



CITTÀ DI MALNATE
PROVINCIA DI VARESE

CARTA DEI SERVIZI

TRASPORTO SCOLASTICO

Città di Malnate

Approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. **xx** del **xxxxxx**

INDICE

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	pag. 3
--------------------------------	--------

PARTE I: DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 Oggetto della carta dei servizi	pag. 4
Art. 2 Finalità	pag. 4
Art. 3 Area di utenza	pag. 4
Art. 4 Modalità di gestione	pag. 4
Art. 5 Funzionamento	pag. 4
Art. 6 Ufficio preposto alla gestione del servizio	pag. 5

PARTE II: IL SERVIZIO

NORME PER L'ACCESSO

Art. 7 Domanda d'iscrizione	pag. 5
-----------------------------	--------

CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Art. 8 Tariffe	pag. 5
Art. 9 Agevolazione tariffaria su base ISEE	pag. 5
Art. 10 Esenzione Legge 104/92	pag. 5
Art. 11 Controlli contabili e recupero crediti	pag. 6
Art. 12 Ritiro	pag. 6
Art. 13 Sospensione del servizio	pag. 6

PERCORSI – FERMATE- ORARI

Art. 14 Piano di trasporto	pag. 6
Art. 15 Determinazione di percorsi, fermate e orari	pag. 6
Art. 16 Osservanza dei luoghi e degli orari di fermata degli alunni della scuola dell'infanzia e della scuola primaria	pag. 6

PARTE III: SOGGETTI

NORME DI COMPORTAMENTO

Art. 17 Comportamento degli alunni durante il trasporto	pag. 6
Art. 18 Segnalazioni sul comportamento scorretto degli alunni	pag. 7

NORME IN MATERIA DI RESPONSABILITÀ

Art. 19 Comportamento e responsabilità del personale addetto al servizio	pag. 7
Art. 20 Responsabilità dei genitori/tutori degli alunni	pag. 7
Art. 21 Assicurazioni	pag. 7

PARTE IV: DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 22 Rilevazione soddisfazione delle famiglie	pag. 7
Art. 23 L'istituto del reclamo	pag. 8
Art. 24 Attuazione	pag. 8

Che cos'è la Carta dei Servizi

La "Carta dei Servizi" del trasporto scolastico è un documento attraverso il quale la Città di Malnate intende informare i cittadini del servizio offerto e descriverne le modalità organizzative e di erogazione.

La struttura della Carta dei Servizi, per il rispetto dei principi di eguaglianza e imparzialità e di partecipazione dei Cittadini, ha il fine di:

- far conoscere come, quando e dove si svolge l'attività oggetto del servizio;
- garantire e migliorare la qualità dei servizi;
- tutelare da eventuali disservizi dell'Amministrazione i cittadini che potranno tutelare i propri diritti con reclamo scritto o verbale presso l'ufficio competente.

La Carta dei Servizi rappresenta un impegno importante e significativo espressione della volontà costante di realizzare un rapporto più partecipato e collaborativo tra Pubblica Amministrazione e cittadini.

Scopo della Carta dei Servizi è, pertanto, quello di:

- Dare informazioni per dare conoscenza;
- Assicurare la partecipazione degli utenti all'operato dell'Ente;
- Garantire il diritto di accesso alle informazioni;
- Facilitare l'accesso ai Servizi erogati;
- Accogliere rilievi e suggerimenti.

La Carta dei Servizi è un documento dinamico che, in funzione dei cambiamenti organizzativi ed istituzionali può subire degli aggiornamenti. L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi:

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi forniti dall'Ente si basa sul principio di eguaglianza di ogni cittadino-utente. A parità di condizioni di erogazione e di presupposti tecnici, tutti i cittadini fruitori hanno diritto di ricevere lo stesso trattamento, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Imparzialità

L'Ente si impegna affinché tutte le strutture comunali si attengano, nei confronti dei cittadini, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. E' garantita l'accessibilità ai servizi e la parità di trattamento fra diverse categorie di utenti.

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, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'amministrazione Comunale.

