



**COMUNE DI SANTA TERESA GALLURA
PROVINCIA DI SASSARI
SERVIZIO ISTRUZIONE**

CARTA DEI SERVIZI PUBBLICA ISTRUZIONE

Approvata con deliberazione di giunta comunale n. 138 del 06/10/2025

Sommario	
PREMESSA	3
PRINCIPI.....	3
Eguaglianza.....	3
Legalità.....	3
Imparzialità	3
Continuità.....	3
Partecipazione	3
Efficacia ed Efficienza.....	4
Chiarezza e Cortesia	4
Informazione.....	4
IL SETTORE ISTRUZIONE	4
Funzioni.....	4
I servizi erogati.....	5
Ristorazione scolastica	5
Trasporto scolastico	6
INTERVENTI PER IL DIRITTO ALLO STUDIO	7
Normativa di riferimento	7
Premi di studio per solo merito scolastico	8
Borse di studio per reddito e merito Antonina "Alivesi"	8
Borse di studio a favore di studenti universitari	9
Normativa di riferimento	9
Fornitura gratuita dei libri di testo per gli alunni residenti frequentanti le Scuole Primarie.	10
CONTRIBUTI RAS PER IL DIRITTO ALLO STUDIO	10
Normativa di riferimento	10
Borsa di studio regionale - L.R. n. 5/2015	10
Normativa di riferimento	10
Buono Libri – Legge n. 448/1998 art. 27	11
Borsa di studio nazionale (D. lgs. 63/2017).....	11
PRIVACY	14
RECLAMI E SEGNALAZIONI.....	14

PREMESSA

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione diretto con i cittadini/utenti che informa, in modo trasparente e completo, circa l'offerta dei servizi dell'Amministrazione, le modalità per usufruirne e gli strumenti di tutela a disposizione.

La Carta dei Servizi rappresenta la modalità di approccio dell'Amministrazione con i propri cittadini/utenti al fine di offrire precise garanzie in ordine di funzionalità, adeguatezza e continuità dei servizi erogati, come pure dell'attuazione delle finalità e dei programmi dell'istituzione, consentendo un permanente livello di verifica e un costante controllo esterno sull'operato, sull'efficacia e qualità del servizio.

PRINCIPI

I principi della Carta dei Servizi si ispirano ai principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 ed in particolare:

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Imparzialità

Il Comune di Santa Teresa Gallura eroga i servizi ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Partecipazione

Il Comune di Santa Teresa Gallura si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorire il rapporto collaborativo. L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Efficacia ed Efficienza

Il Comune di Santa Teresa Gallura pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e Cortesia

Il Comune di Santa Teresa Gallura assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune di Santa Teresa Gallura considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi. All'utente è, quindi, garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

IL SETTORE ISTRUZIONE

Funzioni

Servizi/interventi in materia di Istruzione

Il Settore Istruzione si occupa di dare effettiva realizzazione al diritto allo studio dei bambini dai 3 ai 14 anni nonché di organizzare quei servizi che, pur non riguardando direttamente l'insegnamento, consentono alle famiglie di rapportarsi serenamente con il tempo scuola, e permettono ai piccoli utenti di vivere esperienze di socializzazione in una dimensione educativa.

Il Settore svolge un ruolo di amministrazione, funzionamento ed erogazione dei servizi connessi a supporto del funzionamento delle Scuole statali dell'Infanzia, Primarie e Secondarie di I e II Grado. Nello specifico l'organizzazione e l'attivazione di servizi di ristorazione scolastica, trasporto scolastico.

Il Settore gestisce i rapporti con le scuole e con gli utenti per l'organizzazione, il monitoraggio ed il miglioramento dei servizi erogati.

Il Settore si occupa anche della fornitura gratuita dei libri di testo per gli alunni residenti frequentanti le scuole primarie, anche in altri Comuni.

Sede

Comune di Santa Teresa Gallura, P.zza Villamarina n. 1 07028 -Santa Teresa Gallura – Ufficio Istruzione - Sede

Giorni ed orari di apertura al pubblico

mattino:

dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00

pomeriggio:

martedì dalle 15:30 alle 17:30

Contatti:

Settore Istruzione

tel. 0789 - 740915 e-mail: istruzione@comunestg.it

I servizi erogati

Per i dettagli sui servizi e sulle modalità di erogazione consultare la pagina web dedicata sul sito istituzionale del Comune di Santa Teresa Gallura: www.comune.santateresagallura.ss.it.

