliore efficacia dell'intervento nell'ottica di una stretta collaborazione con gli operatori dell'Ente locale. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Ente che lo riguardano. La partecipazione può caratterizzarsi anche a livello associativo attraverso adesione ad associazioni di volontariato, organizzazioni pubbliche o private o gruppi presenti sul territorio riconosciuti dall'Amministrazione Comunale. Il Comune acquisirà, periodicamente, la valutazione degli utenti circa la qualità del servizio reso e ne renderà pubblici i risultati e le misure correttive eventualmente adottate.

## EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia ed il Comune adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi attraverso standard di qualità, sulla base dell'esperienza dell'utenza. L'utente può presentare ricorsi, segnalazioni, anche con comunicazioni verbali, circa ritardi, carenze, comportamenti non corretti nell'azione del Comune.

## CORTESIA, DISPONIBILITÀ E PROFESSIONALITÀ

La cortesia ed il rispetto nei confronti dei cittadini sono considerati aspetti fondamentali della qualità del servizio. Viene posta la massima attenzione perché da parte dei dipendenti che svolgono attività a contatto diretto con il cittadino sia adottato un linguaggio semplice ed essenziale e venga manifestata la disponibilità a risolvere i problemi di qualsiasi natura che possano insorgere.

## TUTELA DELLA PRIVACY

Il Comune, al fine di tutelare la riservatezza dei terzi rispetto al trattamento dei dati personali, ha adottato tutte le misure e gli accorgimenti previsti dalle leggi in materia, a cominciare dall'informativa agli interessati circa le finalità e modalità del trattamento di dati che li riguardano e le categorie di soggetti ai quali i dati stessi possono essere comunicati.

# STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Carta dei servizi Istruzione e Pari Opportunità

## U.O. ISTRUZIONE E SPORT

*Gli uffici dell'U.O. Istruzione e Sport hanno sede presso il Palazzo CE.DIR. Via Sant'Anna Il Tronco - Torre IV, piano I.*

*La struttura organizzativa è così costituita: una U.O. di primo livello con a capo un Dirigente, articolata in U.O. di secondo e terzo livello, a ciascuna delle quali sono preposti dei Responsabili dipendenti direttamente dal Dirigente.*

*Nelle pagine seguenti si riportano i riferimenti di ogni U.O. di secondo e terzo livello, nonché le principali attività attinenti a ciascuna di esse.*

*L'elenco dettagliato delle competenze di ogni U.O., nonché il nominativo dei relativi Responsabili e tutte le altre informazioni di pubblico interesse sono consultabili sul sito [www.reggiocal.it](http://www.reggiocal.it).*

**E' attivo inoltre uno SPORTELLO INFORMATIVO delle attività del settore.**

**E-mail** infoistruzionesport@comune.reggio-calabria.it

**Tel** 0965.81.29.37

**Fax** 0965.89.71.50

**Lo SPORTELLO è aperto tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.30 ed il martedì ed il giovedì pomeriggio dalle ore 15.30 alle 17.30.**

## U.O. SERVIZI SCOLASTICI

**Tel.** 0965.36.25.92

0965.81.28.94

**Fax.** 0965.89.71.50

L'*U.O. Servizi Scolastici* ha l'obiettivo di erogare una serie di servizi volti a migliorare la qualità della permanenza a scuola degli alunni, garantendo un regolare svolgimento delle attività scolastiche. In particolare, tra le competenze dell'U.O. rientra quella di provvedere, in favore delle scuole materne elementari e medie, alle forniture varie di ufficio e per l'arredamento, nonché alle utenze telefoniche e alle spese per il riscaldamento. Provvede altresì alla dotazione di sussidi speciali per disabili, al servizio di trasporto (solo programmazione e controllo) e al servizio mensa.

I principali riferimenti normativi per l'U.O. Servizi scolastici sono:

- > Legge 23/96 "Norme per l'edilizia scolastica".
- > Decreto Legislativo 297/94 "Testo Unico delle disposizioni legislative in materia di istruzione" in particolare il titolo IV "edilizia e attrezzature scolastiche".
- > Decreto Legislativo 155/97 "Attuazione delle direttive 93/43/CEE e 96/3/CE concernenti l'igiene dei prodotti alimentari".
- > Legge 104/92 "Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate".
- > Legge regionale n. 27/85 "Norme per l'attuazione del diritto allo studio".

Carta dei servizi Istruzione e Pari Opportunità

# STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Carta dei servizi Istruzione e Pari Opportunità

## U.O. COORDINAMENTO SCUOLE MATERNE

**Tel.** 0965.36.25.87

**Fax.** 0965.81.01.32

L'U.O. *Coordinamento Scuole Materne* comunali ha l'obiettivo di promuovere iniziative atte a garantire omogeneità di indirizzo pedagogico e di livello organizzativo, nonché il collegamento tra le scuole dell'infanzia comunali e gli altri servizi per l'infanzia (statali e privati). Effettua, infatti, il coordinamento delle 11 Scuole dell'Infanzia gestite direttamente dal Comune, supervisionando la programmazione didattica (attività di base ed integrative) e la progettazione delle attività extracurricolari. L'U.O. assicura la promozione, l'attuazione e la verifica di iniziative di aggiornamento e di formazione del personale mirate al raggiungimento degli indirizzi dell'Amministrazione comunale, avvalendosi anche di esperti esterni. Infine, cura i rapporti in convenzione con le Scuole dell'Infanzia private per l'erogazione dei servizi ad esse garantiti dalla Carta Costituzionale. I principali riferimenti normativi per l'U.O. Coordinamento scuole materne comunali sono:

- > La legge n. 53/03 "Delega al Governo per la definizione delle norme generali sull'istruzione e dei livelli essenziali delle prestazioni in materia di istruzione e formazione professionale".
- > La Legge 62/00 "Norme per la parità scolastica e disposizioni sul diritto allo studio e all'istruzione".
- > La legge 104/92 "Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate".
- > La legge regionale n. 27/85 "Norme per l'attuazione del diritto allo studio".
- > Il decreto legislativo n. 59/04 "Definizione delle norme generali relative alle scuole dell'infanzia e al primo ciclo dell'istruzione".

