COMUNE DI BASTIGLIA

COMUNE DI BOMPORTO

COMUNE DI NONANTOLA

COMUNE DI RAVARINO

SERVIZIO U N I C O S C U O L A

DISCIPLINA ORGANIZZATIVA E

CARTA DEL SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO

Approvato con delibera di Giunta Comunale di Bastiglia	n.30 del 27/05/2020
Approvato con delibera di Giunta Comunale di Bomporto	n. 39 del 03/06/2020
Approvato con delibera di Giunta Comunale di Nonantola	n. 84 del 23/05/2017
Approvato con delibera di Giunta Comunale di Ravarino	n. 41 del 10/06/2020

Cos'è e a cosa serve una Carta del Servizio

La Carta del Servizio è il patto tra il soggetto che eroga un servizio pubblico (Comuni di Bastiglia, Bomporto, Nonantola e Ravarino) e gli utenti che lo utilizzano, nel quale sono definiti i principi e gli standard di qualità che l'ente si impegna a rispettare nell'erogazione delle proprie prestazioni.

La Carta del Servizio è utile ai cittadini per conoscere, scegliere, partecipare e verificare quanto fornito loro dalla propria Amministrazione e serve al Comune come strumento di programmazione e verifica delle proprie scelte organizzative, contribuendo all'evoluzione dei servizi in un'ottica di miglioramento continuo.

L'obiettivo della Carta è che diventi normale per il cittadino, nel suo rapporto con il Comune, conoscere sia i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto, sia i limiti delle sue aspettative (quello a cui, cioè, non ha diritto).

Essa, pertanto, fornisce le informazioni fondamentali circa l'organizzazione e le caratteristiche del servizio e gli impegni assunti su aspetti specifici del suo svolgimento.

La presente Carta ha per oggetto il Servizio Trasporto Scolastico, di competenza del Comune ai sensi dell'art. 42 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 luglio 1977, n. 616 e dell'art. 3 della L.R. n. 26/2001 e ss.mm.ii.

Finalità e destinatari del servizio trasporto scolastico

Il servizio di trasporto scolastico è istituito con gestione indipendente o, in presenza di specifici accordi, anche associata dai Comuni di Bastiglia, Bomporto, Nonantola e Ravarino (d'ora innanzi Comune) nei limiti delle risorse finanziarie disponibili, per concorrere all'attuazione del diritto allo studio, prescindendo dalle condizioni economiche, familiari e sociali e psicofisiche degli alunni interessati.

Il servizio è diretto alle comunità scolastiche al fine di agevolare la frequenza delle scuole pubbliche e private presenti all'interno del territorio comunale, quando sussistano condizioni oggettive di difficoltà nel raggiungimento della scuola di riferimento.

Di norma il servizio è garantito agli alunni residenti le cui abitazioni distino più di un km dalla scuola frequentata, fino all'esaurimento dei posti disponibili, dando priorità alle richieste degli utenti in ordine alla maggior lontananza.

Possono, altresì, fruire del trasporto scolastico gli alunni frequentanti le scuole del territorio Comunale anche se non residenti (Primaria e Secondaria di 1° grado), pur mantenendo il diritto di precedenza ai residenti, purché il punto di raccolta avvenga in prossimità del confine territoriale, nel rispetto dei criteri di priorità nell'accesso al servizio sottoindicati e senza necessità di modifiche sostanziali all'organizzazione del servizio stesso.

Per gli alunni certificati ai sensi della L. 104/92, qualora sia accertata la necessità di attivazione di un servizio personalizzato, sono valutati trasporti alternativi che vengono organizzati secondo le modalità stabilite dal Servizio territoriale competente.

Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

- ✓ Uguaglianza e imparzialità nell'erogazione del servizio, semplificazione, cortesia e gentilezza, rispetto delle identità culturali, etniche e religiose dei fruitori e della riservatezza: gli addetti al servizio ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, imparzialità, rispetto dell'identità della persona e del suo diritto alla riservatezza, adoperando cortesia e gentilezza nelle comunicazioni, ispirate alla semplificazione ed alla chiarezza dei contenuti.
- ✓ Continuità delle prestazioni: il Comune si impegna a perseguire la massima continuità di erogazione del servizio, secondo il Piano Annuale del Trasporto Scolastico, approvato annualmente in base ai calendari scolastici, nei limiti previsti dalla presente Carta.
- ✓ Adozione delle soluzioni strutturali, organizzative e procedurali più idonee all'efficacia e all'efficienza delle prestazioni erogate: il trasporto scolastico è rivolto ad una comunità scolastica; non è un servizio individualizzato e, pertanto, non si propone di risolvere le esigenze delle singole famiglie; l'Amministrazione Comunale si impegna a organizzarlo contemperando le necessità di ciascun utente, la più ampia utilità collettiva, la limitazione dei tempi di percorrenza dei mezzi, la funzionalità complessiva, le esigenze di sicurezza dei trasportati, le necessità degli utenti e le risorse umane e finanziarie disponibili.
- ✓ Ascolto, partecipazione dei cittadini, accesso alle informazioni e trasparenza della gestione - I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio, confrontandosi con il personale comunale incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso e con le scuole, dalle quali dipende la programmazione dell'attività didattica;
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia, con segnalazioni scritte o suggerimenti verbali al personale comunale incaricato, alle quali l'Amministrazione si impegna a dare riscontro;
- alle scelte dirette al miglioramento continuo del servizio, partecipando alle rilevazioni sul gradimento del servizio (*customer satisfaction*) che verranno somministrate periodicamente alle famiglie;

- all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia così come disciplinato dalla legge 241/90 e ss.mm.ii. e dal corrispondente regolamento comunale), e di presentazione di memorie e documenti.

Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceverà l'assistenza del personale comunale incaricato.

Come si svolge il servizio

Il servizio trasporto scolastico si svolge mediante la raccolta degli alunni a fermate convenute e il loro trasporto alla sede scolastica frequentata e viceversa.

I punti di raccolta degli alunni vengono stabiliti dall'Ufficio secondo le indicazioni fornite dai genitori in fase di iscrizione e sulla base delle fermate già stabilite, in modo da contemperare con ragionevolezza le esigenze degli utenti con quelle della fluidità del percorso, dei tempi di percorrenza, della sicurezza e della circolazione stradale.

Ove risultasse necessario, in località connotate dall'assenza di fermate già definite, i punti di raccolta verranno stabiliti in base alle necessità delle famiglie, in accordo con gli uffici comunali preposti alla mobilità e l'azienda appaltatrice del servizio, previa istituzione in sicurezza della fermata. Sarà, pertanto, necessario attendere, prima che il servizio possa essere espletato, che si termini l'iter amministrativo necessario all'istituzione della fermata scuolabus, funzionale a garantire la sicurezza dei trasportati e della circolazione stradale.

Per la sicurezza del servizio, sono fissati alcuni principi:

- gli scuolabus non potranno percorrere strade private o che non consentano il transito in sicurezza e le manovre;
- non potranno essere previste fermate in luoghi pericolosi per la circolazione stradale o per la salita/discesa dei trasportati;
- non potranno essere previsti per uno stesso alunno fermate diverse, nel tragitto di andata e di ritorno o nei diversi giorni della settimana. Sono fatti salvi casi particolari autorizzati dal Responsabile del Servizio Unico Scuola, previa richiesta della famiglia adeguatamente motivata e calendarizzata, esclusivamente se non comportino disagio per gli altri alunni o modifiche del percorso della tratta o utilizzo di due tratte diverse.

Come viene definito il Piano Annuale del Trasporto Scolastico

Per stabilire le modalità di svolgimento del servizio di trasporto scolastico, ogni anno viene redatto in accordo con l'azienda appaltatrice del servizio, un documento denominato "Piano Annuale del Trasporto Scolastico", che stabilisce itinerari, fermate, orari, utenti e ogni altra informazione utile al miglior funzionamento del servizio.

Per redigere tale documento si tiene conto:

- ✓ del calendario scolastico approvato dall'Amministrazione comunale e dalle singole Istituzioni scolastiche nel rispetto delle indicazioni fornite dalla Regione Emilia-Romagna;
- ✓ dell'articolazione settimanale del tempo scuola di ciascun plesso (orari di entrata/uscita), fatta salva la possibilità di concordare con le Istituzioni Scolastiche la flessibilità negli orari di arrivo/partenza dalle scuole necessaria a garantire la miglior gestione del servizio e la più ampia fruibilità da parte degli alunni;
- ✓ delle iscrizioni ricevute nei termini e dei punti di raccolta convenuti;
- ✓ delle condizioni oggettivamente più disagiate e della maggior sicurezza possibile per gli utenti e per il personale in servizio;
- ✓ della riduzione dei tempi di permanenza degli alunni sul mezzo e dell'esigenza di soddisfare il maggior numero possibile di richieste.