Ristorazione scolastica

A chi è rivolto?

Il servizio di ristorazione scolastica comunale è un servizio rivolto agli alunni frequentanti le scuole dell'infanzia di Santa Teresa Gallura dei plessi scolastici: Via Don Francesco Tedde e Frazione Porto Pozzo in Via della Peschiera e della scuola primaria a tempo pieno di San Pasquale Via Trentino.

Il servizio viene svolto e viene assicurato secondo quanto concordato con l'autorità scolastica nei plessi di:

Santa Teresa Gallura, Via Don Francesco Tedde - centro cottura con somministrazione pasti, dal lunedì al venerdì.

Porto Pozzo, Via della Peschiera – centro cottura con somministrazione pasti dal lunedì al venerdì.

San Pasquale, Via Trentino – tempo pieno – centro cottura con somministrazione pasti, dal lunedì al venerdì.

Sono ammessi a fruire del servizio di refezione anche gli insegnanti, tenuti ad espletare le mansioni di sorveglianza degli alunni durante la consumazione del pasto, il relativo personale ATA addetto alla vigilanza, inoltre le assistenti comunali.

Il servizio di ristorazione scolastica ha lo scopo di:

- a) consentire agli utenti lo svolgimento dell'attività scolastica per l'intera giornata, concorrendo alla effettiva attuazione del diritto allo studio;
- b) contribuire a formare una corretta educazione alimentare in stretto rapporto con il benessere complessivo di ogni utente;
- c) sostenere azioni didattiche affinché anche il momento del pranzo sia momento educativo a tutti gli effetti;
- d) garantire la qualità dei generi alimentari con particolare riferimento a quella dei prodotti biologici, tipici e tradizionali, di quelli a denominazione protetta, nonché il rispetto delle disposizioni ambientali in materia di green economy e dei criteri ambientali minimi.

Il menù è validato dal SIAN (Servizio Igiene degli Alimenti e Nutrizione) della ASSL di Olbia, e rispetta le grammature previste nella Tabella grammature medie consigliate delle Linee Guida Regionali.

In caso di patologie/allergie/intolleranze/dietoterapie e per esigenze etniche-religiose è possibile avere menu personalizzati. La gestione del servizio è affidata in appalto ad un soggetto esterno, che si occupa della preparazione e somministrazione dei pasti per i plessi scolastici suddetti.

È previsto un monitoraggio del servizio tramite: Gestore, ASL SIAN, Comune.

Cosa fare?

La domanda di iscrizione per il servizio di ristorazione scolastica deve essere presentata nei seguenti casi, es:

- a) il primo anno di iscrizione al plesso scolastico che eroga il servizio a tempo pieno;
- b) quando l'alunno cambia ordine scolastico (ad es. dalla scuola dell'Infanzia alla Primaria, mentre tutti gli altri utenti saranno automaticamente iscritti d'ufficio, per gli anni successivi.
- c) Quando avviene una nuova iscrizione a scuola da altro Comune.

Le istanze per l'iscrizione al servizio di ristorazione scolastica vanno presentate accedendo allo sportello telematico polifunzionale presente nella home page del sito www.comune.santateresagallura.ss.it oppure cliccando sui link di seguito riportati:

<https://sportellotelematico.comune.santateresagallura.ss.it/action%3Asitalia%3Aristorazione.scolastica>

L'accesso è consentito con identità SPID (Sistema Pubblico di identità Digitale) o CIE (Carta di Identità Elettronica)

In assenza di un'identità digitale (SPID) o (CIE) via pec: protocollo@pec.comunestg.it, oppure, con consegna a mano all'Ufficio Protocollo, durante gli orari di apertura al pubblico.

Variazione- rinuncia al servizio ristorazione scolastica

Come fare?