## U.O. DIRITTO ALLO STUDIO E UNIVERSITÀ

**Tel.** 0965.36.25.86

**Fax.** 0965.81.01.32

L'attività prioritaria che caratterizza l'U.O. di *Il Liv. Diritto allo Studio e Università* è quella della programmazione e della gestione di interventi atti a garantire il diritto allo studio a tutti i cittadini del territorio comunale ivi compresi quelli che non versano in disagiate condizioni economiche.

Tali interventi sono diretti a rimuovere gli ostacoli che rendono difficile l'accesso ai vari gradi dell'istruzione e che causano disaffezione verso le strutture scolastiche e l'istruzione in genere. Per perseguire tali obiettivi, annualmente, l'Amministrazione comunale predispone un Piano degli interventi per il diritto allo studio, nel quale vengono indicati oltre ai bisogni della cittadinanza, anche la tipologia dei servizi attuati con i relativi costi e le proposte migliorative per la fruizione degli stessi.

L'U.O. ha, inoltre, la finalità di promuovere iniziative in campo culturale, didattico-educativo, preventivo e sportivo-motorio, mediante concessione di contributi, sovvenzioni e patrocinii. In tale ambito rientrano le attività di prevenzione della dispersione scolastica. L'ufficio, infine, supporta la ricerca universitaria attraverso l'adesione a specifiche iniziative ed erogazione di contributi. I principali riferimenti normativi per l'U.O. Diritto allo Studio sono:

- > La legge n. 59/04 "Definizione delle norme generali relative alle scuole dell'infanzia e al primo ciclo dell'istruzione".
- > DPR 616/77 "Attuazione della delega di cui all'art. 1 della L 22 luglio 1975, n. 382".
- > D. Lgs. 112/98 "Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dallo Stato alle Regioni ed agli Enti locali".
- > Legge 448/98 "Misure di finanza pubblica per la stabilizzazione e lo sviluppo".
- > Legge 53/03 "Delega al Governo per la definizione delle norme generali sull'istruzione e dei livelli essenziali delle prestazioni in materia di istruzione e formazione professionale."
- > Legge regionale N. 27/85 "Norme per l'attuazione del diritto allo studio".
- > Legge regionale 34/2002 "Riordino delle funzioni amministrative regionali e locali".

Carta dei servizi Istruzione e Pari Opportunità

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Carta dei servizi Istruzione e Pari Opportunità

### U.O. EDILIZIA SCOLASTICA PRIVATA

**Tel.** 0965.36.25.94

**Fax.** 0965.89.71.50

Obiettivo principale dell'*U.O. Edilizia Scolastica Privata* è quello di provvedere, in osservanza alle norme in materia di edilizia scolastica, alla fornitura di locali idonei all'uso scolastico ove consentire il regolare svolgimento delle attività didattiche, attraverso il ricorso al mercato privato di immobili qualora gli edifici scolastici di proprietà comunale non siano presenti o sufficienti ad ospitare l'intera popolazione scolastica. Inoltre, l'*U.O.* provvede all'attivazione o potenziamento delle utenze elettriche nei locali scolastici pubblici o privati in locazione e alla concessione di locali scolastici in uso temporaneo per lo svolgimento di attività extra-scolastiche. La principale normativa che regola le attività e il funzionamento dell'*U.O.* è:

- > D.M. 18.12.1975 - Norme per l'edilizia scolastica.
- > D.M. 26.8.1992 - Norme di prevenzione incendi per l'edilizia scolastica.
- > Legge 626/94 - Norme sulla sicurezza sul lavoro.
- > Legge 23/96 - Norme sull'edilizia scolastica riguardante le competenze degli enti locali.
- > Legge 46/90 - Norme per la sicurezza degli impianti.

### U.O. PARI OPPORTUNITÀ

**Tel.** 0965.36.29.06

**Fax.** 0965.81.14.51

L'*U.O. Pari Opportunità* è nata con l'obiettivo di contribuire all'effettiva attuazione dei principi di uguaglianza e di parità tra i cittadini, realizzare il principio di uguaglianza sostanziale tra uomo e donna mediante l'attuazione di azioni positive per rimuovere gli ostacoli e le discriminazioni che impediscono il rispetto delle pari opportunità e la valorizzazione della differenza di genere e promuovere progetti per rimuovere, in particolare in ambito lavorativo, gli ostacoli e gli atti e o comportamenti che di fatto impediscono la piena parità nel lavoro e di lavoro. I riferimenti principali per le attività di competenza dell'*U.O. Pari Opportunità* sono:

- > La legge N. 125/1991 "Azioni positive per la realizzazione della parità uomo-donna nel lavoro".
- > Il Decreto Legislativo 23 maggio 2000 n. 196 "Disciplina dell'attività delle consigliere e dei consiglieri di parità e disposizioni in materia di azioni positive, a norma dell'articolo 47 della legge 17 maggio 1999, n. 144".
- > Il D. Lgs. N. 198/2006 "Codice delle Pari Opportunità tra uomo e donna".

