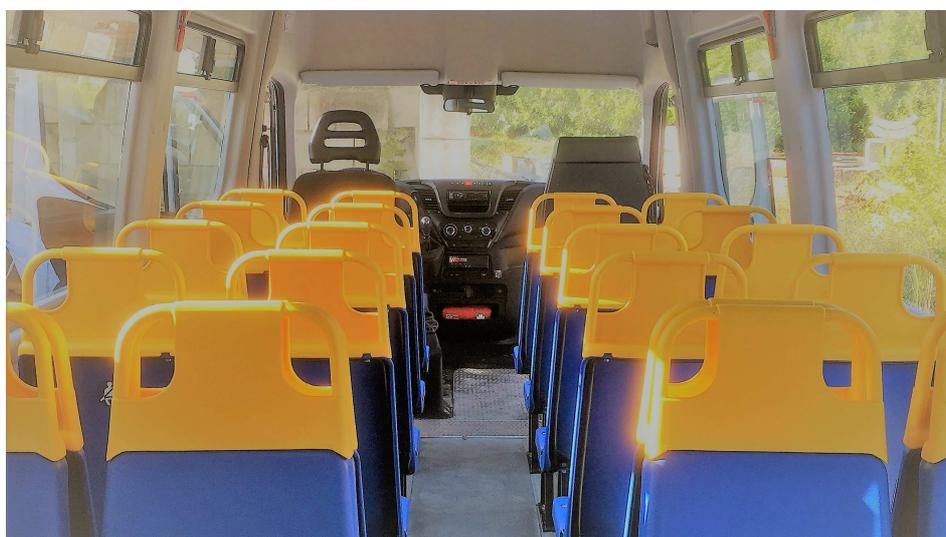




Città di Fabriano
Provincia di Ancona

CARTA DEI SERVIZI DEL TRASPORTO SCOLASTICO



PRESENTAZIONE

Gentili Genitori,

con piacere condividiamo con Voi la Carta dei Servizi del Trasporto Scolastico comunale, contenente una sintesi delle informazioni più importanti inerenti questo servizio comunale.

La Carta è fondamentalmente uno strumento di comunicazione che permette ai cittadini di essere pienamente consapevoli dei propri diritti e doveri nell'ambito dei servizi erogati, facilitandone l'accesso e fissando standard di qualità misurabili.

Il Settore Polizia Municipale e Sicurezza, che è attualmente incaricato anche della gestione del Trasporto scolastico, è da sempre impegnato in un continuo processo di miglioramento, finalizzato a rendere la struttura ed i servizi offerti più efficienti e più orientati alla soddisfazione del cittadino. Quest'anno si è pensato di realizzare questa Carta dei servizi del Trasporto Scolastico per garantire a tutti più trasparenza ed informazione, convinti così di tutelare più efficacemente i cittadini i quali – conoscendo meglio il servizio offerto – possono ottenere in modo più agevole ciò di cui hanno bisogno.

L'obiettivo di questo strumento è quello di fornire le informazioni fondamentali circa l'organizzazione e le caratteristiche del servizio e gli impegni assunti circa il suo svolgimento: questo affinché 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. La disciplina puntuale del Trasporto Scolastico è contenuta nell'apposito Regolamento – approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 29 / 2014 e pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente – ma abbiamo pensato di fare cosa utile inserendone alcuni richiami puntuali anche nella Carta dei Servizi.

L'invito, quindi, è quello di consultare con curiosità ed attenzione questo importante documento, stilato in modo semplice e chiaro, che darà a tutti la possibilità di conoscere meglio e richiedere più efficacemente i servizi che questa struttura comunale garantisce.

Vi lasciamo alla lettura, chiedendovi fin da ora di collaborare al miglioramento della Carta con ogni utile suggerimento.

