



# **CARTA DEI SERVIZI**

## **“TRASPORTO SCOLASTICO”**

# indice generale

PREMESSA.....	2
INTRODUZIONE.....	2
1. INFORMAZIONI GENERALI SUL SERVIZIO.....	2
2. QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	6
3. PER RECLAMI O CUSTOMER SATISFACTION .....	6

## PREMESSA

Il servizio di Trasporto Scolastico è istituito come intervento volto a concorrere all'effettiva attuazione del diritto allo studio, facilitando l'accesso alla scuola dell'obbligo da parte dell'utenza. Il servizio prevede il trasporto quotidiano di andata e ritorno, dalla residenza dell'alunno (per le scuole dell'infanzia) o dai punti di raccolta, che possono comunque coincidere con la residenza dell'alunno se non diversamente indicato (per le altre scuole), alla scuola di iscrizione e viceversa, nel rispetto degli orari e del calendario stabiliti e adottati ogni anno dagli istituti comprensivi, secondo i percorsi e gli elenchi alunni stabiliti ad inizio anno scolastico.

Per tale ragione, l'amministrazione comunale da anni investe sull'infanzia e sui servizi ad essa destinati con particolare attenzione alla qualità e alla sicurezza per renderli visibili e partecipati attraverso la Carta dei Servizi.

## INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione e di informazione, che si propone di informare gli utenti reali e potenziali dei servizi offerti, ma è anche un documento di dialogo e di partecipazione che rafforza il patto tra cittadini e l'amministrazione comunale. È uno strumento per rafforzare la fiducia tra le famiglie che usufruiscono del servizio di trasporto scolastico ed il Comune di Quarrata in un'ottica di continuità tra i diversi ambienti che il bambino incontra. 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". Il decreto-legge 24 gennaio 2012, n.1 c.d. decreto "cresci Italia", convertito con modificazioni in L. n. 27/2012 ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, le carte dei servizi nella sua efficacia sancendo il valore vincolante di queste ultime, essendo fonte di regole cogenti. In particolare la Carta dei servizi della scuola (DPCM 7 giugno 1995) ribadisce per questo specifico settore aspetti costitutivi della qualità e dell'autonomia.

Essa definisce il complesso sistema delle relazioni che si instaurano tra chi eroga il servizio e chi ne fruisce; nella fattispecie del trasporto scolastico, i genitori dei bambini che si avvalgono del servizio e gli operatori dei servizi stessi.

La Carta, che vuole essere espressione di trasparenza e di miglioramento partecipato dell'offerta, mette in luce quegli impegni che vincolano ed insieme uniscono tutti coloro che sono coinvolti nell'operatività di un determinato servizio.

Nella Carta vengono evidenziate le concrete modalità dell'offerta, ma anche di una fruizione che è insieme occasione di crescita e di valutazione costante della qualità del servizio.

La costruzione della Carta dei servizi fa tesoro della storia locale del servizio e si ispira a molteplici fonti, alcune di carattere sovranazionale, altre proprie del nostro Paese:

- I principi della Convenzione ONU sui diritti del fanciullo (L.176/1991)
- I targets messi a punto nel 1996 dalla Rete per l'infanzia della Comunità Europea
- Gli articoli 3,33 e 34 della Costituzione italiana
- La legge n.62 del 2000 sul tema della parità scolastica
- La legge n. 32 del 2002 della Regione Toscana
- Il Manuale di valutazione (1998) prodotto dalla Regione Toscana

Questa Carta si ispira ai principi di eguaglianza, diversità, condivisione, trasparenza.

Tutto il sistema di servizi per i bambini e le loro famiglie è fondato sull'eguaglianza, la quale è garantita grazie ad una serie di atti normativi e di interventi concreti che si radicano nell'offerta formativa che rispetta e valorizza la diversità del singolo e delle culture di appartenenza.

## 1. INFORMAZIONI GENERALI SUL SERVIZIO

Il servizio di Trasporto Scolastico è istituito come intervento volto a concorrere all'effettiva attuazione del diritto allo studio, facilitando l'accesso alla scuola dell'obbligo da parte dell'utenza. Il servizio prevede il trasporto quotidiano di andata e ritorno, dalla residenza dell'alunno (per le scuole dell'infanzia) o dai punti di raccolta, che possono comunque coincidere con la residenza dell'alunno se non diversamente indicato (per le altre scuole), alla scuola di iscrizione e viceversa, nel rispetto degli

orari e del calendario stabiliti e adottati ogni anno dagli istituti comprensivi, secondo i percorsi e gli elenchi alunni stabiliti ad inizio anno scolastico.