Per preservare il principio di economicità nell'organizzazione dei servizi pubblici, il trasporto scolastico non può essere erogato di norma quando una tratta non raggiunga il numero minimo di **10 alunni iscritti** salvo casi straordinari valutati e motivati dal Responsabile del Servizio.

Il Piano Annuale potrà essere modificato nei casi in cui si rilevi la necessità di migliorare il servizio reso agli utenti, tenendo conto dei criteri di economicità ed efficienza.

Il calendario del servizio

Il servizio trasporto scolastico è garantito a partire dal primo giorno di scuola, tranne che per le materne ove previsto, dal secondo giorno di ciascuna scuola servita e per tutta la loro vigenza.

In corso d'anno scolastico è possibile che siano variati anche per singole giornate gli orari di entrata e/o di uscita degli alunni; in questi casi il Comune assicurerà il servizio di trasporto scolastico a condizione che:

- ✓ il servizio trasporto scolastico sarà erogato nell'orario modificato a condizione:
  - che la modifica dell'orario coinvolga tutti gli utenti della tratta interessata;
  - che l'orario della tratta possa essere modificato senza interferire con le necessità organizzative complessive del servizio. Non verranno in alcun caso effettuati doppi trasporti.

Nell'eventualità che nelle scuole interessate le lezioni di alcuni alunni e/o di alcune classi, anche occasionalmente durante l'anno scolastico, abbiano inizio o termine in orari diversificati rispetto a quello generale, non sarà garantito il trasporto.

In caso di abbondanti nevicate o di altri eventi straordinari, a tutela della sicurezza, il servizio di trasporto può essere sospeso.
L'impossibilità di erogare il servizio in base a tali variazioni non dà di norma diritto a rimborsi o riduzioni della tariffa prevista.
Il Comune si impegna a perseguire la massima continuità del trasporto scolastico: eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio possono essere dovute a causa di forza maggiore, a cause fortuite, a scioperi del personale secondo la disciplina del settore, a eventi straordinari o derivanti da responsabilità di terzi; tali interruzioni saranno comunicate tempestivamente alle famiglie tramite le scuole frequentate o mediante comunicazione diretta, o servizio di messaggistica breve (SMS o sistema analogo), posta elettronica, o chiamata telefonica, da parte del Servizio Unico Scuola e non potranno dare luogo a rimborsi o riduzioni della tariffa prevista.

L'iscrizione al servizio
Le famiglie degli alunni che intendono usufruire del servizio devono ogni anno presentare domanda di iscrizione ricorrendo al sistema online, entro i termini fissati dal Servizio Unico Scuola, di norma nel mese di giugno.
L'iscrizione online si effettua collegandosi al sito del Comune, nella sezione Servizi alla voce "Iscrizioni scolastiche", dove sono presenti tutte le informazioni. Per accedere al sistema è necessario effettuare la registrazione al software gestionale "SOSIA" e dotarsi quindi delle credenziali necessarie per l'accesso.
L'iscrizione al servizio è valida per l'intero anno scolastico frequentato dall'alunno.
Di norma entro l'inizio del mese di settembre, le famiglie riceveranno, tramite posta elettronica all'indirizzo mail indicato all'atto della registrazione, una comunicazione relativa all'avvenuta iscrizione al servizio, corredata dalle informazioni circa le modalità di pagamento della relativa tariffa. La ricevuta di avvenuto pagamento dovrà essere esibita all'operatore incaricato alla distribuzione del "tesserino" valido come documento di viaggio (tesserino scuolabus). Detto tesserino non viene consegnato ai bambini frequentanti la scuola di Infanzia.
In caso di eccedenza delle richieste rispetto alla disponibilità di posti, le ammissioni saranno effettuate, all'interno di ciascun percorso casa scuola e viceversa, secondo il seguente ordine di priorità:

- residenti con domanda presentata entro i termini, con priorità agli alunni residenti oltre un raggio di 1Km dalle scuole frequentate, fino all'esaurimento dei posti disponibili,
- residenti, con domanda presentata dopo il termine, con precedenza all'ordine di arrivo. Potrebbe non essere assicurato il posto sul mezzo,
- eventualmente non residenti con domanda entro il termine (con conferma dell'assegnazione del posto solo a comunicazione avvenuta entro l'inizio del mese di settembre)