L'utente che durante l'anno scolastico non intenderà più utilizzare il servizio di ristorazione scolastica o intenda richiederne una variazione, dovrà darne tempestiva comunicazione all'Ufficio Istruzione accedendo allo sportello telematico polifunzionale presente nella home page del sito www.comune.santateresagallura.ss.it oppure cliccando sui link di seguito riportati: <https://sportellotelematico.comune.santateresagallura.ss.it/action%3Asitalia%3Atrasporto.scolastico>

L'accesso è consentito con identità SPID o CIE.

In assenza di un'identità digitale (SPID) o (CIE) via pec: protocollo@pec.comunestg.it, oppure, con consegna a mano all'Ufficio Protocollo, durante gli orari di apertura al pubblico.

L'Ufficio Istruzione provvederà alla cancellazione e/o variazione dal servizio ed alla comunicazione al gestore del servizio.

Il Servizio è gratuito per i residenti; per i non residenti il pagamento viene effettuato presso il Comune di residenza.

Trasporto scolastico

A chi è rivolto?

Il servizio di trasporto scolastico comunale è un servizio rivolto agli alunni della Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di Primo e Secondo Grado residenti o dimoranti nel Comune di Santa Teresa Gallura o Tempio Pausania, frazione di San Pasquale ed, eventualmente, anche Aglientu, località Rena Maggiore.

È istituito come intervento volto a concorrere all'effettiva attuazione del diritto allo studio, allo scopo di favorire la regolare frequenza scolastica, in particolare per coloro che hanno oggettive difficoltà di raggiungere le relative sedi scolastiche.

Il Comune di Santa Teresa Gallura intende perseguire le seguenti finalità, che considera di rilevante interesse pubblico:

- a) favorire l'adempimento dell'obbligo scolastico, facilitando la frequenza scolastica degli alunni residenti in zone rurali e/o periferiche;
- b) garantire e razionalizzare la frequenza scolastica in ogni parte del territorio comunale;
- c) armonizzare le problematiche del traffico e della sicurezza stradale;
- d) migliorare i risultati del servizio in termini di economicità, efficacia ed efficienza.

Il servizio è organizzato in tratte, ogni tratta ha una zona di raccolta ed una scuola di destinazione. Non si tratta di un servizio porta a porta ma prevede il raggruppamento degli alunni presso fermate precisamente identificate.

Il trasporto scolastico si svolge in base agli orari di attività didattica delle scuole normalmente è previsto un percorso di andata al mattino ed uno di ritorno alla fine delle lezioni.

La gestione del servizio è affidata in appalto ad un soggetto esterno, il quale fornisce sia gli automezzi che il personale conducente.

Come fare?

La domanda di iscrizione per il servizio di trasporto scolastico deve essere presentata nei seguenti casi:

- a) il primo anno di iscrizione al plesso scolastico;
- b) quando l'alunno cambia ordine scolastico (ad es. dalla scuola dell'Infanzia alla Primaria oppure dalla sc. Primaria alla Secondaria di I Grado ecc.), mentre tutti gli altri utenti saranno automaticamente iscritti d'ufficio, per gli anni successivi.
- c) Quando avviene una nuova iscrizione a scuola da altro Comune.

Le istanze per l'iscrizione al servizio di trasporto scolastico vanno presentate accedendo allo sportello telematico polifunzionale presente nella home page del sito

www.comune.santateresagallura.ss.it oppure cliccando sui link di seguito riportati:
https://sportellotelematico.comune.santateresagallura.ss.it/action%3As_italia%3Atrasporto.scolastico

L'accesso è consentito con identità SPID o CIE.

In assenza di un'identità digitale (SPID) o (CIE) via pec: protocollo@pec.comunestg.it, oppure, con consegna a mano all'Ufficio Protocollo, durante gli orari di apertura al pubblico.

Variazione- rinuncia al servizio trasporto scolastico

Come fare?

L'utente che durante l'anno scolastico non intenderà più utilizzare il servizio di trasporto o intenda richiederne una variazione, dovrà darne tempestiva comunicazione all'Ufficio Istruzione accedendo allo sportello telematico polifunzionale presente nella home page del sito www.comune.santateresagallura.ss.it oppure cliccando sui link di seguito riportati:

https://sportellotelematico.comune.santateresagallura.ss.it/action%3As_italia%3Atrasporto.scolastico

L'accesso è consentito con identità SPID o CIE.

