



# COMUNE DI CHIARAVALLE

## Prov. Ancona



# TRASPORTO SCOLASTICO

# CARTA DEL SERVIZIO

(Allegato alla Delibera di Giunta Comunale n.14 del 31/01/2017)

## 1- INTRODUZIONE

La presente Carta ha per il oggetto il Servizio Trasporto Scolastico, di competenza del Comune ai sensi dell'art. 42 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 luglio 1977 n. 616, dell'art. 139 del Decreto Legislativo 31 marzo 1998 n. 112 che precisa compiti e funzioni attribuite alle Provincie e ai Comuni in materia di trasporto scolastico e dell'art. 3 della Legge Regionale n. 42 del 4 settembre 1999 "Norme in materia di assistenza scolastica del diritto allo studio".

La Carta del Servizio di Trasporto Scolastico è uno strumento di comunicazione finalizzato al miglioramento della qualità del servizio erogato, offre informazioni dettagliate sul suo funzionamento, sulle sue caratteristiche, sulle modalità di accesso e sulle garanzie offerte a coloro che ne usufruiscono,

Nasce dalla volontà di migliorare l'informazione e la conoscenza dei diritti degli utenti e degli impegni che la ditta affidataria di parte del servizio deve rispettare.

Si concretizza in un "patto" tra il soggetto che eroga il servizio pubblico e gli utenti che lo utilizzano.

Tale documento si integra anche con il Regolamento per il funzionamento del servizio, approvato con atto di Consiglio Comunale.

## 2- FINALITA', PRINCIPI FONDAMENTALI E DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il Trasporto Scolastico è un servizio istituito dal Comune, nei limiti delle risorse finanziarie disponibili, finalizzato a facilitare la frequenza scolastica dei minori; si inserisce in una politica di sostegno alle famiglie e di interventi volti a concorrere all'effettiva attuazione del diritto allo studio.

Il servizio si rivolge agli alunni delle scuole dell'infanzia, delle scuole primarie e secondarie di primo grado.

I principi fondamentali che regolano il servizio sono:

### Eguaglianza

Il servizio è ispirato al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e Amministrazione Comunale e l'accesso al servizio sono uguali per tutti: si garantisce la parità di trattamento degli utenti, iscritti alle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di 1° grado del Comune di Chiaravalle presso le quali è attivato il servizio.

### Imparzialità

L'Amministrazione Comunale ispira i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, neutralità, imparzialità e cortesia.

### Continuità

L'Amministrazione Comunale garantisce che l'erogazione del servizio avvenga con continuità, regolarità e senza interruzioni, nei giorni, negli orari e secondo i percorsi stabiliti per ciascun itinerario, tenendo conto del calendario scolastico regionale.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno tempestivamente comunicate all'utenza.

### Efficienza ed efficacia

L'Amministrazione Comunale, tramite il Servizio Pubblica Istruzione e la ditta appaltatrice del trasporto, impronta l'azione organizzativa e l'erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per l'efficienza si ricercano e si applicano gli accorgimenti che consentono il contenimento dei costi, anche in termini di maggiore semplificazione, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio, sui tempi di attesa dell'utente e sulle tariffe a suo carico;
- per l'efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
  - corretto, garantendo la conformità alle norme;
  - favorevole all'utente, interpretando le norme e le procedure nel senso positivo in rapporto alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
  - tempestivo nel senso sia di conformità agli standard di impegno sia di congruità;
  - temporale con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;

### Cortesìa e disponibilità

Il responsabile dei Servizi Educativi si impegna a far sì che il comportamento degli addetti al servizio, sia interni che esterni, sia ispirato a presupposti di correttezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con i destinatari, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

### Chiarezza

Gli operatori del servizio, sia interni che esterni, si impegnano, nei rapporti con tutti i destinatari, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile, ponendo particolare cura alla spiegazione di eventuali termini tecnici e delle norme citate. Gli stessi operatori garantiscono all'utenza la loro identificabilità fornendo il proprio nome, cognome e funzione.

### Partecipazione

L'Amministrazione Comunale garantisce e favorisce la partecipazione degli utenti al funzionamento e al controllo del trasporto scolastico, così come il diritto ad ottenere informazioni, dare suggerimenti e presentare reclami.

### **3- OGGETTO DEL SERVIZIO**

Il Servizio di Trasporto Scolastico si concretizza nel trasporto degli alunni dai luoghi di raccolta, individuati annualmente dal competente ufficio comunale secondo le richieste dell'utenza, ai plessi scolastici frequentati e viceversa.