Comune **Nonantola**: per l'iscrizione al servizio di frequentanti la scuola d'Infanzia della frazione "Don Ansaloni", non si applica alcuna restrizione chilometrica, ma per l'accettazione delle domande e fino all'esaurimento dei posti disponibili, si seguirà il criterio della maggior lontananza della residenza dal plesso scolastico.
Le famiglie si impegnano a comunicare tempestivamente al Servizio Unico Scuola qualsiasi variazione relativa alle informazioni fornite in fase di iscrizione, quali fermate richieste, indirizzo di residenza, delegati al ritiro del minore, numero telefonico di riferimento, indirizzo e-mail a cui inviare le comunicazioni, ecc. Non potranno essere addebitati al Comune disservizi dovuti alla mancata comunicazione delle variazioni suddette.
Il rilascio del tesserino, oltre alla regolarità dell'iscrizione, attesta l'avvenuta acquisizione da parte dell'Ufficio di tutti i dati necessari a garantire la sicurezza dei minori durante il servizio: pertanto, l'alunno privo di tesserino, non può essere autorizzato all'utilizzo dello scuolabus del trasporto scolastico.
La sottoscrizione della domanda di iscrizione al servizio implica accettazione dell'obbligo al pagamento della tariffa e dei criteri organizzativo/gestionali del servizio stabiliti dalla Amministrazione Comunale.

Tariffe del servizio e agevolazioni
Le tariffe del servizio annuale di trasporto scolastico di andata e ritorno o sola andata/solo ritorno è fissata dalla Giunta comunale.
Il Servizio Unico Scuola entro i primi giorni di settembre comunica ai genitori degli alunni iscritti le informazioni necessarie per usufruire del servizio nonché le modalità per il pagamento del servizio ed il ritiro del titolo di viaggio, tramite invio di e-mail all'indirizzo indicato dal genitore in fase di iscrizione.
La tariffa annuale è da corrispondere in due soluzioni:
1° rata entro il 10 settembre
2° rata entro il 31 gennaio.
Il rilascio del tesserino di abbonamento - *titolo di viaggio*, necessario per accedere al servizio (salire sul pullman), è subordinato all'avvenuto pagamento del servizio.
Agli utenti che non provvedano al pagamento della prima rata di accesso al servizio entro la scadenza indicata, non è rilasciato il titolo di viaggio necessario per usufruire del servizio di trasporto. Dopo 15 giorni dalla scadenza del pagamento e senza riscontro di avvenuto versamento della rata da corrispondere, il posto precedentemente

assegnato viene rimesso in disponibilità per eventuali altri richiedenti. In caso di mancato pagamento della seconda rata il Comune attiva, verso gli inadempienti, la procedura di riscossione coattiva, secondo le modalità consentite dalla normativa vigente.

Gli alunni già in possesso della certificazione per disabilità ai sensi della L. 104/92 alla data dell'iscrizione o entro l'emissione della bollettazione da parte del Servizio Unico Scuola, sono esonerati dal pagamento del servizio. Al fine dell'ottenimento del beneficio, il genitore deve consegnare al Servizio Unico Scuola, anche tramite e-mail, la certificazione rilasciata dalla competente commissione provinciale.

Non sono di norma previsti esoneri o riduzioni dal pagamento della retta per il servizio di trasporto ordinario, ad eccezione della casistica di seguito specificata ai paragrafi "ISCRIZIONI FUORI TERMINE" e "Rinuncia al servizio per giustificato motivo o sospensione del servizio per motivi straordinari.".

ISCRIZIONI FUORI TERMINE

Tabella riassuntiva pagamenti per le iscrizioni fuori termine

DATA ISCRIZIONE	PAGAMENTO 1° RATA	PAGAMENTO 2° RATA
Entro il 15 novembre	**SÌ al 100%**	**SÌ**
dal 16 novembre al 31 gennaio	**SÌ al 70%**	**SÌ**
Dal 1° febbraio al 10 aprile	**NO**	**SÌ al 100%**
Dal 11 aprile alla fine della scuola	**NO**	**SÌ al 30%**

Ritiri dal Servizio

Una volta iscritti, è possibile rinunciare al servizio di trasporto scolastico unicamente per iscritto: entro il 10 settembre per il periodo settembre/gennaio; entro il 31 gennaio per il periodo febbraio/giugno. Il genitore che intenda rinunciare al servizio deve compilare l'apposito modulo, reperibile sul sito istituzionale del Comune, e farlo pervenire al Servizio Unico Scuola, in uno dei seguenti modi:

- consegnandolo all'URP/PROTOCOLLO del proprio Comune di residenza
- tramite e-mail ad uno dei seguenti indirizzi (utilizzare quello relativo al proprio Comune dei residenza): protocollo@comune.nonantola.mo.it; protocollo@comune.bomporto.mo.it; protocollo@comune.bastiglia.mo.it, protocollo@comune.ravarino.mo.it, allegando il modulo compilato e la copia di un documento d'identità in corso di validità del dichiarante (allegati in formato PDF).