Partecipazione

Al cittadino/utente è garantita la partecipazione all'erogazione della prestazione sia per tutelarne il diritto ad una corretta erogazione del servizio, sia per un miglioramento dei procedimenti in termini di snellezza, efficienza ed efficacia.

Efficacia ed Efficienza

Questo Comune mira ad un continuo miglioramento e individua nella Carta dei Servizi lo strumento per conseguire maggiore efficacia ed efficienza verso i propri utenti. L'introduzione di nuove soluzioni tecnologiche e organizzative sono rivolte a garantire alti standard nell'erogazione dei servizi.

PARTE I: DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 – Oggetto della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare, individuare e disciplinare i criteri di accesso al servizio di trasporto scolastico.

Il servizio è organizzato dal Comune di Malnate, nell'ambito delle proprie competenze stabilite dalla normativa vigente, compatibilmente con le disposizioni previste dalle leggi finanziarie e dalle effettive disponibilità di bilancio.

Il servizio di trasporto è assicurato dal Comune di Malnate tenendo conto dei seguenti punti:

- normativa vigente in materia di trasporto scolastico;
- programmazione annuale dei percorsi rispetto alla dislocazione dei plessi scolastici territoriali;
- economicità, efficacia ed efficienza.

Art. 2 - Finalità

Il servizio di trasporto scolastico è istituito come intervento volto a concorrere alla effettiva attuazione del diritto allo studio, facilitando l'accesso alla scuola dell'obbligo da parte dell'utenza.

Il trasporto scolastico è un servizio a domanda individuale, fornito dall'Amministrazione Comunale su richiesta del cittadino, inteso come trasporto dai punti di raccolta programmati alla sede scolastica e viceversa degli alunni che frequentano la scuola dell'infanzia e la scuola primaria.

Art. 3 - Area di utenza

Il servizio di trasporto scolastico è riservato agli alunni iscritti presso le scuole dell'infanzia statali e i plessi della scuola primaria di Malnate e di San Salvatore per i quali il raggiungimento della sede scolastica a piedi o in bicicletta presenta difficoltà di ordine oggettivo.

Art. 4 – Modalità di gestione

Il servizio di trasporto scolastico viene erogato tramite appalto o mediante altre forme di esternalizzazione.

Il trasporto scolastico per la scuola dell'infanzia e per la scuola primaria viene effettuato con un minibus ed è prevista la presenza di un accompagnatore.

L'accompagnatore svolge le seguenti funzioni:

- cura il regolare svolgimento delle operazioni di salita e discesa degli alunni;
- verifica la presenza dei genitori alla fermata al fine della riconsegna del minore;
- assume un atteggiamento di cordialità con l'utenza, dimostrando, compatibilmente con le esigenze di servizio, disponibilità nei confronti di eventuali esigenze riferite dai genitori o dal personale scolastico.

I percorsi sono programmati annualmente tenendo in considerazione gli orari dei diversi plessi e i tempi necessari per effettuare il tragitto cercando di dare precedenza alle frazioni più distanti.

Nel caso in cui le domande di iscrizione fossero superiori alle disponibilità i bambini verranno ammessi con le seguenti priorità:

- Disabilità fisica del minore, che rende difficoltosi gli spostamenti;
- Distanza tra il luogo di abitazione e la sede scolastica;
- Età (priorità ai ragazzi di età inferiore);
- Impossibilità dei genitori ad effettuare il trasporto per assenza di automezzo proprio o per orari di lavoro.

Art. 5 – Funzionamento

I percorsi sono progettati con criteri di razionalità tali da rappresentare la soluzione meno dispersiva e più diretta possibile al raggiungimento della sede scolastica. La programmazione dei percorsi deve tendere alla riduzione dei tempi di permanenza degli alunni sui mezzi di trasporto, tenendo conto dell'esigenza di soddisfare le richieste dell'utenza e rispettandone tassativamente la capienza dei mezzi che per nessuna motivazione deve essere superata. Le fermate e gli orari sono soggetti a modifiche in considerazione delle effettive iscrizioni. Gli itinerari sono articolati esclusivamente lungo strade pubbliche o di uso pubblico. In particolare i punti di salita e di discesa degli alunni saranno programmati in modo tale da ridurre al minimo l'attraversamento di strade e saranno individuati, per quanto possibile, in prossimità di strisce pedonali o, almeno, in zone di ampia visibilità.

