



CITTÀ DI SEVESO

Carta del Servizio di Trasporto Scolastico

01 Presentazione del Servizio di trasporto scolastico e della Carta del Servizio

02 Principi fondamentali

03 Organizzazione del servizio

04 Garanzie di qualità

05 Standard di qualità

06 Strumenti di verifica del servizio erogato

07 Iscrizione al servizio

08 Tariffe e modalità di pagamento

09 Impegni

10 Strumenti di partecipazione

11 Informazione agli utenti

12 Ufficio competente del Comune di Seveso

Ufficio Scuola e Istruzione
0362 5171 Selezione 6 - scuola@comune.seveso.mb.it
Viale Vittorio Veneto, 3 20822 Seveso

01 Presentazione del Servizio di trasporto scolastico e della Carta del Servizio

Il servizio di trasporto scolastico è istituito come intervento volto a concorrere all'effettiva attuazione del diritto allo studio, facilitando il raggiungimento della sede scolastica da parte dell'utenza, in particolare per quelle situazioni nelle quali la mancanza del servizio possa compromettere la regolare frequenza scolastica.

Tale servizio, effettuato mediante ditte specializzate del settore, segue percorsi ed orari funzionali alle esigenze dell'utenza e ai dettami della scuola, nel rispetto del criterio di economicità; l'istituzione di più linee per il trasporto degli alunni è resa necessaria dal numero degli utenti, dalla conformazione del territorio e dall'organizzazione scolastica.

Considerata la natura del servizio, su ogni automezzo è presente un assistente incaricato di vigilare sugli alunni, preposto a controllare, con la dovuta diligenza e con l'attenzione richiesta dall'età degli utenti, che non vengano a crearsi condizioni di pericolo, con possibilità di pregiudizio per l'incolumità dei ragazzi.

Al servizio di trasporto scolastico sono adibiti unicamente automezzi riconosciuti idonei; i conducenti addetti al servizio possiedono l'idoneità fisica e professionale per la mansione specifica.

Ciascuna linea di trasporto scolastico è attivata a fronte del raggiungimento di un numero minimo di iscritti. Essa è inoltre effettuata con un solo percorso di andata al mattino ed un solo percorso di ritorno al termine delle attività didattiche.

La Carta del Servizio è un documento pubblico con il quale l'Amministrazione Comunale dichiara ai cittadini quali sono le caratteristiche essenziali del servizio, le modalità di accesso e gli standard di qualità che essa si impegna a fornire.

La presente Carta rappresenta dunque un importante strumento di supporto per la realizzazione di una politica di qualità, in quanto l'Amministrazione Comunale definisce le regole che disciplinano il rapporto tra il Comune e i cittadini, permettendo di controllare e misurare la qualità del servizio secondo il principio del continuo miglioramento. Questo documento si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" e alla successiva normativa in materia.

La Carta del Servizio ha validità pluriennale e sarà aggiornata in caso di modifiche sostanziali apportate ai contenuti del servizio ed ogni volta che se ne ravvisi la necessità. La Carta del Servizio viene resa pubblica per tutte le famiglie degli alunni che usufruiscono del trasporto scolastico e alle scuole interessate ed è consultabile sul sito Internet del Comune di Seveso.

02 Principi fondamentali

L'Amministrazione Comunale, per l'erogazione del servizio di trasporto scolastico, si impegna a rispettare i principi di:

Uguaglianza e imparzialità

Tutti hanno diritto ad accedere al servizio alle medesime condizioni, senza distinzioni dovute a condizioni personali e sociali. Per garantire la parità di trattamento sono previste misure atte a facilitare l'accesso in considerazione di esigenze particolari e documentate.

Continuità

Il servizio di trasporto scolastico, in quanto servizio pubblico, è erogato nel rispetto del calendario scolastico, in maniera continuativa e senza interruzioni, fatte salvo cause di forza maggiore. L'Amministrazione Comunale si impegna a comunicare preventivamente eventuali cambiamenti o interruzioni programmate nell'erogazione del servizio.