Carta dei servizi Istruzione e Pari Opportunità



# STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Carta dei servizi Istruzione e Pari Opportunità

## U.O. POLITICHE GIOVANILI

**Tel.** 0965.81.29.37

**Fax.** 0965.81.29.37

Obiettivo principale dell'*U.O. Politiche Giovanili* è quello di realizzare azioni e progetti che abbiano come tematica principale le politiche giovanili in collegamento col sistema scolastico di base. Tra le altre finalità dell'Unità rientrano l'attivazione, l'ampliamento e lo sviluppo delle opportunità formative aventi come destinatario principale il territorio stesso, la scuola e le altre agenzie educative locali. Obiettivo trasversale è favorire la costruzione di una rete tra servizi, associazioni, gruppi, parrocchie, etc. Attualmente la normativa di riferimento per le attività dell'U.O. Politiche giovanili è rappresentata dalla disciplina comunitaria e dall'autoregolamentazione locale, oltre che dalla legislazione che regola i tirocini formativi e di orientamento:

- > "Libro bianco della Commissione Europea" sulla politica giovanile comune.
- > "Relazione quadro sulle politiche giovanili" approvata con la deliberazione del Consiglio Comunale n. 4 del 21.3.2003.
- > Decreto Ministeriale n. 142/98 "Regolamento recante norme di attuazione dei principi e dei criteri di cui all'articolo 18 della legge 24 giugno 197, n. 196, sui tirocini formativi e di orientamento".
- > Art. 4 "Alternanza scuola-lavoro" della Legge n. 53 del 28.03.2003 "Delega al Governo per la definizione delle norme generali sull'istruzione e dei livelli essenziali delle prestazioni in materia di istruzione e formazione professionale.
- > Art. 18 "Tirocini formativi e di orientamento" della legge n. 196 del 24 giugno 1997, "Norme in materia di promozione dell'occupazione".
- > Art. 60 "Tirocini estivi di orientamento" del D. Lgs. n. 276 del 10.09.2003 "Attuazione delle deleghe in materia di occupazione e mercato del lavoro, di cui alla legge 14 febbraio 2003, n. 30".

## U.O. GESTIONE IMPIANTI SPORTIVI

**Tel.** 0965.36.27.38

0965.27.500

**Fax.** 0965.27.937

L'obiettivo dell'U.O. in esame è quello di consentire un'ottimale fruizione degli impianti sportivi presenti sul territorio comunale ad Associazioni sportive e singoli utenti. Inoltre, tra le competenze specifiche dell'U.O. rientrano la concessione di contributi per il sostegno delle attività ordinarie delle società sportive e per l'organizzazione di manifestazioni; le concessioni per utilizzo degli impianti sportivi per eventi occasionali e/o manifestazioni; le concessioni in gestione a terzi degli impianti sportivi; la concessione per l'uso delle palestre scolastiche in orario extrascolastico. Gli atti normativi di riferimento per le attività dell'U.O. sono:

- > Delibera del Consiglio comunale n. 8 del 23 Marzo 2004 approvante il "Regolamento per la gestione e l'uso degli impianti sportivi".
- > Deliberazione della Giunta Comunale n. 425 dell'11.8.1999 sui "Criteri per l'assegnazione e l'uso delle palestre scolastiche in orario extrascolastico".
- > Art. 90, comma 24, della Legge 27 dicembre 2002, n. 289, recante le disposizioni secondo cui l'uso degli impianti sportivi in esercizio da parte degli enti locali territoriali deve essere garantito, sulla base di criteri obiettivi, a tutte le società e associazioni sportive.

Carta dei servizi Istruzione e Pari Opportunità



## STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Carta dei servizi Istruzione e Pari Opportunità

18

### U.O. EDUCAZIONE ALLA LEGALITÀ

**Tel.** 0965.36.25.86

**Fax.** 0965.81.01.32

L'attività prioritaria che caratterizza l'*U.O. Educazione alla Legalità* è quella di programmare azioni ed interventi volti alla diffusione di concetti indispensabili del vivere civile e dell'osservanza delle regole necessarie per una società futura che deve educare alla legalità.

L'intento principale dell'*U.O.* è quello di porsi quale sostegno operativo, perché solo un'azione di lotta radicata saldamente nelle coscienze e nella cultura dei giovani e dei cittadini del territorio, potrà acquisire caratteristiche di duratura efficienza e di programmata risposta all'incalzare del fenomeno criminale.

L'*U.O.* promuove, inoltre, iniziative in campo culturale, didattico-educativo, preventivo e sportivo-motorio, mediante concessione di contributi, sovvenzioni e patrocinii.

