

# CARTA DEI SERVIZI - TRASPORTO SCOLASTICO



## **Cos'è e a cosa serve una Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi viene redatta con riferimento alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, al D.Lgs. 286/1999, al D.Lgs. 150/2009 e all'art. 32 del D.lgs.33/2013.

La Carta dei Servizi regola il rapporto tra il soggetto che eroga un servizio pubblico e gli utenti che lo utilizzano, nel quale sono definiti i principi e gli standard di qualità che l'ente si impegna a rispettare nell'erogazione delle proprie prestazioni.

È lo strumento attraverso il quale il cittadino può informarsi e conoscere meglio quali sono i suoi diritti ed i suoi obblighi in relazione all'erogazione dei servizi medesimi.

La presente Carta ha per oggetto il Servizio Trasporto Scolastico, di competenza del Comune di Lamezia Terme per garantire il diritto allo studio.

### ***Finalità e destinatari del servizio di trasporto scolastico***

Il servizio di trasporto scolastico è istituito dal Comune di Lamezia Terme per favorire il Diritto allo studio degli alunni residenti nel territorio comunale agevolando la frequenza della scuola primaria e secondaria di primo grado nel caso in cui sussistano condizioni oggettive di distanza nel raggiungimento della scuola di riferimento.

Il servizio di trasporto scolastico è rivolto agli alunni della scuola primaria e secondaria di 1° grado, in presenza dei seguenti requisiti:

- a) siano iscritti al plesso scolastico più vicino alla propria abitazione;
- b) il plesso scolastico cui sono iscritti sia distante più di un chilometro dalla propria abitazione;
- c) il tragitto casa scuola non sia già servito da mezzo pubblico in orari compatibili con l'orario scolastico.

I requisiti di cui al comma precedente non si applicano per gli alunni diversamente abili.

Rientrano nel servizio di trasporto scolastico:

1. trasporto scolastico di alunni/e diversamente abili;
2. trasporto scolastico Rom da contrada Scordovillo e da via Malaterra presso i plessi scolastici di frequenza.

Nel servizio di trasporto degli alunni rientrano anche le uscite didattiche. Tali uscite si svolgeranno in orari tali da non impedire il normale servizio di trasporto scolastico.

Ad integrazione del servizio di trasporto scolastico, Lamezia Multiservizi SpA svolge anche i seguenti servizi:

- servizio di trasporto persone diversamente abili ai centri di Riabilitazione;
- servizio taxi su chiamata per persone diversamente abili;

Gli ultimi due servizi vengono erogati previa richiesta dell'utente presso gli uffici dei servizi sociali Comune di Lamezia Terme.

Ai nuovi residenti che presenteranno richiesta del servizio in corso d'anno potrebbe non essere assicurato il servizio.

Nei giorni antecedenti l'inizio della scuola le famiglie che hanno presentato richiesta di iscrizione, entro i termini, riceveranno conferma dell'avvenuta iscrizione, corredata dalle informazioni relative al n. di linea e fermata.

Se le informazioni fornite compilando il modulo di iscrizione dovessero subire variazioni, queste devono essere tempestivamente comunicate all'Ufficio Trasporti da parte della famiglia; la Società non risponde dei disservizi conseguenti alla mancata informazione.

La sottoscrizione della domanda di iscrizione al servizio, completa delle informazioni relative al servizio, tariffa compresa, implica accettazione dell'obbligo al pagamento della tariffa e dei criteri organizzativo/gestionali del servizio stabiliti dalla Amministrazione Comunale.

### **Principi fondamentali dell'erogazione del servizio**

- Uguaglianza ed imparzialità nell'erogazione del servizio;
- Continuità nell'erogazione del servizio nell'anno scolastico e quanto possibile nel ciclo di studi;
- Conciliazione delle necessità di ciascun utente, della più ampia utilità collettiva, della limitazione dei tempi di percorrenza dei mezzi, della funzionalità complessiva, delle esigenze di sicurezza dei trasportati e le risorse umane e finanziarie disponibili;
- Cortesia e disponibilità: il comportamento degli addetti al servizio, sia interni che esterni, sia ispirato a presupposti di gentilezza, 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.