Partecipazione e trasparenza

L'Amministrazione Comunale promuove un'adeguata informazione, volta a favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio di trasporto scolastico, garantendo ai cittadini modi e forme utili a inoltrare suggerimenti, osservazioni e reclami, oltre ad attivare verifiche sul grado di soddisfazione.

Al fine di garantire la trasparenza nella gestione del servizio di trasporto scolastico è riconosciuto il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio medesimo, secondo la procedura stabilita dal Regolamento comunale per il diritto di accesso.

Il modulo di domanda per accedere agli atti è disponibile nel sito internet del Comune, nella sezione Servizi - Accesso ai documenti amministrativi. Informazioni relative al servizio di trasporto scolastico sono altresì reperibili nella sezione Amministrazione Trasparente dello stesso sito.

Efficacia ed efficienza

L'Amministrazione Comunale si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia del servizio di trasporto scolastico, adottando le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee, garantendo nello stesso tempo il rispetto del principio di economicità.

Sicurezza e tutela dei minori

Il principio è alla base della disciplina contenuta nel Regolamento di accesso al servizio di trasporto scolastico, approvato con deliberazione del Commissario Straordinario n. 24 del 21/09/2021, e nella presente Carta del Servizio.

03 Organizzazione del servizio

Il servizio è attivo per i seguenti plessi scolastici:

- Scuola dell'Infanzia "G. Rodari" (Via Fermi – Altopiano, ora in via temporanea sede di via Milano 123 Meda)
- Scuola Primaria "C. Collodi" (Via Adua - Seveso centro)
- Scuola Primaria "E. Toti" (Via Gramsci - Baruccana)
- Scuola Secondaria di 1° grado "L. da Vinci" (Via de Gasperi - Seveso centro)

Il trasporto è effettuato dai punti di raccolta fino alla scuola di destinazione e con successivo ritorno. Il piano del trasporto scolastico, che contiene percorsi, orari e fermate, viene aggiornato annualmente sulla base delle richieste presentate entro il termine di chiusura delle iscrizioni, tenendo conto dei bacini di utenza, del calendario scolastico e dell'orario di funzionamento dei plessi scolastici. L'ubicazione di ogni fermata è preventivamente verificata in collaborazione con la

Polizia Locale. I percorsi sono programmati in modo da rappresentare la soluzione meno dispersiva e più efficace per il raggiungimento delle sedi scolastiche, esaminando eventuali peculiarità logistiche e garantendo in ogni caso il pieno rispetto della maggiore sicurezza degli alunni.

Percorsi e orari sono consultabili al seguente link:

<https://www.comune.seveso.mb.it/it/servizi/trasporto-scolastico>

Gli orari di percorso del servizio di trasporto scolastico potrebbero subire variazioni anche durante il loro periodo di validità, in funzione del traffico, di casi fortuiti o di cause di forza maggiore.

Eventuali modifiche saranno apportate solo in caso di necessità, in ogni caso previa tempestiva comunicazione.

Al fine di tutelare l'incolumità degli utenti del servizio di trasporto, vengono adottate le seguenti modalità organizzative:

- su ogni linea è presente un assistente al trasporto scolastico; al mattino, all'arrivo ad ogni plesso, gli assistenti affidano i minori al personale ATA della scuola. Queste stesse modalità, con l'affidamento dei minori dal personale ATA agli assistenti, sono previste al termine delle lezioni; a tal proposito i genitori dei ragazzi della scuola secondaria di primo grado raccomandano ai propri figli di entrare immediatamente a scuola al mattino una volta scesi dall'autobus e, allo stesso modo, di salire prontamente sull'autobus senza attardarsi e/o allontanarsi al termine dell'orario scolastico;
- al ritorno, per gli alunni della scuola dell'infanzia e delle scuole primarie la discesa dei minori alla fermata può essere effettuata esclusivamente alla presenza di un genitore o di un soggetto maggiorenne appositamente incaricato dai genitori;
- qualora alla fermata stabilita e all'orario previsto non siano presenti i genitori o altra persona autorizzata con delega a ricevere il bambino (scuola dell'infanzia e primaria) si proseguirà nel giro e si ritornerà sul posto al termine dello stesso. Qualora anche in questa circostanza non vi sia alcuno autorizzato o delegato a ricevere il bambino, lo stesso verrà riportato a scuola se ancora aperta o in ultima istanza accompagnato al Comando di Polizia Locale, che si occuperà di rintracciare i genitori;
- nel caso di alunni che frequentano la scuola secondaria di primo grado, la famiglia può autorizzare l'assistente a lasciare il proprio figlio alla fermata perché rientri autonomamente all'abitazione; in tal caso dovrà essere sottoscritta apposita dichiarazione dei genitori, nella quale gli stessi si assumono ogni responsabilità in merito.

