



COMUNE DI ARENZANO
PROVINCIA DI GENOVA

IV Area "Servizi ai cittadini e promozione della città"
Servizio Pubblica Istruzione - Assistenza Scolastica

La carta del servizio Trasporto scolastico



Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 344 in data 17 dicembre 2013

CARTA DEI SERVIZI

TRASPORTO SCOLASTICO

La Carta dei Servizi è il documento che stabilisce le modalità di erogazione del servizio di trasporto scolastico definendo anche le responsabilità del gestore nei confronti degli utenti.

Esso si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", alla Legge 11.07.1995 n. 273, al D.P.C.M. 30.12.1998, al D.Lsg. 30.07.1999, n. 286 Capo III "Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi".

La presente Carta dei Servizi fornisce indicazioni sull'organizzazione del servizio allo scopo di favorirne la conoscenza e migliorare l'informazione in materia di diritti, doveri e responsabilità; essa dispone altresì le modalità di adesione al servizio e di pagamento delle tariffe.

FINALITA' DEL SERVIZIO

Il servizio di trasporto scolastico ha lo scopo di agevolare la frequenza e l'integrazione al sistema scolastico da parte dei bambini che frequentano esclusivamente la scuola primaria dell'Istituto comprensivo di Arenzano, salvaguardando i principi del "diritto allo studio".

Il servizio è finalizzato a favorire l'adempimento dell'obbligo scolastico ed a facilitare l'accesso e la frequenza degli alunni alle opportunità didattiche presenti nel territorio, indipendentemente dalle condizioni economiche, familiari, sociali e psico-fisiche, secondo quanto previsto dalla legislazione regionale vigente in materia di diritto allo studio.

Il servizio non può configurarsi quale servizio individuale rivolto a fronteggiare tutte le situazioni particolari degli utenti né quale servizio di raccolta "porta a porta", sebbene si ponga come obiettivo la raccolta degli studenti il più vicino possibile alle loro abitazioni, purché ciò sia compatibile con le norme di sicurezza stradale.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

1. CONTINUITA'

L'Amministrazione Comunale garantisce che l'erogazione del servizio avvenga con continuità, regolarità e senza interruzioni, nei giorni, negli orari e secondo i percorsi stabiliti per ciascun itinerario.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, tramite comunicazioni della segreteria dell'Istituto comprensivo di Arenzano.

2. EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'Amministrazione Comunale, tramite l'Ufficio Pubblica Istruzione e la ditta appaltatrice del servizio, improntano la loro azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che per l'efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:

- corretto, garantendo la conformità alle norme;
- favorevole all'utente, interpretando le norme e le procedure nel senso positivo in rapporto alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
- tempestivo nel senso sia di conformità agli standard di impegno sia di congruità temporale con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute.

Per l'efficienza, invece, si ricercano e si applicano gli accorgimenti che consentano il contenimento dei costi, anche in termini di maggiore semplificazione, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio, sui tempi di attesa dell'utente e sulle tariffe a suo carico.

3. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'

Gli addetti del servizio Ufficio Pubblica Istruzione tramite l'ufficio IAT di Arenzano e della ditta appaltatrice, ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti e dei destinatari a criteri di obiettività, uguaglianza ed imparzialità. Anche in tale senso, eventuali proposte di modifica del servizio (tragitti ed orari) dovranno garantire il contemperamento delle esigenze dei singoli con quelle della collettività degli utenti, non potendo essere motivate esclusivamente da esigenze individuali se ciò va a discapito dell'organizzazione complessiva.

4. CORTESIA E DISPONIBILITA'

Il Responsabile dell'Ufficio Pubblica Istruzione si impegna a far sì che il comportamento degli addetti al servizio, sia interni che esterni, sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con i destinatari, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

5. CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITA'

Gli operatori del servizio, sia interni che esterni, si impegnano, nei rapporti con tutti i destinatari, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile, ponendo particolare cura alla spiegazione di eventuali termini tecnici e delle norme citate. Gli stessi operatori garantiscono all'utenza la loro identificabilità fornendo il proprio nome, cognome e funzione.