### **Partecipazione dei cittadini, accesso alle informazioni e trasparenza della gestione**

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio, confrontandosi con il personale incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del Servizio atteso e con le scuole, dalle quali dipende la programmazione dell'attività didattica;
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia, con segnalazioni scritte o suggerimenti verbali al personale comunale incaricato, alle quali l'Amministrazione si impegna a dare riscontro.

### ***Standard di qualità***

- gestione segnalazioni telefoniche, tramite mail o presentate direttamente in ufficio tempi di risposta: 4/5 giorni

- Orario di apertura degli uffici:

- lunedì, mercoledì, venerdì: dalle ore 8,00 alle ore 13,00
- martedì e giovedì: dalle ore 8,00 alle ore 13,00 dalle ore 15,00 alle ore 18,00

## ***Organizzazione del servizio***

Il servizio trasporto scolastico si svolge mediante la raccolta degli alunni a fermate convenute e il loro trasporto alla sede scolastica di pertinenza e viceversa.

I punti di raccolta degli alunni vengono concertati con la famiglia all'atto dell'iscrizione in base alle fermate già definite, in modo da contemperare con ragionevolezza le esigenze degli utenti con quelle della fluidità del percorso, dei tempi di percorrenza, della sicurezza e della circolazione stradale.

In località connotate dall'assenza di fermate già definite, i punti di raccolta verranno stabiliti in base alle necessità delle famiglie, previa istituzione in sicurezza della fermata.

Per la sicurezza del servizio, sono fissati alcuni principi:

- gli scuolabus non potranno percorrere strade private o che non consentano il transito in sicurezza e le manovre;
- non potranno essere previste fermate in luoghi pericolosi per la circolazione stradale o per la salita/discesa dei trasportati;
- non potranno essere previsti per uno stesso alunno fermate diverse, nel tragitto di andata e di ritorno o nei diversi giorni della settimana; sono fatti salvi casi particolari autorizzati dall'ente comunale, previa richiesta della famiglia adeguatamente motivata e calendarizzata, esclusivamente se non comportino disagio per gli altri alunni o modifiche del percorso della tratta o utilizzo di due tratte diverse.

## ***Il calendario del servizio***

Il servizio trasporto scolastico è garantito a partire dall'inizio dell'anno scolastico e per tutta la durata dello stesso, esami esclusi.

Il piano trasporti non sarà oggetto di modifica in presenza di orari scolastici provvisori e in corso d'anno scolastico di variazioni temporanee di orari.

L'impossibilità di erogare il servizio in base a tali variazioni non dà diritto a rimborsi o riduzioni della tariffa prevista.

La società si impegna a perseguire la massima continuità del trasporto scolastico: eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio possono essere dovute a causa di forza maggiore, a casi fortuiti, a scioperi del personale secondo la disciplina del settore, a eventi straordinari o derivanti da responsabilità di terzi, nonché in caso di variazioni temporanee degli orari e non potranno dare luogo a rimborsi o riduzioni della tariffa prevista.

## ***L'iscrizione al servizio***

Le famiglie degli alunni che intendono usufruire del servizio devono presentare domanda di iscrizione utilizzando gli appositi moduli rintracciabili, oltre che presso gli uffici della società (siti in Via della Vittoria), presso il sito aziendale, nell'apposita sezione.

L'iscrizione al servizio è valida per l'intero anno scolastico.

Le domande dovranno essere presentate ogni anno, entro i termini stabiliti.

## ***Sicurezza e Responsabilità***

Il Piano Annuale di Trasporto Scolastico è redatto con criteri tali da garantire adeguate condizioni di sicurezza sia per gli utenti che per il personale di servizio ed i relativi mezzi, in particolare per quanto riguarda la definizione dei punti di salita e di discesa degli studenti.

L'azienda è responsabile degli alunni trasportati dal momento della loro salita sui mezzi fino al momento della loro discesa.

La responsabilità dell'autista è limitata al trasporto dei bambini, per cui una volta che essi siano scesi alla fermata stabilita, l'attraversamento della strada e/o il percorso fermata Scuolabus — casa non

potrà costituire onere a suo carico.

Sarà dunque la famiglia che dovrà provvedere alla sicurezza del bambino dalla fermata stabilita alla propria abitazione. Più specificatamente il genitore o un adulto facente parte della famiglia sono tenuti ad accompagnare e a venire a riprendere il minore, all'orario stabilito, in corrispondenza dei punti di salita e di discesa indicati nel Piano Annuale di Trasporto Scolastico.