## SERVIZI RIVOLTI ALL'UTENZA

*Di seguito sono riportati i servizi che ciascuna U.O. di II e III livello eroga al cittadino con i relativi standard (tempi massimi di erogazione) e modalità di accesso.*

Carta dei servizi Istruzione e Pari Opportunità

19

## U.O. SERVIZI 3 SCOLASTICI

*L'U.O. di Il Livello Servizi Scolastici ha adottato, nell'anno 2005, la Carta dei Servizi di Refezione Scolastica, disponibile sul sito internet [www.reggiocal.it](http://www.reggiocal.it) (sito istituzionale del Comune) e presso gli uffici dell'U.O.. In essa sono fornite tutte le informazioni utili per l'utenza che usufruisce dei servizi di refezione scolastica.*

### Trasporto Scolastico

Il trasporto scolastico è effettuato in collaborazione con l'ATAM, cui è stato esternalizzato il servizio. Tutte le informazioni si trovano all'interno dell'apposita sezione della Carta dei Servizi ATAM, consultabile sul sito del Comune sopra indicato e sul sito ATAM al link: <http://www.atam.rc.it/cartaserv2006.pdf>. Per l'istituzione di nuove tratte, la domanda deve pervenire per il tramite della scuola di appartenenza con l'indicazione del numero dei richiedenti e sarà sottoposta a valutazione in relazione alla sussistenza delle condizioni per l'effettuazione del servizio stabilite nel relativo Regolamento approvato con la deliberazione G.C. n. 797 del 2.8.2000 e nel contratto di servizio sottoscritto con l'ATAM, compatibilmente con le disponibilità tecniche ed economiche dell'Ente e dando priorità alle esigenze più impellenti.

### Fornitura di sussidi speciali per alunni diversamente abili

#### DESCRIZIONE

L'U.O. effettua per gli alunni diversamente abili la fornitura di strumenti tecnici specialistici idonei a facilitarne la frequenza e l'apprendimento ed, in genere, a favorire il loro pieno inserimento nella comunità scolastica.

#### NORMATIVA DI RIFERIMENTO

L. R. n. 27/1985 - L. n. 104/92

#### SOGGETTI INTERESSATI

Alunni diversamente abili iscritti alle scuole dell'obbligo del territorio comunale

#### TEMPO MASSIMO DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO

60 giorni dalla ricezione della richiesta.

#### MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Gli interessati dovranno effettuare apposita richiesta all'istituto scolastico di appartenenza, che provvederà a inoltrare la richiesta di fornitura all'U.O. Istruzione e Sport, corredata dalla certificazione medica specialistica rilasciata da un neuropsichiatra o fisiatra di una struttura pubblica (ASL) o privata in convenzione con il S.S.N. Successivamente all'istruttoria della pratica per la verifica delle condizioni, si procederà all'acquisto dell'ausilio, previo espletamento di apposita gara e alla conseguente fornitura in uso dell'ausilio all'avente diritto. Gli ausili, una volta restituiti al termine dell'uso, potranno essere riutilizzati per altre esigenze analoghe.

## U.O. COORDINAMENTO 3 SCUOLE MATERNE COMUNALI

*L'U.O. di II Livello Coordinamento Scuole materne comunali ha adottato, nell'anno 2005, la Carta dei Servizi delle Scuole dell'Infanzia comunali, disponibile sul sito internet [www.reggiocal.it](http://www.reggiocal.it) e presso ogni scuola dell'infanzia comunale. In essa sono fornite tutte le informazioni utili per le famiglie che usufruiscono dei servizi delle scuole dell'infanzia comunali.*

### Ammissione alla frequenza gratuita presso le Scuole dell'Infanzia private

#### **DESCRIZIONE**

L'U.O. ha stipulato una convenzione con le scuole dell'infanzia private, che prevede anche la possibilità dell'iscrizione con frequenza gratuita di due bambini per ogni sezione.

#### **NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

L. n. 62/2000 - D. Lgs. n. 59/2004 L. R. n. 27/1985.

#### **SOGGETTI INTERESSATI**

Bambini di età compresa da 3 a 6 anni. Il terzo anno di età deve essere compiuto entro il 30 aprile dell'anno successivo a quello di iscrizione.

#### **TEMPO MASSIMO DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO**

30 giorni prima dell'inizio dell'anno scolastico

#### **MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

La domanda di iscrizione deve essere presentata secondo le modalità ed i termini previsti dallo stesso avviso per l'iscrizione alle scuole dell'infanzia comunali, pubblicato indicativamente nel mese di Gennaio di ogni anno e del quale è possibile prendere conoscenza presso l'U.O. Istruzione e Sport del Comune e tramite il sito internet [www.reggiocal.it](http://www.reggiocal.it)

## U.O. DIRITTO 3 ALLO STUDIO E UNIVERSITÀ

### **Bando per l'assegnazione di posti gratuiti di studio per convittore e semi-convittore**

#### **DESCRIZIONE**

Il servizio prevede l'assegnazione annuale di un certo numero di posti gratuiti per convittore (ospitalità totale) e semiconvittore (ospitalità fino alle ore 18.00) da godersi presso il Convitto Nazionale "T. Campanella" di Reggio Calabria. L'assegnazione dei posti avviene a seguito di apposito bando e relativa graduatoria.

#### **NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

Art. 45 DPR 616/77 - DPR 1119/72 - Art. 7 L.R. 27/85

#### **SOGGETTI INTERESSATI**

Alunni:

- che abbiano la residenza anagrafica in uno dei Comuni della provincia di Reggio Calabria, escluso Reggio Calabria, per il concorso di Convittore;
- nel Comune di Reggio Calabria, per il concorso di Semiconvittore;
- che siano di età non superiore ai quindici anni per il concorso di Convittore, e di età non inferiore ai sei anni per il concorso di Semiconvittore;
- che risiedano in una zona sprovvista di scuola di frequenza e non coperta da mezzi pubblici o richiedenti un tempo di percorrenza superiore a trenta minuti.