6. PARTECIPAZIONE: I reclami, le segnalazioni e/o i suggerimenti sul servizio offerto potranno essere inoltrati al Comune che adotterà le misure correttive possibili in un comune obiettivo di migliorare l'organizzazione complessiva del servizio.

UTENTI DEL SERVIZIO

Sono definiti "utenti" del servizio i bambini residenti e non residenti nel Comune di Arenzano che frequentano la scuola primaria, senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psico-fisiche e socio-economiche, la cui richiesta di iscrizione sia stata accolta dall'Ufficio Pubblica Istruzione, tramite l'ufficio IAT di Arenzano.

Il servizio viene espletato per l'intero arco dell'anno scolastico secondo il calendario regionale nei limiti di quanto stabilito dalle competenti autorità; viene sospeso durante le normali chiusure per festività, nonché in caso di elezioni.

L'ufficio Pubblica Istruzione, tramite l'ufficio IAT di Arenzano, di concerto con la ditta appaltatrice del servizio trasporto scolastico, predispone il Piano dei trasporti, individuando percorrenze e fermate rispondenti a principi di sicurezza, efficacia ed efficienza, contemperando le esigenze di capillarità del servizio con i vincoli di garantire parità di trattamento agli utenti, limitare i tempi di percorrenza, contenere i costi di gestione.

Sulla base del Piano proposto dagli Uffici, le famiglie richiedono la fornitura del servizio.

Nel caso di tragitti o fermate non comprese nel Piano, oppure nel caso in cui la famiglia iscriva il figlio ad una scuola diversa da quella di competenza territoriale (= quella più vicina a casa), oppure nel caso di fermate non corrispondenti alla residenza dell'utenza, il trasporto verrà effettuato solo qualora sia compatibile con l'organizzazione complessiva e non comporti allungamento nei tragitti o protrazioni nei tempi di percorrenza. In nessun caso nel trasporto casa/scuola o viceversa, sarà ammesso il cambio di pulmino durante il tragitto per giungere a destinazione.

Il servizio può essere esteso anche a bambini non residenti nel territorio comunale ma frequentanti le scuole del Comune, solo qualora sia compatibile con l'organizzazione complessiva e non comporti modifiche nei tragitti o allungamento nei tempi di percorrenza, fermo restando il principio di precedenza per i residenti.

Nell'accettazione delle domande sarà data la precedenza agli alunni che risiedono a una distanza superiore ad 1 KM dalla scuola. Potranno essere ammessi ad usufruire del servizio anche coloro che risiedono a distanze inferiori ad 1 KM, compatibilmente con le disponibilità di posti sui mezzi e purché ciò non comporti disfunzioni e/o ritardi negli orari e percorsi prestabiliti.

Per gli alunni portatori di handicap frequentanti le scuole primarie residenti nei Comuni di Arenzano che, non necessitano di un particolare accompagnamento, sarà garantito il trasporto così come organizzato in via ordinaria. Per gli alunni portatori di handicap che hanno invece, particolari esigenze organizzative o di accompagnamento, la richiesta di fruizione del servizio sarà valutata e concordata personalmente col il responsabile del servizio Pubblica Istruzione di concerto con quello dei Servizi Sociali. In entrambi i casi potrà essere richiesta la presentazione di documentazione medica o certificazioni specifiche.

Per quanto riguarda l'utenza della scuola secondaria di primo grado la stessa potrà avvalersi unicamente del trasporto pubblico locale espletato dall'Azienda Trasporti Provinciale sul territorio di Arenzano.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di trasporto è svolto con affidamento a ditte esterne, le quali impiegano propri autoveicoli e proprio personale.

All'Amministrazione Comunale rimangono in capo la titolarità e la programmazione del servizio, il controllo, la vigilanza, nonché la fissazione delle tariffe. All'Amministrazione spetta altresì l'onere di pagare alla ditta le prestazioni rese, integrando con propri fondi quanto versato dalle famiglie.

