



COMUNE DI CASCINA

*Carta del Servizio
di Trasporto Scolastico*

approvata con determinazione dirigenziale n. 1285 del 28/12/2017



Indice

- *Che cos'è e a cosa serve una Carta di Servizio* pag. 3
- *Finalità e destinatari del servizio trasporto scolastico* pag. 3
- *Principi fondamentali dell'erogazione del servizio* pag. 4
- *Come si svolge il servizio* pag. 5
- *Come viene definito il Piano del Servizio* pag. 6
- *Il calendario del servizio* pag. 6
- *L'iscrizione al servizio* pag. 6
- *Tariffe del Servizio e Agevolazioni* pag. 7
- *Svolgimento del servizio* pag. 7
- *Altre informazioni sulle modalità di svolgimento del servizio* pag. 8
- *Uffici ed Orari d'accesso al pubblico* pag. 9
- *Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali* pag. 10
- *Standard di qualità del servizio per l' anno 2015* pag. 12

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

La Carta di servizio 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.

La Carta del Servizio è utile ai cittadini per conoscerne, scegliere, partecipare e verificare quanto fornitogli dalla propria Amministrazione ed è utile 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 del servizio e gli impegni assunti su aspetti specifici del suo svolgimento.

La presente Carta ha per oggetto il Servizio di Trasporto scolastico di competenza del Comune ai sensi dell'art. 42 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 Luglio 1977 n. 616.

Finalità e destinatari del servizio trasporto scolastico

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

E' rivolto agli alunni ed alle alunne delle scuole dell'infanzia pubbliche e private, delle scuole primarie e delle scuole secondarie di 1° grado del territorio comunale al fine di agevolare la frequenza.

Il servizio potrà essere fornito anche agli alunni e alle alunne che frequentano una scuola diversa da quella di riferimento soltanto nel caso in cui vi sia capienza sui mezzi e purché ciò non comporti disfunzioni e/o ritardi negli orari prestabiliti.

Gli alunni residenti in Comuni limitrofi e frequentanti scuole del territorio comunale possono essere ammessi a fruire del servizio di trasporto scolastico con assegnazione della fermata più vicina nel territorio comunale compatibilmente con i percorsi stabiliti, nei limiti della capienza del mezzo e nel rispetto dei tempi massimi di permanenza sullo stesso, così come previsto dal contratto di servizio e dalle norme di settore.

Il trasporto scolastico è garantito ai bambini e alle bambine portatori/portatrici di handicap frequentanti le suddette scuole che non necessitano di particolare accompagnamento.

Qualora si presentino condizioni di particolare disabilità segnalate dal richiedente e certificate dai competenti servizi sanitari, verranno studiate soluzioni idonee ai singoli casi, compatibilmente con la disponibilità di risorse economiche, mezzi e personale.

Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

- **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.

- **Partecipazione:**

Il servizio di trasporto scolastico prevede la partecipazione diretta delle famiglie attraverso l'elezione di rappresentanti dei genitori che fanno parte dell'organismo di vigilanza denominato "Commissione Trasporto".

La Commissione è l'organismo deputato alla verifica della qualità del Servizio ed è costituita da genitori, insegnanti, un rappresentante dell'Amministrazione ed un rappresentante di Amicobus.

I rappresentanti hanno i seguenti compiti:

- * partecipare con diritto di proposta e di voto alle riunioni della commissione;
- * svolgere funzioni di portavoce e di referente della scuola di cui fanno parte;
- * partecipare al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro o fornendo suggerimenti verbali.

- **Continuità delle prestazioni:**

Il Comune si impegna a perseguire la massima continuità, regolarità di erogazione del servizio, secondo il piano del Servizio fornito annualmente in base al calendario scolastico, nei limiti previsti dalla presente Carta.

- **Efficienza ed efficacia**

Il servizio di trasporto impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- * Per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzione dei costi.
- * Per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti perseguendo la loro soddisfazione.

- **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 collettività, la limitazione dei tempi di percorrenza dei mezzi, la funzionalità complessiva, le esigenze di sicurezza dei trasportati e le risorse umane e finanziarie disponibili.

