



MARINA  
**ROSATI** srl  
NOLEGGIO AUTOBUS

***CARTA DEI SERVIZI***

***SERVIZIO SCUOLABUS***

## **COS'È LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è il documento che regola il rapporto tra la ns azienda, che offre il servizio di trasporto scolastico e chi li utilizza, dichiarando quali sono le caratteristiche essenziali del servizio, le modalità di accesso e con quali standard di qualità si impegna a fornirlo.

È lo strumento attraverso il quale il cittadino può informarsi e conoscere meglio quali sono i suoi diritti ed i suoi obblighi in relazione all'erogazione dei servizi medesimi.

La Carta dei Servizi si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994” Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.

## **FINALITÀ**

Il Servizio di Trasporto Scolastico è finalizzato a favorire l'adempimento dell'obbligo scolastico e concorre a rendere effettivo il diritto allo studio facilitando l'accesso agli istituti di competenza.

I principi guida nella progettazione ed erogazione del Servizio sono la sicurezza dei trasportati, del personale di bordo e la salvaguardia dei mezzi di trasporto; in questo ordine di priorità.

L'utilizzo del Servizio di Trasporto Scolastico mira ad essere, per gli alunni, un momento educativo atto a favorire il processo di socializzazione, attraverso il corretto uso dei beni della comunità ed il rispetto delle regole che ne stabiliscono il godimento.

## **OGGETTO**

Il trasporto scolastico consente agli alunni il raggiungimento delle sedi scolastiche del bacino di riferimento, secondo specifici percorsi di andata e ritorno, con l'individuazione di punti di raccolta stabiliti dal Comune.

## PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi si possono riassumere nei seguenti punti:

1. **eguaglianza ed imparzialità — accessibilità:** ai servizi senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
2. **continuità:** servizio di trasporto scolastico continuo e regolare (fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa forza maggiore), servizio sostitutivo in caso di necessità o interruzioni programmate;
3. **efficienza e efficacia:** nell'ambito delle proprie competenze, adottare le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire il servizio di trasporto scolastico nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia;
4. **cortesìa e disponibilità:** 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.

## DESTINATARI ED UTENTI

Gli utenti del Servizio di Trasporto Scolastico sono gli alunni iscritti alle scuole statali dell'infanzia (scuole materne), primarie (scuole elementari) e secondarie di primo grado (scuole medie) residenti o domiciliati nel Comune senza distinzione di lingua, etnia, sesso, condizione psico-fisica e socio-economica.

Destinatari del servizio sono i genitori o chi a qualsiasi titolo abbia l'affidamento degli alunni utenti del servizio.

## ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Trasporto Scolastico è svolto secondo quanto previsto dalle normative vigenti in materia e con l'utilizzo di propri mezzi e personale.

La pulizia e la sicurezza igienica degli automezzi vengono curate con particolare attenzione per garantire la tutela e la salute degli utenti.

## MODALITÀ DI ACCESSO E FRUIZIONE

### **Articolo 1 — Calendario e orari**

Il Servizio di Trasporto Scolastico viene svolto, di norma, dal lunedì al venerdì in orario antimeridiano e pomeridiano, il sabato in orario antimeridiano.

Il calendario è stabilito annualmente di concerto con gli Istituti Scolastici.

Nessun servizio è previsto per le entrate e le uscite intermedie rispetto all'ora di inizio e termine delle lezioni.

Per le scuole Materne il servizio viene effettuato:

- il mattino, dopo l'entrata degli alunni delle scuole Elementari,
- il pomeriggio, prima dell'uscita degli alunni delle scuole Elementari.

Gli utenti del servizio vengono trasportati a partire dal punto di raccolta concordato fino alla scuola e viceversa e, devono giungere a destinazione non prima di 30 minuti e non oltre i 15 minuti rispetto all'orario di inizio delle lezioni.

### **Articolo 2 — Modalità organizzative**

Lo svolgimento del servizio non potrà essere assicurato in caso di uscite anticipate, rispetto al normale orario di lezione, per assemblee sindacali o scioperi parziali del personale docente e non,

ovvero in caso di uscite dovute a motivi straordinari o urgenti (ad esempio: formazione di ghiaccio sulle strade, improvvise ed abbondanti nevicate, eventi calamitosi, ecc.).

I punti di salita e di discesa dai mezzi vengono puntualmente definiti ogni anno nel Piano ed in particolare nel contratto di trasporto sottoscritto con l'azienda, avendo particolare riguardo alle condizioni oggettive dei percorsi, alle norme vigenti ed a criteri di sicurezza.

### Articolo 3 — Accompagnamento

La responsabilità dell'accompagnatore è limitata alla vigilanza dei bambini all'interno dello Scuolabus affinché gli stessi rispettino le normali regole del vivere civile (ordine, silenzio, rispetto degli altri).