Nel caso di ritiro dal servizio, il pagamento delle tariffe annuali stabilite, è così determinato:

DATA RTIRO	PAGAMENTO 1° RATA	PAGAMENTO 2° RATA
ENTRO IL 10 SETTEMBRE	**NO**	**NO**
DAL 11 SETTEMBRE AL 31 GENNAIO	**SÌ**	**NO**
DAL 1° FEBBRAIO IN POI	**SÌ**	**SÌ**

Rinuncia al servizio per giustificato motivo o sospensione del servizio per motivi straordinari.

Nel caso di rinuncia al servizio di trasporto scolastico per giustificato motivo o di interruzione da parte dell'Amministrazione comunale del servizio per motivi straordinari, qualora il genitore non abbia o abbia già provveduto al regolare versamento della tariffa dovuta (una rata o entrambe le rate stabilite), è previsto uno sconto o il rimborso parziale della quota stabilita.

È considerato giustificato il ritiro per i seguenti motivi:

- gravi problemi di salute, attestati da certificato medico, che impediscano l'accesso al servizio del minore o impediscano, ai familiari delegati, il ritiro/accompagnamento del minore alla fermata del pullman;
- trasferimento di residenza in altro Comune;
- trasferimento ad altra scuola al di fuori del territorio comunale;

- trasferimento di residenza all'interno dell'anello di km 1 di distanza dalla scuola frequentata o in abitazione limitrofa/afferente ad un'altra linea di scuolabus, sulla quale non vi sia disponibilità di posti da assegnare.

Lo sconto o il rimborso parziale della quota stabilita è così calcolato:

tariffa annuale : 10 X il numero di mesi di servizio non usufruiti, conteggiati a partire da quello successivo alla presentazione della rinuncia

Esempio:
minore ritirato per giusta causa il 5 ottobre, alla famiglia viene scontato o restituito il seguente importo

tariffa annuale : 10 x 3 mesi di servizio non usufruibile *(novembre- dicembre - gennaio)*

Svolgimento del servizio
Il servizio trasporto scolastico è gestito da aziende specializzate nel settore del trasporto di persone, selezionate mediante procedure concorrenziali idonee ad assicurarne la competenza e professionalità, oppure direttamente dal Comune (anche limitatamente ad alcune scuole) tenuto conto delle risorse disponibili a bilancio e alla tipologia di personale presente in dotazione organica. La titolarità del servizio spetta al Comune, unitamente alla programmazione e al controllo delle prestazioni rese dall'appaltatore, alla raccolta delle domande e alla determinazione e introito delle tariffe.
Nei singoli comuni il servizio viene erogato così come segue:
- Comune di **Bastiglia**: per le scuole di Infanzia *(Statale e Paritaria)* e Primarie dal lunedì al venerdì;
- Comune di **Bomporto**: per le scuole Primarie e Secondaria di I grado dal lunedì al sabato;
- Comune di **Nonantola**: per le scuole di Infanzia *(Statale e Paritaria)*, Primarie e Secondaria di I grado dal lunedì al venerdì;
- Comune di Ravarino: per la scuola di Infanzia Statale, Primaria e Secondaria di I grado dal lunedì al sabato.

