



Carta dei Servizi Del Trasporto Scolastico



INDICE

- 1 Cos'è la Carta dei Servizi
- 2 Principi fondamentali dell'erogazione del servizio
- 3 Oggetto del servizio
- 4 Destinatari ed utenti
- 5 Organizzazione del servizio
- 6 Modalità di accesso e fruizione
- 7 Orari d'accesso al pubblico
- 8 Ubicazione degli uffici
- 9 Diritti specifici degli utenti
- 10 Tariffe
- 11 Conducenti
- 12 Responsabilità delle famiglie
- 13 Comportamento utenti
- 14 Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali
- 15 Valutazione ed aggiornamenti della carta
- 16 Modalità di Monitoraggio
- 17 Autorizzazioni, Iscrizioni, Certificazioni

1 COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi del trasporto scolastico è il documento che stabilisce le modalità di erogazione del servizio di trasporto scolastico definendo anche le responsabilità del gestore del trasporto nei confronti degli utenti. La presente Carta dei Servizi fornisce indicazioni sull'organizzazione del servizio allo scopo di favorirne la conoscenza e migliorare l'informazione in materia di diritti, doveri e responsabilità.

2 PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I principi fondamentali a cui si ispira La Carta dei Servizi si possono riassumere in cinque punti:

- Eguaglianza ed imparzialità – accessibilità ai servizi senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- Continuità – servizio di trasporto scolastico continuo e regolare (fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa forza maggiore) come concordato con le Amministrazioni Comunali;
- Partecipazione – i reclami, le segnalazioni e/o suggerimenti sul servizio offerto potranno essere inoltrati; la ns azienda insieme all'Ente adotteranno le misure correttive possibili in un comune obiettivo di migliorare l'organizzazione complessiva del servizio;
- Efficienza e efficacia – nell'ambito delle proprie competenze, adottare le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire il servizio di trasporto scolastico nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia;

3 OGGETTO DEL SERVIZIO

Il Servizio di Trasporto Scolastico è finalizzato a favorire l'adempimento dell'obbligo scolastico. Concorre a rendere effettivo il diritto allo studio facilitando l'accesso agli istituti di competenza con priorità per gli alunni con oggettive difficoltà nel raggiungere la sede scolastica.

I principi guida nella progettazione ed erogazione del Servizio sono la sicurezza dei trasportati, del personale di bordo e la salvaguardia dei mezzi di trasporto, in questo ordine di priorità.

L'utilizzo del Servizio di Trasporto Scolastico mira ad essere, per gli alunni, un momento educativo atto a favorire il processo di socializzazione, attraverso il corretto uso dei beni della comunità ed il rispetto delle regole che ne stabiliscono il godimento.

Il servizio non può configurarsi quale servizio individuale rivolto a fronteggiare tutte le situazioni particolari degli utenti né quale servizio di raccolta "porta a porta", sebbene si ponga come obiettivo la raccolta degli studenti il più vicino possibile alle loro abitazioni, purché ciò sia compatibile con le norme di sicurezza stradale.

4 DESTINATARI ED UTENTI

Gli utenti del Servizio di Trasporto Scolastico sono gli alunni iscritti alle scuole, statali e non statali, dell'infanzia (scuole materne), primarie (scuole elementari) e secondarie di primo grado (scuole medie) residenti o domiciliati nei vari comuni, in cui la ns azienda risulta aggiudicataria del servizio, senza distinzione di lingua, etnia, sesso, condizione psico-fisica e socio-economica.

Il servizio viene espletato per l'intero arco dell'anno scolastico, secondo il calendario regionale nei limiti di quanto stabilito dalle competenti autorità; viene sospeso durante le normali chiusure per festività, nonché in caso elezioni, a seguito di comunicazioni dell'Ente.

Destinatari del servizio sono i genitori o chi a qualsiasi titolo abbia l'affidamento degli alunni utenti del servizio.

5 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Trasporto Scolastico è svolto da F.Ili Rigato, secondo quanto previsto dalle normative vigenti in materia e secondo quanto previsto da ogni Capitolato d'Appalto emesso dagli Enti.