#### **TEMPO MASSIMO DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO**

90 giorni dalla pubblicazione del Bando

#### **MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

Le modalità per la partecipazione al concorso sono indicate nell'apposito bando, pubblicato nel mese di luglio di ogni anno e reperibile sul sito internet [www.reggiocal.it](http://www.reggiocal.it), unitamente al modulo di domanda corredata della documentazione richiesta del bando.

### **Fornitura libri di testo alle scuole elementari**

#### **DESCRIZIONE**

Il Comune effettua, in favore degli alunni delle scuole elementari, la fornitura gratuita dei libri di testo e la fornitura dei libri per l'insegnamento della lingua straniera.

#### **NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

D.P.R. 616 del 27.07.77 - D.Lgs n. 59 del 19.02.2004.

#### **SOGGETTI INTERESSATI**

Possono beneficiare di tali agevolazioni tutti gli alunni che frequentano le scuole elementari del territorio comunale.

#### **TEMPO MASSIMO DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO**

15 giorni dall'inizio dell'anno scolastico.

#### **MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

Il servizio prevede la consegna di cedole librarie alle Scuole che le distribuiscono ai genitori degli alunni per il ritiro dei testi presso le cartolerie.

## U.O. DIRITTO 3 ALLO STUDIO E UNIVERSITÀ

Carta dei servizi Istruzione e Pari Opportunità

### Erogazione contributi statali per libri di testo agli alunni

#### DESCRIZIONE

Il Comune eroga un contributo finalizzato alla fornitura gratuita o parzialmente gratuita dei libri di testo e la fornitura dei libri di testo in comodato d'uso per gli studenti frequentanti le scuole secondarie di 1° e 2° grado del territorio comunale.

#### NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Legge n. 448/98 - D.P.C.M. 320/99 e 226/2000 - D. lgs 109/98

#### SOGGETTI INTERESSATI

Possono beneficiare di tali agevolazioni gli alunni che appartengono a famiglie la cui situazione economica equivalente (I.S.E.E.) sia pari o inferiore ad € 10.632,00.

In particolare:

- La fornitura gratuita è prevista per gli alunni che adempiono all'obbligo scolastico (dalla I classe della scuola secondaria di 1° grado alla I classe della scuola secondaria di 2° grado)
- Il comodato d'uso è rivolto agli alunni delle classi dalla 2° in poi della scuola secondaria di 2° grado.

#### TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

45 giorni dall'inizio dell'anno scolastico

#### MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Per godere dell'agevolazione, i richiedenti devono presentare apposita domanda presso l'Istituto scolastico di appartenenza del figlio, allegando il Modello ISEE, nel rispetto delle modalità e dei tempi stabiliti dall'Istituto.

### Concessione contributi per attività in campo culturale, didattico-educativo e di sostegno

#### DESCRIZIONE

Nell'ambito delle iniziative per l'attuazione del diritto allo studio, l'U.O. ogni anno prevede l'assegnazione di contributi per la promozione e lo sviluppo di attività rivolte in favore degli alunni delle scuole reggine.

#### NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Legge n. 241/90 art. 12, Regolamento contributi.

#### SOGGETTI INTERESSATI

Scuole, enti, associazioni o cooperative o altri organismi comunque operanti senza fini di lucro.

#### TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

60 giorni dalla pubblicazione del bando.

#### MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Per partecipare occorre formulare apposita istanza utilizzando il modulo disponibile sul sito internet comunale e presentare, inoltre, la documentazione prevista dal relativo bando, comprendente il progetto dettagliato dell'iniziativa proposta, con la descrizione delle attività che si intendono realizzare, gli obiettivi, le modalità attuative, i tempi, il preventivo di spesa ed ogni altra notizia utile per la valutazione della rilevanza dell'iniziativa proposta e per la concreta ponderazione del fabbisogno.

Carta dei servizi Istruzione e Pari Opportunità

# U.O. DIRITTO 3 ALLO STUDIO E UNIVERSITÀ

Carta dei servizi Istruzione e Pari Opportunità

## Servizi inerenti l'assistenza ad alunni non vedenti

### DESCRIZIONE

Allo scopo di garantire l'esercizio del diritto allo studio agli alunni non vedenti, l'Amministrazione comunale ha stipulato una convenzione con l'Unione Italiana Ciechi finalizzata alla fornitura di un servizio di assistenza scolastica pomeridiana a domicilio e di traduzione in Braille o a caratteri ingranditi dei testi scolastici.

### NORMATIVA DI RIFERIMENTO

L. 104/92 L.R. 27/85.

### SOGGETTI INTERESSATI

Alunni non vedenti.

### DURATA DELLA CONVENZIONE

La convenzione ha normalmente la durata di due anni ed è rinnovabile.

### TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI ACCESSO

Contattare Unione Italiana Ciechi al n. Tel. 0965.59.47.50,  
Fax 0965.59.47.69

## Interventi contro la dispersione scolastica

### DESCRIZIONE

Nell'ambito delle attività di contrasto del fenomeno della dispersione scolastica, l'U.O. effettua un servizio volto a monitorare, prevenire e risolvere eventuali casi di disagio che determinano l'abbandono scolastico. In particolare, su segnalazione del Dirigente Scolastico, l'U.O. invia un proprio Assistente Sociale o richiede l'intervento di altri esperti dell'U.O. Politiche Sociali, presso la famiglia dell'alunno al fine di acquisire elementi utili alla comprensione del problema. Un'equipe, composta da psicologo, pedagogo, insegnanti, assistente sociale, di concerto con la famiglia di appartenenza dell'interessato, decide, caso per caso, la strategia più idonea per intervenire sul problema.