Le informazioni riguardanti le seguenti caratteristiche principali del Servizio Trasporto scolastico sono visibili alla pagina web <https://www.comunequarrata.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/793>

- Finalità del servizio di trasporto scolastico
- A chi è rivolto il servizio
- Presentazioni delle domande
- Rinuncia al servizio
- Costi e modalità di pagamento
- Tariffe
- Agevolazioni tariffarie
- Esame delle domande per l'organizzazione del servizio di trasporto
- Obblighi dei richiedenti e comportamento degli utenti
- Regolamento Servizio di Ristorazione e Trasporto Scolastico
- A chi rivolgersi

A tali informazioni riteniamo opportuno unire le seguenti:

L'Amministrazione Comunale garantisce l'erogazione del servizio con continuità, regolarità e senza interruzioni nel corso dell'anno scolastico.

Gli addetti del servizio Ufficio Pubblica Istruzione 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.

Il Responsabile dell'Ufficio Pubblica Istruzione e il Direttore dell'Esecuzione del Contratto si impegnano a far sì che il comportamento degli operatori impegnati a vario titolo nella realizzazione del 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**

Il Servizio è diretto agli alunni ed alle alunne iscritti alle scuole d'infanzia, primaria e secondaria di primo grado del Comune di Quarrata, residenti o domiciliati nel Comune. Per gli alunni portatori di handicap frequentanti le scuole primarie residenti nel Comune 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 dai Servizi Sociali

Le fermate vengono definite sulla base dell'ubicazione delle abitazioni dei richiedenti, tenuto conto delle condizioni di viabilità.

Potranno essere ammessi al servizio anche i non residenti, compatibilmente con la disponibilità di posti sul mezzo, purché ciò non comporti modifiche e/o ritardi negli orari e percorsi stabiliti e purché usufruiscano del servizio sul territorio comunale.

### **Zone di competenza**

Il Servizio è previsto per le scuole in attività sul territorio del Comune; per ogni scuola è individuato un bacino di utenza cui è garantito il servizio di trasporto scolastico, purché ciò sia compatibile con le norme di sicurezza stradale e la sicurezza del servizio. Lo stradario con l'indicazione della scuola di competenza è riportato nell'allegato A) alla presente carta dei servizi.

Il Servizio di trasporto consiste di norma (salve diverse modalità organizzative in caso di emergenza o situazioni non prevedibili), nel trasporto dell'alunno dall'abitazione di residenza o altro indirizzo indicato dai genitori, alla scuola frequentata e viceversa

### **Organizzazione**

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 determinazione delle tariffe.

I percorsi, le fermate e gli orari vengono determinati tenendo conto:

- delle richieste pervenute dagli aventi diritto;
- delle problematiche delle aree di circolazione e della sicurezza stradale (*a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo: la fermata, di norma, sarà collocata sul lato destro rispetto alla direzione di marcia dello scuolabus, di norma 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 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 e se non altrimenti possibile...;*)

- degli orari di entrata e dell'organizzazione dei rientri pomeridiani prevista dalle scuole;  
- dei tempi di percorrenza e frammentazioni dei percorsi con l'obiettivo di ridurre al minimo la permanenza dei bambini sullo scuolabus, nel rispetto degli orari scolastici e cercando di garantire per tutte le scuole di ogni ordine e grado un servizio "porta a porta".

Ogni anno, al termine delle iscrizioni al servizio, saranno consegnati alla ditta affidataria del servizio gli elenchi degli alunni da trasportare con le scuole di riferimento. La stessa ditta predisporrà i vari itinerari, in relazione alla zonizzazione dell'area territoriale di pertinenza di ogni singola scuola stabilita dal Comune di Quarrata, e li sottoporrà alla validazione da parte del Servizio Pubblica Istruzione. Eventuali domande presentate successivamente saranno inserite sui vari percorsi, anche provvedendo alla modifica in modo sostanziale degli stessi, nel rispetto delle fasce orarie previste, fino all'esaurimento dei posti disponibili sugli scuolabus. I nuovi percorsi così stabiliti dovranno essere nuovamente sottoposti alla validazione da parte del Servizio Pubblica Istruzione.