Con riferimento al Piano dei Trasporti e ai percorsi da svolgere, a seconda del tipo di appalto in essere, la ns azienda è così organizzata:

- riceve direttamente dall'Ente i percorsi con fermate, orari e nominativi che poi consegnerà agli autisti
 - collabora con l'Ente per l'organizzazione dei percorsi
 - in caso appalto in concessione: si occupa direttamente delle iscrizioni e in base agli iscritti elabora lo studio dei percorsi e delle fermate. I percorsi e le fermate rispetteranno i principi di sicurezza, efficacia ed efficienza, contemperando le esigenze di capillarità del servizio con i vincoli di garantire parità di trattamento agli utenti e limitare i tempi di percorrenza
- I percorsi definiti dal Piano Annuale di Trasporto Scolastico si articolano lungo le strade pubbliche o di uso pubblico.

Non potranno, pertanto, essere previsti percorsi in strade private o comunque in situazioni pregiudizievoli per la sicurezza degli utenti e/o del personale e/o dei mezzi di trasporto.

Il Servizio di Trasporto Scolastico viene svolto, di norma, dal Lunedì al Venerdì in orario antimeridiano e pomeridiano, il Sabato in orario antimeridiano.

Per le scuole materne il Servizio di Trasporto Scolastico viene così effettuato: al mattino, dopo l'entrata degli alunni delle scuole medie ed elementari; al pomeriggio, prima o dopo l'uscita degli alunni delle scuole medie ed elementari, salvo casi diversi autorizzati dall'Ente.

Gli utenti del servizio vengono trasportati a partire dal punto di raccolta concordato fino alla scuola e viceversa.

In casi eccezionali (assemblee, scioperi) solo previa autorizzazione dell'Ente e dopo aver analizzato caso per caso, il servizio potrà essere assicurato sia per entrate posticipate che in caso di uscite anticipate, rispetto al normale orario di lezione. Questo però sarà valutato di volta in volta con l'Ente e gli istituti.

6 MODALITÀ DI ACCESSO E FRUIZIONE

Per la fruizione del servizio, i destinatari del Servizio di Trasporto Scolastico devono richiedere l'iscrizione entro i termini stabiliti all'Ente preposto o direttamente alla F.Ili Rigato Srl, in caso di servizi in concessione.

Si descrive di seguito quanto previsto dalla F.Ili Rigato in caso di appalto concessione (nel caso di esigenze particolari da parte dell'Ente, potrà essere rivista la ns organizzazione):

Nell'ottica di agevolare le iscrizioni, F.Ili Rigato si impegna ad informare i destinatari, nei tempi e nei modi che più ritiene idonei (lettera, sito internet, ecc.), sulle modalità per iscrizione, emissione e rinnovo abbonamenti.

Inoltre, nelle due settimane che precedono l'inizio dell'attività scolastica, il ns personale è a disposizione presso i proprio uffici o quelli comunali, se previsto, per fornire maggiori indicazioni.

L'iscrizione al servizio può essere effettuata da un genitore, o comunque da chi ne ha l'affidamento, utilizzando l'apposito modulo fornito dalla ns società o scaricabile dal ns sito internet

Oltre il termine fissato con l'ufficio comunale competente le iscrizioni potranno essere avvolte soltanto se:

- esista disponibilità a bordo del pulmino interessato;
- siano giustificate da cambi di residenza o di scuola, avvenuti successivamente alla scadenza fissata;
- non comportino necessità di riorganizzazione del servizio (quali aumento del numero di mezzi, allungamento tempi di percorrenza, etc);

La domanda di accesso al servizio viene valutata dal ns ufficio preposto sulla base dell'organizzazione complessiva del servizio. L'eventuale non accoglimento della richiesta, opportunatamente motivato, verrà comunicato agli interessati.

