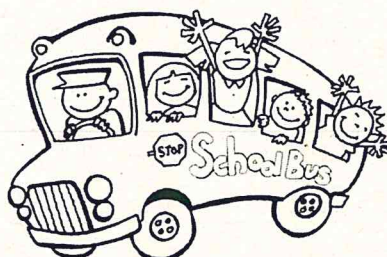




Ufficio Gestione Servizi Educativi e Scolastici



CARTA DEI SERVIZI DEL TRASPORTO SCOLASTICO

INDICE

1) COS' È LA CARTA DEI SERVIZI	pag. 1
2) PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA	pag. 1
3) A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO.....	pag. 2
4) COME E' ORGANIZZATO IL SERVIZIO	pag. 2
5) COME SI SVOLGE IL SERVIZIO	pag. 3
6) COME SI ACCEDE AL SERVIZIO	pag. 4
7) COSTI E AGEVOLAZIONI	pag. 5
8) GLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO – TABELLE	pag. 6
9) SUGGERIMENTI E RECLAMI	pag. 7
10) VALUTAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA	pag. 7
11) COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIÙ UFFICI...	pag. 7

1 CHE COS'È LA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta dei Servizi rappresenta un patto tra un ente pubblico ed i suoi cittadini attraverso la quale sono dichiarate le finalità, le caratteristiche, le modalità organizzative e di erogazione del servizio offerto. Essa rappresenta pertanto uno strumento di verifica del rispetto degli impegni assunti e soprattutto un'opportunità per i cittadini per contribuire ad evolvere un servizio in un'ottica di miglioramento continuo.

La presente Carta del Comune di Arezzo ha per oggetto il Servizio Trasporto Scolastico nell'ambito delle competenze dell'Amministrazione Comunale stabilite dalla L.R. 26 luglio 2002, n. 32, dal DPGR 47/R/2003 Regolamento attuazione della LR 32/2002 e ss.mm.ii e nel rispetto delle disposizioni recate dal D.M. 31 gennaio 1997.

2 PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

- **Uguaglianza e Imparzialità** nell'erogazione del servizio.

I comportamenti del personale assegnato al servizio sono ispirati nei confronti degli utenti a criteri di imparzialità, rispetto dell'identità della persona e del suo diritto alla riservatezza, adoperando cortesia e gentilezza nelle comunicazioni e chiarezza dei contenuti.

- **Continuità.** Il Comune si impegna a perseguire la massima continuità nell'erogazione del servizio, secondo l'organizzazione approvata in base alle domande presentate durante l'apertura del bando e ai calendari scolastici.

- **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, partecipando alla Commissione che effettua le verifiche tecniche necessarie sulla sussistenza dei requisiti che le domande devono possedere (Regolamento comunale del Servizio di Trasporto), le risorse strumentali a disposizione (scuolabus), le modalità di erogazione del Servizio atteso e la programmazione dell'attività didattica comunicate dalle scuole;

- 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;

- alle scelte dirette al miglioramento continuo del servizio, partecipando alle customer satisfaction, che vengono somministrate alle famiglie;

- all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia così come disciplinato dalla legge 241/90 e s.m.i. e dal corrispondente regolamento comunale) e di presentazione di memorie e documenti.

Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceverà l'assistenza del personale comunale incaricato.

3. A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO

E' diretto alle comunità scolastiche al fine di agevolare la frequenza della scuola materna, elementare e media statale e della scuola dell'infanzia di Sitorni quando sussistano i seguenti requisiti:

- residenza nel Comune di Arezzo e fuori dal centro urbano;
- distanza dall'abitazione alla sede della scuola, superiore a 1 Km;
- frequenza della scuola più vicina al proprio domicilio;
- nei servizi comunali, nidi e scuole dell'infanzia, ubicati in città, il servizio di trasporto viene erogato esclusivamente per i bambini in condizioni di necessità, documentata dal servizio sociale, e compatibilmente con le risorse a disposizione;
- per gli alunni diversamente abili, il servizio è erogato solo nel caso in cui lo stesso possa essere effettuato con i normali mezzi a disposizione dell'Amministrazione senza ulteriore supporto di personale rispetto a quello previsto.