### NORMATIVA DI RIFERIMENTO

D. Lgs. N. 76/05 - D.M. n. 489/01 - L. n. 9/99

### SOGGETTI INTERESSATI

Alunni rientranti nell'area dello svantaggio (nomadi, extracomunitari, ragazzi appartenenti a famiglie disgregate o disagiate, ecc.).

### TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

10 giorni dalla ricezione della segnalazione.

### MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

I casi di disagio possono essere segnalati per il tramite del Dirigente Scolastico, che provvederà ad inoltrarli all'U.O..

Carta dei servizi Istruzione e Pari Opportunità

## U.O. EDILIZIA 3 SCOLASTICA PRIVATA

### Concessione locali ad uso extrascolastico

#### DESCRIZIONE

L'Amministrazione comunale effettua concessioni ad Enti ed Associazioni senza scopo di lucro che operano sul territorio comunale per l'uso temporaneo di locali scolastici in orario extrascolastico ai fini dello svolgimento di attività culturali, sociali e civili che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile.

#### NORMATIVA DI RIFERIMENTO

L. n. 517 del 4.8.1977 - art. 96 297/94 Testo Unico

#### SOGGETTI INTERESSATI

Soggetti pubblici e privati senza scopo di lucro

#### TEMPO MASSIMO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

30 giorni dalla richiesta

#### MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Per ottenere la concessione è necessario inoltrare apposita richiesta scritta all'U.O. Istruzione e Sport che provvede a richiedere l'assenso del Consiglio di Circolo o Istituto della scuola interessata. Se quest'ultimo fornisce parere positivo, viene richiesta, prima della concessione, la prestazione di idonea polizza assicurativa e un rimborso forfetario delle utenze.

## U.O. PARI OPPORTUNITÀ

### Erogazione contributi per iniziative inerenti le Pari Opportunità

#### DESCRIZIONE

Ogni anno l'U.O. prevede l'assegnazione di contributi per la promozione e lo sviluppo di attività rivolte a favorire le iniziative di azioni positive per tutti i cittadini di ogni categoria sociale.

#### NORMATIVA DI RIFERIMENTO

L. n. 125/91, Direttiva Prodi del 7.3.1997 Delibera Comunale n. 49 del 23.9.2002 - art. 12 Legge 241/90, Regolamento contributi

#### SOGGETTI INTERESSATI

Società ed associazioni

#### TEMPO MASSIMO DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO

60 giorni dalla pubblicazione del bando

#### MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Per partecipare occorre formulare apposita istanza utilizzando il modulo disponibile sul sito internet comunale e presentare, inoltre, la documentazione prevista dal relativo bando, comprendente il progetto dettagliato dell'iniziativa proposta, con la descrizione delle attività che si intendono realizzare, gli obiettivi, le modalità attuative, i tempi, il preventivo di spesa ed ogni altra notizia utile.



## U.O. PARI 3 OPPORTUNITÀ

### Sportello Antimobbing

#### DESCRIZIONE

Lo sportello antimobbing offre un servizio di ascolto e di primo contatto, fornendo informazioni sul fenomeno e sulla tutela legale, consulenze a carattere sanitario e psicologico. Lo sportello si propone anche di approfondire la tematica del mobbing con studi e ricerche, di sensibilizzare gli operatori del settore e l'opinione pubblica, di individuare e attuare soluzioni per prevenire e combattere il fenomeno, di apprestare strumenti di tutela, di favorire il miglioramento delle condizioni di lavoro e dalla qualità del management, aumentando conseguentemente la produttività e la competitività dell'Ente.

#### NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Delibera Giunta Comunale n. 103 del 5.4.04 di approvazione protocollo con INAIL, Provincia, ASL, Sindacati

#### SOGGETTI INTERESSATI

Donne e uomini lavoratori vittime del mobbing o che vivono una condizione di disagio riconducibile al mobbing

#### ORARI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Martedì dalle ore 15.00 alle ore 19.00 e Giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00

#### MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Lo sportello è operativo presso l'U.O. di PARI OPPORTUNITÀ' - CE.DIR. - Via S.Anna II tronco - Torre 4 Piano I

#### INFORMAZIONI

Tel. 0965/362906

## SERVIZI AMMINISTRATIVI

*L'Amministrazione comunale, al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza dei servizi amministrativi, individua i seguenti fattori di qualità (vedi Indicatori Allegati):*

- trasparenza degli atti;
- semplificazione delle procedure;
- libera possibilità di reclamare.