7 ORARI D'ACCESSO AL PUBBLICO

Gli uffici F.Ili Rigato sono aperti al pubblico con i seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 12.30 / dalle ore 14.30 alle ore 18.00

8 UBICAZIONE DEGLI UFFICI

Sede legale: Padova Viale della Regione Veneto n. 10 - 35127 Padova

Telefono: 049-8703570

Fax: 049 -8708360

e-mail: trasportoscolastico@rigato.it

web: www.rigato.it

Sedi locali site:

- in via Primo Maggio 27 a Rovolon (PD)

Agli utenti del Servizio di Trasporto Scolastico è riconosciuto il diritto al rispetto dei seguenti punti:

- Gli scuolabus, sicuri e confortevoli, sono in regola con tutte le disposizioni vigenti sul trasporto collettivo;
- Gli scuolabus devono trasportare un numero massimo di persone pari ai posti a sedere o, comunque, alla capacità di trasporto indicata sulla carta di circolazione;
- In caso di avaria ad uno o più scuolabus è garantita la tempestiva sostituzione degli stessi con altri veicoli aventi caratteristiche analoghe o superiori a quelli sostituiti;
- I conducenti sono in possesso dei requisiti e titoli tecnico-professionali idonei ad effettuare il Servizio di Trasporto Scolastico;
- F.lli Rigato è responsabile degli utenti trasportati dal momento della loro salita sugli Scuolabus fino al momento della loro discesa.
- Gli utenti trasportati sono assicurati per i danni che ad essi potessero derivare nell'esecuzione del Servizio di Trasporto Scolastico.
- Nei tratti compresi tra l'abitazione e i punti di salita/discesa concordati, la responsabilità rimane comunque e sempre del genitore, o chi delegato, che accompagna e riceve il minore.
- Qualora nessuno si presenti all'orario convenuto alla fermata stabilita, l'autista provvederà a seguire le istruzioni comunicate ad inizio anno scolastico e diverse da Comune e Comune.
- Il personale addetto deve riconsegnare gli alunni ai genitori o ad altro adulto dagli stessi incaricato verificandone l'identità mediante la richiesta di una delega scritta con allegato un documento di riconoscimento del genitore.
- In caso di mancata delega scritta, la persona incaricata sarà riconosciuta attraverso la registrazione degli estremi di un documento di riconoscimento.
- In ogni caso, attraverso la relazione con il bambino, chiarendo il legame tra quest'ultimo e la persona che lo prende in consegna.

Le tariffe, anche in caso di appalto in concessione, vengono decise dall'Amministrazione comunale.

Solo in caso di contratto in concessione, questa sarà la procedura per la riscossione delle tariffe adottata dalla F.lli Rigato:

- 1 Entro il termine concordato e previsto dall'Amministrazione Comunale (presumibilmente il 30 di agosto) dovrà essere data conferma dell'iscrizione al servizio
- 2 Prima dell'avvio del servizio, verrà effettuata una verifica sulla sicurezza delle fermate che saranno concordate con il Comune. Per tale sopralluogo riteniamo utile anche un supporto dei vigili per verificare tutte le fermate.
- 3 Verranno preparati i percorsi con le relative fermate e orari e pubblicati anche sul ns sito internet;
- 4 Verrà comunicata a tutte le famiglie la fermata destinata alla salita e discesa dei propri figli.
- 5 L'utenza sarà informata che potrà procedere al pagamento mediante versamento in un'unica soluzione oppure in rate trimestrali uguali.
- 6 All'utenza sarà richiesto il pagamento tramite bonifico bancario o conto corrente postale.
- 7 Al ricevimento del pagamento, saranno inviati alle famiglie gli abbonamenti.

- 8 Si propone l'istituzione per ciascun trasportato di un tesserino di riconoscimento ai sensi della Circolare Ministeriale 10/1993 con allegata la foto di riconoscimento.
- 9 Sarà richiesto all'utenza di portare sempre con sé i tesserini
- 10 Agli utenti morosi verrà inviato almeno un sollecito per iscritto tramite lettera semplice, SMS, E-mail, ed inoltre verrà inviata una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno nel mese di maggio. Tale sollecito indicherà il termine di scadenza per il versamento, presumibilmente fine giugno o data concordata con l'Amministrazione Comunale. Nell'avviso sarà indicato, che in caso di mancato pagamento, l'Ente potrà senz'altro procedere al recupero delle somme dovute mediante riscossione coattiva.
- 11 Successivamente si trasferirà l'elenco degli insolventi al Comune con allegata copia dei solleciti inviati per raccomandata provvisti di ricevuta di ritorno, entro il 15 agosto.

11 CONDUCENTI

I conducenti degli scuolabus sono tutti in possesso di tutti i requisiti professionali e morali previsti dalla legge.