- **Uguaglianza ed imparzialità**

Il Servizio attua nei confronti degli utenti criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

- **Cortesia e disponibilità**

Il Responsabile del Servizio si impegna a far sì che il comportamento degli addetti sia interno che esterno, sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con i destinatari, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del Servizio.

- **Ascolto, partecipazione dei cittadini, accesso alle informazioni e trasparenza della gestione:**

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- * 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

- * 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;

- * alle scelte dirette al miglioramento continuo del servizio, partecipando alle customer satisfaction che verranno somministrate periodicamente alle famiglie;

- * all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti di accesso agli atti per visione e/o estrazione di copia così come disciplinato dalla legge 241/90 e ss.mm.ii. 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

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'accettazione della richiesta in base alle fermate già esistenti, 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.

In località connotate dall'assenza di fermate già definite, i punti di raccolta verranno stabiliti in base alle necessità delle famiglie in accordo con gli uffici comunali e l'azienda appaltatrice del servizio.

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.

Come viene definito il Piano del Servizio

Per stabilire le modalità di svolgimento del servizio, ogni anno viene approvato in accordo con la Ditta appaltatrice del servizio, un documento che definisce mezzi impiegati, personale addetto, itinerari, fermate, orari, utenti ed ogni altra informazione utile al miglior funzionamento del servizio.

Per redigere tale documento si tiene conto:

- del calendario scolastico approvato annualmente dalla Regione Toscana;
- del calendario delle attività didattiche deliberato per ciascuna scuola dai singoli Istituti comprensivi;
- dell'articolazione settimanale del tempo scuola di ciascun plesso (orari di entrata/uscita);
- delle iscrizioni ricevute e dei punti di raccolta convenuti.

Il Piano Annuale potrà essere modificato nei casi in cui si rilevi la necessità di migliorare il servizio reso agli utenti, tenendo conto dei criteri di economicità ed efficienza.

Il calendario del servizio

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

Per il periodo di vigenza degli orario provvisori (in genere validi nella prima settimana) il servizio verrà garantito solo per l'andata.

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; 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 dar luogo a rimborsi o riduzioni della tariffa prevista.

Il servizio viene organizzato dal Lunedì al venerdì in orario antimeridiano e pomeridiano, il sabato solo in orario antimeridiano.

L'iscrizione al servizio

Le famiglie degli alunni che intendono usufruire del servizio di trasporto devono presentare domanda di iscrizione utilizzando gli appositi moduli, entro i termini fissati dal Servizio, di norma da aprile a maggio di ogni anno.

I moduli di iscrizione sono disponibili presso il Servizio e sul sito web del Comune.

L'accettazione delle domande è sempre subordinata alla disponibilità di posti e/o alla compatibilità con i tragitti già attivati e/o con eventuali punti di raccolta già resi operanti.

Eventuali domande presentate fuori termine o nel corso dell'anno scolastico derivanti da trasferimenti di residenza e/o cambiamenti di scuola, potranno essere accolte compatibilmente con le esigenze organizzative del servizio, in relazione alla disponibilità di posti sui mezzi purché non comportino sostanziali modifiche negli orari, itinerari e fermate stabilite.

L'iscrizione al servizio è valida, salvo rinuncia, per l'intero ciclo frequentato dall'alunno (scuola dell'infanzia o primaria o secondaria di primo grado).

In caso di accettazione della domanda, prima dell'inizio dell'a.s., l'Amministrazione Comunale comunicherà alle famiglie l'orario e la fermata di salita e discesa dell'alunno, al quale verrà rilasciato un tesserino di riconoscimento che dovrà essere sempre esibito al momento della salita sullo scuolabus.

Il rilascio del tesserino oltre alla regolarità dell'iscrizione attesta l'avvenuta acquisizione da parte dell'Ufficio di tutti i dati necessari al servizio per garantire la sicurezza dei minori: pertanto, l'alunno privo di tesserino, non può essere autorizzato all'utilizzo dello scuolabus.

La sottoscrizione della domanda di iscrizione al servizio implica l'accettazione dell'obbligo al pagamento della tariffa e dei criteri organizzativo/gestionali del servizio stabiliti dall'Amministrazione Comunale.

Tariffe del Servizio e Agevolazioni

La tariffa del servizio trasporto scolastico viene fissata dalla Giunta Comunale nell'ambito delle determinazioni dei servizi a domanda individuale ed è aggiornata ogni anno in base alla variazione dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo.