I percorsi, le fermate e gli orari vengono determinati dall'Ufficio Pubblica Istruzione, tenendo conto:

- delle problematiche del traffico e della sicurezza stradale (a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo: la fermata sarà sempre collocata sul lato destro rispetto alla direzione di marcia dello scuolabus, lontano da curve o dossi che impediscano la regolare visuale; la percorrenza di strade private, in linea di massima da evitare, sarà autorizzata dal Comune solo se ne verrà garantita la messa in sicurezza da parte dei proprietari – taglio cigli, potatura rami sporgenti, sistemazione buche...; l'accesso a strade senza uscita, parimenti da autorizzare solo se non diversamente possibile, sarà consentito solo a condizione che esistano spazi tali da garantire l'inversione di marcia in sicurezza; tragitti che comportino stabilmente manovre di retromarcia o accesso a proprietà private potranno essere autorizzati solo eccezionalmente non altrimenti possibile...);
- dell'organizzazione del servizio ed in particolare delle risorse umane e dei mezzi in dotazione; si cercherà di evitare un'eccessiva frammentazione dei percorsi, tale da determinare un allungamento dei tempi di percorrenza, nell'obiettivo di ridurre al minimo la permanenza dei bambini sullo scuolabus e di assicurare il rispetto degli orari scolastici;
- degli orari effettuati dalle diverse scuole, tenendo conto in particolare degli orari di entrata e dell'organizzazione dei rientri pomeridiani prevista dalle scuole;
- dell'esigenza di ottimizzare l'efficacia e l'efficienza del servizio, evitando ad esempio doppie percorrenze per il medesimo ordine di scuola o tragitti dello stesso autobus nelle due direzioni;
- delle richieste pervenute dagli aventi diritto.

Per garantire il massimo rispetto delle condizioni di sicurezza e l'efficienza del servizio la localizzazione delle fermate sarà il più possibile stabile di anno in anno. Peraltro nel rispetto dei criteri indicati, gli itinerari e la localizzazione delle fermate potranno essere opportunamente adattati in base agli iscritti. Ulteriori fermate potranno essere autorizzate solo in casi particolari, in relazione alla necessità di garantire la massima sicurezza per i bambini o per esigenze segnalate dai Servizi Sociali.

Nel caso di più moduli orari nella stessa scuola, si individueranno in collaborazione col Dirigente scolastico le soluzioni organizzative più efficaci per assicurare la migliore risposta alle esigenze di trasporto.

In presenza di scioperi del personale docente della scuola, l'Amministrazione Comunale non modificherà gli orari di trasporto stabiliti per l'anno scolastico, salvo sopprimere la corsa se inutile.

L'Ufficio Pubblica Istruzione Comunale è l'unico organo decisionale in ordine a variazione di orari che potranno essere modificati solo a seguito di particolari e riscontrate esigenze organizzative del servizio.

AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO

Per il periodo 01.09.2011- 30.06.2016 il servizio è svolto in appalto dalla ditta ATP - Azienda Trasporti Provinciali S.p.A. - Sede legale: Via Conturli 53 - 16042 Carasco (GE) - C.F. e Registro Imprese Genova 00788820108 - REA 225387 - P.I. IT 00171400997, che impiega propri mezzi tecnici, personale ed autoveicoli.

La ditta concessionaria è in possesso di autorizzazioni al noleggio di autobus con conducente ed è iscritta nel Registro Regionale delle Imprese esercenti l'attività di trasporto viaggiatori mediante noleggio di autobus, come previsto dalle vigenti norme regionali.

MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE

L'iscrizione al servizio è richiesta, entro e non oltre il 30 giugno di ogni anno, da un genitore degli alunni aventi diritto, o comunque da chi ne ha l'affidamento, utilizzando l'apposito modulo fornito dall'Ufficio Pubblica Istruzione tramite l'ufficio IAT di Arenzano o scaricabile dal sito del Comune, al seguente indirizzo:

<http://www.comune.arenzano.ge.it/il-comune/gli-uffici-comunali/area-4/ufficio-pubblica-istruzione/assistenza-scolastica-refezione-e-trasporto/trasporto-scolastico.htm>

La data di presentazione della domanda costituirà diritto di priorità per la fruizione del servizio. Oltre il termine del 30 giugno di ciascun anno, le iscrizioni verranno inserite in un lista di attesa, seguendo l'ordine di ricezione, e potranno essere accolte soltanto se:

- esista disponibilità a bordo del pulmino interessato;
- siano giustificate da cambi di residenza o di scuola, avvenuti successivamente alla scadenza fissata;
- non comportino necessità di riorganizzazione del servizio (quali modifiche dei percorsi stabiliti, aumento del numero dei mezzi, allungamento dei tempi di percorrenza, istituzione di nuove fermate, ecc..).