Comune di **Bastiglia:** si precisa che il Servizio di Trasporto degli alunni frequentanti la scuola Secondaria di primo grado - "A. Volta" di Bomporto è garantito il servizio trasporto Pubblico Urbano e Interurbano gestito da Seta.
Il contratto d'appalto prevede espressamente l'obbligo per l'appaltatore di espletare il servizio in conformità alla legislazione vigente in materia di trasporti e circolazione stradale e di trasporto scolastico, in particolare avvalendosi di mezzi e personale in possesso dei requisiti e delle abilitazioni richieste.
Il contratto d'appalto prevede, altresì, specificamente le forme della responsabilità dell'appaltatore per i danni alle persone e alle cose prodottisi nello svolgimento del servizio, intendendosi per tali anche gli eventi pregiudizievoli non occorsi durante l'effettivo movimento del mezzo ma nel corso delle operazioni accessorie al trasporto (salita e discesa dei trasportati, soste, etc...).
Su tutti gli scuolabus nei quali sono presenti alunni frequentanti la scuola dell'infanzia, è garantito un accompagnatore, con il compito di assistere e di sorvegliare gli alunni a bordo e nelle fasi di salita e discesa.
All'accompagnatore e all'autista dello scuolabus è richiesto di favorire a bordo degli scuolabus un clima accogliente ed educativo per tutti i bambini e di operare per il mantenimento delle condizioni indispensabili alla sicurezza durante il trasporto: pertanto, sono richiesti comportamenti e abbigliamento congrui a questo scopo.
L'utilizzo del servizio si configura per gli alunni come ulteriore momento educativo atto a favorire il processo di socializzazione, attraverso il corretto uso dei beni della comunità e il rispetto delle regole che ne stabiliscono il godimento. Pertanto, è richiesto loro il rispetto di alcune norme di comportamento previste a tutela della correttezza e della sicurezza nonché lo scrupoloso rispetto delle indicazioni fornite da autisti e accompagnatori.
Più precisamente le norme sono le seguenti:
- *salita sul mezzo*: deve avvenire solo ed esclusivamente al punto di raccolta prefissata, in modo ordinato, tenuto conto che sono presenti alunni di età diverse e nel rispetto della massima puntualità: l'arrivo del minore, condotto e vigilato dal genitore, va previsto sempre almeno 5 minuti prima dell'orario di raccolta;
- *sul mezzo e durante il tragitto*: gli alunni devono restare seduti al proprio posto, non occupare con zaini o indumenti altri posti oltre il proprio, evitare nel modo più assoluto comportamenti non rispettosi verso i compagni di viaggio e gli adulti preposti al servizio, non danneggiare in alcun modo il mezzo, compreso l'imbrattamento, non sporgersi e/o gettare oggetti dai finestrini;
- *discesa*: presso le fermate previste, i genitori o altri famigliari o adulti maggiorenni delegati per iscritto al momento della domanda, sono tenuti a ritirare gli alunni personalmente e agli orari prestabiliti. In caso di assenza dell'adulto, l'autista proverà a mettersi in contatto telefonico con i genitori per accordarsi sul ritiro. Nel caso in cui i genitori non rispondessero il minore permarrà sullo scuolabus fino al termine del servizio, termine oltre il quale l'autista informerà le forze dell'ordine per le opportune verifiche. Solo in caso di formali accordi con le Dirigenze Scolastiche il minore potrà essere consegnato presso la struttura indicata, se

ancora aperta, e sotto la sorveglianza di adulti. In tale caso il personale addetto alla sorveglianza, dopo aver invitato i genitori al rispetto di tale regola, segnalerà quanto accaduto all'ufficio scuola.

I genitori degli alunni frequentanti la scuola secondaria di primo grado, qualora non siano in grado di ritirare i ragazzi personalmente - o tramite persone delegate - dovranno dichiarare e formalizzare in fase di iscrizione al servizio la facoltà del minore di rientrare a casa senza accompagnatore, ritenendo che ciò possa essere un compito che il proprio figlio è in grado di svolgere autonomamente.

Al fine di garantire la massima tempestività di informazione da parte degli addetti al servizio di trasporto, in caso di emergenza, i genitori sono tenuti a fornire al Servizio Unico Scuola tutti i possibili recapiti telefonici, che saranno utilizzati solo per il fine suddetto, e a comunicarne tempestivamente le eventuali modifiche avvenute dopo l'iscrizione.

Le inosservanze, da parte degli alunni trasportati, delle norme di comportamento sopra indicate saranno segnalate dagli addetti al servizio, ogni qualvolta si verifichino, al competente Servizio Unico Scuola.

Il Servizio Unico Scuola, se i comportamenti vengono reiterati nonostante i richiami verbali, provvede ad informare per iscritto la famiglia dell'alunno e unitamente ai referenti della scuola frequentata, predispone tutte le azioni necessarie al superamento del momento di criticità, al fine di ripristinare un corretto svolgimento del servizio.

Qualora i comportamenti scorretti permangano, il Comune può procedere alla sospensione temporanea dal servizio di trasporto o, nei casi più importanti, alla dimissione d'ufficio per l'intero anno scolastico, dandone comunicazione scritta alla famiglia. In questi casi non è previsto il rimborso delle quote eventualmente già versate.

Resta in capo al genitore la responsabilità morale e materiale dei danni procurati dal figlio a cose o persone durante lo svolgimento del Servizio.

