



***CARTA DEI SERVIZI  
TRASPORTO SCOLASTICO***

### INDICE

- 1) Chi è SpoltoreServizi S.r.l.;
- 2) Cos'è la Carta dei Servizi;
- 3) Principi fondamentali dell'erogazione del servizio;
- 4) Oggetto del servizio;
- 5) Destinatari ed utenti;
- 6) Organizzazione del servizio;
- 7) Modalità di accesso e fruizione;
- 8) Orari d'accesso al pubblico;
- 9) Ubicazione degli uffici e dei servizi;
- 10) Personale operante nei servizi;
- 11) Diritti specifici degli utenti;
- 12) Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali;
- 13) Valutazione ed aggiornamento della Carta;
- 14) Autorizzazioni, Iscrizioni, Certificazioni.

### 1) Chi è SpoltoreServizi S.r.l.

La Spoltore Servizi S.r.l., costituita in data 11 gennaio 2007 è interamente partecipata dal Comune di Spoltore (PE), risulta sotto il coordinamento e la direzione dello stesso Ente e si occupa principalmente della gestione di servizi di:

- Trasporto scolastico;
- Refezione Scolastica;
- Manutenzione del verde pubblico;
- Pubblica Illuminazione;
- Gestione Cimiteriale.

### 2) Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi, o per meglio dire La Carta della Mobilità, è il documento che regola i rapporti tra le aziende che offrono servizi di trasporto pubblico e chi li utilizza. E' lo strumento attraverso il quale il cittadino può informarsi e conoscere meglio quali sono i suoi diritti ed i suoi obblighi in relazione all'erogazione dei servizi medesimi.

### 3) Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

I principi fondamentali a cui si ispira La Carta della Mobilità 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), servizio sostitutivo in caso di necessità o interruzioni programmate, comunicazione esterna del servizio minimo in caso di sciopero;
- partecipazione – partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, a tavoli di confronto costruttivo sulle principali problematiche che riguardano il servizio reso;
- 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;
- libertà di scelta – il diritto alla mobilità, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

#### 4) 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

#### 5) Destinatari ed utenti

Gli utenti del Servizio di Trasporto Scolastico sono gli alunni iscritti alle scuole dell'infanzia (scuole materne), primarie (scuole elementari) e secondarie di primo grado (scuole medie) residenti o domiciliati nel Comune di Spoltore senza distinzione di lingua, etnia, sesso, condizione psico-fisica e socio-economica.

#### 6) Organizzazione del servizio

Il Servizio di Trasporto Scolastico è svolto da SpoltoreServizi secondo quanto previsto dalle normative vigenti in materia e con l'utilizzo di mezzi concessi in comodato gratuito dal Comune di Spoltore e personale proprio. Eventuali servizi connessi al Servizio di Trasporto Scolastico possono essere affidati a terzi nei limiti previsti dai contratti di servizio.

#### 7) 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 dal comune di Spoltore. Nell'ottica di agevolare le iscrizioni, SpoltoreServizi si impegna ad informare i destinatari, nei tempi e nei modi che più ritiene idonei (lettera, sito internet, ecc.), sulle modalità per il rinnovo degli abbonamenti. E' comunque possibile richiedere informazioni e/o iscrizioni durante tutto l'anno scolastico. L'accoglimento della richiesta è subordinata alla verifica dei criteri di competenza territoriale, di economicità ed efficienza del Servizio di Trasporto Scolastico. Se non compatibili con il Piano Annuale di Trasporto Scolastico e se comportano la variazione degli orari del servizio e dei percorsi, le richieste derivanti da trasferimenti di residenza o di istituto, potrebbero non essere accolte. Il Piano Annuale di Trasporto Scolastico contiene le indicazioni di massima degli orari e dei percorsi. E' predisposto dal Comune di Spoltore di concerto e con l'approvazione di SpoltoreServizi per ogni Anno

Scolastico ed è elaborato sulla base delle richieste presentate dai singoli destinatari al momento dell'iscrizione; esso tiene conto di:

- orari di funzionamento dei plessi scolastici;
- bacini di utenza; - disponibilità di mezzi e personale;
- quanto previsto dall'oggetto del servizio.

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 Sabato in orario antimeridiano e pomeridiano, il Sabato in orario antimeridiano.

