



COMUNE DELLA SPEZIA
SERVIZI EDUCATIVI



LA CARTA DEL SERVIZIO

Trasporto Scolastico

2012

Che cos'è e a cosa serve una Carta di Servizio

La Carta di Servizio è il patto 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.

Le Carte dei Servizi del Comune della Spezia sono utili ai cittadini per conoscere, scegliere, partecipare e verificare quanto fornitogli dalla propria Amministrazione e servono al Comune come strumento di programmazione e verifica delle proprie scelte organizzative, contribuendo all'evoluzione dei servizi in un'ottica di miglioramento continuo.

L'obiettivo della Carta è che diventi normale per il cittadino nel suo rapporto con il Comune conoscere sia i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto, sia i limiti delle sue aspettative (quello a cui, cioè, non ha diritto).

Essa pertanto fornisce le informazioni fondamentali circa l'organizzazione e le caratteristiche di un servizio e gli impegni assunti su aspetti specifici del suo svolgimento.

La presente Carta ha per 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 e dell'art. 5 della legge regionale n. 15/2006.

Finalità e destinatari del servizio trasporto scolastico

Il servizio di trasporto scolastico è istituito dal Comune della Spezia, nei limiti delle risorse finanziarie disponibili, per concorrere all'attuazione del diritto allo studio, indipendentemente dalle condizioni economiche, familiari e sociali e psicofisiche degli alunni interessati.

E' diretto alle comunità scolastiche al fine di agevolare la frequenza delle scuole pubbliche dell'infanzia e primaria del territorio comunale quando sussistano condizioni oggettive di difficoltà nel raggiungimento della scuola di riferimento; quindi è un servizio collettivo per:

- le località del territorio comunale non collegate o scarsamente collegate dai mezzi pubblici alle sedi scolastiche di riferimento,
- le località del territorio comunale la cui scuola dell'infanzia o primaria sia stata soppressa, verso le località del territorio comunale la cui scuola dell'infanzia o primaria sia divenuta sede accorpata dei plessi soppressi.

Solo in caso di disponibilità di posti sugli scuolabus e senza aggravio di costi per l'Amministrazione i Servizi Educativi possono accogliere la domanda di iscrizione al servizio di alunni che non risiedano nelle località sopra descritte.

Per gli alunni portatori di handicap non in grado di servirsi dei mezzi pubblici il Comune della Spezia eroga un servizio dedicato, realizzato con mezzi idonei al trasporto di persone con ridotta capacità di deambulazione.

Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

- **Uguaglianza e l'imparzialità** nell'erogazione del servizio, semplificazione, cortesia e gentilezza, rispetto delle identità culturali, etniche e religiose dei fruitori e della riservatezza:
gli addetti al servizio ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, imparzialità, rispetto dell'identità della persona e del suo diritto alla riservatezza, adoperando cortesia e gentilezza nelle comunicazioni, ispirate alla semplificazione ed alla chiarezza dei contenuti.
- **Continuità delle prestazioni:**
Il Comune si impegna a perseguire la massima continuità di erogazione del servizio, secondo il Piano di Servizio approvato annualmente in base ai calendari scolastici, nei limiti previsti dalla presente Carta.
- **Adozione delle soluzioni strutturali, organizzative e procedurali più idonee all'efficacia e all'efficienza delle prestazioni erogate:**
il trasporto scolastico è rivolto ad una comunità scolastica; non è un servizio individualizzato e pertanto non si propone di risolvere le esigenze delle singole famiglie; l'Amministrazione Comunale si impegna ad organizzarlo contemperando le necessità di ciascun utente, la più ampia utilità collettiva, la limitazione dei tempi di

percorrenza dei mezzi, la funzionalità complessiva, le esigenze di sicurezza dei trasportati e le risorse umane e finanziarie disponibili.

- **Ascolto, partecipazione dei cittadini, accesso alle informazioni e trasparenza della gestione:** I destinatari del Servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:
 - o all'erogazione del Servizio, confrontandosi con il personale comunale incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del Servizio atteso e con le scuole, dalle quali dipende la programmazione dell'attività didattica;
 - o 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;
 - o alle scelte dirette al miglioramento continuo del servizio, partecipando alle customer satisfaction che verranno somministrate periodicamente alle famiglie;
 - o 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.

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

Come si svolge:

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

I punti di raccolta degli alunni vengono definiti con la famiglia all'atto dell'iscrizione in base alle fermate già autorizzate per il trasporto pubblico locale, 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 autorizzate alla sosta dei mezzi di trasporto pubblici, i punti di raccolta verranno definiti in base alle necessità delle famiglie ed in accordo con l'Ufficio Traffico e Mobilità e l'azienda appaltatrice del servizio, che provvederà altresì alle debite autorizzazioni per l'istituzione in sicurezza della fermata. Sarà pertanto necessario attendere, prima che il servizio possa essere espletato, che si termini l'iter amministrativo necessario all'istituzione della fermata scuolabus, necessario a garantire la sicurezza dei trasportati e della circolazione stradale.

Per il trasporto dedicato agli studenti diversamente abili i punti di raccolta sono fissati nelle zone adibite alla sosta di veicoli più vicine all'abitazione familiare.

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 dal Dirigente dei Servizi Educativi, previa richiesta della famiglia adeguatamente motivata e calendarizzata, esclusivamente se non comportino disagio per gli altri alunni o modifiche del percorso della tratta.

Come viene definito il Piano del Servizio

Per stabilire le modalità di svolgimento del servizio, ogni anno viene approvato in accordo con le aziende appaltatrici del servizio, un documento denominato "Piano del Trasporto Scolastico" che definisce mezzi impiegati, personale addetto, itinerari, fermate, orari, utenti ed ogni altra informazione utile al miglior funzionamento del servizio.

Per redigere tale documento si tiene conto:

- del calendario scolastico approvato annualmente dalla Regione Liguria;

- del calendario delle attività didattiche deliberato per ciascuna scuola dalle singole Autonomie Scolastiche;
- 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;
- delle iscrizioni ricevute e dei punti di raccolta convenuti.

Per definire i percorsi si contemperano i seguenti criteri di priorità:

- i gruppi di utenti più numerosi;
- la precedenza per gli alunni frequentanti la scuola primaria;
- gli alunni residenti nelle località più distanti dai plessi scolastici di riferimento.

Per preservare il principio di economicità nell'organizzazione dei servizi pubblici, il trasporto scolastico non può essere erogato quando una tratta non raggiunga il numero minimo di 10 alunni iscritti. Tale principio non si applica al trasporto scolastico dedicato agli alunni diversamente abili espressamente disciplinato dalla Legge 104/92.

Il calendario del servizio

Il servizio trasporto scolastico è garantito dal Comune a partire dalla decorrenza degli orari scolastici definitivi di ciascuna scuola servita e per tutta la loro vigenza.

Per i periodi di vigenza degli orari provvisori (in genere validi nelle prime due settimane di scuola e talora nella parte terminale dell'anno scolastico) il Comune assume **i seguenti impegni**:

il servizio trasporto scolastico sarà erogato a condizione che:

- gli orari provvisori siano stati comunicati dalle scuole all'Ufficio Trasporto Scolastico almeno 7 giorni lavorativi prima dell'inizio della loro vigenza, al fine di consentire l'adozione del Piano di Servizio;
- sia possibile il contemperamento degli orari provvisori alle necessità complessive delle comunità scolastiche cui il servizio è destinato (poiché ciascuna linea del servizio serve più comunità scolastiche)
- le risorse necessarie all'erogazione del servizio negli orari provvisori adottati dalle scuole non eccedano il personale e dei mezzi disponibili per la gestione del servizio sulla base degli orari definitivi.

L'impossibilità di erogare il servizio in base agli orari provvisori adottati dalle scuole non dà diritto a rimborso o riduzione della tariffa annua prevista.

In corso d'anno scolastico è possibile (per particolari necessità delle scuole) che siano variati anche per singole giornate gli orari di entrata e/o di uscita degli alunni: in questi casi il Comune assume **i seguenti impegni**:

il servizio trasporto scolastico sarà erogato nell'orario modificato a condizione che:

- la richiesta di modifica dell'orario venga trasmessa da parte delle Direzioni Scolastiche al Comune con un anticipo non inferiore a 7 giorni lavorativi
- che la modifica dell'orario coinvolga tutti gli utenti della tratta interessata
- che l'orario della tratta possa essere modificato senza interferire con le necessità organizzative complessive del servizio; non verranno in alcun caso effettuati doppi trasporti.

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

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 cause fortuite, 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 Trasporto Scolastico con un preavviso insufficiente a

consentire la modifica del Piano di Servizio; tali interruzioni saranno comunicate tempestivamente alle famiglie tramite le scuole frequentate o mediante comunicazione diretta, anche telefonica, da parte dell'Ufficio Trasporto Scolastico e non potranno dare luogo a rimborsi o riduzioni della tariffa annua prevista.

L'iscrizione al servizio

Le famiglie degli alunni che risiedono nelle località servite dal trasporto scolastico e che intendono usufruire del servizio devono presentare domanda di iscrizione utilizzando gli appositi moduli, entro gli stessi termini fissati per le iscrizioni alle scuole statali (generalmente, entro il mese di febbraio).

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

L'iscrizione al servizio è valida per l'intero ciclo frequentato dall'alunno (scuola dell'infanzia o primaria); è esclusa l'iscrizione d'ufficio all'anno successivo in caso di:

- Rinuncia o mancato utilizzo del servizio nell'anno precedente
- Morosità pregressa
- Passaggio all'ordine successivo di scuola

Entro il mese di giugno tutte le famiglie riceveranno a domicilio una comunicazione afferente l'avvenuta iscrizione al servizio per l'anno successivo, corredata dalle informazioni circa le modalità di pagamento della relativa tariffa e del modulo per effettuare l'eventuale rinuncia.

Qualora il numero delle domande di iscrizione presentate superi la capienza degli scuolabus disponibili in base alle risorse dedicate alla realizzazione del servizio, si attribuisce alle domande la priorità in base all'ordine cronologico di presentazione all'Ufficio Trasporto Scolastico.

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

A ciascun alunno iscritto al servizio viene rilasciato un tesserino scuolabus, di validità corrispondente alla modalità di pagamento della tariffa scelta dalla famiglia (sei mesi o un anno). Il rilascio del tesserino oltre alla regolarità dell'iscrizione attesta l'avvenuta acquisizione da parte dell'ufficio trasporto scolastico di tutti i dati necessari al servizio per garantire la sicurezza dei minori: pertanto l'alunno privo di tesserino non può essere autorizzato all'utilizzo dello scuolabus del trasporto scolastico. Per agevolare gli utenti, il tesserino è inviato per posta al domicilio familiare dichiarato qualora sia stato contabilizzato dal Comune entro il 31 luglio di ciascun anno il pagamento della tariffa.

Sul tesserino è riportato il numero telefonico -0187/522571- del Centro Operativo dell'azienda appaltatrice, in grado di collegarsi in tempo reale con tutti gli scuolabus, che può essere contattato per ottenere ogni informazione sui tragitti (ad esempio in caso di ritardi).

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

Per il trasporto scolastico dedicato agli alunni diversamente abili l'iscrizione agli anni successivi deve essere confermata ogni anno entro il 31 luglio; il servizio è gratuito e non necessita di tesserino.

Tariffe del Servizio

La tariffa del servizio Trasporto Scolastico è annua; 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, unitamente alle modalità di pagamento, a cura dell'Ufficio Trasporto Scolastico ed è pubblicata sul sito web del Comune.

Il pagamento della tariffa è anticipato rispetto all'avvio del servizio e può avvenire in unica soluzione (con scadenza entro il 31 agosto) o in due rate (la prima entro il 31 agosto e la seconda entro il 31 gennaio). L'opzione per il pagamento in unica rata anticipata dà diritto ad uno sconto determinato annualmente dalla Giunta Comunale.

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

La tariffa è unica; sono previste agevolazioni per chi scelga il pagamento in unica soluzione o per le famiglie con più minori iscritti al servizio (30% per il secondo figlio e 50% dal terzo in poi). I Servizi Sociali del Comune sono competenti ad individuare i nuclei familiari ai quali, per particolari condizioni, è concessa l'esenzione totale o parziale dal pagamento della tariffa del servizio.

La tariffa è commisurata, qualora il servizio per ragioni organizzative non copra l'intera frequenza scolastica settimanale, all'offerta effettiva di prestazioni garantita al cittadino.

E' prevista la possibilità per le famiglie di richiedere l'iscrizione al solo tragitto di andata o di ritorno a condizione che complessivamente la tratta prescelta raggiunga in entrambi gli itinerari il numero minimo di iscritti richiesto per l'attivazione: la tariffa annua in questo caso è ridotta del 50%.

L'uso parziale del servizio per fatto dell'utente al di fuori delle ipotesi sopra esemplificate o la rinuncia in corso d'anno scolastico non dà diritto a rimborsi o riduzioni tariffarie.

La rinuncia al servizio si effettua utilizzando gli appositi moduli predisposti dall'ufficio trasporto scolastico; la rinuncia effettuata in corso di anno scolastico non dà diritto al rimborso della tariffa.

Il mancato pagamento della tariffa prevista per la fruizione del servizio trasporto scolastico determina:

- la decadenza dal beneficio dell'automatica iscrizione all'anno scolastico successivo dell'alunno per il quale sussiste la situazione di morosità e, pertanto, l'impossibilità di fruire del servizio, a decorrere da tale anno, in assenza di regolarizzazione dell'iscrizione dell'alunno mediante il pagamento, anche rateizzato, della tariffa non versata;
- l'avvio del procedimento per il recupero coattivo delle somme dovute ai sensi della normativa vigente.

Svolgimento del servizio

Il servizio trasporto scolastico è gestito in appalto da aziende specializzate nel settore del trasporto di persone, selezionate mediante procedure concorrenziali idonee ad assicurarne la competenza e professionalità. La titolarità del servizio spetta al Comune, unitamente alla programmazione ed al controllo delle prestazioni rese dall'appaltatore, alla raccolta delle domande ed alla fissazione ed introito delle tariffe.

Il contratto d'appalto prevede espressamente l'obbligo per l'appaltatore di espletare il servizio in conformità alla legislazione vigente in materia di trasporti e circolazione stradale e di trasporto scolastico in particolare, avvalendosi di mezzi e personale in possesso dei requisiti e delle abilitazioni richieste.

Il contratto d'appalto prevede altresì specificamente le forme della responsabilità dell'appaltatore per i danni alle persone ed alle cose prodottisi nello svolgimento del servizio, intendendosi per tali anche gli eventi pregiudizievoli non occorsi durante l'effettivo movimento del mezzo ma nel corso delle operazioni accessorie al trasporto (salita e discesa dei trasportati, soste ecc.).

Su tutti gli scuolabus è presente un accompagnatore, con il compito di assistere e di sorvegliare gli alunni a bordo degli scuolabus e nelle fasi di salita e discesa.

All'accompagnatore ed all'autista dello scuolabus è richiesto di favorire a bordo degli scuolabus un clima accogliente ed educativo per tutti i bambini, e di operare per il mantenimento delle condizioni indispensabili alla sicurezza durante il trasporto: pertanto sono richiesti comportamenti e abbigliamento congrui a questo scopo.

Perché le condizioni di sicurezza siano garantite, è richiesto che i bambini:

- non si appoggino alle portiere ed ai cristalli, non pongano le mani nel vano delle porte e nelle guide dei cristalli, non gettino oggetti dalla vettura;

- occupino correttamente il posto assegnato, evitando di alzarsi durante la marcia e le manovre;
- non si comportino in modo da poter causare un pericolo per l'incolumità dei trasportati o danni per sé e per gli altri bambini, non sporchino o danneggino gli scuolabus né assumano atteggiamenti in grado di arrecare disagio od offesa agli altri o tali da distrarre l'autista dalla propria mansione.

In caso di necessità il personale addetto al servizio interviene con richiami verbali per far cessare i comportamenti pericolosi o sgradevoli; è suo compito segnalare ai genitori dei bambini coinvolti - o agli altri adulti presenti ad accoglierli alla fermata - gli episodi rilevanti occorsi durante il tragitto ed i richiami effettuati.

Al fine di consentire alle famiglie di intervenire con la propria potestà educativa sul bambino per la cessazione degli atteggiamenti inadeguati, i comportamenti gravi o reiterati saranno segnalati per iscritto ai genitori; qualora malgrado la segnalazione gli episodi proseguano, l'Ufficio Trasporto Scolastico provvederà alla sospensione del servizio nei confronti dei bambini coinvolti, nella misura massima di giorni 10 secondo la gravità dell'accaduto, che sarà comunicata alla famiglia mediante lettera raccomandata A.R. con preavviso utile di almeno 5 giorni lavorativi. La sospensione può essere disposta per due sole volte nel corso dell'anno scolastico; pertanto in caso di reiterazione di comportamenti censurabili dopo la seconda sospensione sarà disposta la revoca del servizio. Nessun rimborso tariffario potrà essere richiesto dalla famiglia per le sospensioni o per la revoca comminate.

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

All'atto dell'iscrizione, il/i genitore/i può segnalare il nominativo di altri adulti (massimo due) autorizzati all'accoglienza del minore alla discesa dallo scuolabus.

Gli orari di arrivo/partenza dello scuolabus alle fermate possono subire variazioni a causa del traffico e/o delle presenze a bordo del mezzo; per questo e per agevolare le operazioni di salita a bordo dello scuolabus e di sistemazione dei bambini a bordo si richiede alle famiglie di trovarsi ai punti di raccolta con almeno 5 minuti di anticipo sull'orario previsto per la salita e la discesa.

Alla fermata deve essere sempre presente ad accogliere il minore uno dei genitori o un altro adulto da questi indicato all'atto dell'iscrizione (massimo due persone).

La modifica del nominativo degli altri adulti autorizzati all'accoglienza è possibile esclusivamente da parte dei genitori, per iscritto; se i genitori o gli adulti da essi autorizzati si trovino nell'impossibilità di recarsi ad accogliere il minore, i genitori possono autorizzare un ulteriore adulto conferendogli delega scritta e fotocopia del proprio documento di identità, da esibire al personale dello scuolabus.

Qualora alla fermata non sia presente né un genitore né alcun adulto autorizzato o delegato dell'accoglienza del minore, quest'ultimo sarà trattenuto a bordo dall'accompagnatore lungo il percorso dello 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'azienda appaltatrice nella propria sede di Via Lunigiana n. 241 tel. 0187/522571 e da qui, perdurando l'irreperibilità della famiglia, al Comando VV.UU.

Altre informazioni sulle modalità di svolgimento del servizio

Salvo casi particolari, da concordarsi tra il Comune e le scuole interessate, il servizio trasporto scolastico prevede i seguenti tempi di percorrenza:

- i bambini devono giungere a scuola non prima di 15 minuti e non oltre 10 minuti rispetto all'orario di inizio delle lezioni;
- la partenza dalla scuola non deve avvenire oltre i 15 minuti successivi al termine delle lezioni;
- i tempi di permanenza a bordo dello scuolabus non devono tendenzialmente superare i 50 minuti.

Per il trasporto dedicato agli alunni diversamente abili, gli orari individualizzati sono definiti in accordo tra l'ufficio Trasporto Scolastico, la famiglia e la scuola frequentata.

Gli scuolabus sono forniti dall'azienda appaltatrice con una capienza corrispondente al numero degli iscritti al trasporto e quindi tutti i bambini devono trovare posto a sedere. E' cura degli accompagnatori aiutare i bambini a prendere posto a bordo, assicurandosi che tutti siano seduti prima che il mezzo riprenda la marcia. I sedili non possono essere occupati da zaini, cappotti ecc.: gli accompagnatori aiuteranno i bambini a sistemare i propri oggetti senza occupare i sedili.

Gli automezzi, sicuri e confortevoli, devono essere in regola con tutte le disposizioni vigenti sul trasporto collettivo.

I bambini trasportati sono assicurati, a cura dell'azienda appaltatrice, per i danni che a questi possano derivare nell'esecuzione del trasporto. Tale assicurazione comprende anche la copertura per infortuni verificatisi nella fase di salita e discesa degli stessi bambini dagli scuolabus.