Non potranno salire gli alunni che si presentano in luoghi diversi da quelli prestabiliti ovvero non siano presenti alle fermate all'orario previsto e comunicato.

Rispetto al percorso di andata, l'Amministrazione è responsabile degli alunni trasportati dal momento della salita sul mezzo fino al momento dell'ingresso a scuola e, nel percorso di ritorno, dal momento della salita fino alla discesa dal mezzo.

La famiglia dell'alunno che usufruisce del servizio o persone dalla stessa delegate in forma scritta, sono tenute ad accompagnare e a riprendere il proprio figlio all'orario stabilito, rimanendo responsabile del minore nel tratto compreso tra l'abitazione ed i punti di salita e di discesa.

La Amministrazione non assume alcuna responsabilità per quel che concerne gli avvenimenti precedenti la salita e/o successivi alla discesa dal mezzo di trasporto e, pertanto, gli alunni devono essere accompagnati alla fermata dal genitore il quale vigilerà nell'attesa non assumendosi responsabilità alcuna l'Amministrazione Comunale prima della salita sul mezzo in caso di ritardi circa l'orario stabilito per la raccolta.

In caso di uscite scolastiche anticipate per assemblee sindacali del personale docente e non, ovvero di uscite anticipate dovute a motivi straordinari o urgenti (eventi calamitosi, neve, ghiaccio od altro), il normale servizio di trasporto scolastico potrà non essere assicurato.

Art. 6 – Ufficio di competenza della gestione del servizio

L'Area Servizi alla Persona – Ufficio Servizi Educativi è preposto alla gestione ed organizzazione del servizio.

PARTE II: IL SERVIZIO

NORME PER L'ACCESSO

Art. 7 - Domanda d'iscrizione

Le famiglie degli alunni che intendono usufruire del servizio di trasporto scolastico dovranno presentare domanda on line su piattaforma dedicata il cui avviso sarà pubblicato sul sito del Comune di Malnate. L'iscrizione viene fissata entro un termine anticipato rispetto all'inizio dell'anno scolastico per consentire l'organizzazione del servizio.

Eventuali domande pervenute successivamente tale data e nel corso dell'anno scolastico potranno essere accolte compatibilmente con le esigenze organizzative del servizio, in relazione alla disponibilità dei posti sui mezzi e purché non comportino modifiche negli orari, itinerari e fermate stabilite.

La presentazione della domanda non comporta accoglimento al servizio.

Il soggetto richiedente deve obbligatoriamente dichiarare nella domanda di aver preso visione della presente carta dei servizi e di accettarne tutte le condizioni senza eventuali riserve.

La domanda d'iscrizione deve essere presentata per ogni anno scolastico.

CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Art. 8 - Tariffe

La Giunta Comunale stabilisce con proprio atto deliberativo le tariffe che gli utenti devono corrispondere per l'intero anno scolastico di riferimento.

La Giunta Comunale può stabilire riduzioni ed esenzioni per specifici casi di comprovato disagio sociale previa relazione del servizio sociale.

Art. 9 - Agevolazione tariffaria su base ISEE

Si applica il capo III artt. 18 e 19 del regolamento criteri e modalità per la concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi ed ausili finanziari e per l'attribuzione di vantaggi economici, nonché definizione criteri di accesso e definizione compartecipazione utenza e ai sensi del regolamento applicativo dell'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE).

Art. 10 - Esenzione Legge 104/92

Si applica l'art. 20 del Regolamento criteri e modalità per la concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi ed ausili finanziari e per l'attribuzione di vantaggi economici, nonché definizione criteri di accesso e definizione compartecipazione utenza.