Altre informazioni sulle modalità di svolgimento del servizio

Salvo casi particolari, da concordarsi tra il Comune e le scuole interessate, il servizio trasporto scolastico prevede i seguenti tempi di percorrenza:

- ✓ i bambini devono giungere a scuola in orario, eccezionalmente, non oltre 10 minuti rispetto all'orario di inizio delle lezioni;
- ✓ la partenza dalla scuola non deve avvenire oltre 5 minuti successivi al termine delle lezioni;
- ✓ i tempi di permanenza a bordo dello scuolabus non devono tendenzialmente superare l'ora.

Gli scuolabus - forniti in parte dall'azienda appaltatrice e in parte dall'Amministrazione comunale - hanno una capienza corrispondente al numero degli iscritti al trasporto e quindi tutti i bambini devono trovare posto a sedere. È cura degli accompagnatori e/o degli autisti aiutare i bambini a prendere posto a bordo, assicurandosi che tutti siano seduti prima che il mezzo riprenda la marcia.

Gli automezzi, sicuri e adeguati, devono essere in regola con tutte le disposizioni vigenti sul trasporto collettivo.

I bambini trasportati sono assicurati, a cura dell'azienda appaltatrice, per i danni che a questi possano derivare nell'esecuzione del trasporto. Tale assicurazione comprende anche la copertura per infortuni verificatisi nella fase di salita e discesa degli stessi bambini dagli scuolabus.

Ogni automezzo è dotato di dispositivi adeguati al fine di garantire la comunicazione in tempo reale a chi coordina il servizio di qualsiasi accadimento (blocchi della circolazione stradale, guasti, ritardi anomali ecc.), senza l'abbandono del mezzo e dei minori trasportati da parte del personale a bordo.

Referenti per il Servizio

Il Servizio Unico Scuola è sito in Via Vittorio Veneto, 83 – Nonantola con i relativi Sportelli territoriali:

- Sportello di Bastiglia: Piazza Repubblica, 57 - 41030 Bastiglia (MO)
- Sportello di Bomporto: Piazza Matteotti, 34 - 41030 Bomporto (MO)
- Sportello di Nonantola : Via Vittorio Veneto 83 – 41015 Nonantola (MO)
- Sportello di Ravarino: Via Roma 173, 41017 – Ravarino (MO)

è così composto:

- *Responsabile del Servizio – Sandra Pivetti* (responsabile del procedimento) - tel. 059 896640
  mail: pivetti.s@comune.nonantola.mo.it;
- *Il referente per il servizio: Collaboratore amministrativo - Morena Borghi* – tel. 059 896641
  mail: borghi.m@comune.nonantola.mo.it

L'azienda appaltatrice del servizi di trasporto scolastico è stata individuata a seguito di procedura di selezione pubblica e trova i riferimenti presso il Servizio Unico Scuola – Sportello di Nonantola, via Vittorio Veneto 83 – tel 059.896641.

Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali

Semplificazione delle procedure

Per semplificare le procedure l'Ufficio Scuola esamina i procedimenti d'interesse del servizio con l'obiettivo di verificarne:

- l'efficienza e l'efficacia e il grado di soddisfacimento delle esigenze dei destinatari del servizio;
- i tempi di lavoro e la calendarizzazione delle attività;
- l'eventuale miglioramento del procedimento ottenuto a seguito della semplificazione e/o eliminazione di attività e di documenti privi di valore aggiunto;
- l'eventuale revisione della modulistica di supporto ai clienti in un'ottica di semplificazione, chiarificazione e standardizzazione.

Coordinamento delle procedure coinvolgenti più uffici

Nell'erogazione del trasporto scolastico il Comune mette al primo posto la sicurezza, la puntualità e l'attenzione alle esigenze delle collettività scolastiche, in coerenza con i principi di efficienza ed efficacia dei servizi; nelle attività che presuppongono l'intervento di più soggetti, appartenenti a settori diversi del Comune ovvero alle Istituzioni Scolastiche o allo stesso operatore economico affidatario del servizio, il Servizio Unico Scuola promuove incontri periodici allo scopo di coordinare le opzioni dei diversi soggetti interessati ed individuare le azioni idonee a perseguire questo scopo.

Informazioni ai destinatari

Il Servizio Unico Scuola adotta gli strumenti utili ad assicurare l'informazione degli utenti circa le modalità di prestazione del servizio.

