Comune di Gambettola

Settore Servizi Educativi, Culturali e alle Imprese
Ufficio Scuola e Servizi Educativi

Carta dei Servizi
Trasporto Scolastico

Approvata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 222 del 19/12/2024

Comune di Gambettola
Settore Servizi educativi, Culturali e alle Imprese
Ufficio Scuola e Servizi Educativi
tel. 0547/45334 – 337
e mail chiara.zani@comune.gambettola.fc.it
e mail arianna.rossi@comune.gambettola.fc.it

INDICE

La Carta dei Servizi		Pag. 2
Modalità di accesso al servizio e Tariffe		Pag. 3
	A chi è rivolto	Pag. 3
	Come si accede	Pag. 3
	Rinuncia	Pag. 3
	Tariffe	Pag. 3
	Agevolazioni tariffarie	Pag. 4
	Modalità di pagamento	Pag. 4
Organizzazione del servizio		Pag. 4
	Obblighi del personale incaricato del servizio	Pag. 5
	Responsabilità delle Famiglie	Pag. 5
	Comportamento dei trasportati	Pag. 6
Monitoraggio del servizio		Pag. 6
Fattori di qualità, indicatori e standard		Pag. 6
Informazioni, segnalazioni e reclami		Pag. 7
Riferimenti normativi e validità della Carta dei Servizi		Pag. 7
Indirizzi Utili		Pag. 7

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un impegno che il Comune di Gambettola assume nei confronti della cittadinanza, dichiarando quali sono le caratteristiche essenziali del servizio, le modalità di accesso e con quali standard di qualità si impegna a fornirlo.
La Carta dei Servizi definisce le regole che disciplinano il rapporto tra il Comune e il cittadino, permettendo a quest'ultimo di conoscere, scegliere, partecipare e verificare quanto fornitogli dalla Amministrazione, in ottica del miglioramento continuo.
La presente Carta ha ad oggetto il **servizio di trasporto scolastico** di competenza del Comune, finalizzato ad agevolare la frequenza e l'integrazione al sistema scolastico dei bambini e dei ragazzi, a prescindere dalle condizioni economiche, familiari e sociali, salvaguardando così il principio del "diritto allo studio".

Il servizio è improntato ai seguenti principi:

Eguaglianza ed imparzialità nell'erogazione del servizio a tutti i cittadini.

Efficienza ed efficacia dell'organizzazione, mediante la ricerca delle soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee; si mira al perseguimento del miglior risultato, adeguato ai bisogni dell'utenza, con ottimale gestione delle risorse disponibili.

Continuità e regolarità di erogazione del servizio. Eventuali interruzioni sono considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi, il Comune si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

Trasparenza delle modalità di organizzazione e funzionamento del servizio, assicurando l'accesso alle informazioni garantite dalla normativa in materia, in particolare, dalla Legge n. 241/1990 e dal D.lgs. n. 33/2013 e ss.mm.ii.

Partecipazione degli utenti. Eventuali reclami, segnalazioni e/o suggerimenti sul servizio offerto potranno essere inoltrati all'ufficio Scuola e Servizi Educativi che adotterà le misure correttive possibili in un comune obiettivo di miglioramento complessivo del servizio.

Cortesia e disponibilità degli addetti al servizio, il cui comportamento deve essere ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con i destinatari, con l'auspicio che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato a un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO E TARIFFE

A chi è rivolto

Il servizio di trasporto scolastico è attivo per gli alunni iscritti alla scuola primaria "G. Pascoli" di Via Gramsci n. 37. Possono fruire del trasporto scolastico gli alunni frequentanti la scuola primaria nel Comune di Gambettola.

Trasporto individuale

Qualora sia accertata l'assoluta impossibilità dell'utilizzo del trasporto collettivo o dell'accompagnamento da parte dei familiari, possono essere previsti trasporti personalizzati per gli alunni con disabilità, certificata ai sensi della L. 104/1992.

In tali casi si valuterà, di volta in volta, la scelta del mezzo più idoneo da utilizzare, tenendo conto delle indicazioni fornite dai servizi dell'ASL Romagna che hanno in carico il minore.

Come si accede

Le famiglie interessate devono presentare domanda di iscrizione al servizio **all'inizio di ogni ciclo scolastico** (primo anno di scuola dell'infanzia, primo anno di scuola primaria e secondaria di I° grado - tempo pieno).