L'azienda non assume alcuna responsabilità per quanto concerne gli avvenimenti precedenti la salita e/o successivi la discesa dallo Scuolabus. Qualora la famiglia di un bambino non si presenti all'orario convenuto alla fermata stabilita, l'autista provvederà a: - contattare telefonicamente l'azienda o direttamente il genitore o la famiglia, - consegnare il bambino alla Scuola di provenienza o al Comando di Polizia Locale. È in ogni caso facoltà dell'autista completare il servizio, trattenendo a bordo lo studente, in attesa di ricevere istruzioni dall'azienda, di contattare il genitore o la famiglia o il Comando di Polizia Locale.

### ***Regole comportamentali alunni***

Gli alunni sono tenuti a:

- osservare all'interno del mezzo un comportamento corretto ed irreprensibile: restare seduto, non disturbare i compagni di viaggio e l'autista, usare un linguaggio conveniente, mostrare rispetto per le attrezzature ed il mezzo e più in generale rispettare le regole impartite dall'autista.
- È vietato agli alunni, per motivi di sicurezza, alzarsi dal proprio posto mentre lo Scuolabus è in movimento o sporgersi dai finestrini, appoggiarsi alle portiere e ai cristalli, gettare oggetti dalla vettura.
- È vietato danneggiare la vettura e provocare disagio tale da mettere a rischio l'incolumità dei viaggiatori e/o distrarre l'autista dalla propria mansione; rispettare le regole impartite dall'autista e/o dall'educatore se presente.

### ***Sanzioni***

- 1) Qualora gli studenti non si attengano alle regole sopra stabilite e non rispettino le istruzioni impartite dall'autista, l'azienda avvierà la seguente procedura:
  - a. ammonimento dello studente (richiamo verbale);
  - b. invio di una formale comunicazione circa il comportamento scorretto dello studente ed eventuale convocazione della famiglia (richiamo scritto);
  - c. nel caso in cui il comportamento dell'alunno non si modifichi, ingenerando all'interno del mezzo confusione o pericolo per gli stessi alunni trasportati, lo studente verrà sospeso dal servizio per una settimana, previa comunicazione alla famiglia, al competente Dirigente Scolastico ed al Comune (sospensione);
  - d. qualora tale comportamento scorretto non cessi potrà essere disposta l'espulsione dell'alunno dal servizio.
- 2) La famiglia è comunque chiamata a rimborsare gli eventuali danni causati dal comportamento scorretto dello studente.
- 3) L'autista ha facoltà di interrompere la guida qualora ritenga vi siano condizioni di pericolo o di pregiudizio al sicuro svolgimento del servizio.
- 4) Eventuali ritardi dovuti a situazioni di indisciplina sui mezzi non potranno essere imputati all'azienda.

## ***Regole comportamentali autisti***

Gli autisti sono tenuti a:

- garantire il corretto svolgimento del servizio nel rispetto delle norme vigenti e del Piano del Trasporto Scolastico;
- avere un comportamento improntato alla massima correttezza e professionalità;
- adottare tutte le ordinarie cautele, suggerite dalla normale prudenza, al fine di tutelare l'incolumità dei minori sia durante il trasporto che durante le fermate;
- vigilare gli alunni dal momento iniziale dell'affidamento (luogo in cui si effettua la fermata) sino al momento in cui i minori varcano i cancelli della scuola;
- vigilare gli alunni dal momento della salita in concomitanza con l'uscita dalla scuola, sino al momento dell'affidamento dei minori ai genitori o di loro incaricati presenti alle fermate;
  - fermare il mezzo, qualora non ci siano le condizioni per viaggiare in sicurezza, e a ripartire solo quando sia ripristinata la possibilità di proseguire il percorso;
- informare tempestivamente l'ufficio comunale di qualsiasi episodio "anomalo" accaduto durante il servizio, sia in relazione agli alunni sia in relazione ai genitori; • verificare prima della partenza dal deposito che lo Scuolabus sia in perfetto stato di efficienza, sia dotato di tutti i dispositivi di sicurezza previsti e che questi siano idonei e perfettamente funzionanti, e che non siano presenti sullo Scuolabus materiali, mezzi, attrezzature e quant'altro non espressamente previsto per l'erogazione del servizio in sicurezza e secondo quanto previsto nella presente Carta dei Servizi.
- Accertarsi che non siano stati dimenticati, smarriti o lasciati sullo Scuolabus beni, oggetti, ecc. degli alunni, custodendoli fino alla riconsegna all'alunno - ove conosciuto — o all'istituto scolastico.