# 4

## SERVIZI AMMINISTRATIVI

### Informazioni all'Utenza

L'U.O. Istruzione e Sport del Comune di Reggio Calabria considera l'informazione, efficace e tempestiva, un elemento indispensabile per la qualità dei servizi erogati e, di conseguenza, del rapporto con i cittadini/utenti. Per questo motivo utilizza una pluralità di strumenti di comunicazione, al fine di garantire che il cittadino sia informato su tutte le procedure e le iniziative che possono interessarlo. In particolare:

- si impegna ad adottare in permanenza adeguate modalità di informazione e di scambio di comunicazioni con i cittadini ;
- rende disponibile sul sito istituzionale ([www.reggiocal.it](http://www.reggiocal.it)) dettagliate informazioni sugli uffici dell'amministrazione ed i relativi servizi;
- invia a coloro che si sono iscritti al servizio comunale INFO-SMS notizie di pubblico interesse, di particolare urgenza e tempestività, relative all'attività dell'U.O.;
- promuove campagne di informazione attraverso conferenze stampa e comunicati;
- predispone sul territorio comunale appositi spazi per avvisi e comunicazioni;
- espone negli uffici comunali, in posizione visibile e redatti in termini chiari ed essenziali avvisi, indicazioni, comunicazioni sul contenuto e sulle modalità di erogazione dei servizi;
- si impegna verso una progressiva semplificazione del linguaggio utilizzato, a vantaggio della piena comprensibilità da parte di tutti i cittadini, indipendentemente dal loro grado di istruzione.

Gli uffici dell'U.O. Istruzione e Sport sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle 12.00 e, nelle ore pomeridiane, il martedì ed il giovedì, dalle 16.00 alle 17.00.

Il Dirigente dell'U.O. Istruzione e Sport riceve il pubblico previo appuntamento nei suddetti orari, fissati tramite lo Sportello Informativo, di cui alla pagina 10.

### RECLAMI

Gli utenti possono effettuare reclami in presenza di disservizi, atti o comportamenti che appaiono contrastanti con i contenuti della presente Carta, o comunque possono inviare segnalazioni, rilievi e suggerimenti per il miglioramento dei servizi e le modalità di erogazione degli stessi.

Prima di essere qualificati come tali, i reclami sono soggetti all'attenzione e valutazione sulla loro fondatezza da parte del Dirigente dell'U.O. Istruzione e Sport.

I reclami del cittadino riguardanti i servizi erogati dall'U.O. possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica e devono contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità dell'interessato. I reclami telefonici, per acquistare credibilità, devono essere successivamente sottoscritti dal reclamante.

I reclami in forma scritta devono essere effettuati utilizzando il modulo allegato che va fatto pervenire allo Sportello Informativo, oppure inviato tramite posta o fax.

E' compito del reclamante fare il possibile per descrivere chiaramente tutti gli elementi utili all'individuazione del problema o della segnalazione.

L'Amministrazione garantisce risposta verbale tempestiva, entro 48 ore, da parte dei singoli destinatari per le questioni semplici e risposta scritta, entro dieci giorni, per le problematiche più complesse che comportano un'indagine di merito. E' compito del Responsabile del Servizio mantenere aggiornato l'interessato sullo stato di risoluzione del reclamo e/o comunicarne la chiusura.

Il Dirigente curerà la raccolta annuale di tutti i reclami e delle soluzioni adottate.

5

## VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Allo scopo di verificare e valutare l'efficienza dei servizi offerti e di elevarne il livello qualitativo, è stato definito un quadro di Indicatori coerenti e verificabili riportati nell'allegata tabella. In relazione a tali indicatori, l'Amministrazione comunale si impegna ad effettuare, almeno una volta ogni 24 mesi, un monitoraggio sulla qualità e sul grado di soddisfacimento dei servizi erogati attraverso apposita indagine su un campione rappresentativo di cittadini.

Annualmente, l'Amministrazione appronta un report di rilevazione dei dati e di quantificazione degli Indicatori anche tramite iniziative riguardanti gli aspetti organizzativi e amministrativi. Nel caso in cui, per realizzare il Report, l'Amministrazione si avvalga dell'uso di questionari, opportunamente tarati, questi sono somministrati in forma anonima ed offrono la possibilità di formulare proposte costruttive volte al miglioramento del servizio stesso. I risultati di tali valutazioni sono oggetto di studio da parte del Dirigente responsabile che provvede ad utilizzare tali informazioni per migliorare il servizio.

6

## VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta è valida fin dal momento della sua approvazione da parte dell'Amministrazione comunale. Essa sarà affissa in appositi spazi all'interno degli uffici dell'U.O. e verrà pubblicata sul sito internet [www.reggiocal.it](http://www.reggiocal.it); inoltre verrà stampato un apposito documento, reperibile da ogni cittadino presso gli Uffici dell'U.O. Istruzione e Sport e l'ufficio relazioni con il pubblico. Infine, verrà data ampia informazione di essa a tramite i mezzi di comunicazione e ogni altro canale idoneo, allo scopo di renderla nota ad ogni cittadino del territorio comunale.

La Carta deve essere considerata uno strumento e come tale è destinata ad essere periodicamente revisionata, aggiornata e modificata per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione.

## ALLEGATI

COMUNE DI REGGIO CALABRIA - U.O. ISTRUZIONE E SPORT				
MODULO RECLAMO				
DATI RECLAMANTE				
Nome Reclamante				
Indirizzo		Località		Prov
N° di Telefono				
DESCRIZIONE DEL RECLAMO				
Firma del Reclamante ..... data .....				
REGISTRAZIONE RISPOSTA TEMPESTIVA				
Richiesta di azione tempestiva ? o sì o no				
Firma del Referente ..... data.....				
REGISTRAZIONE INVIO RISPOSTA SCRITTA				
MODALITÀ DI INVIO:				
Firma del Referente ..... data .....				
VERIFICA ATTUAZIONE RISOLUZIONE RECLAMO				
Firma del Dirigente..... data .....				

