CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI ROVIGO
IL SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO

1. Obiettivo primario del servizio
Il Servizio di trasporto scolastico è offerto ai cittadini per facilitare la frequenza scolastica e l'esercizio del diritto-dovere di istruzione, indipendentemente dalle condizioni economiche, familiari, sociali, religiose e psicofisiche.

2. Attività del servizio
Possono utilizzare il Servizio di trasporto scolastico i bambini che frequentano i nidi comunali (con età non inferiore a un anno), le scuole dell'infanzia statali e non statali e le scuole primarie private pubbliche e paritarie, le scuole secondarie di primo grado pubbliche, in attività sul territorio del Comune di Rovigo. Il servizio alle scuole dell'infanzia private è svolto alle condizioni stabilite nella Convenzione concordata con le scuole stesse.

3. Oggetto del servizio
Il Servizio consiste, in via principale, nel trasporto dell'alunno dal luogo di raccolta (residenza, domicilio, punto di raccolta come individuato nel Regolamento) alla scuola o al nido frequentato e viceversa.

4. Destinatari e utenti
Sono "utenti" del Servizio i bambini che frequentano i nidi comunali (con età non inferiore a un anno), le scuole dell'infanzia statali e non statali e le scuole primarie private pubbliche e paritarie, le scuole secondarie statali, in attività sul territorio del Comune di Rovigo senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socioeconomiche, la cui richiesta di iscrizione sia stata accolta.
Sono "destinatari" del Servizio i genitori o chi a qualsiasi titolo abbia l'affidamento dei bambini utenti del Servizio.

5. Organizzazione del servizio
L'organizzazione del Servizio di Trasporto Scolastico coinvolge oltre al Settore Istruzione la Ditta/Ente affidataria/o, gli Istituti Comprensivi ed il Comando di Polizia Locale.
Rimane in capo al Settore Istruzione la raccolta delle istanze degli utenti, la riscossione delle tariffe e la predisposizione del capitolato d'appalto che disciplina nel dettaglio i vari aspetti operativi per l'efficace ed efficiente gestione del servizio.
La Ditta/Ente affidataria/o si occupa materialmente del trasporto degli utenti, avendo cura di predisporre dei percorsi che garantiscano il trasporto del maggior numero di utenti riducendo al minimo la permanenza degli stessi all'interno del mezzo.
Gli Istituti Comprensivi, che gestiscono l'articolazione degli orari delle diverse scuole, adeguano per quanto possibile gli stessi in funzione della razionalizzazione del servizio e tramite il proprio personale ausiliario agevolano le operazioni di arrivo e di partenza degli studenti.
Infine il Comando di Polizia Locale deve essere coinvolto nella definizione dei punti di raccolta e nella collocazione della relativa segnaletica verticale e orizzontale.

6. Modalità di accesso e fruizione
Entro il 30 giugno di ciascun anno verranno pubblicati nel sito istituzionale i termini per l'iscrizione al servizio.
L'ammissione al servizio deve essere richiesta dal genitore o soggetto che esercita la responsabilità genitoriale dell'alunno/a con la modalità esclusivamente on-line e secondo le indicazioni presenti nel sito.
La domanda ha validità per l'intero ciclo scolastico (nido - infanzia – primaria – secondaria) e la sua accettazione è subordinata alla compatibilità con i tragitti già attivati o potenzialmente attivabili, e con la disponibilità di posti.
Sono ammesse iscrizioni in corso d'anno purché le stesse non vadano a compromettere l'organizzazione del servizio, tenendo conto quindi della disponibilità dei posti sul mezzo in relazione a ciascun percorso stabilito.
Non avranno diritto ad usufruire del servizio gli utenti che non siano in regola con i pagamenti delle quote relative ai servizi scolastici degli anni precedenti.
Il Servizio di trasporto scolastico deve coprire il periodo coincidente con l'intero calendario educativo e scolastico regionale.
Dovrà essere espletato con utilizzo di scuolabus ed organizzato nel modo seguente:

- raccolta utente per utente, presso le singole residenze o presso il domicilio indicato dai genitori;
- per punti di raccolta lungo i percorsi stabiliti.