4. COME E' ORGANIZZATO IL SERVIZIO

Il servizio di trasporto scolastico è gestito in parte attraverso personale comunale e in parte in affidamento ad aziende specializzate nel settore del trasporto di persone. In quest'ultimo caso la titolarità del servizio rimane al Comune, unitamente alla programmazione ed al controllo delle prestazioni rese dall'aggiudicatario, alla raccolta delle domande ed alla determinazione ed incasso delle tariffe.

L'affidamento esterno prevede espressamente l'obbligo di espletare il servizio in conformità alla legislazione vigente in materia di trasporti e circolazione stradale e, in questo caso specifico, di trasporto scolastico, avvalendosi di mezzi e personale in possesso dei requisiti e delle abilitazioni richieste.

Su tutti gli scuolabus è presente un accompagnatore, con il compito di assistere, di vigilare gli alunni durante il percorso e nelle fasi di salita e discesa.

All'accompagnatore ed all'autista dello scuolabus è richiesto di favorire a bordo dell'automezzo un clima accogliente e di operare per il mantenimento delle condizioni indispensabili alla sicurezza durante il trasporto.

Il compito di accompagnare ed accogliere i minori allo scuolabus spetta alla famiglia ed alla scuola.

Per agevolare le operazioni di salita sullo scuolabus, di sistemazione dei bambini a bordo e di discesa, si richiede alle famiglie di trovarsi ai punti di raccolta con almeno 5 minuti di anticipo sull'orario previsto e comunicato dall'ufficio competente.

All'atto dell'iscrizione, il genitore/tutore può indicare un nominativo di uno o più adulti delegati all'accoglienza del minore alla discesa dallo scuolabus ed ogni eventuale modifica della/e persona/e delegata/e deve essere comunicata esclusivamente per iscritto da parte del genitore/tutore.

Qualora alla fermata non sia presente né il genitore/tutore né alcun adulto autorizzato o delegato all'accoglienza del bambino, quest'ultimo sarà trattenuto a bordo dallo scuolabus e la famiglia verrà contattata telefonicamente per prendere gli accordi più opportuni. In caso di irreperibilità ai recapiti telefonici, il minore sarà accompagnato al punto di raccolta fissato dall'Amministrazione.

5. COME SI SVOLGE IL SERVIZIO

Per stabilire le modalità di svolgimento del servizio, ogni anno si tiene conto:

- delle iscrizioni ricevute a seguito della pubblicizzazione del bando del servizio di trasporto scolastico;
- del calendario scolastico approvato annualmente dalla Regione Toscana;
- dell'articolazione settimanale del tempo scuola di ciascun plesso (orari di entrata/uscita), fatta salva la possibilità di concordare con le Istituzioni Scolastiche la flessibilità negli orari di arrivo/partenza dalle scuole necessaria a garantire la miglior gestione del servizio e la più ampia fruibilità da parte degli alunni;
- dei mezzi impiegati e del personale addetto.

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

Per la sicurezza del servizio, sono fissati alcuni principi:

- lo scuolabus non potrà percorrere strade private o che non consentano il transito in sicurezza e/o manovre;
- non potranno essere previste fermate in luoghi pericolosi per la circolazione stradale o per la salita/discesa degli alunni;
- non potranno essere previste, 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 dal Direttore dell'Ufficio di riferimento, previa richiesta della famiglia adeguatamente motivata e calendarizzata, esclusivamente se questi non comportino disagio per gli altri alunni o modifiche al percorso.

Il Comune 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 scioperi del personale, secondo la disciplina del settore, ad eventi straordinari o derivanti da responsabilità di terzi, nonché in caso di variazioni degli orari scolastici, comunicati all'Ufficio competente con un preavviso insufficiente per consentire la modifica dell'organizzazione del servizio. Tali interruzioni saranno comunicate tempestivamente alle famiglie tramite le scuole frequentate o mediante comunicazione diretta, anche telefonica, da parte dell'Ufficio di riferimento e non potranno dare luogo a rimborsi o riduzioni della tariffa annua prevista.

6.COME SI ACCEDE AL SERVIZIO

Il trasporto scolastico è un servizio a domanda individuale da presentare ogni anno scolastico a seguito di pubblicazione di un Bando(generalmente entro il mese di maggio).

