



## **CARTA DEL SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO**

La “Carta dei servizi” è lo strumento che permette di conoscere le metodologie di lavoro, le finalità e gli obiettivi che si intendono raggiungere al fine di garantire la migliore qualità delle prestazioni del Comune di San Fior adottando specifici standard di quantità e qualità, assicurandone il rispetto e verificando il grado di soddisfazione degli utenti.

Per garantire all’utenza un servizio affidabile e conforme alle normative di legge il Comune San Fior commissiona i servizi di propria competenza, ove possibile, a ditte che hanno ottenuto la conformità con le norme UNI EN ISO 9001:2000.

Il Comune di San Fior si prefigge di investire sulla qualità dei servizi forniti per poter esaudire le potenziali richieste dell’utenza.

Per questo motivo la garanzia della certificazione di qualità e la “Carta dei Servizi” sono un punto di partenza per raggiungere la soddisfazione dell’utente. Il presente documento in particolare costituisce formale impegno verso i cittadini e utenti del Comune di San Fior.

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

Nel fornire i propri servizi il Comune di San Fior adotta i principi fondamentali di:

**EGUAGLIANZA.** A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi a prescindere dall’età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche.

**IMPARZIALITA’.** A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo, equo e rispettoso.

**CONTINUITA’.** A tutti i cittadini è assicurata la continuità quantitativa e qualitativa delle prestazioni.

**PARTECIPAZIONE.** Il cittadino ha diritto di collaborare all’erogazione delle prestazioni con eventuali suggerimenti e osservazioni.

I destinatari dei servizi possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- All’erogazione del servizio, confrontandosi con il responsabile del procedimento o con l’istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione dello stesso.
- Al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
  - Presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro
  - Fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all’istruttore incaricato
- All’istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:
  - Di accesso agli atti ai sensi della normativa vigente.
  - Di presentazione di memorie e documenti così come previsto dalla normativa vigente.

Nell’esercizio di tali diritti l’utente riceve l’assistenza del responsabile del procedimento o dell’istruttore incaricato.

**CONTROLLO.** Il Comune di San Fior per essere informato sulle opinioni degli utenti in merito alla qualità dei servizi offerti potrà effettuare periodiche rilevazioni tramite indagini a campione

### **INFORMAZIONI SUL SERVIZIO OFFERTO**

#### Principi fondamentali

Il servizio di trasporto scolastico è finalizzato a favorire l’adempimento dell’obbligo scolastico e facilitare l’accesso e la frequenza dei cittadini al sistema scolastico e formativo, indipendentemente dalle condizioni economiche, familiari, sociali e psicofisiche.

Il servizio è attivato per i bambini frequentanti le scuole primarie e secondarie di primo grado attive nel territorio del Comune di San Fior.

Vengono definiti “utenti” del servizio di trasporto scolastico i bambini frequentanti le scuole suddette senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socio –

economiche la cui richiesta sia stata accolta. Vengono definiti “destinatari” del servizio i genitori o chi, a qualsiasi titolo, abbia l’affidamento dei bambini utenti del servizio.

### Organizzazione

Il servizio è svolto con affidamento a soggetti esterni, i quali impiegano propri mezzi tecnici ed autoveicoli, nonché proprio personale. Al Comune di San Fior rimane in capo la titolarità e la programmazione del servizio, il controllo, la vigilanza e la fissazione delle tariffe.

Il servizio consiste, in via principale, nel trasporto dell’alunno dal luogo di raccolta alla scuola frequentata e viceversa per tutti i giorni di scuola previsti dal calendario scolastico e secondo gli orari comunicati dai competenti organi scolastici.

Il servizio si svolge con la raccolta dei bambini presso le loro residenze (se possibile) o nelle vicinanze delle stesse o presso il luogo indicato dai genitori (se possibile).