L'accompagnatore assiste anche alle operazioni di salita e di discesa dei bambini.

### **Articolo 4 - Sicurezza e Responsabilità**

Il Piano Annuale di Trasporto Scolastico è redatto con criteri tali da garantire adeguate condizioni di sicurezza sia per gli utenti che per il personale di servizio ed i relativi mezzi, in particolare per quanto riguarda la definizione dei punti di salita e di discesa degli studenti.

L'azienda è responsabile degli alunni trasportati dal momento della loro salita sui mezzi fino al momento della loro discesa.

La responsabilità dell'autista è limitata al trasporto dei bambini, per cui una volta che essi siano scesi alla fermata stabilita, l'attraversamento della strada e/o il percorso fermata Scuolabus — casa non potrà costituire onere a suo carico.

Sarà dunque la famiglia che dovrà provvedere alla sicurezza del bambino dalla fermata stabilita alla propria abitazione. Più specificatamente il genitore o un adulto facente parte della famiglia sono tenuti ad accompagnare e a venire a riprendere il minore, all'orario stabilito, in corrispondenza dei punti di salita e di discesa indicati nel Piano Annuale di Trasporto Scolastico.

L'azienda non assume alcuna responsabilità per quanto concerne gli avvenimenti precedenti la salita e/o successivi la discesa dallo Scuolabus. Qualora la famiglia di un bambino non si presenti all'orario convenuto alla fermata stabilita, l'autista provvederà a:

- contattare telefonicamente l'azienda o direttamente il genitore o la famiglia,
- consegnare il bambino alla Scuola di provenienza o al Comando di Polizia Locale.

È in ogni caso facoltà dell'autista completare il servizio, trattenendo a bordo lo studente, in attesa di ricevere istruzioni dall'azienda, di contattare il genitore o la famiglia o il Comando di Polizia Locale.

#### **Articolo 5 — Regole comportamentali alunni**

Gli alunni sono tenuti a:

- osservare all'interno del mezzo un comportamento corretto ed irreprensibile: restare seduto, non disturbare i compagni di viaggio e l'autista, usare un linguaggio conveniente, mostrare rispetto per le attrezzature ed il mezzo e più in generale rispettare le regole impartite dall'autista.
- È vietato agli alunni, per motivi di sicurezza, alzarsi dal proprio posto mentre lo Scuolabus è in movimento o sporgersi dai finestrini, appoggiarsi alle portiere e ai cristalli, gettare oggetti dalla vettura.
- È vietato danneggiare la vettura e provocare disagio tale da mettere a rischio l'incolumità dei viaggiatori e/o distrarre l'autista dalla propria mansione; rispettare le regole impartite dall'autista e/o dall'educatore se presente.

#### **Articolo 6— Sanzioni**

1. Qualora gli studenti non si attengano alle regole sopra stabilite e non rispettino le istruzioni impartite dall'autista, l'azienda avvierà la seguente procedura:
  - a. ammonimento dello studente (richiamo verbale);
  - b. invio di una formale comunicazione circa il comportamento scorretto dello studente ed eventuale convocazione della famiglia (richiamo scritto);

- c. nel caso in cui il comportamento dell'alunno non si modifichi, ingenerando all'interno del mezzo confusione o pericolo per gli stessi alunni trasportati, lo studente verrà sospeso dal servizio per una settimana, previa comunicazione alla famiglia, al competente Dirigente Scolastico ed al Comune (sospensione);
  - d. qualora tale comportamento scorretto non cessi potrà essere disposta l'espulsione dell'alunno dal servizio.
2. La famiglia è comunque chiamata a rimborsare gli eventuali danni causati dal comportamento scorretto dello studente.
  3. L'autista ha facoltà di interrompere la guida qualora ritenga vi siano condizioni di pericolo o di pregiudizio al sicuro svolgimento del servizio.
  4. Eventuali ritardi dovuti a situazioni di indisciplina sui mezzi non potranno essere imputati all'azienda.