La domanda di accesso al servizio viene valutata dall'Ufficio Pubblica Istruzione, tramite l'ufficio IAT di Arenzano, sulla base dell'organizzazione complessiva del servizio. L'eventuale non accoglimento della richiesta, opportunamente motivato, verrà comunicato agli interessati.

Le fermate indicate nella domanda potranno essere variate, nel corso dell'anno scolastico, solo nel caso di cambio di residenza o per particolari motivi. Le istanze potranno essere accettate solo ed esclusivamente se compatibili con le disponibilità di posti sui mezzi e purché ciò non comporti disfunzioni e/o ritardi negli orari e percorsi prestabiliti.

Eventuali disdette, con comprovate motivazioni, dovranno essere comunicate al Comune in forma scritta ed avranno decorrenza dal mese successivo a quello di presentazione. L'Ufficio Pubblica Istruzione, tramite l'ufficio IAT di Arenzano, provvederà al ritiro dell'abbonamento, disponendo la restituzione delle mensilità già versate.

In caso di ritiro, ad esclusione di comprovati e gravi motivi, non è rimborsata la quota di iscrizione.

La presentazione della domanda comporta l'impegno da parte del sottoscrittore al pagamento della quota stabilita annualmente dall'Amministrazione Comunale, l'accettazione del Regolamento del Trasporto Scolastico e della presente Carta dei Servizi.

Il servizio di trasporto si svolge con raccolta degli studenti nelle vicinanze delle loro residenze o presso il luogo indicato dai genitori.

Il servizio di trasporto scolastico per la scuola primaria – Succursale di Terralba – è previsto solo ed esclusivamente per gli utenti residenti nella zona ovest di Arenzano e indicativamente

nelle vie: Sanzio, Rimembranza, Marconi, Pecorara, Pian Masino, Località Val Lerone, Località Campo, del Giappone e comparto Pineta. Si precisa inoltre che in tale zona, per ragioni logistiche e tecniche, non è prevista Via Migliarini.

ORARI APERTURA AL PUBBLICO UFFICIO IAT

Lungomare Kennedy - Tel. 0109127581 - iat@comune.arenzano.ge.it

Orario invernale

Da lunedì a sabato dalle 9.00 alle 12.00

Venerdì e sabato dalle 14.30 alle 17.30

Orario estivo

Da lunedì a domenica dalle 9.30 alle 12.30

Da mercoledì a sabato dalle 15.00 alle 18.00

TARIFFE

La Giunta Comunale, a parziale rimborso dei costi sostenuti, fissa per ogni anno scolastico le tariffe di contribuzione che gli utenti dovranno corrispondere indipendentemente dall'uso totale o parziale del servizio.

La tariffa sarà determinata in coerenza con gli indirizzi e le previsioni di bilancio.

Delibera n° 64 del 18/03/2010 approvazione nuove tariffe a.s. 2010/2011

SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO

| DURATA ABBONAMENTO | RESIDENTI | NON RESIDENTI |
|------------------------|-----------|---------------|
| 1° FIGLIO | | |
| Intero anno scolastico | € 130,00 | € 200,00 |
| Settembre/dicembre | € 50,00 | € 80,00 |
| Gennaio/giugno | € 80,00 | € 120,00 |
| Mensile o frazione | € 20,00 | € 30,00 |
| 2° FIGLIO ED OLTRE | | |
| Intero anno scolastico | € 100,00 | € 150,00 |
| Settembre/dicembre | € 40,00 | € 60,00 |
| Gennaio/giugno | € 60,00 | € 90,00 |
| Mensile o frazione | € 10,00 | € 20,00 |

di stabilire che per il servizio trasporto scolastico:

- a) i predetti importi dovranno essere versati in un'unica soluzione
- b) non sono previste tariffe agevolate

L'importo deve essere versato in unica soluzione al momento della presentazione della domanda.