L'Amministrazione Comunale assicura l'effettuazione del servizio con continuità e regolarità secondo il calendario scolastico predisposto dalla Regione Marche, fatta eccezione per interruzioni dovute a causa di forza maggiore ed in casi di sciopero del personale, assicurando comunque la tempestiva e preventiva informazione.

### **4- ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

L'organizzazione del servizio (titolarità, programmazione, controllo, vigilanza, determinazione delle tariffe) è di competenza comunale, mentre la gestione viene svolta in forma promiscua: parte in maniera diretta, mediante utilizzo di scuolabus di proprietà comunale condotti da dipendenti comunali con specifica qualifica e parte attraverso l'ausilio di un soggetto privato, reperito con gara ad evidenza pubblica.

Il servizio di accompagnamento e vigilanza sugli scuolabus viene garantito esclusivamente nei confronti dei minori frequentanti le scuole dell'infanzia, in osservanza a quanto disposto dal D.M. del 31/01/1997 "Nuove disposizioni in materia di trasporto scolastico" e dei minori diversamente abili, come previsto dalla Legge 104/92.

### **5- MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE**

Le famiglie degli alunni che intendono usufruire del servizio devono presentare domanda di iscrizione utilizzando gli appositi moduli, entro i termini fissati dal Servizio Pubblica Istruzione.

I moduli di iscrizione sono disponibili presso l'Ufficio Servizi Educativi e sul sito web del Comune.

Le domande vengono accolte in base alle disponibilità tecniche del servizio, dando precedenza ai residenti in zone periferiche e/o con minore età.

L'accettazione della richiesta viene comunicata all'utente, dal competente servizio comunale, tramite lettera con allegato descritte le modalità di pagamento e l'importo della tariffa dovuta.

Ad ogni utente che regolarizza il pagamento viene rilasciato uno specifico tesserino di riconoscimento, munito di fotografia, indispensabile per accedere al servizio.

All'atto della presentazione della richiesta di iscrizione il genitore deve sottoscrivere l'accettazione del Regolamento comunale, l'accettazione della presente Carta dei Servizi, l'accettazione dei criteri organizzativi e gestionali del servizio e l'obbligo di consegna del minore all'imbarco sullo scuolabus e di attenderlo al ritorno alla fermata prevista, sgravando il Comune da ogni eventuale responsabilità prima e dopo il trasporto.

L'organizzazione del servizio, in particolare il tragitto, le fermate, gli orari di carico e scarico vengono programmati annualmente prima dell'inizio dell'anno scolastico, in base alle effettive richieste di iscrizione regolarizzate.

La programmazione, al fine di garantire la massima sicurezza dei minori trasportati, nel rispetto del codice della strada, deve tenere conto:

- della residenza degli iscritti,
- dell'ubicazione dei plessi scolastici.
- delle condizioni di traffico e viabilità,
- delle particolari condizioni psico-fisiche degli iscritti.

In particolare i punti di salita e discesa vengono programmati in modo tale da ridurre al minimo gli attraversamenti stradali da parte degli alunni ed individuati, per quanto possibile, in prossimità di attraversamenti pedonali.

Per soddisfare le richieste dell'utenza si cerca, nei limiti organizzativi, di garantire anche le personalizzazioni del servizio: il carico nella fermata più vicino alla propria residenza e lo scarico in altra via (es. residenza dei nonni) o viceversa, purché esplicitate nello stampato di richiesta ed il servizio di trasporto parziale: tragitto di sola andata da casa a scuola o di solo ritorno da scuola a casa con conseguente riduzione del pagamento.

Il servizio è rivolto agli utenti residenti.

Gli alunni non residenti possono avvalersi del trasporto, solo nel caso di posti ancora disponibili, utilizzando esclusivamente l'ultima fermata utile nel territorio comunale e dietro il pagamento della quota annua maggiore.

Le eventuali disdette o rinunce al servizio devono essere trasmesse al competente ufficio comunale in forma scritta.

## **6- TARIFFE**

Le tariffe del servizio trasporto scolastico vengono fissate dall'Amministrazione Comunale nell'ambito delle deliberazioni delle tariffe dei servizi a domanda individuale ed è aggiornata ogni anno.

Sono esentati dal pagamento gli alunni diversamente abili (Legge n. 104/92).

Gli utenti residenti hanno la possibilità di richiedere un'agevolazione tariffaria secondo le disposizioni previste dalla vigente regolamentazione I.S.E.E., approvata con atto di Consiglio Comunale e un'ulteriore riduzione economica nel caso più figli utilizzassero il servizio di trasporto.

Il pagamento della quota annua dovuta secondo le modalità comunicate deve avvenire in un'unica soluzione prima dell'inizio dell'anno scolastico.