Di norma i percorsi vengono predisposti lungo strade pubbliche; non possono pertanto essere previsti percorsi in aree o in strade private o comunque in situazioni pregiudizievoli per la sicurezza degli utenti e/o del personale e dei mezzi di trasporto. I percorsi sono programmati con criteri tali da rappresentare la soluzione più diretta al raggiungimento delle sedi scolastiche. I percorsi così definiti potranno essere modificati nei casi in cui si rilevi la necessità di migliorare il servizio reso agli utenti, tenendo conto dei criteri di economicità ed efficienza.

Sugli scuolabus sono autorizzati a salire solo ed esclusivamente i bambini indicati dal Servizio Pubblica Istruzione e i cui genitori abbiano presentato regolare domanda di trasporto scolastico.

Nel caso di più moduli orari nella stessa scuola, si individueranno in collaborazione con i Dirigenti scolastici le soluzioni organizzative più efficaci per assicurare la migliore risposta alle esigenze di trasporto.

Rispetto al percorso di andata, l'Amministrazione è responsabile degli alunni trasportati dal momento della salita sul mezzo fino al momento dell'ingresso a scuola, con la presa in carico da parte del personale scolastico, mentre nel percorso di ritorno dal momento della salita fino alla discesa dal mezzo, con la presa in carico da parte del genitore o di persona adulta delegata, il cui nominativo deve essere comunicato per iscritto all'Ufficio Istruzione del Comune al momento dell'iscrizione al servizio.

Al ritorno i bambini saranno lasciati agli adulti autorizzati o delegati al ritiro alla fermata all'orario stabilito; in mancanza, il bambino sarà trattenuto sullo scuolabus e ricondotto presso la scuola di appartenenza, se ancora aperta, oppure presso il luogo indicato dall'Amministrazione comunale. In ogni caso il bambino rimarrà sempre in custodia di personale scolastico o della ditta del trasporto fino alla consegna ai genitori che saranno opportunamente avvisati.

Nel caso la mancata presenza dell'adulto alla fermata si ripeta più di due volte, saranno applicati i seguenti provvedimenti:

- richiamo scritto;
- sospensione temporanea dal servizio;
- esclusione dal servizio

I genitori potranno rilasciare apposita liberatoria scritta ai sensi dell'art. 19 bis del D.L. n.148 del 16/10/2017 convertito in Legge n.172 del 04/12/2017, attestante che il/la proprio/a figlio/a potrà scendere dallo scuolabus, anche in assenza di persona adulta preposta al ritiro, in quanto in grado di tornare autonomamente all'abitazione, dispensando l'Amministrazione Comunale e il personale addetto al trasporto da ogni responsabilità per fatti dannosi che al minore possano derivare o che il minore possa causare dopo la discesa dallo scuolabus.

Non saranno accolte le domande di discesa autonoma se non correttamente compilate o non complete dei documenti richiesti.

L'Amministrazione si riserva comunque di negare tale richiesta qualora rilevi la sussistenza di situazioni di pericolo per la sicurezza del bambino tenuto conto delle specifiche valutazioni effettuate dal Comune territorialmente competente. In tal caso l'autista potrà far scendere il bambino alla fermata prevista solo in presenza di un adulto.

La richiesta, ancorché accolta, potrà essere comunque revocata in qualsiasi momento qualora si rilevi la sopravvenuta situazione di pericolo.

## **Calendario e orari**

Il Servizio è garantito tutti i giorni di scuola compresi nel calendario scolastico annuale predisposto dalle competenti autorità scolastiche, sia per l'andata che per il ritorno per tutte le scuole d'infanzia, primaria e secondaria di primo grado Statali, per gli alunni che ne abbiano fatto richiesta nei tempi e nei modi previsti e che abbiano tutti i requisiti previsti per usufruire del servizio, sia per il loro rientro in famiglia.

Per le scuole primarie è garantito il servizio di ritorno sia alle classi che adottano l'orario su moduli sia per le classi che adottano orario a tempo pieno.

Nel caso in cui le istituzioni scolastiche adottassero per qualsiasi motivo un orario diverso da quello definitivo, (ad esempio mancanza di personale, sciopero del personale scolastico, assemblee sindacali, ecc.) il trasporto scolastico non potrà essere garantito.

Il Servizio di Trasporto Scolastico è equiparato al "servizio pubblico" e come tale sarà garantito solo nelle condizioni in cui possa essere svolto nella massima sicurezza per l'incolumità dei trasportati.