In assenza di un'identità digitale (SPID) o (CIE) via pec: protocollo@pec.comunestg.it, oppure, con consegna a mano all'Ufficio Protocollo, durante gli orari di apertura al pubblico.

L'Ufficio Istruzione provvederà alla cancellazione e/o variazione dal servizio ed alla comunicazione al gestore del servizio.

Il Servizio è gratuito per i residenti; per i non residenti il pagamento viene effettuato presso il Comune di residenza.

INTERVENTI PER IL DIRITTO ALLO STUDIO

Tra gli obiettivi programmatici dell'Amministrazione Comunale, risulta fondamentale il sostegno al diritto allo studio in favore di studenti residenti capaci e meritevoli da sostenere con premi e borse di studio che favoriscano il loro percorso scolastico, migliorando nell'insieme la crescita formativa e culturale della comunità locale.

Tenuto conto della realtà socioeconomica del territorio, ogni anno vengono istituite borse e premi di studio, tenuto conto della situazione reddituale calcolata con l'ISEE, e del merito, o tenuto conto del solo merito, secondo requisiti e criteri stabiliti in specifici bandi.

Normativa di riferimento

Nuove norme sul diritto allo studio – Legge Regionale RAS 25 giugno 1984, n. 31 e ss.mm.ii.

Borse di studio per reddito e merito.

A chi sono rivolte?

La borsa di studio è rivolta a studenti residenti nel Comune di Santa Teresa Gallura, iscritti e frequentanti la scuola Secondaria di Primo Grado e Secondo Grado, nell'anno scolastico di riferimento stabilito nel bando, in possesso dei seguenti requisiti:

- essere residenti nel Comune di Santa Teresa Gallura da almeno tre anni;
- essere iscritti ed aver frequentato la scuola Secondaria di I Grado dell'Istituto Comprensivo Magnon di Santa Teresa Gallura o le Scuole Secondarie di II Grado;
- possedere una attestazione ISEE del nucleo familiare non superiore ad € 32.000,00;
- non aver frequentato da ripetenti e aver riportato una votazione scolastica minima non inferiore a **7/10 o 70/100**.

Come fare?

Gli interessati devono presentare al Servizio Istruzione del Comune di Santa Teresa Gallura via pec: protocollo@pec.comunestg.it, oppure, con consegna a mano all'Ufficio Protocollo, durante gli orari di apertura al pubblico, entro i termini stabiliti con apposito bando, la seguente documentazione:

- istanza sul modulo di autocertificazione predisposto dal servizio istruzione, debitamente

compilato e sottoscritto dal titolare del reddito familiare;

- attestazione ISEE;
- copia documento di identità;
- copia iban.

Il testo del bando ed il fac-simile di domanda sono consultabili sul sito del Comune di Santa Teresa Gallura: www.comune.santateresagallura.ss.it

Premi di studio per solo merito scolastico

A chi sono rivolti?

I premi di studio sono rivolti a studenti ed alunni residenti nel Comune di Santa Teresa Gallura iscritti e frequentanti le scuole Pubbliche Secondarie di Secondo Grado e le scuole primarie dell'Istituto Comprensivo Magnon di Santa Teresa Gallura, nell'anno scolastico di riferimento stabilito nel bando, nello specifico:

- **premi di studio per solo merito scolastico** in favore degli alunni frequentanti le Scuole Primarie dell'Istituto Comprensivo Magnon di Santa Teresa Gallura, in possesso dei seguenti requisiti:
- essere residenti nel Comune di Santa Teresa Gallura da almeno tre anni; essere iscritti ed aver frequentato la scuola primaria dell'Istituto Comprensivo Magnon di Santa Teresa Gallura e aver riportato una votazione con media minima non inferiore al giudizio sintetico: **non sufficiente; sufficiente; discreto; buono; distinto, ottimo.**
- **premi di Studio per solo merito scolastico** in favore di studenti frequentanti le Scuole Secondarie di Secondo Grado, in possesso dei seguenti requisiti:
- essere residenti nel Comune di Santa Teresa Gallura, da almeno tre anni;
- aver frequentato la Scuola Secondaria di Secondo Grado e aver riportato una votazione minima non inferiore a **7 (7/10 o 70/100).**

Come fare?

