

## Che cos'è e a cosa serve una Carta di Servizio

La Carta di Servizio del trasporto scolastico è uno strumento di informazione per gli utenti e consente di conoscere i propri diritti, di avere garanzia sul loro rispetto e di partecipare alla gestione del servizio stesso.

Si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" ed alla Legge Regionale n. 32 del 26/7/2002 "Testo unico della normativa della Regione Toscana in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione professionale e lavoro" e fornisce le informazioni fondamentali circa l'organizzazione e le caratteristiche di un servizio e gli impegni assunti su aspetti specifici del suo svolgimento.

Il servizio di trasporto scolastico è istituito dal Comune di Firenzuola, 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.

## Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

L'erogazione del servizio di trasporto scolastico deve avvenire nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- Uguaglianza e 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 di impegna ad effettuare il servizio in base al calendario scolastico, così come comunicato dalle Scuole, fatta eccezione per interruzioni dovute a causa di forza maggiore, stato di necessità, indipendenti dalla volontà dell'Amministrazione Comunale. Il Servizio può subire variazioni in caso di assemblee o di scioperi del personale delle scuole e del comune; in ogni caso si provvederà ad informare tempestivamente gli utenti.

- Adozione delle soluzioni strutturali, organizzative e procedurali più idonee all'efficacia e all'efficienza delle prestazioni erogate:

il trasporto scolastico è rivolto alla 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.

### Informazioni sul servizio

Il servizio di trasporto scolastico si effettua di norma dai pressi dell'abitazione degli alunni alla sede scolastica frequentata e viceversa; le sedi scolastiche ove vengono trasportati gli alunni sono:

- la scuola dell'infanzia statale di Firenzuola, Pietramala e Pian del Voglio;
- la scuola dell'infanzia paritaria privata di Firenzuola;
- la scuola primaria di Firenzuola, Pietramala e Pian del Voglio;
- la scuola secondaria di I grado di Firenzuola, Pian del Voglio e Castel del Rio.

Per l'organizzazione del servizio l'Amministrazione Comunale si avvale di dipendenti di ruolo e di mezzi di proprietà comunale, di noleggiatori privati e dei servizi pubblici di linea (SITA di Firenze e TPER di Bologna).

I percorsi interessano nel loro insieme tutte le frazioni del Comune collegando all'occorrenza anche le zone più periferiche.

I punti di raccolta degli alunni vengono concordati con la famiglia 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.

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 previste per uno stesso alunno fermate diverse, nel tragitto di andata e di ritorno o nei diversi giorni della settimana; sono fatti salvi casi particolari autorizzati dall'Amministrazione Comunale, previa richiesta della famiglia adeguatamente motivata e calendarizzata, esclusivamente se non comportino disagio per gli altri alunni o modifiche del percorso della tratta.

Per il servizio di trasporto degli alunni delle scuole dell'infanzia è previsto, ai sensi di legge, la presenza di un assistente-accompagnatore che, all'interno del mezzo e nelle fasi di salita e discesa, provvede ad assistere i bambini e ad effettuare la vigilanza.

Le linee del trasporto scolastico vengono definite annualmente tenendo conto:

- del calendario scolastico approvato annualmente dalla Regione Toscana;
- del calendario delle attività didattiche deliberato per ciascuna scuola dalle singole Autorità Scolastiche;
- dell'articolazione settimanale del tempo scuola di ciascun plesso;
- delle iscrizioni ricevute e dei punti di raccolta convenuti.

Per definire i percorsi si seguono i seguenti criteri di priorità:

- i gruppi di utenti più numerosi;
- la precedenza per gli alunni frequentanti la scuola primaria;

### Il calendario del servizio

Il servizio è garantito dal Comune a partire dall'inizio dell'anno scolastico e per tutta la sua decorrenza.

Nel corso dell'anno scolastico è possibile (per particolari necessità delle scuole) che siano variati anche per singole giornate gli orari di entrata e/o uscita degli alunni; in questi casi

il Comune si assume l'impegno di modificare il servizio di trasporto scolastico a condizione che:

- a. la richiesta di modifica dell'orario venga trasmessa da parte delle Direzioni Scolastiche al Comune con un anticipo non inferiore a tre giorni lavorativi;
- b. la modifica dell'orario coinvolga tutti gli utenti della tratta interessata;
- c. l'orario della tratta possa essere modificato senza interferire con le necessità organizzative complessive del servizio; non verranno in alcun caso effettuati doppi trasporti.

L'impossibilità di erogare il servizio in base a tali variazioni non dà diritto a rimborsi o riduzioni della tariffa annua prevista.

### L'iscrizione al servizio

Le famiglie degli alunni che intendono usufruire del servizio devono presentare domanda di iscrizione entro il mese di maggio.

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

- rinuncia o mancato utilizzo del servizio nell'anno precedente;
- morosità pregressa;
- passaggio all'ordine successivo di scuola.