L'Assessore ai Trasporti

Ioselito Arcioni

Il Sindaco

Gabriele Santarelli



I PRINCIPI E GLI OBIETTIVI DELLA CARTA

Principi

- **Uguaglianza nell'erogazione del servizio:** 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.
- **Imparzialità:** l'Amministrazione Comunale ispira i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, neutralità, imparzialità e cortesia.
- **Continuità delle prestazioni:** gli addetti al servizio si impegnano a perseguire la massima continuità di erogazione del servizio secondo il Piano approvato annualmente in base ai calendari scolastici, nei limiti previsti dalla presente Carta.
- **Efficacia ed efficienza delle prestazioni:** il trasporto scolastico è rivolto alla generalità degli utenti, non è un servizio individualizzato e pertanto non si propone di risolvere le esigenze delle singole famiglie con modalità 'porta a porta'; l'Amministrazione Comunale si impegna ad organizzarlo temperando varie necessità e precisamente: la più ampia utilità collettiva, la limitazione dei tempi di percorrenza dei mezzi, la funzionalità complessiva, le esigenze di sicurezza dei trasportati e l'ottimizzazione e razionalizzazione delle risorse umane e finanziarie disponibili.
- **Ascolto, partecipazione dei cittadini, accesso alle informazioni e trasparenza:** i destinatari del Servizio possono contribuire a migliorare il Servizio: 1. confrontandosi con il personale comunale incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione dello stesso; 2. con segnalazioni scritte, presentazioni di memorie e documenti o suggerimenti verbali al personale comunale incaricato, alle quali l'Amministrazione si impegna a dare riscontro.

Obiettivi

Con questa Carta dei Servizi vogliamo offrire ai cittadini un servizio sempre più professionale e sempre più attento ai loro bisogni. Per questo, nei prossimi anni, ci proponiamo di raggiungere gradualmente alcuni obiettivi concreti:

- Rendere noti gli impegni nei confronti del cittadino nell'attività di trasporto scolastico;
- Garantire che tali impegni siano mantenuti;
- Migliorare l'informazione al cittadino, con particolare riferimento all'esercizio dei suoi diritti;
- Offrire ai cittadini uno strumento chiaro e verificabile per conoscere le fasi di organizzazione ed erogazione del servizio



IL SERVIZIO OFFERTO

A chi è diretto

La finalità primaria del servizio è quella di coprire il tragitto A/R degli studenti - abili e diversamente abili - verso le scuole: lo stesso ha inizio con l'avvio dell'anno scolastico nel mese di settembre e termina l'ultimo giorno di scuola e comunque entro il 30 giugno.

Hanno diritto al servizio di trasporto per il tragitto A/R dal punto di raccolta più vicino alla propria abitazione fino alla scuola di competenza, secondo i bacini di utenza, gli alunni abili e diversamente abili:

- residenti nel territorio urbano del comune di Fabriano ed iscritti alle scuole materne e primarie (ex elementari) cittadine;
- residenti nel territorio urbano del comune di Fabriano ed iscritti alle scuole secondarie di primo grado (ex medie) cittadine qualora abitino in punti distanti oltre 1 Km dalla scuola di competenza, secondo i bacini di utenza;
- residenti in Frazioni o Località del comune di Fabriano ed iscritti a scuole materne, primarie e secondarie di primo grado comunali, qualora tali Frazioni e Località non siano adeguatamente servite dal trasporto pubblico urbano.

Vanno poi ricordate alcune particolari situazioni. Agli alunni residenti nel comune di Fabriano che abbiano scelto una scuola diversa da quella di competenza, il servizio viene fornito:

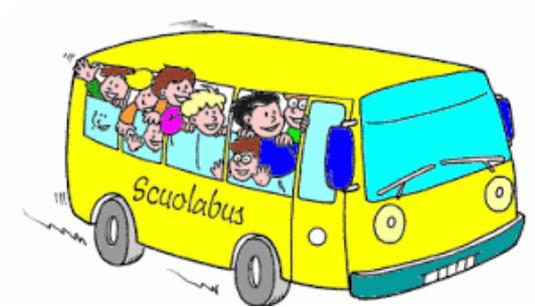
- nel caso in cui abbiano scelto una scuola diversa in quanto quella di competenza non era stata in grado di accogliere la richiesta di iscrizione (es. per sovrannumero);
- nel caso in cui esista una comprovata necessità di carattere didattico alla base della scelta di una scuola diversa (es. scuola media ad indirizzo musicale);
- per permettere di terminare il ciclo di studi presso la scuola (materna, elementare o media) attualmente frequentata.

Per gli alunni residenti nel comune di Fabriano i quali abbiano deciso di iscriversi a scuole materne, primarie e secondarie di primo grado di Comuni limitrofi, il servizio non è previsto.

Relativamente agli alunni non residenti nel comune di Fabriano i quali siano iscritti a scuole materne, primarie e secondarie di primo grado del comune, il servizio viene fornito esclusivamente nel caso in cui vi sia capienza sui mezzi, vi siano altri utenti iscritti al servizio e residenti nelle zone di confine con i comuni interessati e non si vengano a creare ritardi orari.