Gli interessati devono presentare al Servizio Istruzione del Comune di Santa Teresa Gallura via pec: protocollo@pec.comunestg.it, oppure, con consegna a mano all'Ufficio Protocollo, durante gli orari di apertura al pubblico, entro i termini stabiliti con apposito bando, la seguente documentazione:

- istanza sul modulo di autocertificazione predisposto dal servizio istruzione, debitamente compilato e sottoscritto;
- copia documento di identità;
- copia iban.

Il testo del bando ed il fac-simile di domanda sono consultabili sul sito del Comune di Santa Teresa Gallura: www.comune.santateresagallura.ss.it

Borse di studio per reddito e merito Antonina "Alivesi"

Cosa sono?

Sono borse di studio comunali istituite per volontà testamentarie di una nostra concittadina, relative al lascito di una somma di denaro, a favore di studenti residenti nel Comune di Santa Teresa Gallura iscritti e frequentanti le Scuole Pubbliche Secondarie di Secondo Grado; saranno istituite per due annualità scolastiche 2024/2025-2025/2026, in futuro saranno confermate se saranno comunicati eventuali lasciti.

A chi sono rivolte?

La borsa di studio è rivolta a studenti residenti nel Comune di Santa Teresa Gallura, iscritti e frequentanti la classe V delle Scuole Pubbliche Secondarie di Secondo Grado, nell'anno scolastico di riferimento stabilito nel bando, in possesso dei seguenti requisiti:

- essere residenti nel Comune di Santa Teresa Gallura da almeno tre anni;
- essere iscritti ed aver frequentato la classe V della Scuola Secondaria di II Grado;

- possedere una attestazione ISEE (Situazione Economica Equivalente, in corso di validità, con dichiarazione sostitutiva unica ai sensi del DPCM n.159/2013 e ss.mm. ii) del nucleo familiare non superiore ad € 32.000,00;
- non aver frequentato da ripetenti e aver riportato una votazione scolastica minima non inferiore **a 8/10 o 80/100.**

Come fare?

Gli interessati devono presentare al Servizio Istruzione del Comune di Santa Teresa Gallura via pec: protocollo@pec.comunestg.it, oppure, con consegna a mano all'Ufficio Protocollo, durante gli orari di apertura al pubblico, entro i termini stabiliti con apposito bando, la seguente documentazione:

- istanza sul modulo di autocertificazione predisposto dal servizio istruzione, debitamente compilato e sottoscritto dal titolare del reddito familiare;
- attestazione ISEE;
- copia documento di identità;
- copia iban.

Il testo del bando ed il fac-simile di domanda sono consultabili sul sito del Comune di Santa Teresa Gallura: www.comune.santateresagallura.ss.it

Borse di studio a favore di studenti universitari

A chi sono rivolte?

Sono rivolte a studenti residenti nel Comune di Santa Teresa Gallura iscritti ad un corso di laurea, nell'anno accademico di riferimento stabilito nel bando, in possesso dei seguenti requisiti:

- avere la residenza anagrafica nel Comune di Santa Teresa Gallura, da almeno 5 anni;
- possedere un'attestazione ISEE in corso di validità del nucleo familiare non superiore a €. 35.000,00;
- essere immatricolati e iscritti all'anno accademico ad un corso di laurea di primo livello, laurea magistrale o laurea magistrale a ciclo unico;
- non essere fuori corso.

Come fare?

Gli interessati devono presentare al Servizio Istruzione del Comune di Santa Teresa Gallura via pec: protocollo@pec.comunestg.it, oppure, con consegna a mano all'Ufficio Protocollo, durante gli orari di apertura al pubblico, entro i termini stabiliti con apposito bando, la seguente documentazione:

- istanza sul modulo di autocertificazione predisposto dal servizio istruzione, debitamente compilato e sottoscritto dal titolare del reddito familiare;
- attestazione ISEE;
- copia documento di identità;
- copia iban.