IL PAGAMENTO a NOME DELL' ALUNNO può essere effettuato tramite:

- pago bancomat, bancoposta e carta di credito presso ufficio IAT

- c/c postale n. 27907161 intestato al "Comune di Arenzano - Servizio Tesoreria – Trasporto Scolastico", indicando l'anno scolastico (in tal caso deve essere consegnata l'attestazione di pagamento presso l'ufficio IAT)

In caso di mancato pagamento, l'Ufficio non accoglierà la domanda di iscrizione.

Il mancato utilizzo del servizio per un periodo continuativo o l'utilizzo saltuario non dà diritto ad alcuno sconto od esenzione.

TESSERINO DI RICONOSCIMENTO

Agli utenti della scuola primaria, l'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune, tramite l'ufficio IAT di Arenzano, rilascerà un tesserino identificativo personale la cui esibizione dà diritto ad usufruire del servizio.

Il tesserino dovrà essere conservato dall'utente in posizione visibile al momento della salita sul pulmino per la verifica da parte degli operatori del servizio (conducente o personale di vigilanza); l'utente sprovvisto del tesserino durante il controllo è tenuto a presentarlo agli operatori del servizio, entro il giorno immediatamente successivo.

Gli elenchi degli iscritti verranno consegnati agli operatori del servizio (autisti ed accompagnatori) che potranno effettuare i controlli.

RESPONSABILITA' DELLA DITTA

Le Ditte appaltatrici, del servizio trasporto scolastico e vigilanza, sono sempre responsabili, sia verso il Comune che verso terzi, nell'esecuzione di tutti i servizi assunti.

Esse rispondono direttamente dei danni alle persone ed alle cose comunque provocati nello svolgimento del servizio, restando a loro completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa nei confronti del Comune.

L'espletamento del servizio oggetto dell'appalto deve avvenire, per tutta la durata, in conformità alle norme di legge e di regolamento in materia di trasporto di persone e di trasporto scolastico in particolare. Per le responsabilità dell'appaltatore si richiama l'art. 1681 del codice civile, precisando che la responsabilità non è limitata all'effettiva durata del movimento del mezzo, ma si debbono considerare avvenuti durante il viaggio i sinistri che colpiscono la persona del viaggiatore durante le operazioni preparatorie o accessorie in genere del trasporto, durante le soste, le fermate, la salita e la discesa dei trasportati.

Le ditte non rispondono, peraltro, delle situazioni pericolose determinatesi per circostanze attribuibili ai bambini, ai familiari o a terzi nelle fasi precedenti e successive all'inizio/termine del servizio, o comunque non ricollegabili ad attività del conducente e/o accompagnatore.

I conducenti degli scuolabus sono in possesso di tutti i requisiti professionali e morali previsti dalla legge. Il personale conducente dovrà osservare un comportamento ispirato alla massima professionalità. In particolare, è tenuto al rispetto delle norme del Codice della strada e degli orari di prelievo stabiliti; gli è vietato procedere a variazioni di percorsi o itinerari, se non preventivamente autorizzate dall'Amministrazione Comunale.

Inoltre il servizio scuolabus, rivolgendosi ad una particolare tipologia di utenza, quali i bambini, necessita di un'attenzione ben maggiore rispetto a quella usata dagli autisti sui normali servizi di linea.

E' opportuno guidare con cautela, adottare la necessaria prudenza durante le manovre, gli incroci e la salita e discesa dei bambini dallo scuolabus.

Le norme comportamentali dei conducenti sono specificate nel Capitolato di appalto del servizio.

I compiti del conducente attengono alle sole mansioni di guida, dalle quali non può essere distratto; qualora ritenga che vi siano condizioni di pericolo, o comunque tali da non consentire il regolare svolgimento del servizio garantendo il rispetto del Codice della strada e l'incolumità dei trasportati, il conducente ha facoltà di interrompere la guida, segnalando immediatamente il fatto ai competenti uffici comunali.

In caso di guasto meccanico dell'automezzo, di sinistro o di suo fermo per ogni altra causa di forza maggiore, verificatosi immediatamente prima del servizio o dopo l'inizio dello stesso, il conducente dovrà subito avvisare l'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune, la Scuola e le ditte appaltatrici per consentire il trasporto degli alunni tramite un altro mezzo idoneo. Dovrà inoltre porre gli alunni in condizioni di sicurezza.