L'iscrizione si effettua esclusivamente in modalità on line collegandosi al sito messo a disposizione dal Comune (https://gambettola.ecivis.it/), indicativamente nel mese di gennaio.

L'iscrizione agli anni successivi si intende **tacitamente rinnovata e confermata** di anno in anno, salvo rinuncia scritta da presentare all'Ufficio Protocollo e Accoglienza al Cittadino, via Garibaldi n. 6, mail: protocollo@comune.gambettola.fc.it/pec:comune.gambettola@cert.provincia.fc.it), su apposito modulo reperibile nella sezione "Modulistica" del sito istituzionale.

Le domande di ammissione al servizio presentate oltre il termine stabilito saranno accolte solo se non comporteranno modifiche dei percorsi, aumento del numero dei mezzi, allungamento dei tempi di percorrenza.

L'ammissione al servizio viene comunicata per e mail e costituisce titolo di viaggio.

Rinuncia

La comunicazione di rinuncia al servizio deve pervenire entro il 30 giugno di ogni anno, con riferimento al periodo settembre – dicembre ed entro il 30 dicembre di ogni anno, con riferimento al periodo gennaio – giugno.

La rinuncia dopo i predetti termini comporta l'obbligo di corrispondenza della retta intera riferita al periodo.

Tariffe

La determinazione delle tariffe e delle relative agevolazioni è stabilita annualmente con deliberazione di Giunta Comunale, pubblicata all'albo pretorio e nella sezione "Provvedimenti" dell'Amministrazione Trasparente, consultabili sul sito istituzionale.

La retta per il trasporto scolastico, scuola primaria, è suddivisa in due rate:

- per il periodo settembre - dicembre deve essere versato il 40% della retta intera dovuta;
- per il periodo gennaio - giugno deve essere versato il 60% della retta intera dovuta.

Il mancato pagamento della retta può comportare la sospensione del servizio, fatta salva la procedura di recupero del debito prevista per legge.

Agevolazioni tariffarie

Possono accedere a tariffe agevolate le famiglie dei bambini residenti e frequentanti le scuole del Comune di Gambettola.
La domanda di agevolazione tariffaria si effettua, annualmente, esclusivamente in modalità on line, collegandosi al sito messo a disposizione dal comune, (https://gambettola.ecivis.it/), a partire dal 01 maggio e fino al 30 giugno.
Le agevolazioni tariffarie richieste entro i termini stabiliti dal Comune decorrono, se concesse, dal primo periodo di funzionamento dei servizi.
Le agevolazioni tariffarie richieste dopo la scadenza dei citati termini decorrono, se concesse, dal periodo successivo a quello in cui è stata presentata la domanda.

Le agevolazioni tariffarie possono essere richieste in base alla situazione economica, valutata in relazione al valore ISEE o in caso di famiglie con due o più figli, tutti iscritti ai servizi scolastici comunali.

Le modalità di calcolo delle rette e le condizioni per il riconoscimento della agevolazione sono puntualmente descritte nella delibera di approvazione delle tariffe per i servizi scolastici, approvata annualmente dalla Giunta Comunale.

Modalità di pagamento

Il pagamento può essere effettuato:

- tramite addebito in conto corrente/RID. I genitori che intendono fruire di questa modalità devono compilare l'apposito modulo, scaricabile sul sito del Comune di Gambettola, sezione "Modulistica" e inviarlo a protocollo@comune.gambettola.fc.it.
  N.B: per gli utenti che hanno già attivo il pagamento tramite RID, l'addebito RID viene automaticamente attivato anche sui nuovi servizi (solo se l'intestatario della parte amministrativa è il medesimo nei vari servizi).
- presentando lettera di avviso pagamento ricevuta tramite e mail a sportelli bancari, Poste Italiane, punti Sisal (es. tabaccherie) o pagando on line direttamente dal sito https://gambettola.ecivis.it/.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio trasporto scolastico è affidato dal Comune di Gambettola a ditta esterna specializzata nel settore del trasporto di persone, individuata in conformità alla normativa vigente.
La titolarità del servizio spetta al Comune, unitamente alla programmazione e al controllo delle prestazioni rese dall'appaltatore, alla raccolta delle domande di iscrizione al servizio e alla determinazione ed introito delle tariffe.
Il servizio di trasporto è gestito secondo il calendario scolastico, conformemente agli orari di apertura e chiusura delle attività scolastiche, comprensive dei rientri pomeridiani, secondo gli orari di servizio e gli itinerari descritti nei Piani di Trasporto. L'organizzazione delle fermate risponde ad esigenze di sicurezza e razionalizzazione del servizio.