Relativamente infine ad alunni non residenti nel comune di Fabriano ma che siano tuttavia domiciliati nel nostro Comune ed iscritti a scuole materne, primarie e secondarie di primo grado del comune, ove il viaggio richiesto inizi e termini all'interno del territorio comunale verranno a tutti gli effetti considerati come residenti.





Come si svolge

Il servizio è effettuato dal lunedì al venerdì in orario antimeridiano e pomeridiano, il sabato solo in orario antimeridiano.

Non è previsto servizio per entrate ed uscite in ore intermedie rispetto all'ora consueta di inizio e termine delle lezioni.

Il servizio di trasporto scolastico può essere richiesto con le seguenti modalità:

- trasporto per tutte le corse (andata e ritorno);
- trasporto per una sola corsa (andata o ritorno);
- trasporto per una o due corse pomeridiane a settimana (per gli alunni delle scuole primarie a moduli e per gli studenti delle scuole secondarie di primo grado a tempo prolungato).

Il servizio garantisce ai sensi di Legge la presenza di un'**assistente** a bordo degli scuolabus che trasportino utenti delle scuole materne, nonché utenti diversamente abili: tale servizio è svolto da maggiorenni, anche non dipendenti comunali, secondo le modalità e le competenze stabilite dal relativo Capitolato di servizio.

Quanto costa

I costi relativi ai servizi offerti sono stabiliti annualmente con Delibera di Giunta Municipale, pubblicata sul sito dell'Ente.

Gli utenti sono tenuti a pagare il servizio tramite corresponsione di tariffe mensili, corrisposte indipendentemente dal numero dei trasporti di cui l'utente ha effettivamente beneficiato (es. in caso di assenze per malattia).

Per i mesi di settembre e giugno, corrispondenti all'inizio e al termine dell'anno scolastico, ovvero in altri casi di sospensione, la tariffa verrà proporzionata al periodo di effettiva erogazione del servizio.

L'Ufficio preposto provvederà ad inviare mensilmente agli utenti tenuti al pagamento del servizio un bollettino di conto corrente postale, o altra modalità di pagamento individuata dall'Ente, con l'indicazione dell'importo dovuto con riferimento al mese precedente.

Gli utenti dovranno effettuare il pagamento entro la data di scadenza indicata sul bollettino stesso.

In caso di mancata regolarizzazione di precedenti pagamenti relativi al servizio si potrà procedere in qualsiasi momento alla sospensione del servizio ed al successivo recupero coattivo dei crediti, secondo la normativa vigente: in tal caso, fino a saldo delle pendenze il servizio non potrà essere riattivato.



Iscrizione

L'iscrizione al servizio di trasporto scolastico **si effettua il primo anno di ogni ciclo scolastico** ed ha validità per l'intero ciclo. Per attivare l'iscrizione i genitori o gli esercenti la potestà genitoriale devono scaricare l'apposito MODELLO di domanda dal sito dell'Ente, compilarlo, sottoscriverlo e consegnarlo al protocollo del Comune.

Una raccomandazione importante: è preferibile effettuare l'iscrizione al servizio contestualmente all'iscrizione a scuola dell'alunno. In tal modo si agevola il lavoro dell'ufficio competente, che può valutare per tempo tutte le istanze, predisporre ed ottimizzare gli itinerari ed effettuare tutti i necessari adattamenti e correttivi.

Le domande di iscrizione pervenute oltre il termine previsto dal Regolamento o eventuali domande presentate nel corso dell'anno scolastico, non fanno sorgere alcun obbligo per l'Ente e sono prese in considerazione ove possibile, compatibilmente con la disponibilità di posti sul mezzo e sempre che non comportino sostanziali modifiche negli orari, itinerari e fermate stabiliti.

Con la sottoscrizione della domanda i genitori o gli esercenti la potestà genitoriale dei trasportati **attestano**, senza riserva alcuna, di conoscere integralmente quanto previsto dal Regolamento di Servizio - in particolare gli aspetti relativi alla sicurezza ed alle responsabilità e quelli economici - impegnandosi al rispetto delle norme e ad effettuare i previsti pagamenti.

L'eventuale **ritiro dal Servizio** va sempre comunicato per iscritto utilizzando un ulteriore apposito modello.

Pianificazione

L'ufficio, sulla base degli itinerari e degli orari di prelievo e riconsegna degli alunni in vigore nell'anno precedente, tenuto conto delle nuove richieste presentate e di ogni altra contingente problematica, predispone nel periodo estivo un Piano del Trasporti relativo al successivo anno scolastico, comprensivo di itinerari, orari e punti di salita e discesa, i quali ultimi dovranno essere individuati in modo razionale e tale da salvaguardare la sicurezza degli utenti.