## ***Diritti specifici degli utenti***

Agli utenti del Servizio di Trasporto Scolastico è riconosciuto il diritto al rispetto dei seguenti punti:

- Gli scuolabus, sicuri e confortevoli, sono in regola con tutte le disposizioni vigenti sul trasporto collettivo.
- Gli scuolabus devono trasportare un numero massimo di persone pari ai posti a sedere o comunque, alla capacità di trasporto indicata sulla carta di circolazione.
- In caso di avaria ad uno o più scuolabus è garantita la tempestiva sostituzione degli stessi con altri veicoli aventi caratteristiche analoghe o superiori a quelli sostituiti.
  - I conducenti sono in possesso dei requisiti e titoli tecnico-professionali idonei ad effettuare il Servizio di Trasporto Scolastico.
- L'azienda è responsabile degli utenti trasportati dal momento della loro salita sugli scuolabus fino al momento della loro discesa. Gli utenti trasportati sono assicurati per i danni che ad essi potessero derivare nell'esecuzione del Servizio di Trasporto Scolastico. Nei tratti compresi tra l'abitazione e i punti di salita/discesa concordati, la responsabilità rimane comunque e sempre del genitore, o chi delegato, che accompagna e riceve il minore.

Qualora nessuno si presenti all'orario convenuto alla fermata stabilita, l'autista provvederà a: contattare telefonicamente la sede aziendale e a riconsegnare il bambino alla scuola di provenienza o al Comando di Polizia Locale. È in ogni caso facoltà dell'autista completare il servizio trattenendo a bordo il minore. Il personale addetto deve riconsegnare gli alunni ai genitori o ad altro adulto dagli stessi incaricato verificandone l'identità mediante la richiesta di una delega scritta con allegato un documento di riconoscimento del genitore. In caso di mancata delega scritta, la persona incaricata sarà riconosciuta attraverso la registrazione degli estremi di un documento di riconoscimento. In ogni caso, attraverso la relazione con il bambino, chiarendo il legame tra quest'ultimo e la persona che lo prende in consegna.

### ***Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali***

In caso di interruzione o variazione del Servizio di Trasporto Scolastico, vengono adottati tutti gli strumenti utili ad assicurare la piena e tempestiva informazione ai destinatari del servizio stesso. L'azienda attiva, per i propri operatori, tutte le azioni formative necessarie affinché i rapporti con gli utenti ed i destinatari del Servizio di Trasporto Scolastico siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia in modo da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. Per quei comportamenti non in linea con i principi e le finalità enunciati dalla Carta dei Servizi, ogni destinatario del Servizio di Trasporto Scolastico può presentare reclamo in forma scritta mediante consegna agli uffici aziendali (consegna diretta, fax, posta elettronica, posta). L'eventuale comunicazione verbale verrà considerata semplice segnalazione. L'azienda si impegna a rispondere all'eventuale reclamo con la massima celerità e comunque entro quindici giorni dalla presentazione.

I responsabili aziendali provvedono alla registrazione delle anomalie che presentano i vari procedimenti e formulano le proposte di miglioramento.

### ***Valutazione degli standards di qualità dei servizi definiti nella carta***

L'analisi, il controllo e le verifiche seguono specifiche indicazioni:

- Analisi degli eventuali reclami presentati e verifica delle anomalie riscontrate.
- Analisi delle indagini di soddisfazione: attraverso modalità strutturate di rilevazione della soddisfazione delle famiglie, mediante questionari rivolti ai genitori degli alunni che fruiscono del servizio. A questo proposito è prevista un'indagine di customer satisfaction annuale, attraverso la somministrazione di questionari ad un campione significativo degli iscritti;
- Verifica delle comunicazioni e delle proposte inviate dagli utilizzatori del Servizio di Trasporto Scolastico.

I risultati delle rilevazioni consentiranno di individuare obiettivi di miglioramento del servizio stesso.

### ***Validità della carta dei servizi***

La Carta dei Servizi è valida dal momento della sua emanazione ed è uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e modificato, in funzione degli obiettivi dichiarati e raggiunti.