



**COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA**  
**CITTÀ METROPOLITANA DI NAPOLI**  
**CAP 80014**  
**SERVIZI SCOLASTICI**

**SERVIZI SCOLASTICI**

**1. ATTIVITA' DEL SERVIZIO:**

**Il Servizio Scolastici**, all'interno delle attività dell'Ente, si occupa principalmente di fornire agli alunni di tutte le scuole presenti sul territorio comunale i necessari libri di testo.

Si occupa, altresì, di fornire agli alunni diversamente abili li opportuni ausili didattici ed informatici, necessari affinché ad essi possa essere garantito il diritto allo studio ed alla frequenza scolastica.

Questo Servizio provvede, inoltre, alla liquidazione delle fatture presentate dalle librerie, fatture relative alla fornitura dei testi scolastici per gli alunni delle scuole primarie.

**Sezione Primavera:** annualmente vengono raccolte le istanze provenienti da varie scuole

Paritarie richiedenti l'attivazione dell'attività socio educativa a favore di bambini di età compresa tra i 24 e di 36 mesi. Dette istanze vengono verificate, e, se in possesso dei necessari requisiti, vengono autorizzate.

**L'ufficio servizi Scolastici** nell'anno 2017/2018, ha espletato,altresì, le procedure relative alla liquidazione dei contributi in favore degli utenti che hanno partecipato al Bando relativo alla integrazione dei canoni di locazione – Annualità 2015 (legge 431/98, art.11).

**2. MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE:**

Mediante libero accesso all'ufficio negli orari di apertura al pubblico, si effettuano le seguenti prestazioni:

- Informazioni generali;
- Informazioni particolari, relative ai procedimenti, fornite dagli operatori dell'ufficio, in ambiente riservato;
- Rilascio provvedimenti o certificazioni.

E' possibile ricevere consulenze per pratiche complesse, mediante appuntamento che può essere richiesto, anche telefonicamente, al seguente numero:081/8956533.

**3. DESTINATARI:**

- Privati e /o enti pubblici che sono direttamente interessati ai suddetti procedimenti.
- Chiunque desideri ottenere informazioni o visionare pratiche, secondo le modalità stabilite dalla normativa per l'accesso agli atti amministrativi e dalle leggi speciali presenti in materia.

**4. ORARI DI ACCESSO AL PUBBLICO:**

- Martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00; ed il giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00.

**5. UBICAZIONE DEGLI UFFICI:**

Settore Polizia Municipale – Servizi Sociali ed Educativi

Servizi Scolastici

Via A. Palumbo,1 – tel. 081/8956533.

**6. PERSONALE COMPLESSIVAMENTE OPERANTE NEL SERVIZIO:**

- n. 4 unità , presso la suddetta sede.

**7. PRINCIPI FONDAMENTALI DELL' EROGAZIONE DEL SERVIZIO:**

- Accesso : i destinatari del Servizio possono accedere agli atti dei procedimenti ( per visione e /o per estrazione di copia), così come disciplinato dalla legge 241/90, e dal regolamento comunale.
- Continuità: l'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto 4, eventuali interruzioni nella



**COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA**  
**CITTÀ METROPOLITANA DI NAPOLI**  
**CAP 80014**  
**SERVIZI SCOLASTICI**

erogazione del servizio saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici comunale, pubblicate sul sito internet del Comune, attraverso comunicati stampa.

- **Efficienza ed efficacia:**

il servizio impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- **per efficienza** si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizioni ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzione dei costi.

- **Per efficacia:** si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione.

- **Uguaglianza e imparzialità:**

- I comportamenti degli addetti al servizio, nei confronti degli utenti, devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

- **Cortesie e disponibilità:**

nei rapporti con gli utenti al fine di ottenere la massima collaborazione, i comportamenti devono, altresì, essere ispirati a presupposti di cortesia e di disponibilità, anche al fine di agevolare la corretta erogazione del servizio.