In casi particolari, previa istanza motivata da parte dell'utenza e dietro autorizzazione del Responsabile del Servizio, è possibile la rateizzazione della quota annua dovuta in due rate.

Gli utenti che richiedono il servizio dopo il mese di dicembre, verificata la disponibilità di posti sullo scuolabus, sono tenuti al pagamento di una quota calcolata in proporzione ai mesi restanti fino al termine dell'anno scolastico.

In caso di disdetta del servizio, purché presentata entro la fine del mese di marzo, è concesso un rimborso massimo pari al costo di tre mensilità della quota versata.

Nessun rimborso è previsto per altre motivazioni.

## **7- DOVERI DELL'UTENTE**

Durante il servizio gli utenti devono mantenere un comportamento corretto, in particolare devono rimanere seduti durante tutto il percorso, non affacciarsi dai finestrini, non gettare oggetti dai finestrini, non portare cose pericolose sullo scuolabus, usare un linguaggio adeguato.

In caso di reiterati comportamenti scorretti, oltre al richiamo verbale dell'autista o dell'assistente se prevista, il servizio comunale competente provvede a segnalare quanto accaduto ai genitori dell'alunno. Nel caso di ulteriori ripetuti comportamenti inadeguati gravi l'utente può essere sospeso dal servizio.

I danni arrecati ai mezzi devono essere risarciti da parte dei genitori degli alunni colpevoli, individuati dall'autista o dall'assistente, se presente.

## **8- GARANZIE A TUTELA DELL'UTENTE**

L'Amministrazione Comunale si impegna ad assicurare all'utenza un trasporto sicuro e a garantire puntualità e correttezza nell'erogazione del servizio.

Ai sensi delle vigenti normative i mezzi sono revisionati annualmente e sono attivate polizze assicurative a copertura degli utenti del servizio.

Durante l'anno scolastico vengono svolte riunioni operative con il Responsabile del Servizio e gli autisti, sia per monitorare periodicamente il servizio che per adottare eventuali proposte migliorative.

## **9- DOVERI DELLA DITTA AFFIDATARIA DEL SERVIZIO E DEI CONDUCENTI (dipendenti comunali e/o privati)**

La Ditta affidataria del servizio è sempre responsabile, sia verso l'Amministrazione Comunale che verso terzi, nell'esecuzione di tutti i servizi assunti.

Essa risponde direttamente dei danni alle persone ed alle cose comunque provocati nello svolgimento del servizio, restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa nei confronti del Comune.

L'espletamento del servizio oggetto dell'appalto deve avvenire, per tutta la durata, in conformità alle norme di legge e di regolamento in materia di trasporto di persone e di trasporto scolastico in particolare. Per le responsabilità dell'appaltatore si richiama l'art. 1681 del codice civile, precisando che la responsabilità non è limitata all'effettiva

durata del movimento del mezzo, ma si debbono considerare avvenuti durante il viaggio i sinistri che colpiscono la persona del viaggiatore durante le operazioni preparatorie o accessorie in genere del trasporto, durante le soste, le fermate, la salita e la discesa dei trasportati.

La ditta non risponde peraltro delle situazioni pericolose determinatesi per circostanze attribuibili ai bambini, ai familiari o a terzi nelle fasi precedenti e successive all'inizio/termine del servizio, o comunque non ricollegabili ad attività del conducente e/o accompagnatore.

#### - Conducenti

I conducenti degli scuolabus, siano essi dipendenti comunali o della Ditta appaltatrice, sono in possesso di tutti i requisiti professionali e morali previsti dalla legge. Il personale conducente dovrà osservare un comportamento ispirato alla massima sicurezza e professionalità, adottare tutte le cautele, suggerite dalla normale prudenza, al fine di tutelare l'incolumità dei minori, sia durante il trasporto che nelle fermate previste. In particolare, è tenuto al rispetto delle norme del Codice della strada e degli orari di prelievo stabiliti; gli è vietato procedere a variazioni di percorsi o itinerari, se non preventivamente autorizzate dall'Amministrazione Comunale.

Le norme comportamentali dei conducenti sono specificate: nel Capitolato di appalto del servizio per i dipendenti della Ditta privata e nel Regolamento Comunale per i dipendenti dell'Ente.