04 Garanzie di qualità

La realizzazione del servizio di trasporto scolastico vede coinvolti più soggetti: alunni, loro famiglie, vettori, istituzioni scolastiche e Amministrazione Comunale. Il raggiungimento e mantenimento di una elevata qualità del servizio trova nella collaborazione di tutti un elemento determinante. L'organizzazione del servizio richiede un accurato studio dei percorsi e un confronto continuo e costruttivo con le Dirigenze Scolastiche. I fornitori del servizio sono aziende specializzate del settore trasporti individuate mediante apposita procedura prevista dalla normativa in vigore. Ad

ulteriore garanzia della qualità e della regolarità del servizio sono previsti sistemi di controllo a cura dell'Ente.

05. Standard di qualità

Sono definiti di seguito alcuni standard di qualità del servizio :

Indicatore di qualità	Modalità di verifica	Standard
Puntualità negli orari di funzionamento del servizio	Monitoraggio da parte delle persone addette all'auditing interno e/o delle famiglie - segnalazioni delle scuole	Ritardi non superiori a 10 minuti rispetto all'orario programmato
Pronto intervento in caso di guasto dell'automezzo	Incrocio dati provenienti dall'auditing interno e dalle segnalazioni delle famiglie e delle scuole	Tempo massimo di sostituzione dell'autobus entro 20 minuti dal guasto
Presenza accompagnatore	Monitoraggio da parte delle persone addette all'auditing interno e/o delle famiglie	100%
Percentuale delle famiglie soddisfatte del servizio erogato	Questionario di gradimento	Con riferimento ai questionari compilati, almeno 80% di valutazioni positive
Adeguatezza del personale	Monitoraggio da parte delle persone addette all'auditing interno e/o delle famiglie	Presenza in carico del 100% delle segnalazioni ricevute

06 Strumenti di verifica del servizio erogato

Gli organismi preposti al controllo sono la Polizia Locale, l'Ufficio Scuola e Istruzione e l'affidatario del servizio che, oltre a svolgere controlli interni, è ulteriormente sottoposto a quelli relativi al mantenimento della certificazione di qualità. Il servizio è soggetto anche a verifica da parte degli enti preposti per legge. Ogni organismo effettua le opportune verifiche con modalità e competenze specifiche in base al ruolo ricoperto. Inoltre, il servizio di assistenza al trasporto scolastico è appaltato a operatore distinto dall'appaltatore del servizio di trasporto scolastico, di modo che su ogni pullmann è presente personale che risponde a distinti datori di lavoro e può segnalare senza indugi al Comune eventuali anomalie di cui abbia conoscenza.

L'Ufficio Scuola e Istruzione effettua, in qualsiasi momento lo ritenga opportuno, senza preavviso e con le modalità che ritiene congrue, i seguenti controlli d'ufficio o a seguito di segnalazione:

- controllo dei parametri stabiliti nel contratto del servizio di trasporto scolastico;
- rispetto degli orari stabiliti;
- verifica delle condotte comportamentali del personale e dei trasportati;
- ispezioni per accertare lo stato di pulizia e di manutenzione degli automezzi e ordinare tutte le riparazioni e sostituzioni che riterrà necessarie;
- verifica insolventi.

La Polizia Locale effettua, in qualsiasi momento dell'anno scolastico, senza preavviso e con le modalità che ritiene opportune, i seguenti controlli:

- sui veicoli e sui loro documenti di circolazione;
- sui conducenti e sui loro documenti di guida.