Essa viene pubblicata sul sito web del Comune.

E' prevista la possibilità per le famiglie di richiedere l'iscrizione al solo tragitto di andata o di ritorno; in questo caso la tariffa mensile viene ridotta del 25% (escluso servizio di doposcuola).

Le agevolazioni e le esenzioni sulle quote di compartecipazione del Servizio sono concesse sulla base dei requisiti previsti dal vigente regolamento Isee, previa richiesta presentata annualmente entro i termini stabiliti utilizzando l'apposito modulo.

La rinuncia al servizio si effettua utilizzando l'apposito modulo predisposto dall'Ufficio Trasporto.

L'obbligo di contribuzione sarà interrotto dal 1° giorno del mese successivo a quello della presentazione. In caso di mancata comunicazione scritta l'utente dovrà corrispondere la relativa quota di compartecipazione per tutto l'anno scolastico.

Il mancato pagamento della tariffa prevista per la fruizione del servizio di trasporto all'avvio del procedimento per il recupero coattivo delle somme dovute ai sensi della normativa vigente.

Svolgimento del servizio

Il servizio è erogato attraverso affidamento a soggetto terzo nel rispetto del vigente Codice dei Contratti. Il rapporto tra Amministrazione Comunale ed appaltatore è regolato da apposito contratto.

La titolarità del servizio spetta al Comune, unitamente alla controllo delle prestazioni rese dall'appaltatore, alla raccolta delle domande di accesso al servizio, delle richieste di agevolazione ed alla fissazione delle tariffe.

Il contratto d'appalto prevede espressamente l'obbligo per l'appaltatore di espletare il servizio in conformità alla legislazione vigente in materia di trasporti e circolazione stradale e di trasporto scolastico in particolare, avvalendosi di personale in possesso dei requisiti e delle abilitazioni richieste.

Sugli scuolabus adibiti al trasporto degli alunni della scuola dell'infanzia è previsto 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 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: pertanto sono richiesti e abbigliamento congrui a questo scopo.

L'utilizzo del servizio si configura per gli alunni come ulteriore 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.

Pertanto, è richiesto loro il rispetto di alcune norme di comportamento previste a tutela della correttezza e della sicurezza nonché lo scrupoloso rispetto delle indicazioni fornite da autisti e accompagnatori.

Più precisamente le norme sono le seguenti:

- *salita sul mezzo*: deve avvenire solo ed esclusivamente al punto di raccolta prefissata, in modo ordinato, tenuto conto che sono presenti alunni di età diverse e nel rispetto della massima puntualità (l'arrivo del minore sempre accompagnato dal genitore va previsto almeno 5 minuti prima dell'orario stabilito)
- *sul mezzo e durante il tragitto*: gli alunni devono restare seduti al proprio posto, non occupare con zaini o indumenti altri posti oltre il proprio, evitare nel modo più assoluto comportamenti non rispettosi verso i compagni di viaggio e gli adulti preposti al servizio, adottare un comportamento in modo da non causare un pericolo per l'incolumità dei trasportati o danni per sé e per gli altri bambini, non danneggiare in alcun modo il mezzo e le sue suppellettili, non sporgersi e/o gettare oggetti dai finestrini.
- *discesa*: presso le fermate previste, i genitori o altra persona maggiorenne delegata per scritto al momento della domanda, sono tenuti a ritirare gli alunni personalmente ed agli orari prestabiliti. In caso di assenza dell'adulto il bambino è accompagnato presso la Sede della Macrostruttura Educativa e Socio Culturali in viale Comaschi n. 116 p. 1° nei giorni e negli orari di apertura del Servizio e presso la Biblioteca Comunale qualora il fatto si verifichi fuori orario di apertura.

In caso di necessità il personale addetto al servizio interviene con richiami verbali per far cessare i comportamenti pericolosi o sgradevoli.

Al fine di consentire alle famiglie di intervenire con la propria potestà educativa sul bambino per la cessazione degli atteggiamenti inadeguati, i comportamenti gravi e reiterati saranno segnalati per iscritto ai genitori; qualora malgrado la segnalazione gli episodi proseguano, si provvederà alla sospensione del servizio nei confronti dei bambini coinvolti, nella misura massima di 7 giorni secondo la gravità dell'accaduto, che sarà comunicata alla famiglia notificata tramite i messi comunali.