Il testo del bando ed il fac-simile di domanda sono consultabili sul sito del Comune di Santa Teresa Gallura: www.comune.santateresagallura.ss.it

Normativa di riferimento

Disposizioni legislative in materia di istruzione, relative alle scuole di ogni ordine e grado. Decreto Legislativo 16 aprile 1994 n. 297, art. 156.

Nuove norme sul diritto allo studio – Legge Regionale RAS 25 giugno 1984, n. 31 e ss.mm.ii.- art. 6 lettera e.

Fornitura gratuita dei libri di testo per gli alunni residenti frequentanti le Scuole Primarie.

A chi è rivolta?

A tutti gli alunni residenti nel Comune di Santa Teresa Gallura iscritti e frequentanti le scuole primarie dell'Istituto Comprensivo Magnon di Santa Teresa Gallura.

Cosa offre?

Libri di testo forniti gratuitamente a tutti gli alunni residenti nel Comune di Santa Teresa Gallura e frequentanti le scuole primarie statali anche in altri Comuni.

Qual'è l'iter?

La fornitura, con fondi del bilancio comunale, viene espletata dal servizio istruzione comunale, attraverso procedura online nell'ambito del sistema telematico messo a disposizione delle Pubbliche amministrazioni ad impresa qualificata; prevede alla consegna dei testi scolastici presso le sedi delle scuole primarie dell'Istituto Comprensivo Magnon di Santa Teresa Gallura.

CONTRIBUTI RAS PER IL DIRITTO ALLO STUDIO

Cosa sono?

Fondi regionali e ministeriali che ogni anno la Regione assegna ai Comuni, in base alla popolazione residente in età scolare, per l'attribuzione di borse di studio e rimborso buono libri a sostegno delle spese sostenute dalle famiglie per l'istruzione.

Normativa di riferimento

Borsa di studio regionale (Legge Regionale n° 5/2015 articolo 33, comma 26)

Borsa di studio regionale - L.R. n. 5/2015

A chi è rivolta?

Agli studenti delle scuole pubbliche Primarie e Secondarie di Primo e Secondo Grado, residenti nel Comune di Santa Teresa Gallura, il cui nucleo familiare presenta un indicatore della situazione economica equivalente (I.S.E.E.) in corso di validità, ai sensi del D.P.C.M. n° 159/2013, inferiore o uguale a € 14.650,00.

Qual'è l'iter?

Per l'assegnazione delle borse di studio, i Comuni predispongono i bandi con le indicazioni delle modalità e dei termini per la presentazione delle domande, secondi quanto stabilito dalla Regione. Ogni Comune può in autonomia, nei limiti degli stanziamenti disponibili aumentare l'importo della borsa di studio sino ad un massimo complessivo di euro 200,00.

Come fare?

Gli interessati devono presentare al Servizio Istruzione del Comune di Santa Teresa Gallura via pec: protocollo@pec.comunestg.it, oppure, con consegna a mano all'Ufficio Protocollo, durante gli orari di apertura al pubblico, entro i termini stabiliti con apposito bando, la seguente documentazione:

- istanza sul modulo di autocertificazione predisposto dalla RAS;
- fotocopia dell'attestazione dell'ISEE (non superiore ad €. 14.650,00) in corso di validità rilasciata ai sensi della normativa prevista dal DPCM del 5 dicembre 2013, n. 159;
- fotocopia del documento di riconoscimento del richiedente in corso di validità.

Normativa di riferimento

Fornitura gratuita, totale o parziale di libri di testo (Legge n° 448/1998, articolo 27)

A chi sono rivolti?

Agli studenti delle scuole Secondarie di Primo e Secondo Grado, residenti nel Comune di Santa Teresa Gallura, il cui nucleo familiare presenta un indicatore della situazione economica equivalente (I.S.E.E.) in corso di validità, ai sensi del D.P.C.M. n° 159/2013, inferiore o uguale a € 20.000,00.

Qual'è l'iter?

Per il rimborso dei libri, i Comuni predispongono i bandi con le indicazioni delle modalità e dei termini per la presentazione delle domande, secondi quanto stabilito dalla Regione. Ogni Comune può in autonomia, se ha disponibilità complessiva di risorse (fondi ministeriali e/o economie comunali degli anni pregressi) coprire il 100% delle spese effettivamente sostenute da parte delle famiglie.

