



COMUNE di ARIGNANO

Via Gino Lisa, 20 - C.A.P. 10020 - Provincia di Torino
Telefono 011.94.62.162 - Telefax 011.94.62.212

LA CARTA DEL SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO

Che cos'è e a cosa serve la carta dei servizi

La Carta dei Servizi è il patto tra il soggetto che eroga un servizio pubblico 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.

Le Carte dei Servizi del Comune di Arignano sono utili ai cittadini per conoscere, scegliere, partecipare e verificare quanto fornitogli dalla propria Amministrazione e servono 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 di un servizio e gli impegni assunti su aspetti specifici del suo svolgimento.

La presente Carta ha per oggetto il Servizio Trasporto Scolastico.

Finalità e destinatari del servizio trasporto scolastico

Il servizio di trasporto scolastico è istituito dal Comune di Arignano, nei limiti delle risorse finanziarie disponibili, per concorrere all'attuazione del diritto allo studio, indipendentemente dalle condizioni economiche, familiari e sociali e psicofisiche degli alunni interessati.

E' diretto alle comunità scolastiche al fine di agevolare la frequenza delle scuole pubbliche dell'infanzia e primaria del territorio comunale, e della scuola secondaria di I grado di Andezeno, quando sussistano condizioni oggettive di difficoltà nel raggiungimento della scuola di riferimento; quindi è un servizio collettivo per:

– le località del territorio comunale non collegate o scarsamente collegate dai mezzi pubblici alle sedi scolastiche di riferimento, e cioè scuola di infanzia e primaria di Arignano e scuola secondaria di I grado di Andezeno.

Per gli alunni frequentanti la scuola di infanzia e primaria, il Comune di Arignano prevede, ad integrazione del servizio di trasporto scolastico, la presenza di un adulto sullo scuolabus che svolga un ruolo di assistenza per i piccoli studenti, contribuendo al soddisfacimento dei loro piccoli bisogni.

Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

– Uguaglianza e l'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 di Servizio 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 ad 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 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 o 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; o 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; o alle scelte dirette al miglioramento continuo del servizio; o 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 s.m.i. 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.

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

Come si svolge:

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

I punti di raccolta degli alunni vengono definiti con la famiglia all'atto dell'iscrizione in base alle fermate già autorizzate per il trasporto pubblico locale, 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.

Il servizio è svolto dal personale interno del Comune di Arignano, mediante un mezzo di proprietà del Comune (scuolabus 28 posti + 2).

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;

Come viene definito il Piano del Servizio

Per stabilire le modalità di svolgimento del servizio, ogni anno si tiene conto del calendario scolastico approvato annualmente dalla Regione Piemonte; del calendario delle attività didattiche deliberato dalla Direzione Didattica competente; dalle articolazioni settimanali del tempo scuola di ciascun plesso (orari di entrata e uscita) cercando di rendere compatibili le corse con i vari orari di entrata e 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 al servizio pervenute;

Il servizio trasporto scolastico è garantito dal Comune a partire dalla decorrenza degli orari scolastici definitivi di ciascuna scuola servita e per tutta la loro vigenza.

Per i periodi di vigenza degli orari provvisori (in genere validi nelle prime due settimane di scuola e talora nella parte terminale dell'anno scolastico) il Comune assume i seguenti impegni:

il servizio trasporto scolastico sarà erogato a condizione che:

- gli orari provvisori siano stati comunicati dalle scuole all'Ufficio Trasporto Scolastico almeno 7 giorni lavorativi prima dell'inizio della loro vigenza, al fine di consentire l'adozione del Piano di Servizio;
- sia possibile il contemperamento degli orari provvisori alle necessità complessive delle comunità scolastiche cui il servizio è destinato (poiché ciascuna linea del servizio serve più comunità scolastiche)
- le risorse necessarie all'erogazione del servizio negli orari provvisori adottati dalle scuole non eccedano il personale e dei mezzi disponibili per la gestione del servizio sulla base degli orari definitivi.

L'impossibilità di erogare il servizio in base a tali variazioni non dà diritto a rimborsi o riduzioni della tariffa annua 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, ad eventi straordinari o derivanti da responsabilità di terzi, nonché in caso di variazioni degli orari scolastici comunicati all'Ufficio Trasporto Scolastico con un preavviso insufficiente a consentire la modifica del Piano di Servizio; tali interruzioni saranno comunicate tempestivamente alle famiglie tramite le scuole frequentate o mediante comunicazione diretta, anche telefonica, da parte dell'Ufficio Trasporto Scolastico e non potranno dare luogo a rimborsi o riduzioni della tariffa annua prevista.

L'iscrizione al servizio

Le famiglie degli alunni residenti ad Arignano e che intendono usufruire del servizio devono presentare domanda di iscrizione utilizzando gli appositi moduli, entro 30 giorni prima dell'inizio del nuovo anno scolastico.

I moduli di iscrizione sono disponibili presso l'Ufficio Trasporto Scolastico e sul sito web del Comune e sono completi dell'informazioni circa le modalità di pagamento della relativa tariffa.

L'iscrizione al servizio è valida per l'intero ciclo frequentato dall'alunno (scuola dell'infanzia, primaria o scuola secondaria di I grado); è esclusa l'iscrizione d'ufficio all'anno successivo.

Qualora il numero delle domande di iscrizione presentate superi la capienza degli scuolabus disponibili in base alle risorse dedicate alla realizzazione del servizio, si attribuisce alle domande la priorità in base all'ordine cronologico di presentazione all'Ufficio Trasporto Scolastico.