Le famiglie degli alunni, le quali risiedono nelle località servite dal trasporto scolastico e che intendono usufruire del servizio, devono presentare domanda di iscrizione, utilizzando gli appositi moduli, entro il periodo stabilito dal Bando secondo una delle seguenti modalità:

1. presentando il modulo allo Sportello Unico, in piazza Amintore Fanfani,1;
2. compilando il modulo in modalità online, utilizzando il collegamento disponibile nel sito del Comune di Arezzo www.comune.arezzo.it. - “Domande scuola online”;
3. a mezzo posta indirizzata allo Sportello Unico in Piazza Amintore Fanfani n. 1,52100 Arezzo.

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

La sottoscrizione della domanda di iscrizione al servizio implica accettazione dei criteri organizzativo/gestionali del servizio stabiliti dall’Amministrazione Comunale.

Tutta la modulistica inerente il servizio è scaricabile dal Sito del Comune di Arezzo www.comune.arezzo.it.

7.COSTI E AGEVOLAZIONI

La tariffa del Servizio Trasporto Scolastico viene fissata dalla Giunta Comunale nell'ambito delle determinazioni delle tariffe dei servizi a domanda individuale ed è aggiornata ogni anno alle variazioni dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo.

Essa viene comunicata agli utenti con nota informativa pubblicata sul sito web del Comune.

Per usufruire del servizio è prevista una quota di iscrizione e una retta il cui calcolo dell'importo complessivo del servizio è annuale e si suddivide in due rate con scadenza indicativamente nei mesi di dicembre e marzo.

La tariffa annua copre l'intero arco di erogazione del servizio, incluse le prestazioni eventualmente fornite in base agli orari provvisori.

AGEVOLAZIONI

La tariffa è unica, ma sono previste agevolazioni per le seguenti tipologie:

1.ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente).

Come previsto dall'art.10, comma 1, del D.P.C.M. 159/20136, la dichiarazione sostitutiva unica ha validità dal momento della presentazione al 15 gennaio dell'anno successivo. Ai fini del mantenimento delle agevolazioni le nuove dichiarazioni sostitutive uniche devono essere presentate entro e non oltre l'ultimo giorno del mese di febbraio di ogni anno. La mancata presentazione di nuova dichiarazione sostitutiva unica comporta la decadenza di qualsiasi agevolazione.

2. Per le famiglie, i cui figli usufruiscano sia di servizi comunali per l'infanzia sia di servizi comunali in scuole statali (servizio mensa scuola materna - servizio trasporto), si applica una riduzione del 25% sulla retta più alta tra quelle che la famiglia è tenuta a corrispondere.

3. Per le famiglie con più figli che utilizzano tutti il servizio di trasporto scolastico in scuole statali, si applica la seguente disciplina:

- al più piccolo si applicherà la retta intera;
- a quello di età immediatamente successiva si applicherà una riduzione del 20% sulla retta;
- a quello di età ancora successiva si applicherà una riduzione del 50%; Al più grande si applicherà l'esenzione totale.

Le famiglie prese in carico dai servizi sociali possono essere esonerate dal pagamento della retta anche se con ISEE superiore alla soglia di esenzione, nei casi particolari disciplinati dal Regolamento di Assistenza Sociale.

RINUNCIA

La rinuncia al servizio, effettuata per iscritto entro il 31 agosto di ogni anno, esonera dal pagamento della tassa di iscrizione.

Se la rinuncia al servizio avviene successivamente a tale data il pagamento della tassa di iscrizione è dovuto ugualmente.

La rinuncia nel corso dell'anno comporta la cessazione dal pagamento della retta dal mese successivo a quello della richiesta.

Ogni rinuncia deve essere presentata su apposito modulo presso lo Sportello Unico del Comune di Arezzo, piazza A.Fanfani,1. Orario invernale: lunedì e mercoledì 8,30-13,30;martedì e giovedì 8,30-17,30;venerdì e sabato 8,30 - 13,00. Orario estivo: da lunedì a venerdì 8,00 - 14,00;sabato 8,30 - 13,00. Recapiti telefonici: tel. 0575 - 377777.