### Standard di qualità del servizio

I conducenti dei mezzi controllano che tutti gli alunni compiano il percorso seduti e che gli zaini o comunque il materiale personale degli alunni sia collocato in modo da non creare pericolo durante il trasporto e da non ingombrare i passaggi durante le operazioni di salita e di discesa;

All’atto della discesa del minore di 14 anni presso la propria abitazione o presso il punto di fermata, qualora i genitori non abbiano rilasciato l’autorizzazione ad usufruire in modo autonomo del servizio di trasporto scolastico ai sensi dell’art. 19 bis L. n. 172/2017, il conducente si accerta della presenza di un familiare o di una persona delegata; in caso di sua assenza, il minore, al termine del consueto percorso, sarà trasportato presso il luogo/struttura indicato dal Comune, dove un genitore o persona autorizzata dal medesimo andrà a riprenderlo;

Sui veicoli non sono ammesse a viaggiare persone estranee se non preventivamente autorizzate dal Comune.

I conducenti degli automezzi sono in possesso dei requisiti e dei titoli tecnico-professionali idonei ad effettuare il servizio in questione.

I bambini trasportati sono assicurati, a cura della ditta affidataria del servizio, per i danni che ad essi possono derivare nell’esecuzione del trasporto.

E’ assicurata la continuità del servizio, salvo casi di forza maggiore. Nel caso in cui uno o più automezzi non potessero venire utilizzati, è assicurata l’immediata informazione e la tempestiva sostituzione degli stessi con altri veicoli autorizzati aventi analoghe caratteristiche. E’ garantito comunque un numero di posti omologati pari o superiore a quello del veicolo da sostituire. Ogni conducente di automezzo è dotato di telefono cellulare o altro dispositivo adeguato al fine di garantire la tempestiva comunicazione di eventuali accadimenti lungo il percorso, senza l’abbandono del mezzo e dei minori trasportati.

### Modalità di accesso e fruizione

Entro il 31 luglio di ogni anno i destinatari del servizio sono invitati a segnalare l’intenzione di accedere al medesimo per il successivo anno scolastico. L’iscrizione avviene mediante l’utilizzo di apposita piattaforma attiva nel sito istituzionale del Comune ([www.comune.san-fior.tv.it](http://www.comune.san-fior.tv.it)) o tramite mail (all’indirizzo [cultura@comune.san-fior.tv.it](mailto:cultura@comune.san-fior.tv.it)).

L’accoglimento delle domande presentate è subordinato al rispetto delle seguenti condizioni, poste a tutela dei bambini:

- La residenza deve trovarsi entro il territorio comunale di San Fior, con l’eccezione più avanti specificata;
- I bambini residenti fuori del territorio comunale saranno ammessi al servizio solo se residenti a ridosso del territorio stesso e, in tal caso, il servizio di trasporto verrà svolto per punti di raccolta all’interno del territorio comunale;
- L’utente deve essere in regola con il pagamento delle quote dovute per gli anni precedenti;

Spetta all’Amministrazione Comunale di San Fior definire annualmente, attraverso procedure trasparenti, i criteri di accesso al servizio.

Spetta alla medesima Amministrazione definire, attraverso procedure trasparenti, le modalità di partecipazione dei destinatari al costo del servizio in rapporto alla capacità economica del nucleo familiare ed alla tipologia del servizio scelto. A tale scopo la Giunta Comunale approva annualmente le tariffe ed i relativi criteri di applicazione.

Sono consentite iscrizioni e recesso dal servizio (mediante disdetta scritta) in corso d'anno, previa valutazione tecnica dell'Ufficio Scuola: in tal caso la tariffa è calcolata rapportando l'importo complessivamente dovuto alle mensilità di effettivo utilizzo.

Il pagamento della tariffa avviene mediante addebito in unica soluzione entro il 31 dicembre dell'anno scolastico corrente mediante addebito diretto nel conto corrente da voi comunicato secondo le disposizioni SEPA DIRECT DEBIT CORE, comunicato mediante la presentazione di idonea autorizzazione di addebito diretto.