Se le informazioni fornite compilando il modulo di iscrizione dovessero subire variazioni, queste devono essere tempestivamente comunicate all'Ufficio Trasporto Scolastico da parte della famiglia; il Comune non risponde dei disservizi conseguenti alla mancata informazione.

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

La tariffa del servizio Trasporto Scolastico è annua; viene fissata dalla Giunta Comunale nell'ambito delle determinazioni delle tariffe dei servizi a domanda individuale.

Essa viene comunicata agli utenti, unitamente alle modalità di pagamento, a cura dell'Ufficio Trasporto Scolastico ed è pubblicata sul sito web del Comune.

Il pagamento della tariffa è previsto in 3 rate di pari importo con scadenza entro il 20 ottobre, 20 gennaio e 20 aprile, pagabile con bollettino postale.

La tariffa annua copre l'intero arco di erogazione del servizio, incluse le prestazioni eventualmente fornite in base agli orari provvisori.

La tariffa è unica; sono previste agevolazioni per le famiglie con più minori iscritti al servizio (10 % in meno per il secondo figlio).

La tariffa è commisurata, qualora il servizio per ragioni organizzative non copra l'intera frequenza scolastica settimanale, all'offerta effettiva di prestazioni garantita al cittadino.

L'uso parziale del servizio per fatto dell'utente al di fuori delle ipotesi sopra esemplificate o la rinuncia in corso d'anno scolastico non dà diritto a rimborsi o riduzioni tariffarie.

La rinuncia al servizio si effettua mediante comunicazione scritta all'ufficio trasporto scolastico; la rinuncia effettuata in corso di anno scolastico non dà diritto al rimborso della tariffa.

Il mancato pagamento della tariffa prevista per la fruizione del servizio trasporto scolastico determina:

- l'avvio del procedimento per il recupero coattivo delle somme dovute ai sensi della normativa vigente.

Svolgimento del servizio

Il servizio trasporto scolastico è gestito dal personale interno al Comune di Arignano.

Sullo scuolabus, per gli alunni della scuola di infanzia e primaria, è presente un accompagnatore, con il compito di assistere e di sorvegliare gli alunni a bordo degli scuolabus e nelle fasi di salita e discesa.

All'accompagnatore ed 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.

Perché le condizioni di sicurezza siano garantite, è richiesto che i bambini:

– non si appoggino alle portiere ed ai cristalli, non pongano le mani nel vano delle porte e nelle guide dei cristalli, non gettino oggetti dalla vettura;

– occupino correttamente il posto assegnato, evitando di alzarsi durante la marcia e le manovre;

– non si comportino in modo da poter causare un pericolo per l'incolumità dei trasportati o danni per sé e per gli altri bambini, non sporchino o danneggino lo scuolabus né assumano atteggiamenti in grado di arrecare disagio od offesa agli altri o tali da distrarre l'autista dalla propria mansione.

In caso di necessità il personale addetto al servizio interviene con richiami verbali per far cessare i comportamenti pericolosi o sgradevoli; è suo compito segnalare ai genitori dei bambini coinvolti - o agli altri adulti presenti ad accoglierli alla fermata - gli episodi rilevanti occorsi durante il tragitto ed i richiami effettuati.

Al fine di consentire alle famiglie di intervenire con la propria potestà educativa sul bambino per la cessazione degli atteggiamenti inadeguati, i comportamenti gravi o reiterati saranno segnalati per iscritto ai genitori; qualora malgrado la segnalazione gli episodi proseguano, l'Ufficio Trasporto Scolastico provvederà alla sospensione del servizio nei confronti dei bambini coinvolti, nella misura massima di giorni 10 secondo la gravità dell'accaduto, che sarà comunicata alla famiglia mediante lettera raccomandata A.R. con preavviso utile di almeno 5 giorni lavorativi. La sospensione può essere disposta per due sole volte nel corso dell'anno scolastico; pertanto in caso di reiterazione di comportamenti censurabili dopo la seconda sospensione sarà disposta la revoca del servizio. Nessun rimborso tariffario potrà essere richiesto dalla famiglia per le sospensioni o per la revoca comminate.

Il compito di accompagnare ed accogliere i minori allo scuolabus spetta alla famiglia ed alla scuola.

Gli orari di arrivo/partenza dello scuolabus alle fermate possono subire variazioni a causa del traffico e/o delle presenze a bordo del mezzo; per questo e per agevolare le operazioni di salita a bordo dello scuolabus e di sistemazione dei bambini a bordo si richiede alle famiglie di trovarsi ai punti di raccolta con almeno 5 minuti di anticipo sull'orario previsto per la salita e la discesa.

Modalità di accesso

L'Ufficio Trasporto Scolastico è sito presso il Comune di Arignano, in Via Gino Lisa 20 – 10020 Arignano:

Responsabile Amministrativo: Dolci Chiara tel. 0119462162 fax 0119462212 mail: protocollo@comune.arignano.to.it

Personale : Quaglia Pier Luigi

Osserva il seguente orario di apertura:

- dal lunedì al venerdì (escluso mercoledì) dalle ore 8,30 alle ore 12,30
- giovedì: dalle ore 15,00 alle ore 17,00

Le attività di accompagnamento sono svolte dall'operatrice dipendente della Ditta Si.Ar. Servizi Integrati Srl, con sede in Via Aosta 20/B, Ivrea (TO), la Sig.ra Biviera Angelita

RAPPORTI CON GLI UTENTI

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 dell'Ufficio Trasporto Scolastico 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, via fax, 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.