## **Servizio di Sorveglianza - Compiti degli accompagnatori**

L'utilizzo del servizio scuolabus si configura per gli alunni come ulteriore 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 l'utilizzo.

Su tutti gli scuolabus utilizzati e adibiti al trasporto scolastico per la scuola dell'infanzia, per la scuola primaria e per la scuola secondaria di 1° grado è previsto il servizio di accompagnamento a bordo.

Il compito dell'accompagnatore prevede, oltre alla verifica che gli alunni effettivamente trasportati corrispondano ai nominativi presenti negli elenchi abbinati ad ogni percorso, la sorveglianza dei bambini sullo scuolabus e durante le operazioni di salita e di discesa, verificando, con l'attenzione richiesta dall'età e dallo sviluppo fisico e psichico dell'utenza, che l'alunno non venga a trovarsi in situazioni di pericolo, la verifica della corretta seduta al posto con allacciamento della cintura evitando che durante il viaggio gli alunni si alzino dal proprio posto. Al momento del prelievo dell'alunno, il mezzo non potrà ripartire sino a che il personale non abbia appurato che lo stesso sia seduto e con la cintura di sicurezza allacciata. Alla discesa l'alunno non potrà alzarsi dal posto fino a che il mezzo non sia fermo e nel luogo ove è prevista la discesa, L'accompagnatore inoltre verifica di consegnare l'utente ai genitori o a persona delegata al ritiro da parte dei genitori.

### **Comportamenti e Responsabilità delle famiglie**

Durante la marcia e le manovre gli alunni a bordo dei mezzi devono occupare correttamente il seggiolino con le cinture di sicurezza allacciate; solo ad automezzo fermo sono autorizzati ad alzarsi guadagnando ordinatamente l'uscita, avendo cura di non abbandonare gli effetti personali, di cui gli autisti non sono responsabili.

Gli alunni sono responsabili di eventuali danni arrecati agli scuolabus e devono evitare di provocare danni a sé e agli altri bambini trasportati, nonché di arrecare disagio tale da mettere a rischio l'incolumità dei viaggiatori e distrarre l'autista dalla propria mansione. Tutti i danni e i guasti arrecati ai veicoli da parte dei trasportati devono essere integralmente risarciti dagli esercenti la potestà genitoriale dei bambini che hanno arrecato il danno. E' altresì riconducibile alla responsabilità genitoriale qualsiasi danno arrecato dai figli, per fatto proprio o per negligenza, alla vettura, a terzi e a se stessi.

L'Amministrazione comunale è sollevata da ogni responsabilità per eventuali accadimenti che si dovessero verificare, a carico dell'utente (inteso come soggetto attivo e passivo rispetto all'evento), prima della salita sul mezzo di trasporto scolastico o dopo la discesa dallo stesso.

Nel caso in cui si presentassero situazioni di utenti che tengono sullo scuolabus comportamenti irrispettosi o tali da turbare il buon funzionamento del servizio ovvero da compromettere la sicurezza degli altri trasportati, l'accompagnatore e l'autista, compilando apposito verbale, ne darà comunicazione al Servizio Pubblica Istruzione, che provvederà ad inviare avviso formale ai genitori e ad adottare gli interventi che riterrà opportuni, valutando caso per caso, fino alla sospensione temporanea o totale dal servizio.

Il genitore, o chi ne fa le veci, è tenuto a comunicare per iscritto all'Ufficio Istruzione ogni variazione di fermata di discesa e/o salita e ad accompagnare e riprendere il proprio figlio alla fermata e agli orari stabiliti, rimanendo responsabile del minore, anche in caso di delega o autorizzazione alla discesa in modo autonomo, nel tratto compreso tra l'abitazione ed i punti di salita e di discesa. Nel caso in cui il genitore, o delegato, non sia presente alla fermata, il bambino verrà riaccompagnato a scuola.

### **Responsabilità del soggetto che gestisce il servizio**

La Ditta appaltatrice del servizio trasporto scolastico e vigilanza è sempre responsabile, sia verso il Comune che verso terzi, dell'esecuzione di tutti i servizi assunti, rispondendo direttamente dei danni alle persone ed alle cose comunque provocati nello svolgimento del servizio, restando a suo 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 con le norme di legge e di regolamento in materia di trasporto di persone e di trasporto scolastico.

Tutto il personale sugli scuolabus è in possesso di tutti i requisiti professionali e morali previsti dalla legge.