Come fare?

Gli interessati devono presentare al Servizio Istruzione del Comune di Santa Teresa Gallura via pec: protocollo@pec.comunestg.it, oppure, con consegna a mano all'Ufficio Protocollo, durante gli orari di apertura al pubblico, entro i termini stabiliti con apposito bando, la seguente documentazione:

- istanza sul modulo di autocertificazione predisposto dalla RAS;
- fotocopia dell'attestazione dell'ISEE (non superiore ad €. 20.000,00) in corso di validità rilasciata ai sensi della normativa prevista dal DPCM n.159/2013;
- la documentazione comprovante la spesa sostenuta per l'acquisto dei libri (ricevute, fatture quietanzate, scontrini, da cui risulti l'oggetto dell'acquisto e l'avvenuto pagamento);
- fotocopia del documento di riconoscimento del richiedente in corso di validità.

Normativa di riferimento

Decreto Legislativo 13/04/2017 n. 63- art. 9

Borsa di studio nazionale (D. lgs. 63/2017)

Che cosa è?

È un fondo unico per il welfare dello studente e per il diritto allo studio, istituito dal (MIUR) Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, per l'erogazione di borse di studio a favore degli studenti iscritti e frequentanti le Scuole Pubbliche Secondarie di Secondo Grado del sistema nazionale di istruzione per spese didattiche, al fine di contrastare il fenomeno della dispersione scolastica.

Qual'è l'iter?

Il procedimento coinvolge i Comuni, la Regione e il Ministero dell'Istruzione e del Merito. I Comuni predispongono i bandi con le indicazioni delle modalità e dei termini per la presentazione delle domande, secondo quanto stabilito dalla Regione; ricevono e istruiscono le domande presentate dagli studenti, approvano l'elenco degli studenti ammissibili e lo trasmettono alla Regione.

La Regione approva la graduatoria unica regionale degli studenti beneficiari, stilata in ordine crescente di reddito ISEE sulla base dei dati inviati dai Comuni, la invia al Ministero e comunica a ciascun Comune i nominativi dei propri studenti residenti beneficiari della borsa ai fini della notifica.

A chi è rivolta?

Agli studenti iscritti e frequentanti le Scuole Pubbliche Secondarie di Secondo Grado del sistema nazionale di Istruzione, residenti nel Comune di Santa Teresa Gallura, il cui nucleo familiare presenta un indicatore della situazione economica equivalente (I.S.E.E.) in corso di validità, ai sensi del D.P.C.M. n° 159/2013, inferiore o uguale a € 14.650,00.

Come fare?

Gli interessati devono presentare al Servizio Istruzione del Comune di Santa Teresa Gallura via pec: protocollo@pec.comunestg.it, oppure, con consegna a mano all'Ufficio Protocollo, durante gli orari di apertura al pubblico, entro i termini stabiliti con apposito bando, la seguente documentazione:

- istanza sul modulo di autocertificazione predisposto dalla RAS;
- fotocopia dell'attestazione dell'ISEE (non superiore ad €. 14.650,00) in corso di validità rilasciata ai sensi della normativa prevista dal DPCM del 5 dicembre 2013, n.159.

STANDARD DI QUALITA' E CUSTOMER SATISFACTION

Impegni di qualità

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni fattori di qualità sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente:

- livello di ricettività;
- qualità organizzativa;
- tempi nell'erogazione dei servizi/interventi.

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità. Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

Gli standard individuati non sono riferiti a tutti gli interventi decritti in precedenza, ma solamente a quelli dove il Servizio è in grado di garantire impegni precisi, perché la gestione e l'erogazione degli interventi dipendono direttamente dall'organizzazione del Comune di Santa Teresa Gallura.

Gli standard di qualità saranno progressivamente aggiornati e migliorati nel corso degli anni. Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione e/o presentando un reclamo secondo le modalità indicate successivamente.

La tabella consente di leggere per ogni dimensione della qualità i fattori individuati, gli indicatori con i quali la qualità è misurata e i relativi standard specifici garantiti.