Ogni autista sarà dotato di telefono cellulare con auricolare, al fine di garantire la tempestiva comunicazione di ogni problema eventualmente accaduto, senza l'abbandono del mezzo e dei minori trasportati.

Gli autobus sono in regola con tutte le disposizioni vigenti sul trasporto collettivo; essi possono e devono trasportare un numero massimo di persone indicate nel libretto di circolazione.

RESPONSABILITA' DELLE FAMIGLIE

I genitori degli alunni della scuola primaria o gli esercenti della patria potestà, o chi ha il minore in affido familiare, 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. Alla domanda di iscrizione è obbligatorio allegare fotocopia della carta d'identità del sottoscrittore.

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 dell'incaricato.

L'accettazione dell'obbligo di essere presente alla fermata dello scuolabus è condizione indispensabile per accedere al servizio.

In caso di mancata presenza dei genitori o comunque di una persona adulta alla fermata, l'alunno rimarrà sullo scuolabus e, al termine del percorso, sarà affidato ai responsabili dei Servizi Sociali o del servizio Pubblica Istruzione del Comune di Arenzano, che provvederanno immediatamente a contattare i genitori. Tale inconveniente sarà consentito per un massimo di due volte nell'arco dell'anno scolastico, dopodiché il Comune interromperà il servizio.

Qualsiasi comportamento difforme da parte dell'utenza rispetto a quanto comunicato in sede di iscrizione al servizio di trasporto scolastico dovrà essere comunicato preventivamente dalle famiglie al servizio Pubblica Istruzione del comune di Arenzano, che ne dovrà eventualmente rilasciare specifica autorizzazione.

La conduzione dell'alunno dall'abitazione alla fermata dello scuolabus e viceversa è di competenza della famiglia, che si assume tutte le responsabilità. Non può essere attribuita all'autista o all'accompagnatore alcuna responsabilità per fatti accaduti durante detto percorso.

L'iscrizione al servizio comporta, salvo diversa comunicazione delle famiglie, il suo utilizzo con continuità e regolarità.

COMPORAMENTO UTENTI

Gli alunni che utilizzano il servizio dovranno stazionare in attesa dello scuolabus al di fuori della carreggiata e sul lato destro, 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 cosicché l'autista possa riprendere il tragitto; solo ad automezzo fermo sono autorizzati ad alzarsi per recarsi ordinatamente all'uscita, avendo cura di non abbandonare gli effetti personali della cui custodia il conducente non è responsabile.

Durante il servizio gli utenti dovranno tenere un comportamento educato e corretto. In particolare dovranno attenersi scrupolosamente alle raccomandazioni dei conducenti in merito alle cautele da osservare per la sicurezza del viaggio: rimanere seduti, non disturbare gli altri utenti, l'accompagnatore e/o l'autista; non portare sull'autobus oggetti pericolosi, evitare qualsiasi danneggiamento alle cose se di altri ed all'automezzo che li trasporta, astenersi da schiamazzi, spinte, litigi, non gettare oggetti dai finestrini, non utilizzare i mezzi di trasporto senza tesserino.

Autisti ed accompagnatori sono tenuti a segnalare all'ufficio Pubblica Istruzione eventuali episodi di disordine registrati durante il servizio.

FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte degli utenti.

L'amministrazione Comunale individua i seguenti fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del viaggio

Sicurezza - Nel capitolato d'appalto del servizio viene richiesto di mantenere i mezzi in buon ordine di marcia e coperti da assicurazione per responsabilità civile secondo le vigenti disposizioni di legge. E' richiesto inoltre di tenere una velocità nei limiti di sicurezza stabiliti dalla vigente normativa e di far eseguire le operazioni di salita e discesa in modo da evitare ogni possibilità di pericolo.

Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi – Ci si impegna al rispetto degli orari con ritardi massimi di 10 minuti, salvo cause non imputabili all'Amministrazione Comunale.

Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi – Nel capitolato d'appalto del servizio viene richiesto un elevato grado di pulizia.