## TABELLA INDICATORI

AREE DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
AMMINISTRAZIONE	Esistenza di procedure strutturate per la raccolta di reclami, suggerimenti, segnalazioni	Sì
	Tempi massimi di risposta scritta alla ricezione di un reclamo	10 giorni
	Numero ore settimanali di apertura uffici al pubblico	14 ore
	Numero di ore settimanali di apertura dello sportello informativo	19 ore
	Servizio d'ufficio telematico (posta elettronica)	Sì
	Sostegno e informazione per l'accoglimento delle richieste e la semplificazione delle procedure	Sì
	Verifica della destinazione dei contributi erogati	Sì
	Diffusione della Carta dei Servizi	Sì
	Redazione Report annuale sugli stato dei servizi rivolti all'Utenza	Sì
	Servizio Info SMS	Sì
ACCOGLIENZA E ACCESSIBILITÀ	Chiara definizione dei referenti per i diversi aspetti del servizio	Organigramma sul sito Internet
	Attivazione di uno sportello informazioni dedicato all'Utenza	Sì
	Chiara definizione delle procedure di gestione delle iniziative di collaborazione con Enti pubblici e privati	Sì
	Servizio facilmente accessibile a tutti gli aventi diritto	Sì
	Procedure dedicate alla facilitazione degli alunni non vedenti e diversamente abili	Sì
	Condivisione e informazione tempestiva di tutte le iniziative riguardanti l'U.O. di II e III Livello	Sì
	Possibilità di reperire tutte le informazioni di pubblico interesse sul Sito Internet	Sì
	Attivazione di uno Sportello Antimobbing	Sì
	Chiara definizione delle procedure di erogazione dei servizi di interesse per l'utenza	Sì
	Modalità di accesso ai servizi chiaramente definite nella Carta	Sì
	Aggiornamento continuo delle modalità di accesso nella Carta	Sì



TABELLA INDICATORI

AREE DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
EROGAZIONE DEL SERVIZIO AREA ISTRUZIONE	Convenzioni e protocolli d'intesa stipulati e/o rinnovati in media in un anno	10
	Patrocini gratuiti per iniziative/attività inerenti il Diritto allo Studio	3
	Pubblicazione del bando di concorso per l'assegnazione dei posti gratuiti di convittore	Almeno 60 giorni prima dell'inizio dell'anno scolastico
	Tempo massimo dalla pubblicazione del Bando per l'assegnazione di posti gratuiti di studio per convittore e semi-convittore per la presentazione delle domande e per l'approvazione della relativa graduatoria	90 giorni
	Assegnazione ed Erogazione di contributi per attività in campo culturale, didattico-educativo e di sostegno	Entro 45 giorni dalla disponibilità della risorsa
	Assegnazione ed Erogazione di contributi per attività di Educazione alla Legalità	Entro 45 giorni dalla disponibilità della risorsa
	Assegnazione ed Erogazione di contributi per attività nel campo delle Politiche giovanili	Entro 45 giorni dalla disponibilità della risorsa
	Assegnazione ed Erogazione di contributi per la fornitura dei libri di testo agli alunni delle scuole secondarie di 1° e 2° grado	Entro 45 giorni dall'inizio dell'anno scolastico
	Fornitura di libri di testo alle scuole elementari	Entro 15 giorni dall'inizio dell'anno scolastico
	N° Iniziative (Progetti, Borse di Studio, eventi culturali, convegni ecc...) promosse, gestite o finanziate	10
	Tempo massimo per l'Erogazione dei contributi statali per libri di testo	Entro 30 giorni dall'inizio dell'anno scolastico
	Tipi di interventi per il Diritto allo Studio degli alunni non vedenti e diversamente abili	2
	Termine ultimo per la concessione dei locali per uso extrascolastico previa richiesta scritta	30 giorni
	Tempo massimo per la fornitura di Sussidi Speciali per disabili	60 giorni dalla richiesta
	Tempo massimo per l'Iscrizioni alla frequenza gratuita presso le Scuole dell'infanzia private	30 giorni dall'inizio dell'anno scolastico
	Tempo massimo per la concessione di contributi per attività in campo culturale, didattico-educativo e di sostegno	Entro 60 giorni dalla pubblicazione del Bando
	Tempo massimo per l'intervento dell'operatore a seguito della ricezione delle segnalazioni relative alla Dispersione Scolastica	10 giorni
	Tempo massimo per la concessione dei locali ad uso extrascolastico	Entro 30 giorni dalla richiesta

TABELLA INDICATORI

AREE DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
EROGAZIONE DEL SERVIZIO AREA PARI OPPORTUNITÀ	Definizioni di protocolli d'intesa per la realizzazione di percorsi comuni di sensibilizzazione del territorio	Sì
	Convenzioni e protocolli d'intesa stipulate e/o rinnovate in media in un anno	1
	Patrocini gratuiti per Iniziative	5
	Assegnazione ed Erogazione dei contributi per le Pari Opportunità	Entro 45 giorni dalla disponibilità della risorsa
	N° Iniziative (Progetti, Borse di Studio, eventi culturali, convegni ecc...) promosse, gestite o finanziate	10
	Periodo annuo di funzionamento dello Sportello Antimobbing	10 mesi
	Erogazione di informazioni sul mobbing e sulla tutela legale	Sì
	Consulenza a carattere Sanitario e Psicologico inerenti il Mobbing	Sì
	Attivazione di Studi e Ricerche per prevenire e combattere il fenomeno Mobbing	Sì
	Adozione di Azioni Positive a favore delle Donne	Sì
	Attivazione del Comitato Pari Opportunità	Sì