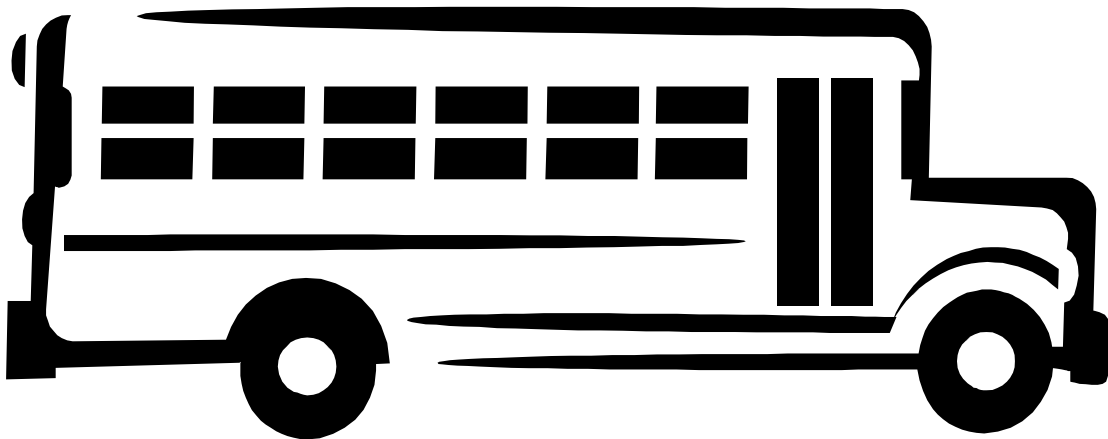




Comune di Samarate

Carta del servizio di trasporto scolastico



Indice Carta del Servizio di Trasporto scolastico.

1) Un'importante garanzia per le famiglie	pag.3
2) I principi fondamentali della Carta dei Servizi	pag.3
Eguaglianza	
Imparzialità	
Continuità	
Partecipazione	
Efficienza ed efficacia	
3) Il servizio	pag.4
4) Qualità del servizio	pag.5
Rispetto della frequenza dei controlli	
La sicurezza del viaggio	
Obblighi del vettore	
La sicurezza del personale accompagnatore	
La regolarità del servizio	
La puntualità dei mezzi	
Servizio di intervento per guasto o sinistro	
La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi	
5) Doveri degli utenti.	pag.7
6) Fattori ed indicatori di qualità e standard del servizio	pag.7
7) Iscrizioni.	pag.7
8) Costi	pag.8
9) Dove presentare reclami e suggerimenti	pag.8
10) Dove chiedere informazioni	pag.8
10) Come contattare gli uffici	pag.8

LA CARTA DEI SERVIZI NEL TRASPORTO SCOLASTICO COME STRUMENTO DI QUALITA'

1) UN'IMPORTANTE GARANZIA PER LE FAMIGLIE

La Carta del Servizio di Trasporto Scolastico è uno strumento di informazione per gli utenti del servizio e consente di conoscere i propri diritti e di avere garanzie sul loro rispetto: ispirandosi alla *Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 e successivo aggiornamento del 25/04/2000*.

La Carta è distribuita a tutte le famiglie, corretta e rivista periodicamente anche grazie alle osservazioni degli utenti, in modo da rendere il Servizio di Trasporto sempre più vicino alle esigenze degli utenti.

2) I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

L'erogazione del servizio di trasporto è ispirata ai seguenti principi fondamentali:

- **eguaglianza** : l'accesso ai servizi deve essere uguale per tutti, cioè senza nessuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni. E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenza.
- **imparzialità**: L'amministrazione Comunale ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità.
- **continuità**: nell'ambito delle modalità stabilite di seguito l'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione per quelle dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del caso, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Amministrazione Comunale.
- **partecipazione**:
 - 1) la partecipazione degli utenti alla prestazione viene garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori mediante l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni degli utenti per il miglioramento del servizio.
 - 2) L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dalla *legge 7 agosto 1990 n.241*.

- 3) L'utente può produrre memorie e documenti; presentare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'amministrazione Comunale si impegna a dare riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate entro 10gg.lavorativi dal ricevimento delle stesse.
 - 4) I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, mediante questionari periodici.
- **efficienza ed efficacia:** il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. L'Amministrazione Comunale adotta misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

3) IL SERVIZIO.

Il servizio di trasporto scolastico viene effettuato per gli alunni delle scuole infanzia statali, primarie e secondarie di primo grado residenti e/o dimoranti a Samarate e che frequentano le scuole del territorio.