I compiti del conducente attengono alle sole mansioni di guida, dalle quali non può essere distratto; qualora ritenga che vi siano condizioni di pericolo, o comunque tali da non consentire il regolare svolgimento del servizio, garantendo il rispetto del Codice della strada e l'incolumità dei trasportati, il conducente ha facoltà di interrompere la guida, segnalando immediatamente il fatto ai competenti uffici comunali. In caso di guasto meccanico dell'automezzo, di sinistro o di suo fermo per ogni altra causa di forza maggiore, verificatosi immediatamente prima del servizio o dopo l'inizio dello stesso, il conducente dovrà avvisare tempestivamente i Servizi Educativi del Comune per consentire il trasporto degli alunni tramite un altro mezzo idoneo. Dovrà inoltre porre gli alunni in condizioni di sicurezza.

Il conducente è tenuto anche ad informare il competente servizio comunale nel caso di episodi "anomali" accaduti durante il servizio, sia in relazione a comportamenti degli utenti che dei genitori.

Ogni autista è dotato di telefono cellulare, al fine di garantire la tempestiva comunicazione, senza l'abbandono del mezzo e dei minori trasportati.

Gli autobus sono in regola con tutte le disposizioni vigenti sul trasporto collettivo; essi possono e devono trasportare un numero massimo di persone indicate nel libretto di circolazione.

## 10- SEGNALAZIONI, RECLAMI, PROPOSTE

I genitori degli alunni fruanti il servizio possono segnalare qualsiasi disfunzione, proporre interventi e suggerimenti atti a migliorare la qualità del servizio erogato.

Eventuali reclami, segnalazioni e proposte possono essere inoltrate in forma scritta, tramite posta elettronica, di persona o anche telefonicamente, purchè non in forma anonima o con indicazioni generiche che non individuino il disservizio occorso o la buona prassi da adottare o migliorare, direttamente presso il Servizio Servizi Educativi.

L'ufficio, nei limiti consentiti dall'organizzazione del servizio, si impegna a risolvere la problematica segnalata nel minor tempo possibile, comunque entro trenta giorni dal ricevimento dell'istanza.

Il Trasporto Scolastico è un servizio comunale afferente all'Area Servizi Educativi, Assessorato alla Pubblica Istruzione del Comune di Chiaravalle:

Responsabile di Area: Silvia Campanella tel. 0719499282 - fax 071742373

mail [silvia.campanella@comune.chiaravalle.an.it](mailto:silvia.campanella@comune.chiaravalle.an.it)

Personale amm.vo:

Valeria Battisti tel. 0719499235 - 200 fax 071742373

mail [valeria.battisti@comune.chiaravalle.an.it](mailto:valeria.battisti@comune.chiaravalle.an.it)

Mauro Montali tel. 0719499235 - 200 fax 071742373

mail [mauro.montali@comune.chiaravalle.an.it](mailto:mauro.montali@comune.chiaravalle.an.it)

Osserva il seguente orario di apertura:

- dal lunedì al venerdì: dalle ore 8,30 alle ore 13,00
- martedì e giovedì pomeriggio: dalle ore 15,30 alle ore 18,00

presso l'ufficio Servizi Educativi, Piazza Mazzini n. 23

L'azienda appaltatrice del servizio è la ditta CO.A.CI. di Cingoli.

## 11- INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

- **Puntualità nell'esecuzione** del servizio e nel rispetto degli orari.
- **Accessibilità al servizio:** gli scuolabus, per la loro conformità, facilitano l'identificazione da parte degli utenti. Inoltre su tutti i frontali dei veicoli è indicata la linea. Per la sicurezza degli utenti è sempre garantito il rispetto della capienza massima di ogni mezzo.
- **Servizio di supporto:** in caso di malfunzionamento di un mezzo o suo arresto, la sua sostituzione è immediata, vista la presenza costante di un mezzo di scorta.
- **Servizio di accompagnamento e vigilanza:** viene garantita la presenza di un accompagnatore nei casi previsti dalla Legge. Per le scuole dell'infanzia tale figura sarà sempre garantita in osservanza a quanto disposto dal D.M. 31 gennaio 1997 "Nuove disposizioni in materia di trasporto scolastico".

- **Pulizia e condizioni igieniche degli scuolabus:** la pulizia e la sicurezza igienica degli scuolabus vengono curate con particolare attenzione per garantire la tutela e la salute degli utenti.

## **12- INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

L'Amministrazione comunale si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio ed il controllo della qualità percepita del servizio di trasporto scolastico, attraverso modalità di rilevazione della soddisfazione delle famiglie, mediante appositi questionari rivolti ai genitori degli alunni che fruiscono del servizio. A questo proposito è prevista un'indagine di custode satisfaction biennale attraverso la somministrazione di questionari ad un campione significativo pari al 30% delle scuole. I risultati delle rilevazioni consentiranno di individuare obiettivi di miglioramento del servizio stesso.