### Norme di comportamento

Il personale in servizio sui mezzi di trasporto dovrà osservare con l'utenza un comportamento di civile rispetto della persona ed un contegno, sempre e comunque, decoroso e adeguato alla particolare età degli utenti. Nell'esecuzione del servizio dovrà attenersi al programma di esercizio stabilito dal Comune, invitando le famiglie degli utenti a rivolgere direttamente allo stesso le eventuali richieste o reclami. Dovranno essere evitati, in particolare, discussioni, diverbi e quant'altro possa generare conflitti fra l'utenza e l'Amministrazione Comunale.

Gli alunni che utilizzano il servizio dovranno stazionare in attesa dello scuolabus al di fuori della carreggiata e sul lato destro, attendere, prima di salire, che il mezzo sia completamente fermo e si siano aperte le portiere, prendere immediatamente posto nel sedile, evitando di stare in piedi cosicché l'autista possa riprendere il tragitto. Solo ad automezzo fermo gli alunni sono autorizzati ad alzarsi per recarsi ordinatamente all'uscita, avendo cura di non abbandonare gli effetti personali della cui custodia il conducente non è responsabile.

Durante il servizio gli utenti dovranno tenere un comportamento educato e corretto. In particolare:

- dovranno attenersi scrupolosamente alle raccomandazioni dei conducenti in merito alle cautele da osservare per la sicurezza del viaggio;
- rimanere seduti, non disturbare gli altri utenti e l'eventuale accompagnatore e/o l'autista;
- non portare sullo scuolabus oggetti pericolosi;
- evitare qualsiasi danneggiamento alle cose di altri ed all'automezzo che li trasporta;
- astenersi da schiamazzi, spinte, litigi;
- non gettare oggetti dai finestrini;

Autisti ed eventuali accompagnatori sono tenuti a segnalare all'Ufficio Scuola del Comune eventuali episodi di disordine registrati durante il servizio.

In caso di comportamento scorretto, dopo infruttuosi richiami verbali, il Responsabile dell'Ufficio Scuola segnalerà quanto accaduto ai genitori dell'alunno.

Dopo due segnalazioni scritte, perdurando il comportamento scorretto, ferma la responsabilità civile a carico dei genitori ai sensi di quanto previsto dall'art. 2048 del codice civile, l'utente potrà essere temporaneamente sospeso dal servizio, in tal caso non si effettuerà alcun rimborso della tariffa pagata.

In ogni caso i genitori o i tutori degli utenti saranno responsabili per i danni cagionati dagli stessi a terzi o agli automezzi o a cose durante l'utilizzo del servizio e saranno chiamati al risarcimento del danno.

### Procedure di reclamo

Il reclamo ha lo scopo di offrire ai destinatari del servizio uno strumento agile ed immediato per segnalare al Comune comportamenti non in linea con i principi e le finalità della presente Carta dei servizi. Ogni destinatario può presentare al Comune per il tramite del responsabile dell'Ufficio Scuola, reclami relativamente all'erogazione del servizio. Essi dovranno essere presentati in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritti dal presentatore. L'eventuale presentazione informale (diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione. I reclami anonimi e non dettagliatamente motivati non saranno presi in considerazione. In caso di presentazione formale il Comune provvederà a fornire risposta all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

Tutti gli standard di erogazione dei servizi sono da considerarsi validi in condizioni "normali" con esclusione quindi di situazioni "straordinarie" quali ad esempio eventuali eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti delle Autorità Pubbliche.

Il presente documento può essere soggetto a variazioni in relazione alle disposizioni di legge e direttive emanate da parte delle autorità competenti in materia.

Qualsiasi violazione ai principi contenuti nel presente documento può essere segnalata al Comune di San Fior Piazza G. Marconi n. 2 - 31020 San Fior Tel. 0438/2665 fax 0438/266590 mail [cultura@comune.san-fior.tv.it](mailto:cultura@comune.san-fior.tv.it).

T:\UO\_AssistenzaCulturaSport\Assistenza\Responsabile\SCUOLE\CARTA SERVIZIMATERIALE VARIO\CARTASERVIZItrasportoscolasticoDefinitivo San Fior 2020.doc