### **Iscrizioni**

L'istanza per richiedere il trasporto scolastico deve essere presentata ogni anno nei tempi e con le modalità indicate nell'informativa che viene pubblicata sul sito internet del Comune di Quarrata, da parte dell'Ufficio Pubblica Istruzione, ed ha validità per tutto l'anno scolastico (salvo disdetta da parte dei genitori, da presentare per iscritto al Servizio Pubblica Istruzione). Di norma le iscrizioni sono aperte nei mesi di maggio e giugno.

La domanda può essere presentata da un genitore (o da un tutore), secondo una delle seguenti modalità:

- [ONLINE](#) (previa [autenticazione con CNS o con SPID](#))
- rivolgendosi direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune in Piazza Risorgimento 40

La domanda di accesso al servizio viene valutata dall'Ufficio Pubblica Istruzione sulla base dell'organizzazione complessiva del servizio e delle zone di competenza di ogni singola scuola. L'eventuale non accoglimento della richiesta, opportunamente motivato, verrà comunicato agli interessati.

La domanda di servizio di trasporto scolastico NON potrà essere accolta nel caso in cui risultino delle morosità per la fruizione dei servizi scolastici comunali (ristorazione, trasporto scolastico, nidi d'infanzia, centri estivi) da parte di componenti del nucleo familiare dell'alunno richiedente.

Eventuali disdette dovranno essere comunicate al Comune in forma scritta ed avranno decorrenza dal mese successivo a quello di presentazione.

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.

### **Proporre miglioramenti e segnalare disservizi**

L'Amministrazione Comunale negli Uffici competenti accoglie e recepisce tutte le segnalazioni di disservizi e di problemi relative ai servizi di cui è responsabile. L'Amministrazione opera al fine di rispondere con sollecitudine a tali segnalazioni e attiva soluzioni migliorative dopo una discussione mirata con le figure responsabili. Si predispongono occasioni e strumenti utili a sondare la percezione dell'utenza circa il servizio erogato al fine di costruire un percorso valutativo che vada oltre la

semplice segnalazione del disservizio e il reclamo.

## 2. QUALITÀ DEL SERVIZIO

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
verifiche ed ispezioni da effettuarsi durante lo svolgimento del trasporto scolastico a tutela della sicurezza dell'utente.	Sopralluoghi nelle pertinenze della scuola per verifica orario arrivo o partenza e verifica delle modalità operative di discesa o di salita sui mezzi e verifica del mezzo utilizzato con la verifica della pulizia dei mezzi utilizzati	Almeno 2 all'anno per plesso
Sicurezza del viaggio	Verifica dei mezzi impiegati nel servizio e rispetto dei requisiti previsti dal D.M. 31/01/1997 e della Circolare del Ministero dei Trasporti n. 23 del 11/03/1997 e sono in regola con le caratteristiche costruttive previste dal DM 18/04/1977 come modificato ed integrato con i successivi DM 13/01/2004 e DM. 01/04/2010.  Verifica del possesso del libretto di circolazione valido, possesso assicurazione e bollo in regola	Verifica ad inizio anno scolastico  1 volta l'anno
Sicurezza del personale autista	Verifica requisiti professionali per l'espletamento del servizio. Deve aver conseguito il certificato di abilitazione professionale previsto dall'articolo 116 comma 8 del Codice della strada, conformemente a quanto indicato nella Direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio n. 2003/59/CE, dal DL n. 286/2005, dal DM 16/10/2009 e dai decreti, norme e atti integrativi, modificativi e applicativi delle norme di cui sopra (CQC)	1 volta l'anno o all'inserimento di ogni nuovo autista
Regolarità del servizio	Attivazione del servizio fin dal 1° giorno di scuola per le domande presentate nei tempi previsti Attivazione del servizio entro 7 giorni lavorativi per le domande presentate fuori dai termini previsti tempi di percorrenza, andata o ritorno, non superiori a 45 minuti.	si/no si/no si/no

## 3. RECLAMI E CUSTOMER SATISFACTION

Per presentare reclami sul servizio contattare il Responsabile del Servizio Pubblica Istruzione Alessandro Landini [a.landini@comune.quarrata.pistoia.it](mailto:a.landini@comune.quarrata.pistoia.it) allegando un documento di identità.

Il servizio Trasporto scolastico è oggetto di rilevazioni Customer Satisfaction attivate periodicamente.