Il personale conducente dovrà osservare un comportamento ispirato alla massima professionalità. In particolare, è tenuto al rispetto delle norme del Codice della strada e degli orari di prelievo stabiliti; gli è vietato procedere a variazioni di percorsi o itinerari, se non preventivamente autorizzate dall'Amministrazione Comunale.

I compiti del conducente attengono alle sole mansioni di guida, dalle quali non può essere distratto; qualora ritenga che vi siano condizioni di pericolo, o comunque tali da non consentire il regolare svolgimento del servizio garantendo il rispetto del Codice della strada e l'incolumità dei trasportati, il conducente ha facoltà di interrompere la guida, segnalando immediatamente il fatto ai competenti uffici comunali.

Ogni autista sarà dotato di telefono cellulare con auricolare, al fine di garantire la tempestiva comunicazione di ogni problema eventualmente accaduto, senza l'abbandono del mezzo e dei minori trasportati.

Gli autobus sono in regola con tutte le disposizioni vigenti sul trasporto collettivo; essi possono e devono trasportare un numero massimo di persone indicate nel libretto di circolazione.

12 RESPONSABILITA' DELLE FAMIGLIE

Nel sottoscrivere la domanda di iscrizione al servizio i genitori degli alunni si impegnano ad essere presenti alla fermata dello scuolabus per ritirare il proprio figlio, personalmente o tramite altra persona adulta incaricata.

In caso di mancata presenza dei genitori o comunque di una persona adulta alla fermata, l'alunno sarà accompagnato del luogo di riferimento concordato con l'amministrazione comunale.

La conduzione dell'alunno dall'abitazione alla fermata dello scuolabus e viceversa è di competenza della famiglia che si assume tutte le responsabilità. Non può essere attribuita all'autista o all'accompagnatore alcuna responsabilità per fatti accaduti durante detto percorso.

L'iscrizione al servizio comporta, salvo diversa comunicazione delle famiglie, il suo utilizzo con continuità e regolarità. Al fine di evitare possibili disagi, le famiglie sono invitate a comunicare tempestivamente al personale ausiliario della scuola od agli addetti al servizio eventuali giorni e/o periodo di non utilizzo del servizio stesso per sopravvenute esigenze familiari.

13 COMPORTAMENTO UTENTI

Gli alunni che utilizzano il servizio dovranno stazionare in attesa dello scuolabus al di fuori della carreggiata e sul lato destro, attendere prima di salire che il mezzo sia completamente fermo e si siano aperte le portiere, prendere immediatamente posto nel sedile, evitando di stare in piedi, cosicché l'autista possa riprendere il tragitto; solo ad automezzo fermo sono autorizzati ad alzarsi per recarsi ordinatamente all'uscita, avendo cura di non abbandonare gli effetti personali della cui custodia il conducente non è responsabile.

Durante il servizio gli utenti dovranno tenere un comportamento educato e corretto. In particolare dovranno attenersi scrupolosamente alle raccomandazioni dei conducenti in merito alle cautele da osservare per la sicurezza del viaggio: rimanere seduti, non disturbare gli altri utenti, l'accompagnatore e/o l'autista; non portare sull'autobus oggetti pericolosi, evitare qualsiasi danneggiamento alle cose di altri ed all'automezzo che li trasporta, astenersi da schiamazzi, spinte, litigi, non gettare oggetti dai finestrini, non utilizzare i mezzi di trasporto senza tesserino e Autisti ed eventuali accompagnatori sono tenuti a segnalare all'Ufficio Pubblica Istruzione eventuali episodi di disordine registrati durante il servizio.

In caso di comportamento scorretto, dopo infruttuosi richiami verbali, il Responsabile del Servizio Pubblica Istruzione segnalerà quanto accaduto ai genitori dell'alunno. I danni arrecati dagli utenti ai mezzi dovranno essere risarciti da parte dei genitori degli utenti responsabili individuati dall'accompagnatore e/o dall'autista.

14 STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI

Allo scopo di verificare ed individuare i comportamenti e le azioni idonee a favorire l'erogazione del Servizio di Trasporto Scolastico, F.Ili Rigato costituisce un tavolo di coordinamento dell'attività tra i diversi soggetti interessati.