In caso di entrate posticipate od uscite anticipate per assemblee sindacali o scioperi parziali del personale docente e non o in caso di uscite anticipate dovute a motivi straordinari o urgenti (es. formazione di ghiaccio sulle strade, improvvise e abbondanti nevicate, eventi calamitosi, ecc….) il Piano di Trasporto non sarà oggetto di modifica e potrebbe non essere assicurato il normale svolgimento del servizio.

Il servizio è espletato in conformità alla legislazione vigente in materia di circolazione stradale e di trasporto scolastico, in particolare avvalendosi di mezzi e personale in possesso dei requisiti e delle abilitazioni richieste. **Per ulteriori approfondimenti, è consultabile sul sito web del Comune di Gambettola la documentazione contrattuale in vigore per il servizio di trasporto scolastico.**

Su tutti gli autobus è garantita la presenza di uno o più accompagnatori, con il compito di assistere e di sorvegliare gli alunni a bordo e nelle fasi di salita e discesa.
Nel caso in cui, per ragioni organizzative, l'arrivo dello scuolabus e lo scarico degli alunni sia anticipato rispetto all'orario di inizio lezioni, è previsto un servizio di vigilanza organizzato dal comune.

Obblighi del personale incaricato del servizio

Il personale della ditta incaricata è tenuto:

- ad osservare gli orari e gli itinerari prescritti, non apportandovi alcuna variazione, se non previa espressa autorizzazione del committente;

- a non usare i veicoli per altri scopi rispetto a quelli previsti dal presente capitolato;

- a tenere una velocità rispettosa dei limiti previsti dal Codice della Strada e a osservare le norme vigenti in materia di circolazione e sicurezza, siano esse concernenti lo stato di efficienza dei veicoli che la condotta di marcia;

- a segnalare tempestivamente al Comune eventuali episodi di utenti o accompagnatori non in regola con le norme comportamentali che disciplinano il servizio;

- a non abbandonare il veicolo, specialmente con il motore acceso, lasciando gli alunni privi di sorveglianza;

- ad assicurarsi che gli alunni scendano alle fermate concordate e ad avvisare preventivamente i genitori qualora vi siano variazioni di percorso;

- a esercitare la sorveglianza sui bambini alle fermate fino a quando non siano effettivamente ritirati da una persona adulta, genitore o delegato, provvedendo in caso di mancata presenza dell'adulto alla custodia del minore nei modi che saranno concordati con gli Uffici Comunali;

- a non lasciare i minori davanti alle scuole ove i cancelli non risultino ancora aperti;

- a non consentire l'accesso ai veicoli di passeggeri oltre il numero consentito dalla carta di circolazione e a non fare salire, durante i viaggi di trasporto scolastico, persone estranee non autorizzate;

- ad adottare tutte le cautele e gli accorgimenti che garantiscano la massima sicurezza durante il trasporto, nelle operazioni di salita e discesa degli alunni, apertura e chiusura porte, avvio del mezzo.

Non è consentita la raccolta e la riconsegna degli alunni in punti diversi da quelli prestabiliti.

Responsabilità delle Famiglie

I genitori degli alunni della scuola primaria o chi ne fa le veci hanno l'obbligo di condurre e prelevare i minori presso i punti di raccolta programmati agli orari stabiliti. A tal fine, nel modulo di iscrizione al servizio provvedono a dichiarare la garanzia della presenza del genitore o in alternativa la garanzia della presenza di un adulto appositamente delegato con autorizzazione scritta. La delega deve essere corredata anche della fotocopia della carta d' identità dei genitori e della persona delegata.
La persona delegata deve sempre avere con sé la delega ogni qualvolta ritiri il bambino alla fermata.

La conduzione dell'alunno dall'abitazione alla fermata dello scuolabus e viceversa è di competenza della famiglia, che si assume tutte le responsabilità.