Il Piano viene redatto individuando soluzioni il più possibile efficaci, sicure ed economiche.

Entro il 15 agosto l'ufficio comunica all'utenza interessata eventuali non accoglimenti di richieste, ovvero di accoglimenti parziali delle stesse o di qualsiasi altra problematica.



Sicurezza dei trasportati

La responsabilità dell'autista e dell'assistente a bordo si intende limitata al trasporto degli utenti dal momento della salita sul mezzo fino all'ingresso nella scuola e, al ritorno, dal momento della salita sul mezzo all'uscita di scuola fino alla discesa al punto previsto. I genitori o gli esercenti la potestà genitoriale rimangono invece sempre responsabili dell'utente nel tratto compreso fra la fermata e l'abitazione.

Con specifico riferimento agli utenti che frequentano le scuole materne e primarie è comunque **obbligatoria la presenza alla fermata**, all'orario previsto per il rientro dalle lezioni, di uno dei genitori o esercenti la potestà genitoriale o di altra/e persona/e maggiorenne/i preventivamente autorizzata/e anno per anno con atto scritto trasmesso all'ufficio trasporti, la/le quale/i dovrà/nno prendere in consegna l'utente direttamente dal personale di bordo.

In assenza, l'utente sarà trattenuto sullo scuolabus che proseguirà con l'itinerario previsto, al termine del quale riporterà lo stesso a scuola (se ancora aperta) o, in caso negativo, lo accompagnerà al comando di Polizia Municipale, che prenderà in consegna l'utente e si occuperà di rintracciare i genitori.

In caso di recidiva assenza alla fermata, il servizio - previa comunicazione scritta - potrà essere sospeso.

Gli utenti, dal momento della salita sul mezzo e fino alla discesa dallo stesso devono seguire tutte le indicazioni dell'autista e dell'assistente, che vigilano su di loro al fine di mantenere un clima sereno e comportamenti rispettosi ed educati.

Durante i tragitti, per evidenti motivi di sicurezza, agli utenti è tassativamente vietato:

- parlare all'autista, urlare, alzarsi in piedi, camminare lungo il corridoio, sporgersi dai finestrini, fare uso di oggetti pericolosi, danneggiare in qualsiasi modo il mezzo;
- avere atteggiamenti derisori, minacciosi, provocatori o aggressivi nei confronti di chiunque.

Ove siano accertati episodi di una certa gravità in contrasto con quanto sopra, il Responsabile del servizio convocherà subito i genitori degli utenti interessati, al fine di coinvolgerli nella risoluzione del problema. Ove i fatti abbiano a ripetersi il servizio sarà sospeso nei confronti degli utenti interessati, previa comunicazione scritta.

I genitori rimangono responsabili di qualsiasi azione dannosa arrecata ad altri utenti o allo scuolabus dal proprio figlio.

Tempi di percorrenza

I tempi di percorrenza, e quindi gli orari previsti dalle diverse corse scolastiche, sono fissati nel Piano del Trasporti annuale sopra ricordato. Tali orari possono talvolta subire variazioni conseguenti a cause di forza maggiore (es. particolari situazioni di traffico, avaria dei mezzi, sinistri, situazioni meteo avverse, ecc.) che non possono in alcun caso dar luogo ad azioni di responsabilità nei confronti dell'Ente.

A ciascuna famiglia viene fornito il numero di telefono del Coordinatore degli Autisti e del singolo Autista incaricato della corsa di interesse dell'alunno, mentre alla famiglia viene richiesto un recapito telefonico, gestito dagli Uffici di competenza con la dovuta riservatezza: ciò permette più rapide ed efficienti **comunicazioni bidirezionali** tra Servizio e Famiglie per affrontare meglio ritardi, assenze dell'utente, criticità, impossibilità a svolgere il servizio per ragioni tecniche, ecc..





L'ATTENZIONE ALLA QUALITÀ

Elementi di qualità aggiunta

In tema di **sicurezza e di rispetto dell'ambiente**: a partire dall'Anno Scolastico 2018 / 2019 l'Amministrazione Comunale ha dotato il Servizio di ben 7 nuovi Scuolabus a Metano - due dei quali muniti di pedana per gli alunni diversamente abili - che, insieme ad ulteriori mezzi di cui il servizio dispone, garantiscono elevati standard di sicurezza, maggiore confort e massimo rispetto delle tematiche ambientali.