Art. 11 - Controlli contabili e recupero crediti

Il mancato pagamento delle quote dovute dagli aventi diritto al servizio, se non sanate entro i termini previsti dai solleciti, può comportare la sospensione dal servizio fino ad avvenuta regolarizzazione. Il caso di insolvenza determinerà l'attivazione delle procedure per il recupero coatto del credito.

Art. 12 - Ritiro

L'utente che, per motivate ragioni, durante l'anno scolastico non intenderà più utilizzare il servizio di trasporto scolastico, dovrà darne tempestiva comunicazione all'Ufficio Servizi Educativi del Comune di Malnate compilando apposito modulo. Il ritiro decorre dal mese successivo della richiesta di ritiro.

Art. 13 - Sospensione del servizio

Il servizio di trasporto scolastico potrebbe essere sospeso per cause di forza maggiore e in casi eccezionali quali calamità naturali e/o condizioni atmosferiche avverse.

PERCORSI – FERMATE- ORARI

Art.14 - Piano di trasporto

Il piano annuale di trasporto sarà redatto, in conformità alla normativa sulla circolazione stradale, per ogni ordine di scuola indicando per orari e fermate dedicate ad ogni percorso.

Art. 15 - Determinazione di percorsi, fermate e orari

I percorsi, le fermate e gli orari di ciascun trasporto scolastico sono programmati tenendo in considerazione gli orari dei diversi plessi e i tempi necessari per effettuare il servizio cercando di dare precedenza alle frazioni più distanti, la permanenza del tragitto e le variazioni, anche temporanee, della viabilità.

Art. 16 - Osservanza dei luoghi e degli orari di fermata degli alunni della scuola dell'infanzia e della scuola primaria

E' responsabilità del genitore essere puntuale alla fermata scelta in fase di iscrizione come luogo di salita e di discesa. Gli alunni della scuola dell'infanzia e della scuola primaria dovranno essere accompagnati alla fermata e accolti al ritiro dal genitore o da persona maggiorenne precedentemente delegata per iscritto. Qualora alla fermata prevista non siano presenti né i genitori né la/le persone delegate il servizio continuerà senza interruzioni e il bambino, al termine del percorso, sarà accompagnato all'Ufficio Servizi Educativi o al Comando di Polizia Locale.

I bambini della scuola primaria delle classi 3°, 4° e 5° potranno andare a casa da soli solo previa dichiarazione/autorizzazione sottoscritta in fase di iscrizione.

Eventuali variazioni di discesa dalla fermata scelta dovranno preventivamente essere richieste per iscritto e autorizzate dall'Ufficio Servizi Educativi.

PARTE III: SOGGETTI

NORME DI COMPORTAMENTO

Art.17 - Comportamento degli alunni durante il trasporto

Si ritiene un aspetto del processo educativo richiedere che gli alunni/studenti che fruiscono del servizio di trasporto scolastico debbano assumere un comportamento educato verso se stessi, gli altri passeggeri, l'autista, l'accompagnatore ed il mezzo di trasporto.

Al fine di garantire un clima sereno ed in sicurezza durante il servizio di trasporto scolastico si devono rispettare le seguenti regole:

- a) arrivare puntuali all'orario prestabilito, in quanto il mezzo di trasporto non può effettuare soste di attesa alle fermate;
- b) salire e scendere alla fermata indicata al momento dell'iscrizione al servizio di trasporto scolastico;
- c) salire e scendere ordinatamente, in fila o secondo le modalità organizzative;
- d) rimanere seduti quando il mezzo è in movimento;
- e) riporre lo zaino a terra sotto le gambe;

- f) mantenersi a debita distanza e ordinatamente alla fermata quando il mezzo è ancora in movimento prima della salita;
- g) attendere che il mezzo si sia allontanato dopo la discesa prima di attraversare la strada;
- h) occupare un solo posto come da modalità organizzative;
- i) rimanere sempre seduti fino all'arresto del veicolo;
- j) è vietato sporgersi dal finestrino, lanciare oggetti di qualunque natura sia all'interno che all'esterno del mezzo;
- k) si raccomanda un comportamento educato e civile nei confronti dei compagni e degli operatori ed un linguaggio e tono di voce appropriato e non offensivo;
- l) non è consentito utilizzare i cellulari per effettuare foto e/o riprese;
- m) non è permesso utilizzare il materiale scolastico;
- n) durante il tragitto è vietato mangiare e bere;
- o) gli alunni non devono compiere azioni di danneggiamento del veicolo. Il costo di eventuali danni provocati sarà a carico degli alunni che lo ha procurato, se individuato, in caso contrario sarà a carico degli studenti presenti; il risarcimento sarà a carico dei genitori.