Nessun rimborso tariffario potrà essere richiesto dalla famiglia per le sospensioni comminate.

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

Altre informazioni sulle modalità di svolgimento del servizio

- Salvo casi particolari, da concordarsi tra il Comune e le scuole interessate, il servizio di trasporto scolastico prevede i seguenti tempi di percorrenza:
- i tempi di permanenza a bordo sullo scuolabus non devono tendenzialmente superare i 50 minuti.
- L'Amministrazione Comunale curerà che tutti i mezzi di proprietà, utilizzati per il servizio di trasporto scolastico, siano coperti da idonea polizza assicurativa R.C. Auto e R.C. Terzo.
- Ogni autista è dotato di dispositivo adeguato (telefono cellulare con auricolare) al fine garantire la comunicazione in tempo reale a chi coordina il servizio di qualsiasi accadimento (blocchi della circolazione stradale, guasti, ritardi anomali, ecc.) senza l'abbandono del mezzo e dei minori trasportati

Uffici ed Orari d'accesso al pubblico

Macrostruttura 3 Servizi alla Persona

Responsabile P.O.A.
Dott.ssa Francesca Di Biase
Tel 050/719297
E-mail: ldibiase@comune.cascina.pi.it

**Responsabile Servizi Scolastici
Educativi e Diritto allo Studio**
Dott.ssa Anna Galgani
Tel 050/719220
E-mail: agalgani@comune.cascina.pi.it

U.O.C. Trasporto e Refezione Scolastica – Gestione Entrate del Servizio

Responsabile
Lucia Di Paco
Tel. 050.719339 Fax 050/719334
E-mail: ldipaco@comune.cascina.pi.it

Collaboratore Amministrativo
Massimo Luchetti
tel. 050.719330 Fax 050/719334
e-mail: mluchetti@comune.cascina.pi.it

Collaboratore Amministrativo
Beatrice Talini
tel. 050.719344 Fax 050/719334
E-mail: btalini@comune.cascina.pi.it

Gli Uffici sono aperti al pubblico con i seguenti **orari**:

Lunedì, Martedì, Giovedì dalle ore 09:00 alle ore 13:00
Martedì e Giovedì dalle ore 15:30 alle ore 17:30

La società erogatrice del servizio di Trasporto:

Amicobus s.r.l.
Via Tosco Romagnola 357
Fax 050/711044

Coordinatore
Turini Simone
tel 340/8193036
mail: amicobus@katamail.com

Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali

Semplificazione delle procedure

Per semplificare le procedure l'Ufficio Scuola attiva ogni anno un gruppo di miglioramento, composto da operatori del servizio, che esamina i procedimenti d'interesse del servizio con l'obiettivo di verificarne:

- l'efficienza e l'efficacia ed il grado di soddisfacimento delle esigenze dei destinatari del Servizio;
- lo stato attuale di ciascun procedimento, i tempi di lavoro e la calendarizzazione delle attività;
- l'eventuale miglioramento del procedimento ottenuto a seguito della semplificazione e/o eliminazione di attività e di documenti privi di valore aggiunto;
- l'eventuale revisione della modulistica di supporto agli utenti in un'ottica di semplificazione, chiarificazione e standardizzazione.

Coordinamento delle procedure coinvolgenti più uffici

Nell'erogazione del trasporto scolastico il Comune mette al primo posto la sicurezza, la puntualità e l'attenzione alle esigenze delle collettività scolastiche, in coerenza con i principi di efficienza ed efficacia dei servizi, nelle attività che presuppongono l'intervento di più soggetti, appartenenti a settori diversi dal Comune ovvero alle Istituzioni scolastiche o alla stessa Società affidataria del servizio, l'Ufficio promuove incontri periodici allo scopo di coordinare le opzioni dei diversi soggetti interessati ed individuare le azioni idonee a perseguire questo scopo.