In tema di **informatizzazione**: è previsto che ciascuno scuolabus sia dotato di un sistema di localizzazione che consenta l'individuazione di itinerari seguiti, tratte e fermate: per ogni genitore sarà dunque molto semplice - tramite accesso al sistema con password riservata - rilevare la posizione del mezzo di proprio interesse ed il rispetto delle percorrenze definite.

Standard di qualità

Gli 'standard di qualità' di ogni servizio pubblico sono indicatori, verificabili e misurabili, che costituiscono veri e propri obiettivi di qualità dichiarati, da raggiungere concretamente nello svolgimento del lavoro: costituiscono dunque una forma di garanzia tangibile offerta all'utente sul tema del servizio.

Ogni possibile standard individuabile rientra in alcuni principi - base relativi alla qualità, i più importanti dei quali sono:

LA TRASPARENZA: intesa come accessibilità, anche attraverso il sito istituzionale, delle informazioni che riguardano ogni aspetto dell'organizzazione, in modo da favorire il controllo da parte dei cittadini.

L'EFFICACIA: intesa come la capacità, rispetto alle risorse di uomini e mezzi a disposizione, di soddisfare meglio possibile le esigenze e le necessità dei cittadini.

L'EFFICENZA O TEMPESTIVITA': intesa come la capacità di rendere i servizi non solo in modo efficace ma anche il più sollecitamente possibile, tenuto conto che, soprattutto in certe circostanze, questo si rivela di grande utilità per l'utenza.

L'ACCESSIBILITÀ: intesa come capacità di individuare il luogo in cui possono essere richiesti il servizio o la



prestazione, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minor tempo possibile.

LA CONTINUITA': intesa come capacità di garantire sempre negli orari previsti - con regolarità e senza interruzioni - i principali servizi, in particolare quelli su strada e di pronto intervento, come il rilievo dei sinistri.

Di seguito presentiamo alcuni standard di qualità relativi al nostro servizio, selezionati sulla base di un'analisi interna della nostra organizzazione e delle principali attività e servizi svolti quotidianamente dai nostri operatori: a fianco ad ognuno di essi sono indicati gli indicatori ed il rispettivo valore di riferimento.

Con questa Carta ci impegniamo formalmente con gli utenti a raggiungere questi standard qualitativi, mantenerli nel tempo e, se possibile, a migliorarli gradualmente.

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE DI RIFERIMENTO (STANDARD DI QUALITA' PERSEGUITO)
Puntualità	Orari arrivo alle fermate	L'arrivo degli scuolabus alle fermate deve avvenire con discostamenti orari (in + o -) non superiori a 15 minuti, salvo casi di forza maggiore
Accessibilità al Servizio	A tutti gli utenti con disabilità deve essere garantito il servizio	100%
Sicurezza	Il servizio garantisce ai sensi di Legge la presenza di un'assistente a bordo degli scuolabus che trasportino utenti delle scuole materne, nonché utenti diversamente abili	100%
Tutela	Possibilità di indicare previamente uno o più adulti (diversi dai genitori) delegati all'accoglienza del minore alla discesa dallo scuolabus	100%
Tutela	In assenza dei genitori o loro delegati alla fermata, l'utente è trattenuto sullo scuolabus che prosegue con l'itinerario previsto. Al termine del giro l'autista riporterà l'utente a scuola (se ancora aperta) o, in caso negativo, lo accompagnerà al comando di Polizia Municipale che lo prenderà in consegna e si occuperà di rintracciare i genitori.	100%
Informazione	La disponibilità del Coordinatore Autisti garantisce all'utenza tutte le informazioni necessarie alla corretta compilazione delle istanze ed a chiarire ogni aspetto poco chiaro, ovvero possibili dubbi, relativamente al servizio offerto	100%



CONTATTI

L'utenza è invitata ad esprimere la propria opinione sulle modalità di svolgimento del servizio presentando suggerimenti, reclami ed ogni forma di critica costruttiva rivolgendosi all'Ufficio competente, anche al fine di consentire la costante misurazione del grado di soddisfazione e la programmazione di possibili miglioramenti.

Il Servizio comunale di Trasporto Scolastico fa attualmente parte del Settore 'Polizia Municipale e Sicurezza': gli Uffici di tale Settore sono ubicati presso il Palazzo Comunale, in Piazzale 26 Settembre 1997.

Dirigente e Responsabile del Servizio sono contattabili telefonicamente allo 0732 - 21610 (centralino Polizia Locale), ovvero all'indirizzo mail polizia.municipale@comune.fabriano.an.it

