



CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO

Informazioni
Principi fondamentali
Organizzazione

FAMIGLIA



INDICE

| | |
|-----------------------------------|---------|
| PREMESSA | Pag. 3 |
| MISSIONE DEL SERVIZIO | Pag.4 |
| CARATTERISTICHE ED ORGANIZZAZIONE | Pag.6 |
| RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ | Pag.9 |
| SUGGERIMENTI E RECLAMI | Pag.10 |
| RECAPITI UTILI E NORME FINALI | Pag. 11 |

PREMESSA

Cos'è la Carta della qualità del servizio

La Carta della qualità è il documento che assicura ai cittadini le informazioni necessarie per usufruire del servizio di trasporto scolastico, comprendere i principi fondamentali della programmazione, gli aspetti organizzativi e le condizioni di fruizione. Tale Carta risponde all'esigenza di trasparenza e chiarezza, nel rispetto dei diritti e dei bisogni della cittadinanza.

L'organizzazione del servizio tiene conto degli indirizzi ministeriali e regionali, delle opinioni e dei suggerimenti delle componenti coinvolte, scuole e famiglie, in una logica di partecipazione, al fine di individuare dimensioni di qualità e rendere l'offerta adeguata alle esigenze territoriali.

Il Comune si impegna a rispettare quanto previsto nella presente Carta e ad attuare quanto prescritto dalla normativa vigente.

Tale Carta è stata redatta in base a quanto previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi pubblici" ed ha recepito le *Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali*, definite in occasione dell'Accordo 26 settembre 2013 - Conferenza Unificata Stato-Regioni e Stato-Città ed Autonomie Locali.

MISSIONE DEL SERVIZIO

I Principi fondamentali

Il servizio di trasporto scolastico viene effettuato dal Comune di Sondrio in ottemperanza alle norme vigenti in materia di istruzione.

Le modalità di accesso e di utilizzo del servizio sono definite nel regolamento approvato con deliberazione Consiglio Comunale 3 novembre 2008, n. 79 e nelle direttive approvate annualmente con il Piano degli interventi comunali per il diritto allo studio.

Il servizio di trasporto scolastico risponde all'esigenza di facilitare l'assolvimento dell'obbligo scolastico, concorre a rendere effettivo il diritto allo studio e facilita l'accesso alla scuola di competenza, con priorità per coloro per i quali il raggiungimento della sede scolastica presenta difficoltà di ordine oggettivo. Può essere richiesto per la sola percorrenza dell'itinerario casa – scuola e ritorno, con salita e discesa nella fermata più vicina all'abitazione, indicata nella domanda di iscrizione. In questo modo il Comune sostiene iniziative di conciliazione famiglia – lavoro.

Tale servizio assicura condizioni di viaggio in situazione di vigilanza e sicurezza.

Eguaglianza ed imparzialità

A tutti i cittadini destinatari del servizio si garantisce l'accessibilità alle scuole di competenza ed il diritto allo studio, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni, condizioni psicofisiche, socioeconomiche e si assicura l'accessibilità anche agli alunni con grave disabilità motoria.

Informazione e partecipazione

Ai cittadini è garantito l'accesso ad informazioni chiare ed aggiornate sul servizio.

Si assicura la partecipazione delle famiglie alla valutazione della qualità del servizio di trasporto e degli standard gestionali.

Cortesìa e professionalità

Il Comune di Sondrio si impegna a garantire che tutto il personale si relazioni con cortesia, rispetto e professionalità.

Efficienza ed efficacia

Il Comune adotta le misure necessarie a programmare, organizzare ed offrire il servizio di trasporto scolastico nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia, nell'ambito delle proprie competenze. Le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale e funzionale possibile al fine di produrre i migliori risultati.

Continuità

Si assicurano servizi di trasporto scolastico continui e regolari (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore), con servizi sostitutivi in caso di necessità.

Tutela dei dati personali

Si assicura il trattamento dei dati personali, la cui presentazione è necessaria per formalizzare l'iscrizione al servizio di trasporto scolastico, come previsto dalla normativa vigente.