In particolare:

a) fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria richiesta di iscrizione, variazione o rinuncia al Servizio;
b) predispone e aggiorna la modulistica e i canali d'informazione che consentano ai destinatari di individuare velocemente e con chiarezza i dati necessari alla fruizione del servizio;
c) mette a disposizione sul sito del Comune la presente Carta;
d) fornisce informazioni agli utenti sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza, sullo stato di attuazione di eventuali richieste e sull'erogazione del servizio, in particolare comunicando agli interessati:
   - ✓ il nominativo del responsabile del procedimento e/o del personale che fornisce al servizio il supporto amministrativo;
   - ✓ la ragione sociale e i riferimenti telefonici e di indirizzo delle ditte che erogano il servizio e il nominativo del/i responsabile/i delle stesse;
   - ✓ i termini, i criteri e le modalità previsti per l'iscrizione, la variazione, la rinuncia e i pagamenti riferiti al servizio;
   - ✓ le eventuali interruzioni dell'erogazione del servizio;
   - ✓ in ogni atto di diniego di un'istanza, l'Autorità preposta e i termini entro i quali l'utente può presentare ricorso.

Rapporti con gli utenti

Il Responsabile del Servizio Unico Scuola predispone tutte le necessarie azioni, formative e informative, nei confronti del personale interno del servizio e si impegna ad attivare tutte le azioni necessarie con le Ditte affidatarie del servizio affinché i rapporti degli addetti con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, l'Ufficio Scuola utilizza i seguenti strumenti:

a) indagini sulla soddisfazione dei destinatari

Di norma, ogni due anni viene somministrato alle famiglie, al termine dell'anno scolastico e garantendo l'anonimato, un questionario finalizzato a rilevare la qualità del servizio percepita dai clienti.

Gli esiti dei questionari vengono utilizzati per la predisposizione delle azioni di miglioramento.

b) sistema reclami/segnalazioni

Il reclamo ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con gli impegni assunti per l'erogazione del servizio. La segnalazione è, invece, la modalità con la quale gli utenti possono far presente al Comune un bisogno, una circostanza, un elemento d'interesse utile a migliorare il servizio quale esso è, ed anche per evidenziarne l'eccellenza, qualora esso risponda pienamente ai propri bisogni.

Ogni cittadino interessato può presentare al Responsabile del Servizio Unico Scuola ovvero al personale amministrativo dell'Ufficio Scuola, reclami/segnalazioni relativi al servizio, con particolare riferimento a quanto

disposto dalla presente Carta. Il reclamo/segnalazione può essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, per posta elettronica), di persona o anche telefonicamente, purché non in forma anonima o con indicazioni generiche, che non individuino il disservizio occorso o la buona prassi adottata.
La risposta all'utente sarà data nella modalità da lui stesso prescelta all'atto della proposizione del reclamo/segnalazione, con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione.
L'insieme dei reclami/segnalazioni pervenuti entrano a far parte degli elementi di valutazione della qualità dei servizi scolastici al fine della predisposizione delle azioni di miglioramento.

Valutazione e aggiornamento della Carta
La valutazione sulla Carta del Servizio verrà effettuata in base:
a) ai risultati del monitoraggio sull'attività svolta, relativamente agli indicatori di qualità prescelti e ai relativi scostamenti dagli standard prestabiliti;
b) agli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate;
c) i reclami/segnalazioni ricevuti;
d) a eventuali anomalie riscontrate.

A seguito degli esiti della valutazione, si aggiorneranno o confermeranno gli standard e gli indicatori di qualità della Carta del Servizio per l'anno successivo.

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 mn. = 90%

Standard di qualità sulla puntualità
Indicatore: osservanza orari di arrivo alle scuole
Standard di qualità perseguito:
- *n. corse in orario/ entro 5 mn. di ritardo = 70%*
- *n. corse con ritardo tra 5 e 15 mn. di ritardo = 25%*
- *n. corse con ritardo superiore a 15 mn. = 5%*

Standard di qualità sulla regolarità del servizio
Indicatore: continuità delle corse effettuate

Standard di qualità perseguito: n. corse effettive/n. corse programmate = 80%

Standard di qualità sull'informazione
Indicatore: tempestività della risposta
Standard di qualità perseguito:
- *n. risposte entro 7 giorni = 90%*
- *n. risposte entro 15 giorni = 8%*
- *n. risposte entro 30 giorni = 2%*

Il monitoraggio dei dati verrà effettuato con i seguenti strumenti/fonti:
- verbali di ispezione
- reports di servizio
- segnalazioni dei Dirigenti Scolastici