Informazioni ai destinatari

L'Ufficio adotta gli strumenti utili ad assicurare l'informazione degli utenti circa le modalità di prestazione del Servizio

In particolare:

- a) fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria richiesta di iscrizione, variazione o rinuncia al Servizio;
- b) predispone ed aggiorna la modulistica ed i canali d'informazione che consentano ai destinatari di individuare velocemente e con chiarezza i dati necessari alla fruizione del servizio;
- c) fornisce a tutti gli utenti una copia della presente Carta;
- d) fornisce informazioni agli utenti sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza, sullo stato di attuazione di eventuali richieste e sull'erogazione del servizio, in particolare comunicando agli interessati:
 - il nominativo del responsabile del procedimento e del personale che materialmente forniscono il supporto amministrativo, nonché la ragione sociale ed i riferimenti telefonici e l'indirizzo della Ditta affidataria del servizio ed il nominativo del Responsabile della stessa;
 - i termini, i criteri e le modalità previsti per l'iscrizione, la variazione, la rinuncia ed i pagamenti riferiti al Servizio;
 - l'eventuale (anche programmata) interruzione dell'erogazione del servizio;
 - in ogni atto di diniego di un'istanza, le modalità ed i termini entro cui poterlo fare.

Rapporti con gli utenti

Il Responsabile del Servizio predispone tutte le necessarie azioni, formative e informative, nei confronti del personale interno al Servizio e si impegna ad attivare tutte le iniziative necessaria con la Società affidataria 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.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, l'Ufficio utilizza i seguenti strumenti:

a) Commissione Trasporto

I membri sono portavoce della soddisfazione delle famiglie che fruiscono del servizio, comunicando in sede di commissione sia le segnalazioni sia proposte o suggerimenti.

b) sistema di 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 del Servizio 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) purché non in forma di anonimato né con indicazioni generiche che non individuano il disservizio occorso o la buona prassi adottata.

La risposta all'utente sarà data nella modalità da lui stesso prescelta all'atto della presentazione del reclamo/segnalazione, con la massima celerità e comunque entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione.

L'insieme dei reclami/segnalazioni pervenuti entrano a far parte degli elementi di valutazione della qualità dei servizi scolastici al fine della predisposizione delle azioni di miglioramento.

Valutazione e aggiornamento della Carta

La valutazione sulla Carta del Servizio verrà effettuata annualmente in base:

- a) al monitoraggio sull'attività svolta, relativamente agli indicatori di qualità prescelti ed ai relativi scostamenti degli standard prestabiliti;
- b) ai verbali della Commissione Trasporto;
- c) i reclami/segnalazioni ricevuti;
- d) eventuali anomalie riscontrate.

A seguito degli esiti della valutazione, si aggiorneranno o si confermeranno gli standard e gli indicatori di qualità della Carta del Servizio per l'anno successivo

Standard di qualità sull'accessibilità

Indicatore: accessibilità fisica agli sportelli

Standard di qualità perseguito: $n. \text{ ore apertura effettiva} / n. \text{ Ore apertura da gg. lavorativi ufficiali} = 95\%$

Indicatore: tempo medio d'attesa allo sportello

Standard di qualità perseguito: $\text{tempo di attesa inferiore a 10 minuti} = 90\%$

Standard di qualità sulla puntualità

Indicatore: osservanza orari di arrivo alle scuole

Standard di qualità perseguito:

$n. \text{ corse in orario} / \text{con non più di 5 minuti di ritardo} = 70\%$

$n. \text{ corse con ritardo tra 5 e 15 minuti} = 25\%$

$n. \text{ corse con ritardo superiore a 15 minuti} = 5\%$

Standard di qualità sulla regolarità del servizio

Indicatore: continuità delle corse effettuate

Standard di qualità perseguito: $n. \text{ corse effettive} / n. \text{ corse programmate} = 95\%$

Standard di qualità sull'informazione

Indicatore: tempestività della risposta

Standard di qualità perseguito

$n. \text{ risposte entro 7 giorni} = 90\%$

$n. \text{ risposte entro 15 giorni} = 8\%$

$n. \text{ risposte entro 30 giorni} = 2\%$

Il monitoraggio dei dati verrà effettuato con i seguenti strumenti/fonti:

- verbali di ispezione
- reports di servizio
- segnalazioni degli utenti
- segnalazioni dei dirigenti scolastici