Le richieste di iscrizione pervenute a servizio già avviato saranno accolte solo se non comportano modifiche sostanziali al percorso stabilito e comunque solo in presenza di disponibilità di posti.

La domanda di iscrizione al servizio implica l'accettazione dell'obbligo al pagamento della tariffa e dei criteri organizzativi/gestionali del servizio stabiliti dall'Amministrazione Comunale. Per utilizzi parziali del servizio (solo in alcuni giorni, solo andata o solo ritorno) non sono previste riduzioni della retta mensile stabilita.

La tariffa del servizio è mensile e viene fissata dalla Giunta Comunale nell'ambito delle determinazioni delle tariffe dei servizi a domanda individuale; viene comunicata agli utenti, unitamente alle modalità di pagamento, a cura dell'Ufficio Servizi Scolastici. Il pagamento della tariffa è trimestrale e posticipato rispetto all'avvio del servizio.

La famiglia che si trovi in situazioni di disagio socio-economico può presentare domanda di agevolazione nel pagamento entro il 31 ottobre corredata dalla certificazione ISE/ISEE rilasciata da un CAAF del territorio relativa alla situazione reddituale e patrimoniale dell'anno precedente.

Per l'esenzione totale o parziale del pagamento della tariffa i nuclei familiari devono rivolgersi ai Servizi Sociali del Comune.

Il mancato pagamento della tariffa prevista per la fruizione del servizio di trasporto 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 Comune con quattro autisti comunali, dal servizio pubblico della Sita (FI) e Tper (BO) e da due noleggiatori privati.

I noleggiatori devono espletare il servizio in conformità alla legislazione vigente in materia di trasporti e circolazione stradale e di trasporto scolastico in particolare, avvalendosi di mezzi e personale in possesso dei requisiti e delle abilitazioni richieste.

Agli autisti e agli accompagnatori degli scuolabus è richiesto di favorire a bordo dei mezzi un clima accogliente ed educativo per tutti i bambini, e di operare per il mantenimento delle condizioni indispensabili alla sicurezza durante il trasporto: pertanto sono richiesti comportamenti congrui a questo scopo.

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

- osservino le regole del rispetto verso il mezzo di locomozione e verso le persone che viaggiano;
- 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 se e per gli altri bambini, non sporchino o danneggiano gli scuolabus né assumano atteggiamenti in grado di arrecare disagio od offesa agli altri o tali da distrarre l'autista dalla propria mansione;
- si rispettino a vicenda e quindi non devono prendere in giro gli altri, non picchiare, non offendere o assumere qualsiasi altro atteggiamento maleducato.

In caso di necessità il personale addetto al servizio interviene con richiami verbali per far cessare i comportamenti pericolosi o sgradevoli; tutti i comportamenti scorretti devono poi essere segnalati all'ufficio scolastico comunale che provvederà ad informare la famiglia e la scuola e successivamente ad assumere le eventuali conseguenti contromisure.

Il compito di accompagnare ed accogliere i minori allo scuolabus spetta alla famiglia ed alla scuola. All'atto dell'iscrizione il genitore può segnalare il nominativo di altri adulti autorizzati all'accoglienza del minore alla discesa dallo scuolabus.

Gli orari di arrivo/partenza dello scuolabus alle fermate possono subire variazioni a causa delle condizioni climatiche (neve, ghiaccio ecc.) 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 alla fermata con almeno 5 minuti di anticipo sull'orario previsto per la salita e la discesa.

Alla fermata deve essere presente ad accogliere il minore uno dei genitori o un altro adulto da questi indicato all'atto dell'iscrizione.

### Fattori di qualità del servizio

L'Ufficio Servizi Scolastici, d'intesa con il proprio Responsabile, predispone tutte le necessarie azioni nei confronti del personale interno del servizio e si impegna ad attivare tutte le azioni necessarie con le Ditte affidatarie del servizio affinché i rapporti degli addetti con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Ogni cittadino interessato può inviare all'Amministrazione comunale reclami, segnalazioni, istanze e suggerimenti in forma scritta, di persona o anche telefonicamente, purchè non in forma anonima o con indicazioni generiche che non individuino il disservizio.

La risposta all'utente sarà data nella modalità da lui stesso prescelta, con la massima celerità, e comunque entro trenta giorni dalla presentazione.

L'insieme dei reclami/segnalazioni pervenuti entrano a far parte del rapporto annuale di valutazione della qualità del servizio scolastico al fine della predisposizione delle azioni di miglioramento.

La presente Carta del Servizio di Trasporto Scolastico verrà periodicamente aggiornata, in presenza di modifiche di legge o suggerite dall'esperienza, grazie anche alle osservazioni degli utenti, in modo da rendere il servizio sempre più vicino alle esigenze di chi ne usufruisce.