Tutta la modulistica inerente il servizio è scaricabile dal Sito del Comune di Arezzo www.comune.arezzo.it

8 GLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO - TABELLE

In questa tabella riportiamo per ciascun fattore di qualità gli indicatori di riferimento e gli standard offerti dal servizio di Trasporto Scolastico.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ PERSEGUITO
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO	Accessibilità fisica agli sportelli e/o compilazione on line della domanda .	100%
PUNTUALITÀ	Osservanza orari arrivo/partenza alle scuole.	I bambini devono giungere a scuola non prima di 30 minuti e non oltre 10 minuti rispetto all'orario di inizio delle lezioni.. La partenza dalla scuola non deve avvenire oltre i 30 minuti successivi al termine delle lezioni. I tempi di permanenza a bordo dello scuolabus non devono tendenzialmente superare i 50 minuti, ad eccezione degli alunni residenti in località considerevolmente distanti dalla scuola.
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	Continuità delle corse effettuate.	Rapporto del 100% di: corse effettive/n.corse programmate
INFORMAZIONE	L'Ufficio di riferimento adotta gli strumenti più utili ad assicurare l'informazione degli utenti circa le modalità di prestazione del servizio predisponendo ed aggiornando la modulistica ed i canali d'informazione che consentano ai destinatari di individuare velocemente e con chiarezza i dati necessari alla fruizione del servizio. Lo Sportello Unico fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria richiesta di iscrizione, variazione o rinuncia al Servizio.	100 %
SICUREZZA	A tutela della sicurezza dei minori, in ogni automezzo, oltre a quelli destinati al trasporto ai bambini della scuola dell'infanzia(D.M. 31 gennaio 1997 "Nuove disposizioni in materia di trasporto scolastico"), è prevista la presenza di un accompagnatore.	100%
TUTELA	Delega. Possibilità di indicare nel modulo della domanda uno o più adulti delegati all'accoglienza del minore alla discesa dallo scuolabus. Punto raccolta. In assenza del genitore/tutore o dell'adulto delegato alla fermata e all'impossibilità di contattare la famiglia telefonicamente, il minore è accompagnato al punto di raccolta fissato dall'Amministrazione.	100%

9. SUGGERIMENTI E RECLAMI

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, l'Ufficio di riferimento utilizza i seguenti strumenti:

a) **Indagini sulla soddisfazione dei destinatari** - customer satisfaction.

Ogni anno viene somministrato alle famiglie, al termine dell'anno scolastico e garantendo l'anonimato, un questionario finalizzato a rilevare la qualità del servizio percepita dagli utenti. L'esito del questionario verrà elaborato al fine della predisposizione di eventuali azioni di miglioramento.

b) **Sistema reclami/Segnalazioni.** Gli utenti possono segnalare all'Amministrazione eventuali disfunzioni del servizio o far presente un bisogno e/o un disagio. Il reclamo/segnalazione può essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) o anche telefonicamente, purché non in forma anonima o con indicazioni generiche, che non individuino il disservizio occorso o la buona prassi adottata.

L'ufficio di riferimento è: Ufficio Gestione Servizi Educativi e Scolastici, piazza San Domenico 4 - 52100 Arezzo Tel. 0575 377281/272. E mail d.ballerini@comune.arezzo.it.

10. VALUTAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA.

La valutazione sulla Carta del Servizio verrà effettuata in base:

a) ai risultati del monitoraggio - customer satisfaction- sull'attività svolta, relativamente agli indicatori di qualità prescelti ed ai relativi scostamenti dagli standard prestabiliti;

b) ai reclami/segnalazioni ricevute;

d) alle eventuali anomalie riscontrate. In seguito agli esiti della valutazione, l'Ufficio competente del Comune di Arezzo, in accordo con l'autoparco, redigerà il proprio rapporto annuale ed aggiornerà o confermerà gli standard e gli indicatori di qualità della Carta del Servizio per l'anno successivo.

11. COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIÙ UFFICI.

Nell'erogazione del trasporto scolastico, il Comune mette al primo posto la sicurezza, la puntualità e l'attenzione alle esigenze delle collettività scolastiche, in coerenza con i principi di efficienza ed efficacia dei servizi. Nelle attività che presuppongono l'intervento di più soggetti, appartenenti sia a settori diversi del Comune che alle Istituzioni Scolastiche, l'Ufficio competente promuove incontri periodici allo scopo di coordinare le opzioni dei diversi soggetti interessati ed individuare le azioni idonee a perseguire questo scopo.