Il calendario è stabilito annualmente di concerto con gli Istituti Comprensivi. Nessun servizio è previsto per le entrate e le uscite intermedie rispetto all'ora di inizio e termine delle lezioni. In particolare, 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**, dopo l'uscita degli alunni delle scuole medie ed elementari. Gli utenti del servizio vengono trasportati a partire dalle fermate dislocate lungo le strade individuate nel Piano Fermate in vigore, fino alla scuola e viceversa, e devono giungere a destinazione non prima di 30 minuti e non oltre 15 minuti rispetto all'orario di inizio delle lezioni. Lo svolgimento del servizio non potrà essere assicurato in caso di uscite anticipate, rispetto al normale orario di lezione, per assemblee sindacali o scioperi parziali del personale docente e non, ovvero in caso di uscite dovute a motivi straordinari o urgenti (ad. esempio: formazione di ghiaccio sulle strade, improvvise ed abbondanti neviccate, eventi calamitosi). Il servizio è organizzato in via prioritaria per il trasporto degli alunni dalle fermate alle scuole e viceversa e comprende anche i trasferimenti necessari allo svolgimento di importanti attività didattiche, paradidattiche, culturali e fisiche come, ad esempio, l'accesso a palestre e piscine, il supporto logistico ai Piani di Offerta Formativa (POF).

### 8) Orari d'accesso al pubblico

Gli uffici di SpoltoreServizi sono aperti al pubblico con i seguenti orari: - dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 16,00 alle 17,00 ( nei mesi di agosto e settembre, in concomitanza con il rilascio/rinnovo degli abbonamenti per l'anno scolastico a venire, gli orari possono subire delle variazioni).

### 9) Ubicazione degli uffici

Servizio di Trasporto Scolastico - S.S. 16 bis Monte s.n.c., 65010 Spoltore (Pe) - Telefono 0854962934 Fax 0854962934 e-mail [info@spoltoreservizi.it](mailto:info@spoltoreservizi.it) - web [www.spoltoreservizi.it](http://www.spoltoreservizi.it)

### 10) Personale e mezzi operanti nel servizio



Amm.re Unico - Responsabile del servizio - 6 Autisti - 6 Accompagnatori - 7 Scuolabus. L'intera struttura organizzativa di SpoltoreServizi (Gestione della Sicurezza, Front Office, Amministrazione ed Ufficio Personale) in quanto affidataria del servizio.

### 11) Diritti specifici degli utenti

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;
- Ogni scuolabus è dotato di un telefono cellulare dato in uso all'autista al fine di garantire la massima sicurezza e la tempestiva comunicazione con la centrale operativa in caso di problemi rispetto al normale svolgimento del servizio, senza che il personale di guida debba abbandonare il mezzo e gli utenti;
- 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;
- SpoltoreServizi 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 le abitazioni e i punti di salita/discesa concordati (fermate), la responsabilità rimane comunque e sempre del genitore, o del delegato, che accompagna e riceve il minore. Qualora nessuno si presenti all'orario convenuto alla fermata stabilita, l'autista provvederà a:
  - contattare telefonicamente la sede di SpoltoreServizi,
  - ovvero contattare direttamente il genitore o il delegato,
  - riconsegnare il bambino al Comando di Polizia Locale.

E' in ogni caso facoltà dell'autista completare il servizio trattenendo a bordo il minore. 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.

### 12) 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, SpoltoreServizi 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. Per ogni atto di diniego, viene comunicata l'Autorità alla quale rivolgersi per poter presentare ricorso ed i termini entro cui poterlo fare. SpoltoreServizi 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 SpoltoreServizi (consegna diretta, fax, posta elettronica, posta).**

L'eventuale comunicazione verbale verrà considerata semplice segnalazione. SpoltoreServizi dovrà rispondere all'eventuale reclamo con la massima celerità e comunque entro quindici giorni dalla presentazione. I responsabili di SpoltoreServizi, provvedono alla registrazione delle anomalie che presentano i vari procedimenti e formulano le proposte di miglioramento.

### 13) Valutazione ed aggiornamento della Carta

L'aggiornamento della Carta viene predisposto annualmente.

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.

### 14) Autorizzazioni, Iscrizioni, Certificazioni

Certificato di autorizzazione all'esercizio della professione di trasportatore su strada di persone, con iscrizione al Registro Elettronico Nazionale n° **54681 del 26/07/2012**.