La Polizia Locale effettua, inoltre, una verifica preventiva sulla regolarità delle fermate delle diverse linee.

Per la Customer satisfaction è previsto un piano di indagini al fine di verificare la gradimento del servizio erogato e i punti critici, ove porre in atto provvedimenti per migliorare la qualità erogata e percepita del servizio. I risultati delle valutazioni e le indicazioni fornite sono pubblicate sul sito internet istituzionale, nella sezione Amministrazione Trasparente.

07 Iscrizione al servizio

L'iscrizione al servizio di trasporto scolastico avviene mediante la compilazione di un apposito modulo online sul portale genitori. L'apertura delle iscrizioni per ciascun anno scolastico è comunicata tramite una notizia pubblicata sul sito internet del Comune di Seveso.

Le domande presentate oltre il termine o in corso di anno scolastico dovranno essere adeguatamente motivate e potranno essere accolte soltanto nel caso in cui non comportino pregiudizio all'organizzazione del servizio, ovvero siano compatibili con i percorsi o gli orari stabiliti nel piano annuale, e comunque nel limite di capienza degli autobus.

L'utente che per motivate ragioni, durante l'anno scolastico, non intenda più utilizzare il servizio di trasporto scolastico dovrà darne tempestiva comunicazione scritta e sarà comunque tenuto al pagamento del servizio in base all'utilizzo effettuato. E' possibile l'utilizzo anche parziale del servizio, che tuttavia non dà diritto alla riduzione della tariffa stabilita.

08 Tariffe e modalità di pagamento

La quota di compartecipazione ai costi del servizio è stabilita dalla Giunta Comunale in funzione delle fasce ISEE di appartenenza.

Per ogni anno scolastico, le informazioni relative ai costi del servizio e alle modalità di pagamento sono rese note nella circolare contenente le indicazioni per l'iscrizione ai servizi scolastici.

La pagina del sito istituzionale del Comune di Seveso dedicata al servizio di trasporto scolastico, nella quale è pubblicata la circolare che riporta le tariffe applicate, ha il seguente indirizzo:

<https://www.comune.seveso.mb.it/it/servizi/trasporto-scolastico>

Allo stesso indirizzo è pubblicata l'informativa circa la tutela della riservatezza dei dati personali.

La tariffa annuale a carico degli utenti è composta da una quota di iscrizione e da una quota di frequenza, da pagarsi in quattro rate.

In ogni caso l'utente non in regola con il pagamento non potrà usufruire del servizio. Potrà essere riammesso al servizio dopo la regolarizzazione della posizione dei pagamenti.

09 Impegni

La Carta del servizio è un patto che indica le prestazioni garantite e gli standard di qualità del servizio. Al contempo tale patto presuppone che tutti i soggetti coinvolti si attengano al rispetto delle regole per il buon andamento del servizio.

Gli alunni hanno diritto a:

- sicurezza, tranquillità, continuità e certezza del viaggio;
- assistenza da parte di un incaricato alla vigilanza;
- pubblicazione tempestiva e reperibilità agevole degli orari di servizio, delle norme di comportamento e delle tariffe vigenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo (compatibilmente con le condizioni di viabilità);
- igiene e pulizia degli automezzi;
- riconoscibilità del personale e della mansione svolta;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi.

Gli alunni hanno il dovere di:

- non usufruire del servizio di trasporto scolastico se non iscritti al servizio e/o insolventi verso l'Ente erogatore;
- non impegnare più di un posto a sedere;
- rispettare le indicazioni degli assistenti;
- non arrecare danni o sporcare gli automezzi;
- non recare disturbo agli altri utenti;
- non tenere comportamenti che compromettano la sicurezza del viaggio;
- rispettare le indicazioni di salita e discesa: dette operazioni devono avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate stabilite; in prossimità delle scuole gli utenti dovranno trasferirsi direttamente dall'autobus ad esse, e viceversa, senza allontanarsi e/o attardarsi;
- non parlare al conducente e distrarre comunque il personale di servizio dalle sue mansioni;

- restare seduti per tutto il tragitto con allacciate le cinture di sicurezza;
- non sporgersi o lanciare oggetti dal finestrino;
- non mettere a repentaglio l'incolumità propria e degli altri utenti in prossimità dell'automezzo o ritardando l'ingresso a scuola.