Comfort del viaggio – Nel capitolato d'appalto del servizio vengono richiesti mezzi con caratteristiche tali da garantire il comfort delle persone trasportate.

Servizi di intervento – In caso di guasto o incidente si garantisce il mezzo sostitutivo.

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

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 minuti = 95%

Standard di qualità sulla puntualità

Indicatore: osserva orari di arrivo alle scuole:

Standard di qualità perseguito:

n. corse in orario/con no più di 5 minuti di ritardo = 75%

n. corse con ritardo tra 5 e 15 minuti = 25%

Standard di qualità sulla regolarità del servizio

Indicatore: continuità delle corse effettuate

Standard di qualità perseguito:

n. corse effettive/n. corse programmate = 98%

Standard di qualità sull'informazione

Indicatore: tempestività della risposta

Standard di qualità perseguito:

n. risposte entro 7 gg = 95%

n. risposte entro 15 gg = 5%

ASPETTI RELAZIONALI/COMUNICAZIONALI DEL PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENZA

Le ditte appaltatrici si impegnano ad assicurare la riconoscibilità del personale a contatto diretto con i bambini.

Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, e' tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Ogni cittadino può inviare all'Amministrazione comunale segnalazioni, istanze e suggerimenti indirizzandoli al Servizio Pubblica Istruzione - Assistenza Scolastica, precisando oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni altro utile particolare.

Il reclamo è un'azione per comunicare all'amministrazione comunale una non coerenza con le proprie aspettative di uno o più requisiti definiti dalla Carta del Servizio di Trasporto Scolastico.

Il reclamo si presenta nelle seguenti tipologie:

- reclamo per insoddisfazione
- reclamo per inadempimento dell'amministrazione comunale

Il suggerimento è uno strumento a disposizione dell'utente utile al miglioramento della qualità del servizio e al rilevamento delle aspettative dell'utente stesso.

Sia i reclami che i suggerimenti devono essere avanzati per iscritto, in forma non anonima, a:

Comune di Arenzano

Via Sauli Pallavicino 39

16011 Arenzano (GE)

Tel. Responsabile di area 010.9138301

L'amministrazione comunale, a seconda della forma e della portata del reclamo/suggerimento ricevuto, si impegna a dare riscontro all'utente in un lasso di tempo che può andare dall'immediato sino ad un massimo di 10 giorni.

SOSPENSIONE DEL SERVIZIO E RIMBORSO DANNI

Qualora sugli scuolabus si verificano comportamenti scorretti, l'autista e/o il personale di controllo ne darà immediata comunicazione al Servizio Pubblica Istruzione che segnalerà quanto accaduto ai genitori dell'alunno. Dopo due segnalazioni scritte l'utente potrà essere temporaneamente sospeso dal servizio e potrà incorrere nelle seguenti sanzioni:

- a. **richiamo verbale** da parte dell'autista e/o degli assistenti/accompagnatori, con avviso informale alla famiglia;
- b. **avviso formale** alla famiglia del comportamento non corretto del figlio;
- c. **sospensione temporanea** di due settimane dall'utilizzo del servizio di trasporto scolastico;
- d. **sospensione definitiva** dall'utilizzo del servizio di trasporto scolastico, con ritiro della tessera, e avviso alla scuola frequentata dall'alunno sospeso, qualora lo studente persista nel comportamento non corretto;
- e. **immediata sospensione** dall'utilizzo del servizio di trasporto scolastico, con ritiro immediato della tessera, e avviso alla scuola frequentata dall'alunno sospeso, nei casi di lesioni provocate dallo studente ad altri.

Nei casi di sospensione temporanea e/o definitiva dal servizio di trasporto scolastico rimarrà comunque a carico della famiglia dell'alunno soggetto al provvedimento il pagamento completo della quota del servizio di cui trattasi.

E' facoltà dell'Amministrazione Comunale rifiutare la domanda di iscrizione eventualmente presentata da coloro ai quali è stata applicata una qualsiasi sanzione.

I danni arrecati dagli utenti ai mezzi dovranno essere risarciti da parte dei genitori degli utenti responsabili individuati dall'accompagnatore e/o dall'autista.