Standard di qualità	Fattore di qualità	Indicatore	Valore garantito
Livello di ricettività	Orario	Orario di apertura al pubblico	12 ore alla settimana dal lunedì al venerdì
Qualità	Rispetto della privacy	Spazi adeguati e sufficienti a svolgere i colloqui in piena riservatezza	Presenti
		Impegno al rispetto della normativa esistente sulla privacy (Reg. 2016/679)	Rispetto della normativa

organizzativa	Relazione con le famiglie	Favorire la comunicazione, lo scambio ed il confronto con le famiglie	Tempestività per comunicazioni attraverso pubblicazioni avvisi sul sito web, o telefonate informazioni dettagliate per variazioni e/o informazioni sul diritto allo studio.
	Accessibilità alle strutture da parte di persone con disabilità	Spazi adeguati	Presenti
Servizio erogato			
Trasporto scolastico	Tempestività	Istruttoria amministrativa	Inizio dell'anno scolastico, come previsto nel calendario scolastico regionale, o sulla base dell'autonomia scolastica locale oppure in caso di iscrizione ad anno scolastico già iniziato, entro 7 (sette) giorni dalla data di ricezione della istanza, entro i quali dovrà essere verificata la possibilità di trasporto con il gestore, compatibilmente con le esigenze organizzative già stabilite.
Variazione-rinuncia al servizio	Tempestività	Istruttoria amministrativa	Durante l'anno scolastico, tempestiva comunicazione all' ufficio istruzione che provvederà alla cancellazione e/o variazione dal servizio ed alla comunicazione al gestore del servizio.
Ristorazione scolastica	Tempestività	Istruttoria amministrativa	Inizio dell'anno scolastico, oppure in caso di iscrizione ad anno scolastico già iniziato, entro 7 (sette) giorni dalla data di ricezione della istanza, entro i quali dovrà essere verificata la possibilità del servizio ristorazione scolastica con il gestore, compatibilmente con le esigenze organizzative già stabilite.
Variazione-rinuncia al servizio	Tempestività	Istruttoria amministrativa	Durante l'anno scolastico, tempestiva comunicazione all' ufficio istruzione che provvederà alla cancellazione e/o variazione dal servizio ed alla comunicazione al gestore del servizio.

Borse di studio	Tempestività	Istruttoria amministrativa: predisposizione bando, graduatorie provvisorie e definitive delle borse di studio	Graduatoria provvisoria entro 30 gg. dalla data di scadenza di presentazione delle domande; definitiva entro 180 gg. dalla data di presentazione delle domande.
	Tempestività	Pagamento delle borse di studio agli aventi diritto	Entro 30 gg. dall'esecutività del provvedimento di approvazione della graduatoria definitiva
Fornitura gratuita libri di testo per gli alunni residenti frequentanti le Scuole Primarie	Tempestività	Attivazione procedura online per richiesta fornitura	La prima settimana del mese di settembre

CUSTOMER SATISFACTION

Il Settore Istruzione mostra attenzione verso il cittadino e individua nella Carta dei servizi lo strumento per tenere fede agli impegni di efficacia ed efficienza presi, creando un patto di collaborazione tra cittadino e istituzione.

La soddisfazione dei cittadini potrà essere rilevata tramite un questionario di gradimento mirato sui servizi e le procedure, al fine di evidenziare i punti di forza e i punti da migliorare.

PRIVACY

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto dell'articolo 13 del Regolamento (UE) 2016/679. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune la corretta erogazione del servizio, in collaborazione anche con soggetti terzi.

Per l'erogazione dei servizi, le necessarie operazioni effettuate sui dati sono le seguenti: raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

RECLAMI E SEGNALAZIONI

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con i cittadini – in quanto clienti, utenti e possibili alleati - significa anche riconoscere loro il diritto:

- di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio;
- di presentare reclami e di ricevere risposte;
- di fare proposte di miglioramento.

Ogni cittadino utente può presentare al settore, segnalazioni e reclami in merito all'erogazione dei servizi, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta, tramite consegna degli stessi all'ufficio protocollo. La segnalazione e/o il reclamo dovranno essere presentati in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, o per posta elettronica) e sottoscritti da colui che lo avanza. In caso di presentazione formale, il Servizio risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro 30 gg. dalla presentazione della segnalazione e del reclamo.

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata o modificata quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito.