



COMUNE DELLA SPEZIA

Servizi Educativi

Criteria organizzativi per il funzionamento del servizio

TRASPORTO SCOLASTICO

Approvati con deliberazione della Giunta Comunale n. 385 del 28/12/2011

Indice

| | |
|---|----------------|
| Art. 1 Finalità del Servizio | Pag. 2 |
| Art. 2 Principi | Pag. 2 |
| Art. 3 Destinatari | Pag. 3 |
| Art. 4 Caratteristiche della gestione | Pag. 3 |
| Art. 5 Accesso agli scuolabus e punti di raccolta | Pag. 4 |
| Art. 6 Calendario del servizio | Pag. 5 |
| Art. 7 Continuità del servizio | Pag. 6 |
| Art. 8 Iscrizione al Servizio | Pag. 6 |
| Art. 9 Tariffe del Servizio | Pag. 7 |
| Art. 10 Prescrizioni dirette alle famiglie | Pag. 8 |
| Art. 11 Rinuncia al servizio e variazione dei dati conferiti | Pag. 8 |
| Art. 12 Disciplina dei rimborsi | Pag. 8 |
| Art. 13 Comportamento a bordo degli scuolabus | Pag. 8 |
| Art. 14 Richiami, sospensione e revoca del servizio | Pag. 9 |
| Art. 15 Dati personali e sensibili | Pag. 9 |
| Art. 16 Accesso e trasparenza | Pag. 10 |
| Art. 17 Pubblicità | Pag. 10 |

Art. 1 Finalità del Servizio

1. Il servizio di trasporto scolastico è istituito dal Comune della Spezia, nei limiti delle proprie disponibilità di bilancio, per concorrere all'attuazione del diritto allo studio, indipendentemente dalle condizioni economiche, familiari e sociali e psicofisiche degli alunni interessati, ed è diretto alla comunità scolastica 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.
2. Il servizio trasporto scolastico è svolto:
 - nelle località del territorio comunale non collegate o scarsamente collegate dai mezzi pubblici alle sedi scolastiche di riferimento;
 - nelle località del territorio comunale la cui scuola dell'infanzia o primaria sia stata soppressa, verso la scuola divenuta sede accorpata del plesso soppresso.
3. Il trasporto scolastico è un servizio collettivo e quindi non si propone la soluzione di esigenze soggettive e individuali, se non nei termini sopra espressi; pertanto deve essere organizzato armonizzando le diverse necessità della collettività scolastica cui è diretto.

Art. 2 Principi

1. Il Comune assicura ai fruitori del servizio trasporto scolastico il rispetto dei seguenti principi:
 - uguaglianza e imparzialità nell'erogazione del servizio

- continuità delle prestazioni
- orientamento al cliente, semplicità dell'accesso alle informazioni, trasparenza e partecipazione
- gestione diretta al miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate.

Art. 3 Criteri di gestione

1. Il servizio trasporto scolastico è realizzato dal Comune della Spezia nell'ambito delle proprie competenze in materia di assistenza scolastica, nei limiti delle disponibilità di bilancio, ed è rivolto agli alunni residenti nelle località di cui all'art. 1 che frequentino le scuole pubbliche dell'infanzia e primarie del territorio comunale.
2. 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 si trovino nelle condizioni sopra descritte.
3. Nelle località nelle quali è attivata una tratta di trasporto scolastico non potrà essere istituita una seconda tratta verso scuole diverse.
4. 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.
5. Per ogni sede scolastica servita dallo scuolabus viene di norma attivato un solo percorso di andata e un solo percorso di ritorno al giorno, scelto, in caso si diversi orari di entrata/uscita delle classi, in base al numero maggiore di richiedenti il servizio, purché si raggiunga il numero minimo di iscritti richiesto; soltanto in casi eccezionali, determinati da ragioni oggettive, ed a condizione che il gruppo dei richiedenti in minor numero superi le 10 unità, potranno essere attivati più percorsi, compatibilmente con le disponibilità finanziarie.
6. Nell'organizzazione del servizio verranno temperati, secondo le necessità, i seguenti criteri di priorità:
 - i gruppi di destinatari più numerosi
 - gli alunni frequentanti la scuola primaria
 - gli alunni residenti nelle località più distanti dai plessi scolastici di riferimento.
7. 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.

Art. 4 Caratteristiche della gestione

1. 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 della Spezia,

unitamente alla programmazione ed al controllo delle prestazioni rese dall'appaltatore, alla raccolta delle domande ed alla fissazione ed introito delle tariffe degli utenti.

2. Il contratto d'appalto deve prevedere 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.
3. Il contratto d'appalto deve prevedere 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 (soste, fermate, salita e discesa dei trasportati ecc.).
4. Su tutti gli scuolabus è prevista la presenza di un accompagnatore, con compiti di assistenza e sorveglianza sugli alunni.
5. Sulla base dei calendari scolastici i Servizi Educativi in collaborazione con l'appaltatore definiscono annualmente il Piano di Servizio, elaborato sulla base delle richieste di iscrizione al trasporto scolastico contemperando le necessità dei singoli, il benessere collettivo, la limitazione dei tempi di percorrenza, la funzionalità complessiva, le risorse disponibili e le esigenze di sicurezza del servizio; il Piano può essere modificato in corso d'anno in base ad ulteriori esigenze dei clienti (nuove iscrizioni) o delle scuole (per variazioni, anche temporanee, dei calendari od orari delle attività didattiche purché tempestivamente comunicate), rispettando i tempi di preavviso necessari a garantire lo svolgimento in sicurezza del servizio, previa verifica delle condizioni generali sopra descritte e della disponibilità di risorse finanziarie sufficienti alla copertura di eventuali maggiori oneri.
6. In ragione delle diverse scelte di tempo scuola offerte alle famiglie dalle Istituzioni Scolastiche, è promossa la massima collaborazione tra i competenti uffici comunali e le scuole stesse per la definizione di orari scolastici che consentano la soddisfazione del maggior numero di richieste di iscrizione al trasporto scolastico.

Art. 5 Accesso agli scuolabus e punti di raccolta

1. Sono autorizzati alla salita sugli scuolabus esclusivamente gli alunni iscritti al servizio, il personale autista ed accompagnatore e gli addetti ai controlli di qualità sul servizio autorizzati dai Servizi Educativi.
2. I punti di raccolta degli alunni verranno definiti alle fermate già autorizzate per il trasporto pubblico locale, ad intervalli -lungo il tragitto risultante in base alle residenze degli alunni iscritti- stabiliti in modo da contemperare con ragionevolezza le esigenze degli utenti con quelle della fluidità del percorso, della sicurezza e della circolazione. In località connotate dall'assenza di fermate già autorizzate alla sosta dei mezzi pubblici di trasporto, 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.
3. Dovranno essere in ogni caso osservati i seguenti principi:
 - a. Non potranno essere percorse dagli scuolabus strade private

- b. Non potranno essere percorse strade che non consentano il transito in sicurezza e le manovre degli scuolabus
- c. Non potranno essere previste fermate in luoghi pericolosi
- d. Di norma non potranno essere previsti per uno stesso alunno luoghi di raccolta diversi, nel tragitto di andata e di ritorno o nei diversi giorni della settimana; sono fatti salvi casi particolari, previa richiesta della famiglia adeguatamente motivata e calendarizzata, esclusivamente se non comportino disagio per gli altri alunni o modifiche del percorso.

Art. 6 Calendario del servizio

1. Il calendario del servizio trasporto scolastico è definito tenendo 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 necessaria a garantire la miglior gestione del servizio e la più ampia fruibilità da parte degli alunni.
2. Il servizio è garantito dal Comune a partire dalla decorrenza degli orari scolastici definitivi in ciascuna scuola servita e per tutta la loro vigenza; il servizio non è erogato nelle giornate di sospensione delle lezioni stabilite dal calendario regionale ed in quelle aggiuntive deliberate da ciascuna Istituzione Scolastica.
3. Per i periodi di vigenza degli orari provvisori (in genere adottati nelle prime due settimane di scuola e talora nella parte terminale dell'anno scolastico) il servizio è 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.
4. L'impossibilità di erogare il servizio in base agli orari provvisori per le motivazioni sopra specificate non dà diritto a rimborsi o riduzioni della tariffa annua prevista.
5. In caso di attività temporanee delle scuole che comportino una variazione dell'orario in entrata o in uscita, a richiesta delle Direzioni Scolastiche pervenuta all'Ufficio Trasporto Scolastico con un preavviso non inferiore a 7 giorni lavorativi, gli orari del Piano del trasporto potranno essere modificati compatibilmente con le necessità organizzative complessive del servizio; non verranno in alcun caso effettuati doppi trasporti per la stessa scuola.

Art. 7 Continuità del servizio

1. Il servizio trasporto scolastico è erogato, nell'articolazione definita in base ai sopraccitati elementi, senza soluzione di continuità nei giorni, negli orari e secondo i percorsi stabiliti per ciascuna tratta nel Piano di Servizio.
2. Il servizio può subire interruzioni in caso di forza maggiore, scioperi secondo la disciplina del settore, cause fortuite, eventi straordinari, per responsabilità di terzi e in caso di variazioni degli orari scolastici in entrata o in uscita comunicati al Comune con un preavviso insufficiente a consentire la modifica del Piano di Servizio o per le quali la modifica risulti impossibile rispetto alle necessità organizzative complessive del servizio.
3. In caso di sciopero del personale scolastico, il Comune non effettuerà alcuna modifica delle tratte e degli orari del servizio trasporto scolastico, salvo sopprimere le corse comprovatamente inutili; in caso di assemblee sindacali del personale scolastico che comportino la variazione dell'orario in entrata o in uscita, a richiesta delle Direzioni Scolastiche comunicata ai Servizi Educativi con un anticipo non inferiore a 7 giorni lavorativi, gli orari del trasporto potranno essere modificati compatibilmente con le necessità organizzative complessive del servizio; non verranno in alcun caso effettuati doppi trasporti.
4. L'impossibilità di erogare il servizio nei casi sopra descritti non dà diritto a rimborsi o riduzioni della tariffa annua prevista.
5. Le eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio saranno comunicate alle famiglie tramite le scuole di destinazione delle tratte interessate all'interruzione o mediante comunicazione diretta, anche telefonica.

Art. 8 Iscrizione al Servizio

1. Le famiglie degli alunni che intendono usufruire del servizio devono presentare domanda di iscrizione utilizzando gli appositi moduli predisposti dall'Ufficio Trasporto Scolastico, entro gli stessi termini fissati per le iscrizioni nelle scuole statali.
2. 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 priorità nell'iscrizione in base al tempo di consegna della domanda all'Ufficio Trasporto Scolastico.
3. La sottoscrizione della domanda implica accettazione dei criteri organizzativo/gestionali del servizio e delle prescrizioni dirette alle famiglie contenuti nel presente atto, nonché dell'obbligo al pagamento della relativa tariffa, stabilita annualmente dalla Amministrazione Comunale nell'ambito delle determinazioni delle tariffe dei servizi a domanda individuale. I contenuti sopra richiamati sono sinteticamente rappresentati alle famiglie in un foglio informativo consegnato al momento dell'iscrizione.
4. 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:
 - a) Rinuncia o mancato utilizzo del servizio nell'anno precedente
 - b) Morosità pregressa
 - c) Passaggio tra cicli scolastici
5. Entro il mese di giugno di ogni anno, tutte le famiglie riceveranno a domicilio una comunicazione afferente l'avvenuto accoglimento della domanda presentata o l'iscrizione

automatica 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.

6. A ciascun alunno iscritto al servizio è rilasciato un tesserino scuolabus di validità corrispondente alla modalità di pagamento della tariffa scelta dalla famiglia (sei mesi o un anno): per agevolare gli utenti il cui pagamento della tariffa risulti contabilizzato alla data del 31 luglio di ogni anno, il tesserino è inviato per posta al domicilio familiare.
7. 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. Inoltre il tesserino riporta il numero del Centro Operativo dell'azienda appaltatrice del servizio, da contattare in caso di necessità.

Art. 9 Tariffe del Servizio

1. La Giunta Comunale, nell'ambito delle determinazioni delle tariffe dei servizi a domanda individuale, stabilisce la tariffa dovuta annualmente dagli utenti per la fruizione del trasporto scolastico. La tariffa è comunicata agli utenti al momento dell'iscrizione o del suo rinnovo ed è pubblicata sulla pagina on line del sito web del Comune dedicata al trasporto scolastico.
2. La tariffa del servizio è unica; nell'ottica della promozione di politiche tariffarie a vantaggio delle famiglie più numerose, in caso di più alunni iscritti al servizio appartenenti al medesimo nucleo familiare si applica per il secondo iscritto la riduzione della tariffa pari al 30% e per ognuno di essi oltre il secondo la riduzione della tariffa del 50%.
3. 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.
4. Il pagamento della tariffa è anticipato e può avvenire in unica soluzione (con scadenza entro il 31 agosto di ogni anno) o in due rate (la prima entro il 31 agosto e la seconda entro il 31 gennaio di ogni anno). L'opzione per il pagamento in unica rata anticipata dà diritto ad uno sconto determinato annualmente dalla Giunta Comunale.
5. La tariffa annua copre l'intero arco di erogazione del servizio, incluse le prestazioni eventualmente fornite in base agli orari scolastici provvisori.
6. 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.
7. 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%.
8. 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.
9. Il mancato pagamento della tariffa prevista per la fruizione del servizio trasporto scolastico determina:
 - a) 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;

- b) l'avvio del procedimento per il recupero coattivo delle somme dovute ai sensi della normativa vigente.

Art. 10 Prescrizioni per le famiglie degli alunni

1. I genitori o le persone esercenti la potestà genitoriale possono segnalare, al momento dell'iscrizione al servizio, il nominativo di altra persona maggiorenne (fino ad un massimo di due) autorizzata ad accompagnare e sorvegliare, alla fermata stabilita, i minori fino alla salita sullo scuolabus per il percorso di andata e di riprenderne la custodia, al ritorno, dal momento della discesa dallo stesso.
2. In considerazione degli effetti dell'andamento del traffico urbano e delle presenze in servizio sull'osservanza degli orari prestabiliti, è richiesto agli utenti di trovarsi alle fermate con almeno 5 minuti di anticipo sull'ora prevista per la salita e la discesa.
3. Se i genitori o gli adulti da questi autorizzati al momento dell'iscrizione si trovino nell'impossibilità di recarsi ad accogliere il minore, i genitori o le persone esercenti la potestà genitoriale possono conferire delega scritta ad altro adulto, fornendo unitamente alla delega la fotocopia non autenticata di un proprio documento di identità, che dovranno essere esibiti dall'adulto delegato al personale addetto al trasporto.
4. Qualora alla fermata non sia presente né chi esercita sul minore la potestà genitoriale né alcun adulto da questi autorizzato o delegato all'accoglienza del bambino, quest'ultimo sarà trattenuto a bordo dall'accompagnatore lungo il percorso dello scuolabus e la famiglia contattata telefonicamente per prendere gli accordi più opportuni; in caso di irreperibilità ai recapiti telefonici, il minore è accompagnato al punto di raccolta fissato dall'azienda appaltatrice e da qui, perdurando l'irreperibilità della famiglia, al Comando VV.UU.

Art. 11 Rinuncia al servizio e variazione dei dati conferiti

1. 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 eventualmente versata dall'utente.
2. La famiglia dell'alunno che fruisce del servizio deve comunicare tempestivamente all'Ufficio Trasporto Scolastico le variazioni dei dati conferiti all'atto dell'iscrizione eventualmente intervenute; il Comune non risponde dei disservizi conseguenti alla mancata informazione.

Art. 12 Disciplina dei rimborsi

1. Agli eventuali rimborsi a favore degli utenti del servizio si provvede con un unico provvedimento al termine di ogni anno scolastico.

Art. 13 Comportamento a bordo degli scuolabus

1. A bordo degli scuolabus deve essere sempre favorito l'instaurarsi di un clima sereno ed educativo ed il mantenimento delle condizioni indispensabili al trasporto in sicurezza di tutte le persone a bordo. I capitolati e le convenzioni stipulati per la gestione del servizio dovranno prevedere apposite clausole riguardanti gli obblighi comportamentali e l'abbigliamento degli addetti al servizio.

2. Al fine di garantire lo svolgimento del servizio in sicurezza si prescrive che gli alunni:
 - a. si astengano dall'appoggiarsi alle portiere ed ai cristalli, dal porre le mani nel vano delle porte e nelle guide dei cristalli, dal gettare oggetti dalla vettura;
 - b. occupino correttamente il seggiolino assegnato evitando di stare in piedi durante la marcia e le manovre;
 - c. evitino i comportamenti dai quali possa derivare un pericolo per l'incolumità dei viaggiatori o danni a sé e agli altri bambini trasportati, che siano atti a sporcare o a danneggiare le vetture nonché gli atteggiamenti in grado di arrecare disagio od offesa agli altri o tali da distrarre l'autista dalla propria mansione.
3. E' richiesto al personale a bordo degli scuolabus di accertarsi che i bambini si attengano alle prescrizioni sopra riportate, intervenendo in caso contrario con richiami verbali per far cessare i comportamenti pericolosi o sgradevoli e segnalando 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.
4. Tutti i danni provocati a terzi e a se stessi ed i guasti arrecati ai veicoli da parte degli alunni, per fatto proprio o per negligenza, e che gli addetti a bordo non abbiano potuto impedire attraverso la sorveglianza, sono riconducibili alla responsabilità genitoriale e devono essere integralmente risarciti dagli esercenti la potestà genitoriale dei minori che hanno arrecato il danno.

Art. 14 Richiami, sospensione e revoca del servizio

1. Dietro segnalazione del personale presente sugli scuolabus i genitori degli alunni che non si attengano ai criteri comportamentali sopra richiamati riceveranno una segnalazione scritta riguardante gli episodi occorsi, al fine di consentire alle famiglie di intervenire con la propria potestà educativa sul minore per la cessazione degli atteggiamenti inadeguati.
2. Qualora malgrado la segnalazione gli episodi proseguano, in presenza di nuova notizia scritta da parte del personale presente sugli scuolabus si provvederà alla sospensione del servizio, nella misura massima di giorni 10 secondo la gravità dell'accaduto, da comunicare alla famiglia mediante lettera raccomandata A.R. con preavviso utile di almeno 5 giorni lavorativi.
3. 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.
4. Né la sospensione né la revoca danno diritto a riduzioni e/o rimborsi della tariffa.

Art. 15 Dati personali e sensibili

1. I dati personali conferiti dai clienti del servizio trasporto scolastico, richiesti ai fini e nei limiti di quanto necessario ed indispensabile per una corretta ed efficiente organizzazione del servizio ed erogazione delle prestazioni, saranno trattati secondo correttezza, liceità e trasparenza nel rispetto delle norme che tutelano il diritto alla dignità della persona ed alla privacy, di cui al D.Lgs. 196/2003 (e successive modifiche ed integrazioni), alle misure di sicurezza adottate con proprio Regolamento dal Comune della Spezia ed alle pronunce del Garante della Privacy. Per i suddetti fini e limiti i dati verranno trasmessi anche alla Ditta appaltatrice del servizio, ai sensi della normativa vigente in materia.

Art. 14 Accesso e trasparenza

1. L'ufficio trasporto scolastico è aperto al pubblico negli orari di ricevimento stabiliti per i Servizi Educativi; sono previste modalità di accesso multicanale (telefono, fax, pagina internet, posta elettronica) per la richiesta di informazioni sul servizio.
2. I reclami e le segnalazioni relative al trasporto scolastico possono essere inoltrate dai cittadini nelle modalità previste dal Regolamento comunale in materia.
3. Con cadenza almeno biennale è somministrata a tutte le famiglie dei bambini iscritti al servizio la customer satisfaction, al fine di verificare la corrispondenza dell'offerta di servizi alle aspettative dei cittadini/clienti.

Art. 15 Pubblicità

1. I criteri organizzativi del trasporto scolastico sono resi pubblici mediante pubblicazione sul sito internet del Comune della Spezia alla pagina dedicata al servizio; per sintesi sono contenuti nella nota informativa da consegnare a ciascun genitore al momento dell'iscrizione al servizio.