MODULO PER SUGGERIMENTI E RECLAMI

Gentile utente,
la informiamo che si possono inviare all'Amministrazione comunale segnalazioni, istanze e suggerimenti indirizzandoli al Servizio Pubblica Istruzione - Assistenza Scolastica, precisando oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni altro utile particolare.

L'ufficio Pubblica Istruzione tramite l' ufficio IAT di Arenzano, di concerto con la ditta appaltatrice del servizio trasporto scolastico si impegna a fornire risposta entro massimo 10 giorni dalla data di presentazione:

Indicando le proprie generalità l'utente dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo n. 196 del 30.06.2003 in materia di privacy; tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.

Il sottoscritto _____

Residente in _____ Via _____ n° _____

Telefono n° di casa _____ n° di cellulare _____

e-mail _____ in qualità di _____

esercitante la potestà nei confronti del minore _____

nato/a _____ il _____

che nell' anno scolastico 2013/2014 frequenta la classe _____ sezione _____

dell'Istituto Comprensivo di Arenzano (per gli alunni del primo anno specificare se modulo o tempo pieno)

Scuola primaria De Calboli

Scuola primaria Terralba

Data

Firma



COMUNE DI ARENZANO
PROVINCIA DI GENOVA

IV Area "Servizi ai cittadini e promozione della città"
Servizio Pubblica Istruzione - Assistenza Scolastica

Questionario di rilevazione della soddisfazione degli utenti del servizio trasporto scolastico

Gentile Signora/e,

il Comune di Arenzano ha intenzione di svolgere un'indagine per rilevare il grado di soddisfazione del servizio trasporto scolastico. Le chiediamo, quindi, di compilare il seguente questionario che ci sarà utile per conoscere l'opinione dei fruitori del servizio ed i loro suggerimenti. Grazie per la collaborazione!

DATA COMPILAZIONE

___/___/___

N. PERCORSO

1. Ritene sia semplice ottenere informazioni sul servizio erogato?

- molto
- abbastanza
- poco
- per niente

3. In che misura ritiene adeguati gli orari di apertura al pubblico dell'ufficio?

- molto
- abbastanza
- poco
- per niente

5. Ritene che il servizio di trasporto scolastico sia adeguato in termini di :

- numero fermate

- molto
- abbastanza
- poco
- per niente

- comfort dei mezzi di trasporto

- molto
- abbastanza
- poco
- per niente

- puntualità delle corse

- molto
- abbastanza
- poco
- per niente

- pulizia dei mezzi di trasporto

- molto
- abbastanza
- poco
- per niente

6. Valuta in maniera positiva i conducenti degli scuolabus in termini di:

- cortesia e disponibilità

- molto
- abbastanza
- poco
- per niente

- affidabilità ed attenzione alla salvaguardia degli alunni

- molto
- abbastanza
- poco
- per niente

8. Dovendo dare un giudizio complessivo, valuta positivamente il Servizio di Trasporto scolastico

- molto
- abbastanza
- poco
- per niente

9. Dovendo dare un giudizio, valuta positivamente la capacità di

- risolvere problematiche di viabilità ed organizzazione delle linee scolastiche

- molto
- abbastanza
- poco
- per niente

- approntare servizi sostitutivi d'emergenza in caso di imprevisti

- molto
- abbastanza
- poco
- per niente

10. Suggerimenti per migliorare il servizio

DATI DEL GENITORE:

SESSO

- M
- F

CITTADINANZA

- ITALIANA
- STRANIERA

PROFESSIONE

- LAVORATORE IN PROPRIO
- LAVORATORE DIPENDENTE
- LIBERO PROFESSIONISTA
- PENSIONATO
- ALTRO

TITOLO DI STUDIO

- ELEMENTARE
- MEDIA INFERIORE
- MEDIA SUPERIORE
- UNIVERSITA'
- ALTRO

ETA'

- Fino a 30 anni
- Da 31 a 45 anni
- Da 46 a 60 anni
- Oltre 60 anni

GRAZIE PER LA CORTESE COLLABORAZIONE!

I risultati saranno pubblicati appena possibile nel sito internet del Comune di Arenzano e disponibili presso gli sportelli del servizio