**Identificabilità:**

gli operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la propria identificabilità, attraverso l'esposizione di una targhetta indicante il loro rispettivo nome e cognome.

**Procedure di Reclamo:**

ogni utente può presentare reclami, relativamente alla erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla Carta generale dei Servizi del Comune di Giugliano in Campania.

Il reclamo può essere fatto in qualsiasi forma e modalità.

8. **STANDARD DI SERVIZIO RIFERITI AI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI:**

I procedimenti amministrativi, oggetto di questo servizio, sono indicati nel prospetto di seguito riportato.

Per ognuno di essi sono indicati:

- Il responsabile del Servizio (rs);
- Il responsabile del procedimento ®;
- I tempi massimi entro i quali deve essere concluso il procedimento.

**TABELLA DEI PROCEDIMENTI E DEI TEMPI DI ATTESA**

PROCEDIMENTO	STAFF	TERMINI DEL PROCEDIMENTO
RILASCIO BUONO LIBRI	G.Tambaro® – P. Di Gennaro – F. Di Napoli (rs)	Redazione delibera di G.M. – criteri di erogazione; redazione D.D. di liquidazione dei contributi- gg.120.
Rilascio cedole librerie	G.Tambaro® – P. Di Gennaro –	Redazione DD impegno spesa e successivo atto di liquidazione in



**COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA**  
**CITTÀ METROPOLITANA DI NAPOLI**  
**CAP 80014**  
**SERVIZI SCOLASTICI**

	<b>F. Di Napoli (rs)</b>	<b>favore delle librerie .gg.90.</b>
<b>Fornitura ausili ad alunni diversamente abili</b>	<b>G.Tambaro ® – P. Di Gennaro – F. Di Napoli (rs)</b>	<b>A seguito di istanze ricevute, si provvede mediante acquisto sul MEPA, tramite opportuna D.D. gg.90-</b>
<b>Sezione Primavera</b>	<b>G.Tambaro® – P. Di Gennaro – F. Di Napoli (rs)</b>	<b>A seguito di ricevimento istanze, e verifica dei necessari requisiti vengono rilasciate le relative autorizzazioni. gg.60.</b>
<b>Contributi ai dirigenti scolastici per spese d'ufficio.</b>	<b>G.Tambaro ® – P. Di Gennaro – F. Di Napoli (rs)</b>	<b>In base alla rendicontazione presentata, annualmente vengono erogati i contributi di cui trattasi.gg.45.</b>

**9. Fattori, indicatori, standard di qualità del Servizio.**

**TABELLA DEI FATTORI, DEGLI INDICATORI E DEGLI STANDARD.**

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
ACCESSIBILITA' DELL'UTENZA	Mantenimento massima estensione dell'orario di apertura al pubblico.	Vedi orario di apertura al pubblico.
	Disponibilità ad appuntamenti extra orario.	Cinque ore settimanali.
	Tempo medio di attesa	Dieci minuti.
Trasparenza ed accesso agli atti	Tempi di ricerca e rilascio copie di atti su domanda.	Tre giorni.
Attività di semplificazione e coordinamento	Continuo aggiornamento del sistema informatico ed informativo con gli uffici coinvolti con l'attività del Settore.	Impegno a mantenere tale uniformità e compatibilità.
	Riunione di coord. Intersettoriale.	In relazione alle necessità dei singoli procedimenti.
Informazioni all'utenza	Bacheca visibile	Si, ben visibile ed aggiornata.
	Accesso diretto alle principali banche dati.	Disponibilità adeguata alle istanze dei cittadini.
	Accesso alla modulistica.	Totale, disponibile anche sul sito Web.



**COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA**  
**CITTÀ METROPOLITANA DI NAPOLI**  
**CAP 80014**  
**SERVIZI SCOLASTICI**

Formazione professionale delle risorse umane.	Corsi di aggiornamento professionale.	Tutto il personale viene coinvolto secondo una turnazione.

Il Funzionario Responsabile  
Dott. Francesco Di Napoli

---

---