Comportamento dei trasportati

L'utilizzo del servizio si configura per gli alunni come ulteriore momento educativo atto a favorire il processo di socializzazione, attraverso il corretto uso dei beni della comunità e il rispetto delle regole che ne stabiliscono il godimento. Pertanto, è richiesto loro il rispetto di alcune norme di comportamento previste a tutela della correttezza e della sicurezza nonché il rispetto delle indicazioni fornite da autisti ed accompagnatori.
Più precisamente le norme di comportamento sono le seguenti:
· *salita sul mezzo*: deve avvenire solo ed esclusivamente al punto di raccolta prefissata, in modo ordinato, e nel rispetto della massima puntualità. Gli alunni dovranno 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 così che l'autista possa riprendere il tragitto.
· *sul mezzo e durante il tragitto*: gli alunni devono restare seduti al proprio posto, non occupare con zaini o indumenti altri posti oltre il proprio, evitare nel modo più assoluto comportamenti non rispettosi verso i compagni di viaggio e gli adulti preposti al servizio, non danneggiare in alcun modo il mezzo e le sue suppellettili, compreso l'imbrattamento, non sporgersi e/o gettare oggetti dai finestrini.
· *discesa dal mezzo*: solo ad automezzo fermo sono autorizzati ad alzarsi per recarsi ordinatamente all'uscita, avendo cura di non abbandonare gli effetti personali.
Le inosservanze da parte degli alunni trasportati delle norme di comportamento sopra indicate saranno segnalate dagli addetti al servizio, ogni qualvolta si verifichino, al competente Ufficio Scuola e Servizi Educativi che di norma, contatterà le famiglie. Qualora le infrazioni alla regola dovessero ripetersi, potrà decidere, in rapporto alla gravità, appositi provvedimenti fino alla sospensione dal servizio.

MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

L'erogazione del servizio di trasporto scolastico è soggetta ad un sistema di monitoraggio e controllo finalizzato all'innalzamento della qualità del servizio.
L'attività di monitoraggio e controllo si esplica in particolare 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. I risultati delle rilevazioni consentono di individuare obiettivi di miglioramento del servizio stesso.

FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STANDARD

I fattori di qualità rappresentano caratteristiche del servizio collegati ai bisogni e alle aspettative degli utenti, al rispetto delle indicazioni di legge e a quanto previsto dal capitolato dell'appalto in essere.
Per ciascuno dei fattori di qualità sono individuati gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti. L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare un determinato fattore di qualità. Lo standard di riferimento è il valore atteso per un determinato indicatore.

	FATTORE	INDICATORE	STANDARD
1	Livello di ricettività	Richieste di attivazione del servizio	90%
2	Rispetto procedure per l'organizzazione e l'erogazione del servizio	Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	100%
		Servizi di intervento in caso di guasto o indisponibilità del mezzo	Tempistiche di attivazione 100%
		Sicurezza dei mezzi e alla guida	Rispetto delle previsioni da capitolato relativamente ai mezzi utilizzati e rispetto del Cds, nonché delle ordinarie cautele nelle fasi di salita e discesa dai mezzi 100%
		Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	Rispetto del piano di pulizia previsto da capitolato 100%

INFORMAZIONI, SEGNALAZIONI E RECLAMI

Per ottenere informazioni sull'organizzazione del servizio e sulle modalità di pagamento delle rette è possibile contattare l'Ufficio Scuola e Servizi Educativi del Comune di Gambettola, Via Garibaldi, 4 tel. 0547/45334-337 email *chiara.zani@comune.gambettola.fc.it*, *arianna.rossi@comune.gambettola.fc.it.*
Il genitore che vuole presentare suggerimenti per migliorare il servizio, segnalazioni e/o reclami in merito a disfunzioni del servizio può farlo inoltrandoli per iscritto all'Ufficio comunale, fornendo tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema per facilitare l'accertamento di quanto segnalato. Il cittadino dovrà fornire indicazioni precise circa le proprie generalità e rilasciare un recapito utile per la successiva risposta.

RIFERIMENTI NORMATIVI E VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi trova il suo fondamento normativo nella Direttiva del Presidente dl Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
La Carta è valida dal momento della sua adozione e sarà riapprovata o modificata qualora dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto ivi stabilito.

INDIRIZZI UTILI

UFFICIO PROTOCOLLO – SPORTELLO ACCOGLIENZA DEL CITTADINO
0547 45207
protocollo@comune.gambettola.fc.it
Via Garibaldi n. 6, 47035, Gambettola (FC)