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

Nei limiti del possibile, non verranno effettuate fermate sui lati della esistente SS.341, poiché la strada è ad alto pericolo per l'utenza debole.

Il servizio viene effettuato quotidianamente per tutta la durata dell'anno scolastico, di massima secondo le seguenti modalità:

Scuole Infanzia:

Giorni e orari:

mattino:	dal lunedì al venerdì	dalle ore 08.05
pomeriggio:	dal lunedì al venerdì	dalle ore 15.15

Scuole Primarie:

Giorni e orari:

mattino:	dal lunedì al sabato:	dalle ore 07.15
pomeriggio:	dal lunedì al sabato:	secondo l'orario scolastico

Scuole Secondarie di primo grado:

Giorni e orari:

mattino:	dal lunedì al sabato:	dalle ore 07.10
pomeriggio:	dal lunedì al sabato:	secondo l'orario scolastico

Inizio: dal primo giorno di scuola

Per usufruire del servizio di trasporto scolastico, è necessario:

1. presentare richiesta di iscrizione secondo quanto più avanti indicato al fine di consentire un'adeguata organizzazione del tragitto. La richiesta dovrà indicare nome e cognome dell'alunno/a, residenza e domicilio (se diverso dalla residenza).

Qualora l'utente utilizzasse per l'andata e per il ritorno 2 diverse fermate o usufruisse del servizio una sola volta al giorno, dovrà darne comunicazione all'atto dell'iscrizione.

2. L'ufficio Pubblica Istruzione, provvederà, prima dell'inizio della scuola:
 - a comunicare l'accoglimento della domanda, indicando il luogo di fermata e gli orari indicativi di partenza e di arrivo.
 - previo presentazione cedola di pagamento della prima rata e di una foto tessera, al rilascio del cartellino di autorizzazione all'utilizzo del trasporto. Tale cartellino di autorizzazione dovrà essere riportato all'Ufficio Pubblica Istruzione nel caso di cessato utilizzo del servizio.

Le richieste provenienti da alunni non residenti e non domiciliati a Samarate saranno accolte qualora ciò non comporti un aggravio all'organizzazione del servizio di trasporto. In tal caso la fermata sarà comunque individuata sul territorio comunale.

4) QUALITA' DEL SERVIZIO.

Il servizio di Trasporto Scolastico è erogato mediante affidamento a soggetti in possesso dei requisiti tecnici richiesti dalla Legge.

Per una migliore qualità del servizio si sono stabiliti otto punti che l'Amministrazione si impegna a raggiungere e a migliorare:

1) Rispetto della frequenza dei controlli.

E' stabilito dal Coordinatore d'Area un programma di verifiche ed ispezioni da effettuarsi durante lo svolgimento del trasporto scolastico a tutela della sicurezza dell'utente.

2) La sicurezza del viaggio.

Si assicura l'utilizzo degli automezzi nel rispetto del *Decreto legislativo n.285 del 30.04.92.(Nuovo Codice della Strada)*

3) Obblighi del vettore

Il vettore assume la responsabilità della custodia e della sicurezza personale degli alunni e delle alunne trasportate durante i tragitti, compresi i momenti di salita e di discesa alle fermate.

4) La sicurezza del personale accompagnatore.

La Pubblica Amministrazione garantisce la presenza di un accompagnatore nei casi previsti dalla legge.

Per le Scuole dell'Infanzia tale figura sarà sempre garantita in osservanza a quanto disposto dal D.M. 31 gennaio 1997 "Nuove disposizioni in materia di trasporto scolastico".

Gli accompagnatori sono tenuti:

1. Ad operare nel rispetto di un mansionario redatto dal Coordinatore d'Area
2. A prelevare gli utenti dalla scuola, ad accompagnarli sull'autobus e ad aiutarli nella discesa;
3. A trattare gli utenti con rispetto e cortesia;
4. A richiamare ed eventualmente ritirare i tesserini degli utenti che non mantengono un comportamento adeguato.

5) La regolarità del servizio.

Il servizio è garantito secondo il calendario scolastico, articolato su cinque giorni settimanali.

Il servizio di trasporto scolastico non è previsto nei giorni dedicati agli esami di fine anno e non è garantito in occasione di assemblee o di scioperi del personale della scuola, o in qualsiasi altro caso di modifica dell'orario scolastico.

6) La puntualità dei mezzi:

Ci si impegna a rispettare gli orari del servizio con ritardi massimi di minuti 10 salvo cause non imputabili all'Amministrazione Comunale.