Gli assistenti hanno il dovere di:

- presa in carico dei minori alla fermata;
- assistenza alla salita e discesa;
- verifica cinture di sicurezza;
- vigilanza durante il tragitto
- gestione comportamenti scorretti;
- consegna alunni al personale ATA e riconsegna ai genitori/delegati (salvo coloro che hanno autorizzato il ritorno autonomo dei propri figli);
- gestione dei casi di assenza del genitore alla fermata;
- segnalazione mensili delle presenze;
- comunicazione tempestiva di anomalie all'Ufficio Scuola e collaborazione con lo stesso Ufficio per azioni di miglioramento del servizio.

Gli autisti hanno il dovere di:

- garantire il corretto svolgimento del servizio nel rispetto delle norme vigenti e del piano del trasporto scolastico;
- avere un comportamento improntato alla massima correttezza e professionalità;
- esercitare la vigilanza sui minori sino a quando non intervenga quella effettiva dei genitori o delegati presenti alla fermata di rientro;
- adottare tutte le ordinarie cautele, suggerite dalla normale prudenza, al fine di tutelare l'incolumità dei minori, sia durante il trasporto che durante le fermate.

I genitori hanno il dovere di:

- accompagnare il minore alla fermata stabilita e riprenderne la custodia al ritorno, rispettando la puntualità degli orari. Il genitore (o chi esercita la potestà genitoriale) può delegare altre persone maggiorenni al ritiro del figlio;
- risarcire integralmente i danni arrecati dai propri figli alla vettura e/o a terzi;
- pagare la tariffa dovuta.

In caso di comportamento scorretto, gli utenti dovranno attenersi ai richiami ricevuti dal personale presente sui mezzi a qualsiasi titolo (autista e/o assistente). Il mantenimento e il ripetersi di atti e comportamenti scorretti e richiamati daranno avvio a procedure di segnalazione al Comune, di richiamo e sanzionamento delle famiglie, compreso la sospensione provvisoria o definitiva dal servizio stesso.

10 Strumenti di partecipazione

Con la Carta del servizio di trasporto scolastico il Comune promuove la partecipazione degli utenti al miglioramento continuo del servizio e garantisce modi e forme per inoltrare suggerimenti e proposte, segnalare eventuali disservizi e inoltrare reclami.

Reclami e segnalazioni in relazione al servizio di trasporto scolastico devono essere inoltrati all'Ufficio Scuola e Istruzione che, effettuati gli accertamenti del caso, provvederà a fornire le opportune spiegazioni e/o ad adottare le eventuali misure correttive

L'Amministrazione risponderà in forma scritta ai reclami presentati nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni, fatto salvo l'impegno a rispondere in tempi minori qualora il reclamo riguardi aspetti che pregiudichino, precludano o inficino il corretto svolgimento del servizio.

11 Informazione agli utenti

Il Comune di Seveso, attraverso l'adozione della Carta del servizio e il Regolamento di accesso al servizio di trasporto scolastico, assicura la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione del servizio. La pagina del sito istituzionale del Comune di Seveso dedicata al servizio di trasporto scolastico, nella quale è pubblicato il suddetto Regolamento, ha il seguente indirizzo:

<https://www.comune.seveso.mb.it/it/servizi/trasporto-scolastico>

12 Ufficio competente del Comune di Seveso

L'ufficio Scuola e Istruzione del Comune di Seveso è a disposizione per qualsiasi informazione sul servizio di trasporto scolastico. È possibile comunicare con gli operatori per telefono, con posta elettronica o prenotando un appuntamento sul sito del Comune di Seveso. L'Ufficio è sito in Viale Vittorio Veneto, 3 – Tel. 0362 5171 Selezione 6 – indirizzo mail scuola@comune.seveso.mb.it . Gli orari di ricevimento del pubblico sono indicati sul sito istituzionale del Comune di Seveso, alla pagina https://www.comune.seveso.mb.it/it/unita_organizzative/ufficio-scuola-e-istruzione