Le garanzie

Il Comune garantisce:

- puntualità nello svolgimento del servizio;
- rispetto di tutti gli standard strutturali e gestionali previsti dalla normativa vigente;
- utilizzo di automezzi perfettamente rispondenti alla normativa vigente tempo per tempo, in condizione di perfetta efficienza e sicurezza, previa esecuzione degli interventi di manutenzione necessari;
- pulizia ed igienizzazione interna degli automezzi;
- presenza sui mezzi per la scuola dell'infanzia e primaria di un adulto con funzione di accompagnatore, che assicura la sorveglianza dal momento della partenza all'arrivo;
- assistenza e sorveglianza dei bambini nelle operazioni di salita e discesa dai mezzi;
- posto a sedere per tutti i viaggiatori;
- comportamento corretto e cortese nei confronti degli alunni e dei familiari coinvolti;
- monitoraggio degli adempimenti e del rispetto di quanto previsto dalla normativa;
- rilevazione del grado di soddisfazione del servizio;

CARATTERISTICHE ED ORGANIZZAZIONE

Destinatari

Il servizio di trasporto scolastico è riservato agli aventi diritto, secondo quanto stabilito dal regolamento comunale, fino alla concorrenza dei posti disponibili sugli automezzi già istituiti.

Destinatari del servizio di trasporto scolastico sono gli alunni residenti nel Comune di Sondrio (minore con almeno un genitore) regolarmente ammessi a frequentare le scuole presenti nel Comune di Sondrio, distanti più di due chilometri dall'abitazione, che devono raggiungere la scuola di competenza o le scuole frazionarie.

L'ordine di istruzione interessato dal servizio è quello delle scuole dell'infanzia e primarie.

La fruizione da parte di alunni residenti in altri Comuni, ma frequentanti le scuole presenti a Sondrio, è subordinata alla presenza di posti liberi sui mezzi di trasporto, al pagamento di una retta definita dalla Giunta Comunale con apposito atto deliberativo o da eventuale convenzione con il Comune di residenza.

Gli alunni con grave disabilità fisica, tale da compromettere le capacità motorie, possono usufruire del trasporto individuale, con il ricorso a mezzi speciali, dotati di rampe per carrozzine. L'eventuale attivazione, se richiesta dal Comune, è subordinata alla valutazione degli operatori dei servizi specialistici e sociali del territorio.

Iscrizioni

Le modalità di iscrizione al servizio di trasporto scolastico vengono definite annualmente e pubblicate sul sito del Comune, alla pagina *Trasporto scolastico*.

La domanda di accesso viene presentata on line, con credenziali SPID o CIE.

L'ammissione al servizio è subordinata al numero di posti disponibili sugli automezzi destinati al trasporto scolastico. Viene data priorità ai residenti a Sondrio e a chi effettua domanda entro i termini.

In caso di richiesta (nuovi residenti o alunni che cambiano scuola) in corso d'anno, potrebbe non essere assicurato il servizio.

L'iscrizione è subordinata alla valutazione della richiesta da parte del servizio istruzione. Le famiglie non ammesse riceveranno comunicazione entro il mese di giugno.

Le famiglie sono tenute al pagamento del servizio, se previsto dall'Amministrazione comunale, entro i termini stabiliti, preferibilmente tramite addebito diretto o avviso PagoPA.

Le famiglie ammesse sono altresì tenute ad accettare le condizioni previste dal Regolamento comunale e dalla presente carta della Qualità.

Devono essere comunicati tempestivamente eventuali cambiamenti (indirizzo, sede scolastica, non utilizzo del servizio...).

Svolgimento del servizio

Il servizio è affidato in appalto ad un'azienda tenuta ad effettuarlo in conformità alla legislazione vigente in materia di trasporti, circolazione stradale e di trasporto scolastico, nel rispetto del capitolato speciale di gara.

Il gestore deve avvalersi di automezzi con omologazione EURO 5 o superiore e personale (autisti ed accompagnatori) in possesso dei requisiti e delle abilitazioni richieste.

Il servizio di trasporto scolastico si svolge mediante la raccolta degli alunni alle fermate indicate nella domanda di iscrizione, che devono corrispondere a quella più vicina alla propria abitazione, a cui segue l'accompagnamento a scuola e ritorno.

Le tratte e le fermate sono definite dal servizio istruzione, previa valutazione della Polizia locale, al fine di garantire la sicurezza delle operazioni di salita e discesa.

Non potranno essere previste per uno stesso alunno fermate diverse, nel tragitto di andata e di ritorno o nei diversi giorni della settimana, al fine di evitare disagi e situazioni di pericolo.

I genitori sono tenuti a fornire al gestore tutti i possibili recapiti telefonici, che saranno utilizzati per emergenze e per comunicazioni di servizio.