Vengono fornite, tramite gli addetti, tutte le informazioni necessarie affinché siano chiare e trasparenti le modalità per la richiesta, la variazione o la rinuncia al Servizio di Trasporto Scolastico.

Viene predisposta, per ogni procedimento, l'apposita modulistica che consente, ai destinatari del Servizio di Trasporto Scolastico, una adeguata presentazione delle varie richieste.

Sono resi noti e riconoscibili i nominativi ed i ruoli del personale adibito al servizio.

In caso di interruzione o variazione del Servizio di Trasporto Scolastico, vengono adottati tutti gli strumenti utili ad assicurare la piena e tempestiva informazione ai destinatari del servizio stesso.

F.Ili Rigato attiva, per i propri operatori, tutte le azioni formative necessarie affinché i rapporti con gli utenti ed i destinatari del Servizio di Trasporto Scolastico siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia in modo da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Per quei comportamenti non in linea con i principi e le finalità enunciati dalla Carta dei Servizi, ogni destinatario del Servizio di Trasporto Scolastico può presentare reclamo in forma scritta mediante consegna agli uffici F.Ili Rigato (consegna diretta, fax, posta elettronica, posta).

L'eventuale comunicazione verbale verrà considerata semplice segnalazione.

F.Ili Rigato dovrà rispondere all'eventuale reclamo con la massima celerità e comunque entro quindici giorni dalla presentazione.

I responsabili di F.Ili Rigato, provvedono alla registrazione delle anomalie che presentano i vari procedimenti e formulano le proposte di miglioramento.

15 VALUTAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA

L'aggiornamento della Carta viene predisposto annualmente. L'analisi, il controllo e le verifiche seguono L'analisi, il controllo e le verifiche seguono specifiche indicazioni:

- Verifica attenta dei risultati dell'attività svolta e degli indicatori di qualità, con individuazione ed analisi degli eventuali scostamenti dagli Standards prestabiliti;
- Analisi degli eventuali reclami presentati e verifica delle anomalie riscontrate;
- Analisi delle indagini di soddisfazione;
- Verifica delle comunicazioni e delle proposte inviate dagli utilizzatori del Servizio di Trasporto Scolastico.

16 MODALITÀ DI MONITORAGGIO

Per valutare la soddisfazione del Cliente, l'azienda controlla costantemente i seguenti elementi:

- reclami clienti
- non conformità sul servizio

All'interno del ns sito web www.rigato.it sarà inoltre possibile scaricare un modulo di soddisfazione cliente, che ci permetterà di valutare l'andamento del servizio da noi offerto e di superare i punti critici o risolvere eventuali problemi. L'utenza può farci pervenire i reclami tramite telefonata, mail, lettera o direttamente di persona nei ns uffici.

OBIETTIVO	AZIONE	TEMPI	INDICATORE	DATO DA RAGGIUNGERE
Effettuare il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza	Consegna questionari a tutti gli alunni	Nel mese di dicembre Nel mese di aprile	% di soddisfazione dell'utenza	>95% dell'utenza che ha risposto ai questionari deve essere soddisfatta >98% dell'utenza che ha risposto ai questionari deve essere soddisfatta
Verificare il numero delle non conformità riscontrate	Analisi dei questionari ricevuti e delle segnalazioni avvenute durante l'anno	Entro il 30 dicembre Entro il 30 aprile	n. di non conformità	2 1
Rimediare a tutte le non conformità riscontrate	Intraprendere azioni correttive/preventive per rimediare alle non conformità riscontrate dall'utenza	Entro il 15 di gennaio Entro il 15 di maggio	n. di non conformità risolte	2 1

- Licenza unica N° 00295 rilasciata dal Comune di Padova 13/01/2110
- Iscrizione n. P52528 del 04/12/2011 al Registro Elettronico Nazionale per l'esercizio della professione di trasportatore su strada di persone ex art. 10 Regolamento (CE) n. 1071/2009

L'azienda F.Ili Rigato è in possesso delle seguenti certificazioni:

- CERTIFICATO DI GESTIONE PER LA QUALITA'
- CERTIFICATO DI GESTIONE AMBIENTALE
- CERTIFICATO DI GESTIONE SICUREZZA
- CERTIFICATO DI SICUREZZA STRADALE