Il viaggio di andata deve terminare entro l'orario di inizio delle lezioni.

Particolare cura dovrà essere assicurata nei tempi di sosta che dovranno essere adeguati per la raccolta dell'utenza sia in orario antimeridiano che pomeridiano (operazione di salita e di discesa dei mezzi).

7) Servizio di intervento per guasto o sinistro.

In caso di avaria o di sinistro stradale di un mezzo viene garantito da parte della ditta appaltatrice l'intervento per la sostituzione dell'autobus con tempi tecnici che variano da 30 a 40 minuti.

Nel frattempo si provvede ad avvertire del disagio i vari plessi scolastici, cui i genitori possono fare riferimento.

8) La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi.

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

5) DOVERI DEGLI UTENTI.

Gli utenti dovranno avere sempre con sé il tesserino d'identificazione o la fotocopia di questo pena la sospensione dal servizio.

I genitori della scuola materna o chi ne fa le veci, dovranno accompagnare gli utenti alla fermata e essere presenti al rientro per riprenderli in consegna.

Gli utenti devono mantenere un comportamento adeguato e quanto meno educato. In caso di atteggiamenti comportamentali e verbali non consoni (es. litigi, schiamazzi, uso di linguaggio non consono), si procederà, a secondo della gravità, al richiamo scritto o alla sospensione dal servizio.

6) FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA' E STANDARD DEL SERVIZIO.

L'Amministrazione Comunale individua i seguenti fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del viaggio e nell'ambito di essi, gli indicatori di qualità a fianco di ciascuno indicati, i quali rappresentano i livelli di prestazioni del servizio erogato:

- **Sicurezza del viaggio** -
- **Regolarità del servizio** –
- **Servizi di intervento** - in caso di guasto o incidente si garantisce il mezzo sostituito entro 30/40 minuti
- **Tutela utente** - ai reclami scritti viene fornita risposta entro 10 gg.
L'accoglimento delle richieste di accesso al servizio viene comunicata entro gg.15.
- **Informazioni** - E' sempre disponibile, negli orari d'ufficio, il personale addetto al servizio.

7) ISCRIZIONI

Annualmente il Coordinatore dell'Area Socio Culturale Educativa, comunica tramite avviso il periodo di iscrizione al servizio di trasporto scolastico.

Le iscrizioni possono essere effettuate presso l'Ufficio Istruzione

Qualora l'iscrizione avvenisse dopo 40 gg. la scadenza fissata dall'ufficio, la richiesta verrà accolta solo se ciò non comporta modifiche sostanziali al percorso.

8) COSTI.

Il costo del servizio di trasporto scolastico viene annualmente definito dalla Giunta Comunale .

Sono previste esenzioni o riduzioni della tariffa secondo quanto disposto dal regolamento comunale dei contributi.

Non sono consentiti pagamenti ridotti in caso di frequenza parziale.

Sono stabilite due rate: la prima rata per il periodo settembre/dicembre e la seconda per il periodo gennaio/giugno.

Il versamento della 1^a rata deve essere effettuato entro 30 gg. dalla comunicazione di accoglimento dell'iscrizione mentre quello della 2^a rata va eseguito dal 01/01 al 15/01.

Le rate possono essere versate:

- Presso la **Tesoreria Comunale Banca Popolare di Lodi -Agenzia di Samarate**
– **Via Vittorio Veneto**

La cedola di pagamento deve essere presentata presso l'Ufficio Istruzione per il rilascio o la timbratura del tesserino di riconoscimento.

9) DOVE PRESENTARE RECLAMI E SUGGERIMENTI ?

L'ufficio Istruzione fornisce informazioni su tutti gli aspetti del servizio ed accoglie reclami scritti e suggerimenti. Ai reclami scritti, viene garantita una risposta scritta nel più breve tempo possibile e comunque entro un massimo di 10 giorni lavorativi.

10) DOVE CHIEDERE INFORMAZIONI ?

All'Ufficio Pubblica Istruzione o all'Ufficio Pubbliche Relazioni.

11) COME CONTATTARE GLI UFFICI ?

l'Ufficio Istruzione è situato presso il Palazzo Municipale .

Si può telefonare al numero **0331/221471**, comunicare via fax al numero **0331/221468**, o per iscritto all'indirizzo "**Ufficio Istruzione Comune di Samarate (VA)**".

L'orario di apertura dell'Ufficio è il seguente:

Dal Lunedì e al venerdì : **dalle ore 10,30 alle ore 12.50**
Giovedì: **dalle ore 17.00 alle ore 18.50.**