#### **Articolo 7 – Regole comportamentali autisti**

Gli autisti sono tenuti a:

- 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;
- 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;
- vigilare gli alunni dal momento iniziale dell'affidamento (luogo in cui si effettua la fermata) sino al momento in cui i minori varcano i cancelli della scuola;
- vigilare gli alunni dal momento della salita in concomitanza con l'uscita dalla scuola, sino al momento dell'affidamento dei minori ai genitori o di loro incaricati presenti alle fermate;
- fermare il mezzo, qualora non ci siano le condizioni per viaggiare in sicurezza, e a ripartire solo quando sia ripristinata la possibilità di proseguire il percorso;

- informare tempestivamente l'ufficio comunale di qualsiasi episodio “anomalo” accaduto durante il servizio, sia in relazione agli alunni sia in relazione ai genitori;
- verificare prima della partenza dal deposito che lo Scuolabus sia in perfetto stato di efficienza, sia dotato di tutti i dispositivi di sicurezza previsti e che questi siano idonei e perfettamente funzionanti, e che non siano presenti sullo Scuolabus materiali, mezzi, attrezzature e quant'altro non espressamente previsto per l'erogazione del servizio in sicurezza e secondo quanto previsto nella presente Carta dei Servizi.
- Accertarsi che non siano stati dimenticati, smarriti o lasciati sullo Scuolabus beni, oggetti, ecc. degli alunni, custodendoli fino alla riconsegna all'alunno - ove conosciuto — o all'istituto scolastico.

## **DIRITTI SPECIFICI DEGLI UTENTI**

Agli utenti del Servizio di Trasporto Scolastico è riconosciuto il diritto al rispetto dei seguenti punti:

- Gli scuolabus, sicuri e confortevoli, sono in regola con tutte le disposizioni vigenti sul trasporto collettivo.
- Gli scuolabus devono trasportare un numero massimo di persone pari ai posti a sedere o comunque, alla capacità di trasporto indicata sulla carta di circolazione.
- In caso di avaria ad uno o più scuolabus è garantita la tempestiva sostituzione degli stessi con altri veicoli aventi caratteristiche analoghe o superiori a quelli sostituiti.
- I conducenti sono in possesso dei requisiti e titoli tecnico-professionali idonei ad effettuare il Servizio di Trasporto Scolastico.
- L'azienda è responsabile degli utenti trasportati dal momento della loro salita sugli scuolabus fino al momento della loro discesa.

Gli utenti trasportati sono assicurati per i danni che ad essi potessero derivare nell'esecuzione del Servizio di Trasporto Scolastico.

Nei tratti compresi tra l'abitazione e i punti di salita/discesa concordati, la responsabilità rimane comunque e sempre del genitore, o chi delegato, che accompagna e riceve il minore.



Qualora nessuno si presenti all'orario convenuto alla fermata stabilita, l'autista provvederà a: contattare telefonicamente la sede aziendale e a riconsegnare il bambino alla scuola di provenienza o al Comando di Polizia Locale.

È in ogni caso facoltà dell'autista completare il servizio trattenendo a bordo il minore.

- Il personale addetto deve riconsegnare gli alunni ai genitori o ad altro adulto dagli stessi incaricato verificandone l'identità mediante la richiesta di una delega scritta con allegato un documento di riconoscimento del genitore.

In caso di mancata delega scritta, la persona incaricata sarà riconosciuta attraverso la registrazione degli estremi di un documento di riconoscimento.

In ogni caso, attraverso la relazione con il bambino, chiarendo il legame tra quest'ultimo e la persona che lo prende in consegna.

## **STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI**

In caso di interruzione o variazione del Servizio di Trasporto Scolastico, vengono adottati tutti gli strumenti utili ad assicurare la piena e tempestiva informazione ai destinatari del servizio stesso.

L'azienda attiva, per i propri operatori, tutte le azioni formative necessarie affinché i rapporti con gli utenti ed i destinatari del Servizio di Trasporto Scolastico siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia in modo da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Per quei comportamenti non in linea con i principi e le finalità enunciati dalla Carta dei Servizi, ogni destinatario del Servizio di Trasporto Scolastico può presentare reclamo in forma scritta mediante consegna agli uffici aziendali (consegna diretta, fax, posta elettronica, posta).

L'eventuale comunicazione verbale verrà considerata semplice segnalazione.

L'azienda si impegna a rispondere all'eventuale reclamo con la massima celerità e comunque entro quindici giorni dalla presentazione.

I responsabili aziendali provvedono alla registrazione delle anomalie che presentano i vari procedimenti e formulano le proposte di miglioramento.

### **VALUTAZIONE DEGLI STANDARDS DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEFINITI NELLA CARTA**

L'analisi, il controllo e le verifiche seguono specifiche indicazioni:

- Analisi degli eventuali reclami presentati e verifica delle anomalie riscontrate.
- Analisi delle indagini di soddisfazione: 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 ad un campione significativo pari al 30% degli iscritti.
- Verifica delle comunicazioni e delle proposte inviate dagli utilizzatori del Servizio di Trasporto Scolastico.

I risultati delle rilevazioni consentiranno di individuare obiettivi di miglioramento del servizio stesso.

### **VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è valida dal momento della sua emanazione ed è uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e modificato, in funzione degli obiettivi dichiarati e raggiunti.