Art. 18 - Segnalazioni sul comportamento scorretto degli alunni

Ripetuti comportamenti ineducati da parte degli alunni, richiamati all'ordine dagli accompagnatori senza successo, devono essere riferiti, dagli stessi per iscritto, all'Ufficio Servizi Educativi che provvederà ad informare i genitori.

In caso di ripetuto comportamento scorretto dell'alunno e, secondo la gravità, l'Amministrazione Comunale potrà provvedere alla sospensione dal servizio senza alcun rimborso per quanto eventualmente non usufruito.

NORME IN MATERIA DI RESPONSABILITÀ

Art. 19 - Comportamento e responsabilità del personale addetto al servizio

L'operatore autista– accompagnatore, oltre alla scrupolosa osservanza delle norme stabilite dal Codice della Strada, deve osservare tutte le cautele necessarie nel principio della più ampia prudenza. L'operatore – autista ha divieto assoluto di affidare la conduzione del mezzo a chi non espressamente autorizzato e di far salire sul veicolo persone non legittimate al trasporto. Non sono ammesse fermate aggiuntive rispetto a quelle regolamentari. Le sole fermate straordinarie consentite sono quelle richieste dagli agenti dell'ordine pubblico in divisa e nell'ambito dell'esercizio delle proprie funzioni o motivate da malore degli utenti trasportati, ovvero nei casi di calamità naturali o eventi non prevedibili che possano comportare immediato pericolo.

L'autista e l'accompagnatore sono tenuti al rispetto dell'osservanza delle norme della presente carta dei servizi sulla condotta di comportamento degli alunni e devono provvedere ad un moderato richiamo verbale degli stessi qualora siano violate le norme di comportamento di cui all'art. 17 della presente Carta dei Servizi.

Gli operatori sono tenuti a segnalare per iscritto fatti ed avvenimenti scorretti.

Art. 20 – Responsabilità dei genitori/tutori degli alunni

I genitori degli alunni e/o chi esercita la responsabilità genitoriale sono responsabili di ogni danno procurato dai propri figli all'interno del mezzo di trasporto.

Art. 21 – Assicurazione

La ditta appaltatrice si assume la responsabilità derivante da danni a persone o cose che possano verificarsi nell'esecuzione del servizio.

La ditta appaltatrice stipula una polizza R.C. verso terzi compresi danni sofferti dagli studenti durante la salita, il tragitto e la discesa dal veicolo.

PARTE IV: DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 22 - Rilevazione soddisfazione delle famiglie

L'Amministrazione Comunale si impegna ad attuare verifiche e valutazioni di efficacia ed efficienza del servizio anche attraverso la collaborazione degli studenti.

Art. 23 - L'istituto del reclamo

Il reclamo è uno strumento fondamentale per migliorare l'erogazione del servizio e il suo funzionamento, nonché, mezzo per risolvere problematiche ed insoddisfazioni legate a disservizi.

Il reclamo non può essere presentato in forma anonima, può essere espresso per iscritto entro 7 giorni dal manifestarsi dell'evento.

L'Amministrazione Comunale procederà ad accertare con proprie indagini e a rispondere in forma scritta entro 30 giorni al fine di risolvere le problematiche che hanno provocato il reclamo.

Art. 24 - Attuazione

La presente Carta dei Servizi entra in vigore ad avvenuta esecutività del provvedimento amministrativo d'adozione.

Il presente documento è pubblicato e scaricabile dal sito istituzionale www.comune.malnate.va.it

Quanto non espresso dal presente documento è rinviato alle norme vigenti in materia.