Ogni automezzo è dotato di dispositivi adeguati al fine di garantire la comunicazione in tempo reale al Centro Operativo che coordina il servizio di qualsiasi accadimento (blocchi della circolazione stradale, guasti, ritardi anomali ecc.), senza l'abbandono del mezzo e dei minori trasportati da parte del personale a bordo.

Modalità di accesso

L'Ufficio Trasporto Scolastico è sito in Via Leopardi 1 19124 La Spezia; fa parte dei Servizi Educativi, Assessorato Pubblica Istruzione, del Comune della Spezia ed è composto:

Dirigente: Cristina De Angelis tel. 01875734502 fax 01875734513

mail servizi.educativi@comune.sp.it

Responsabile: Monica Azzolini tel. 01875734548 fax 01875734513

mail monica.azzolini@comune.sp.it

Personale amm.vo: Ornella Bertoni 01875734527 fax 01875734513

mail ornella.bertoni@comune.sp.it

Osserva il seguente orario di apertura:

- giovedì e sabato: dalle ore 8,30 alle ore 12,00
- martedì: dalle ore 8,00 alle ore 18,00 (orario continuato)

L'azienda appaltatrice del servizio è A.T.C. Esercizio S.p.A. della Spezia, Via del Canaletto, 100 La Spezia; il nominativo del referente aziendale per il servizio trasporto scolastico è Franco De Martino. Il Centro Operativo può essere contattato dagli utenti per le urgenze relative ai tragitti al numero 0187/522571.

Le attività di accompagnamento sono svolte dagli operatori ausiliari della Cooperativa Sociale Civitas Educa, con sede alla Spezia, Via XXIV Maggio, 156; il nominativo del referente della Cooperativa per le attività degli accompagnatori è Stefania Pozzolo (tel. 0187/778337 fax 0187/760482).

Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali

SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Per semplificare le procedure l'Ufficio Trasporto Scolastico attiva ogni anno un gruppo di miglioramento, composto da operatori del servizio, che esamina i procedimenti d'interesse del servizio con l'obiettivo di verificarne:

- l'efficienza e l'efficacia e il grado di soddisfacimento delle esigenze dei destinatari del Servizio;
- lo stato attuale di ciascun procedimento, i tempi di lavoro e la calendarizzazione delle attività;
- l'eventuale miglioramento del procedimento ottenuto a seguito della semplificazione e/o eliminazione di attività e di documenti privi di valore aggiunto;
- l'eventuale revisione della modulistica di supporto ai clienti in un'ottica di semplificazione, chiarificazione e standardizzazione.

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 a settori diversi del Comune ovvero alle Istituzioni Scolastiche o alla stessa Ditta affidataria del servizio, l'Ufficio Trasporto Scolastico promuove incontri periodici allo scopo di coordinare le opzioni dei diversi soggetti interessati ed individuare le azioni idonee a perseguire questo scopo.

INFORMAZIONI AI DESTINATARI

L'Ufficio Trasporto Scolastico adotta gli strumenti utili ad assicurare l'informazione degli utenti circa le modalità di prestazione del servizio.

In particolare:

- a) 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;
- b) predispone e aggiorna la modulistica ed i canali d'informazione che consentano ai destinatari di individuare velocemente e con chiarezza i dati necessari alla fruizione del servizio;
- c) fornisce a tutti gli utenti una copia della presente Carta;
- d) fornisce informazioni agli utenti sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza, sullo stato di attuazione di eventuali richieste e sull'erogazione del servizio, in particolare comunicando agli interessati:
 - il nominativo del responsabile del procedimento e/o del personale che fornisce al servizio il supporto amministrativo
 - la ragione sociale ed i riferimenti telefonici e di indirizzo delle Ditte che erogano il servizio ed il nominativo del/i responsabile/i delle stesse;
 - i termini, i criteri e le modalità previsti per l'iscrizione, la variazione, la rinuncia ed i pagamenti riferiti al servizio;
 - le eventuali interruzioni dell'erogazione del servizio;
 - in ogni atto di diniego di un'istanza, l'Autorità preposta ed i termini entro i quali l'utente può presentare ricorso.

RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il responsabile dell'Ufficio Trasporto Scolastico, d'intesa con il dirigente dei Servizi Educativi, predispone tutte le necessarie azioni, formative ed informative, nei confronti del personale interno del servizio e si impegna ad attivare tutti le azioni necessarie con le Ditte affidatarie del servizio affinché i rapporti degli addetti con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

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 Trasporto Scolastico utilizza i seguenti strumenti:

a) indagini sulla soddisfazione dei destinatari.

Almeno ogni due anni viene somministrato alle famiglie, al termine dell'anno scolastico e garantendo l'anonimato, un questionario finalizzato a rilevare la qualità del servizio percepita dai clienti.

Gli esiti dei questionari vengono riportati nel rapporto annuale di valutazione della qualità dei servizi scolastici al fine della predisposizione delle azioni di miglioramento.

b) sistema reclami/segnalazioni

Il reclamo ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con gli impegni assunti per l'erogazione del servizio. La segnalazione è invece la modalità con la quale gli utenti possono far presente al Comune un bisogno, una circostanza, un elemento d'interesse utile a migliorare il servizio quale esso è, ed anche per evidenziarne l'eccellenza, qualora esso risponda pienamente ai propri bisogni.

Ogni cittadino interessato può presentare, al responsabile dell'Ufficio Trasporto Scolastico ovvero al personale amministrativo dell'Ufficio o all'URP, reclami/segnalazioni relativi al servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta. Il reclamo/segnalazione può essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica), di persona o anche telefonicamente, purché non in forma anonima o con indicazioni generiche, che non individuino il disservizio occorso o la buona prassi adottata.

Reclami e segnalazioni possono anche essere presentati al Comune on line, utilizzando un apposito programma con accesso dalla pagina web dell'Amministrazione.

La risposta all'utente sarà data nella modalità da lui stesso prescelta all'atto della proposizione del reclamo/segnalazione, con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione.

L'insieme dei reclami/segnalazioni pervenuti entrano a far parte del rapporto annuale di valutazione della qualità dei servizi scolastici al fine della predisposizione delle azioni di miglioramento.

Standard di qualità del servizio per l'anno 2012

STANDARD DI QUALITÀ SULL'ACCESSIBILITÀ:

Indicatore: accessibilità fisica agli sportelli

Standard di qualità perseguito: N. ore apertura effettiva/N. ore apertura da gg. lavorativi ufficiali = 95%

Indicatore: tempo medio d'attesa allo sportello

Standard di qualità perseguito: tempo di attesa inferiore a 10 mn. = 90%

STANDARD DI QUALITÀ SULLA PUNTUALITÀ

Indicatore: osservanza orari di arrivo alle scuole

Standard di qualità perseguito: n. corse in orario/con non più di 5 mn. di ritardo = 75%

n. corse con ritardo tra 5 e 15 mn. di ritardo = 20%

n. corse con ritardo superiore a 15 mn. = 5%

STANDARD DI QUALITÀ SULLA REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

Indicatore: continuità delle corse effettuate

Standard di qualità perseguito: n. corse effettive/n. corse programmate = 80%

STANDARD DI QUALITÀ SULL'INFORMAZIONE

Indicatore: tempestività della risposta (rilevazione dal 1 settembre al 31 agosto di ogni anno)

Standard di qualità perseguito: n. risposte entro 7 giorni = 90%

n. risposte entro 15 giorni = 8%

n. risposte entro 30 giorni = 2%

Il monitoraggio dei dati verrà effettuato con i seguenti strumenti/fonti:

-verbali di ispezione

-reports di servizio

-segnalazioni dei docenti referenti di plesso per il trasporto scolastico

Valutazione e aggiornamento della Carta

La valutazione sulla Carta del Servizio verrà effettuata in base:

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

b) agli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate;

c) i reclami/segnalazioni ricevuti;

d) ad eventuali anomalie riscontrate.

A seguito degli esiti della valutazione, l'Osservatorio sulla qualità dei servizi educativi e scolastici redigerà il proprio rapporto annuale ed aggiornerà o confermerà gli standard e gli indicatori di qualità della Carta del Servizio per l'anno successivo.