I bambini devono essere riconsegnati ad un genitore o suo delegato maggiorenne, previa richiesta scritta, fino ad un massimo di tre adulti delegati. Nell'eventualità che l'adulto responsabile del ritiro non sia presente per la presa in consegna, l'alunno verrà accompagnato presso il Comando della Polizia Municipale dove resterà in custodia dell'assistente fino all'arrivo del genitore, il quale sarà tenuto a pagare una penale. Si prevede l'esclusione dal servizio, in caso di ritardi reiterati nel ritiro da parte degli adulti, così come in caso di comportamenti degli alunni ripetutamente scorretti, tali da causare situazioni di disagio o pericolo.

Se previsto dalla normativa scolastica, è possibile richiedere la discesa autonoma, previa richiesta scritta, firmata da entrambi i genitori (art. 19-bis della legge 4 dicembre 2017, n. 172), considerata l'età, il grado di autonomia del bambino e del contesto urbano, nell'ambito di un processo volto alla autoresponsabilizzazione.

Percorsi

Le sedi scolastiche interessate dal servizio di trasporto sono i plessi frazionari, Triangia e Ponchiera, la scuola dell'infanzia Munari e la scuola primaria Credaro, che accolgono i bambini provenienti dalle frazioni.

Le fermate e gli orari sono rappresentate sul sito del Comune di Sondrio

Gli alunni residenti nelle frazioni e frequentanti le scuole secondarie di primo grado devono usufruire del trasporto pubblico.

Periodo di svolgimento

Il servizio viene svolto nelle giornate di lezione previste nell'anno scolastico (eventuali esami esclusi). In caso di attività scolastiche che modificano gli orari di inizio o fine delle lezioni, il servizio non è garantito.

L'orario delle fermate viene definito annualmente dal Comune di Sondrio, in funzione dell'orario scolastico.

Personale

Le figure che a diverso titolo sono coinvolte nel servizio sono le seguenti:

- il referente dell'azienda che svolge il servizio, in possesso di esperienza nella gestione del servizio di trasporto scolastico, svolge funzioni di coordinamento e supervisione, oltre che di interfaccia con il Comune, le scuole ed i soggetti coinvolti. È responsabile dell'organizzazione del personale, della programmazione ed esecuzione dei viaggi, dello stato di veicoli e di ogni aspetto amministrativo;
- gli autisti, in possesso di specifica autorizzazione per la guida degli automezzi;
- gli accompagnatori, con funzione di sorveglianza degli alunni.

Costo del servizio

Il sistema tariffario dei servizi comunali ed i criteri ad esso collegati vengono definiti annualmente dalla Giunta comunale.

RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ

Il Servizio istruzione e l'azienda che gestisce in appalto il servizio di trasporto scolastico effettuano periodicamente indagini per rilevare il punto di vista delle famiglie ed il grado di soddisfazione del servizio.

Si indicano di seguito le dimensioni di qualità oggetto di monitoraggio:

- informazione alle famiglie, chiarezza, tempi di risposta
- accessibilità
- organizzazione del servizio
- puntualità alle fermate
- adeguatezza dei mezzi di trasporto
- pulizia interna degli automezzi
- soddisfazione del servizio ricevuto
- professionalità del personale
- risoluzione delle problematiche

SUGGERIMENTI, RECLAMI

Al fine di assicurare la realizzazione del servizio descritto nella presente Carta, il Comune di Sondrio garantisce a tutte le famiglie la possibilità di presentare ricorsi, segnalare problemi, sporgere reclami contro eventuali disservizi, atti o comportamenti ritenuti difformi o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni.

Le famiglie possono esercitare il proprio diritto al reclamo o al suggerimento nei seguenti modi:

- verbalmente al personale del servizio istruzione;
- per iscritto utilizzando i moduli predisposti, da inviare:
 - via mail all'indirizzo istruzione@comune.sondrio.it
 - via pec all'indirizzo protocollo@cert.comune.sondrio.it
 - mediante lettera indirizzata al Comune di Sondrio - Settore Servizi alla Persona - Servizio Istruzione - Via Giuseppe Perego 1 - 23100 Sondrio.

Termini di risposta

Nel caso in cui il contenuto della segnalazione sia di agevole definizione, il responsabile del servizio risponderà immediatamente.

Nei casi in cui sia necessario predisporre accertamenti o avviare un'istruttoria, decide il dirigente dando comunicazione scritta ai richiedenti entro 30 giorni dell'inizio del procedimento.

FAMIGLIA



Settembre 2023