

1. Obiettivo primario del servizio

Il Servizio di trasporto scolastico è finalizzato a facilitare l'accesso e la frequenza dei cittadini al sistema scolastico e formativo, indipendentemente dalle condizioni economiche, familiari, sociali e psicofisiche.

2. Attività del servizio

Il Servizio di trasporto scolastico è attivato per i bambini frequentanti le scuole dell'infanzia, le scuole primarie e secondarie di primo grado attualmente in attività nel Comune di Mercato Saraceno.

3. Oggetto del servizio

Il Servizio consiste, in via principale, nel trasporto dell'alunno dal posto di raccolta alla scuola frequentata e viceversa.

4. Destinatari e utenti

Vengono definiti "utenti" del Servizio di trasporto scolastico gli alunni frequentanti le scuole dell'infanzia, le scuole primarie e secondarie di primo grado attualmente in attività sul territorio del Comune di Mercato Saraceno senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socio-economiche la cui richiesta di iscrizione sia stata accolta.

Vengono definiti "destinatari" del Servizio i genitori o chi, a qualsiasi titolo abbia, l'affidamento dei bambini utenti del Servizio.

5. Organizzazione del servizio

Il Servizio è svolto con affidamento al Consorzio ATR a cui il Comune di Mercato Saraceno aderisce. Al Comune rimangono in capo la titolarità e la programmazione del Servizio, il controllo, la vigilanza, nonché la fissazione delle tariffe.

6. Modalità di accesso e fruizione

La richiesta di iscrizione al Servizio è effettuata compilando uno specifico modulo che viene consegnato dall'Istituto Comprensivo al momento della prima iscrizione a scuola del bambino. Il modulo dovrà essere consegnato, a cura degli interessati, direttamente all'Istituto Comprensivo od all'Ufficio Scuola entro il 31 gennaio dell'anno di riferimento.

Il Servizio di trasporto scolastico si svolge con raccolta dei bambini presso le loro residenze o nelle vicinanze delle stesse o presso il luogo indicato dai genitori, con percorsi, fermate ed orari comunicati dalla Ditta appaltatrice.

Le tipologie del Servizio erogato sono definite sulla base di uno studio delle esigenze della collettività dei destinatari.

Il Comune di Mercato Saraceno, comunque, può, sulla base di mutate esigenze collettive, ridefinire le tipologie del Servizio di trasporto scolastico.

L'accoglimento delle domande presentate nei termini sopra indicati è subordinato, di norma, al rispetto delle seguenti condizioni, poste a tutela dei bambini:

- o la residenza deve trovarsi entro il territorio comunale di Mercato Saraceno, con l'eccezione più avanti specificata al successivo capoverso;

- gli alunni devono giungere a destinazione non prima di 40 minuti e non oltre 5 minuti rispetto all'orario di inizio delle lezioni (fatta eccezione per i bambini della scuola dell'infanzia);
- il tempo d'attesa successivo al termine delle lezioni non potrà superare i 15 minuti;
- i tempi di percorrenza non devono superare i 45 minuti, salvo casi eccezionali da concordarsi con l'amministrazione comunale.

I bambini residenti fuori del territorio comunale saranno ammessi a fruire del Servizio solo se residenti a ridosso del territorio stesso e, in tal caso, il Servizio di trasporto verrà svolto per punti di raccolta all'interno del territorio comunale.

L'Amministrazione, attraverso procedure trasparenti definisce, periodicamente, i criteri di accesso al Servizio e la partecipazione dei destinatari al costo dello stesso.

A tale scopo approva annualmente, le tariffe e i relativi criteri di applicazione.

Nel caso di trasporto per studenti diversamente abili la richiesta dovrà essere presentata all'Ufficio Scuola – Pizza Mazzini n. 50, compilando il modulo specifico.

7. Orari d'accesso al pubblico

L'Ufficio Scuola è aperto al pubblico con i seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì: dalle ore 8,30 alle ore 13,00
- martedì e giovedì: dalle ore 14.30 alle ore 16.30

8. Ubicazione degli uffici e dei servizi

Settore Segreteria – Affari Generali

Pizza Mazzini n. 50

Responsabile: dott. Andrea Lucchi

tel. 0547 699720

e-mail: a.lucchi@comune.mercatosaraceno.fc.it

Ufficio Scuola

Pizza Mazzini n. 50

Capo Ufficio: dott.ssa Patrizia Pantani

tel. 0547 699716

fax 0547 90141

e-mail: sociale@comune.mercatosaraceno.fc.it

Istruttore Amministrativo: dott.ssa Annarita Grafieti

tel. 0547 699722

fax 0547 90141

e-mail: scuola@comune.mercatosaraceno.fc.it

9. Personale operante nei servizi

- n.1 istruttore direttivo e n. 1 istruttore amministrativo dipendenti dal Comune di Mercato Saraceno
- Per ciascun mezzo di trasporto: 1 unità personale di guida dipendente dalla Ditta affidataria del Servizio ed 1 unità di accompagnamento per i bambini della scuola dell'infanzia, messa a disposizione dal comune.
- Intera struttura organizzativa dei soggetti affidatari del Servizio.

10. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

a) PARTECIPAZIONE

I destinatari del Servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- all'erogazione del Servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del Servizio atteso);
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
 - presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;
 - fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato;
- 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, come vigente;
 - di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa legge 241/90.

Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato.

b) CONTINUITÀ

L'erogazione del Servizio avviene con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del Servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- con affissioni di cartelli agli ingressi delle scuole interessate dal Servizio;
- pubblicate sul sito Internet del Comune;
- con comunicazioni dirette, anche telefoniche, ai destinatari del Servizio.

c) EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'Ufficio Scuola impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzione dei costi;
- per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione; in questo sforzo si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
 - corretto, garantendo la conformità alle regole;
 - favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
 - tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
 - autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

d) CORTESIA E DISPONIBILITÀ

Il Responsabile del competente settore Segreteria – AA.GG. si impegna a far sì che il comportamento degli addetti al Servizio, sia interni che esterni, sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con i destinatari e gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del Servizio.

Il Responsabile della Sezione si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti dei destinatari anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori interni di ogni ordine e grado.

e) CHIAREZZA

Gli operatori del servizio, sia interni che esterni, si impegnano, nei rapporti con tutti i destinatari, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile, ponendo particolare cura alla spiegazione di eventuali termini tecnici e delle norme citate.

11. Diritti specifici dei destinatari e dell'utenza

Ai destinatari ed agli utenti del Servizio trasporto scolastico è riconosciuto il diritto al rispetto dei seguenti punti:

1. Durante il trasporto è assicurata la sorveglianza degli alunni della scuola dell'infanzia, con personale diverso dal conducente in qualità di "accompagnatori", in misura di uno per automezzo.
2. In caso di sciopero che interessi il personale del trasporto scolastico, il Servizio dovrà essere comunque assicurato, entro il rispetto delle fasce di garanzia.
3. Nel caso di modifiche sostanziali dell'orario scolastico da parte dell'Istituto Comprensivo (es. entrate posticipate o uscite anticipate rispetto al normale orario scolastico) il servizio sarà garantito compatibilmente con la possibilità di organizzare in termini di efficacia lo stesso e qualora ciò non renda indispensabile una ridefinizione complessiva delle linee.
4. Nell'ipotesi in cui, per sopraggiunte avarie, uno o più automezzi non potessero venire utilizzati è assicurata l'immediata informazione e la tempestiva sostituzione degli stessi con altri veicoli autorizzati aventi analoghe caratteristiche, garantendo comunque un numero di posti omologati uguale o superiore a quello del veicolo da sostituire.
5. Ogni automezzo è dotato di telefono cellulare o altro dispositivo adeguato al fine di garantire la tempestiva comunicazione del problema eventualmente accaduto (ad es. in occasione di incidenti), senza l'abbandono del mezzo e dei minori trasportati.
6. Gli autobus devono trasportare un numero massimo di persone pari ai posti a sedere o, comunque, alla capacità di trasporto indicata sul libretto di circolazione.
7. Gli automezzi, sicuri e confortevoli, devono essere in regola con tutte le disposizioni vigenti sul trasporto collettivo.
8. I conducenti devono essere in possesso dei requisiti e titoli tecnico-professionali idonei ad effettuare il Servizio in questione.
9. I bambini trasportati sono assicurati, a cura della Ditta di trasporti, per i danni che a questi possono derivare nell'esecuzione del trasporto. Tale assicurazione deve comprendere anche la copertura di infortunio in salita e discesa degli stessi bambini.
10. Il personale addetto deve riconsegnare gli alunni ai genitori o ad altro adulto dagli stessi incaricato, verificandone l'identità con le seguenti modalità:
 - se in presenza di un incaricato, richiedendo la delega scritta del genitore al ritiro dell'alunno, con allegata fotocopia non autenticata di un documento di identità di quest'ultimo.
 - se la persona incaricata al ritiro del bambino per conto dei genitori non è in possesso della delega scritta e della fotocopia del documento di riconoscimento del delegante, mediante la richiesta di un documento di riconoscimento e registrandone su foglio a parte gli estremi, per poi consegnare tale foglio al Comune;
 - in ogni caso, attraverso la relazione con il bambino, chiarendo il legame tra quest'ultimo e la persona che lo prende in consegna.

12. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali

SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

L'Ufficio Scuola si impegna ad attivare un gruppo di miglioramento composto dagli operatori del Servizio, sia interni che esterni, nell'intento di esaminare progressivamente i procedimenti che interessano il servizio con l'obiettivo di verificare il grado di soddisfacimento delle esigenze dei destinatari dello stesso.

RAPPORTI CON I DESTINATARI

Il responsabile del Settore Segreteria – AA. GG., predispone tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale interno operativo del Servizio affinché i rapporti dello stesso con gli utenti ed i destinatari sia sempre improntato al massimo rispetto e cortesia in un atteggiamento tale da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze dei destinatari e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del Servizio, verranno attivati seguenti interventi:

a) indagini sulla soddisfazione dei destinatari.

A cadenza annuale vengono somministrati ai destinatari, immediatamente dopo l'erogazione del Servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi destinatari sulla qualità del Servizio reso.

Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del Servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

b) procedure di reclamo

Il reclamo ha lo scopo di offrire ai destinatari uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta relativi all'erogazione del Servizio.

Ogni destinatario può presentare, all'Ufficio Scuola, reclami relativamente all'erogazione del Servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta. Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore. L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione. I reclami anonimi e non dettagliatamente motivati non saranno presi in considerazione.

In caso di presentazione formale l'ufficio preposto risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del Servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

c) procedure di registrazione interne delle anomalie

Il capo ufficio Istituzioni Socio Scolastiche, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registra le anomalie che presentano i procedimenti, formula le proposte di miglioramento degli stessi e le trasmette al Responsabile del Settore Segreteria – AA.GG., affinché le includa nel Rapporto qualità e vengano considerate nella redazione del Piano di miglioramento della qualità.