Usufruiscono della prima tipologia di raccolta tutti gli alunni dal nido alla primaria salvo per coloro che risultano residenti o domiciliati in strade private ovvero in strade pubbliche che presentano difficoltà di accesso da parte dello scuolabus.
Usufruiscono invece della seconda tipologia di raccolta gli studenti non residenti nel Comune di Rovigo, gli

studenti della scuola secondaria di primo grado e gli altri studenti che non possono avvalersi della raccolta utente per utente.
Per tutti gli ordini di scuola, i punti di raccolta possono essere fissati qualora tale soluzione sia necessaria per contenere il tempo di permanenza sul mezzo.
I percorsi dovranno essere progettati con criteri di razionalità tali da rappresentare la soluzione più diretta possibile al raggiungimento della sede scolastica ed articolati esclusivamente lungo strade pubbliche o di uso pubblico. La programmazione degli stessi deve quindi tendere alla riduzione dei tempi di permanenza degli alunni sugli scuolabus, tenendo conto dell'esigenza di soddisfare il più possibile le richieste dell'utenza nel rispetto della capienza dei mezzi.
I punti di raccolta degli alunni dovranno essere programmati in modo tale da ridurre al minimo l'attraversamento di strade e dovranno essere individuati, per quanto possibile, in prossimità di strisce pedonali o quanto meno in zone di ampia visibilità.
I percorsi, le fermate e gli orari dovranno inoltre essere stabiliti per tutta la durata dell'anno scolastico fatte salve variazioni in relazione a nuove esigenze segnalate dall'Amministrazione Comunale e dovranno essere predisposti tenendo presenti i seguenti limiti:

- i bambini dovranno giungere a destinazione non prima di 15 minuti rispetto all'orario di inizio delle lezioni e non oltre tale termine;
- il tempo d'attesa successivo al termine delle lezioni non potrà superare i 10 minuti;
- i tempi di percorrenza non devono superare i 40 minuti, salvo casi eccezionali da concordarsi con l'Amministrazione Comunale.

Non potranno essere accolti sul mezzo gli alunni che si presentino in luoghi diversi da quelli prestabiliti.
Il trasporto scolastico per le Scuole Secondarie di primo grado interessate non viene effettuato in tutte le zone in cui è presente il servizio di trasporto pubblico locale, qualora quest'ultimo risultasse adeguato in relazione ad orari e fermate.
Nel caso gli Istituti Comprensivi o altri soggetti, intendano proporre eventuali iniziative volte all'organizzazione del "Pedibus", ossia l'accompagnamento pedonale per gli alunni della scuola primaria residenti entro 1 km dalla sede scolastica, potranno avvalersi della collaborazione dell'Ufficio trasporto scolastico per la sua attivazione, anche ricorrendo alla stipula di un Patto di collaborazione, per il quale si rimanda al vigente "*Regolamento sulla collaborazione tra cittadini e Amministrazione per la cura, la rigenerazione e la gestione condivisa dei beni comuni urbani".*
L'Amministrazione, attraverso procedure trasparenti, annualmente, definisce i criteri e la contribuzione delle famiglie ai costi dello stesso, in rapporto alla capacità economica e al nucleo familiare, nonché alla tipologia del servizio scelto (ad esempio: servizio di tipo G -*solo andata -, servizio di tipo H –solo ritorno-, servizio di tipo E -andata e ritorno).*

7. Rinuncia o variazione
La domanda è presentata per tutta la durata dell'anno scolastico, salvo presentazione di rinuncia e/o variazioni, che devono essere subito comunicate per iscritto alla Sezione Istruzione.
L'utente, per comprovate ragioni di seguito riportate, può rinunciare al servizio con diritto alla restituzione della quota parte della tariffa relativa al periodo di mancata fruizione purché lo stesso sia di almeno tre mesi.
Le rinunce sono accolte nei seguenti casi:
- per motivi di salute da comprovare tramite presentazione di certificato medico;
- per cambi di residenza che rendano non attuabile la prosecuzione del servizio.

Ogni variazione di percorso, di orario e di indirizzo deve essere comunicata prima dell'avvio dell'anno scolastico e verrà accolta compatibilmente con quanto già previsto per le nuove domande. Le variazioni presentate in corso d'anno verranno accordate sulla scorta della loro fattibilità.

8. Orari d'accesso al pubblico
Gli Uffici della Sezione Istruzione sono aperti al pubblico con i seguenti orari:
• dal lunedì al venerdì: dalle ore 8,30 alle ore 12,30 e il giovedì dalle 15,15 alle 17,15 previo appuntamento.

9. Ubicazione degli uffici e dei servizi
Sezione Istruzione – Back office Trasporto Scolastico
Viale Trieste n.18 - 45100 ROVIGO
Telefono 0425.206532
e-mail: trasportoscolastico@comune.rovigo.it

10. Personale operante nei servizi
* Sezione Istruzione (Dirigente Dott.ssa Valeria Orna): Viale Trieste n 18– Rovigo tel. 0425/206540 e-mail istruzione@comune.rovigo.it (riceve su appuntamento)
* Front office Trasporto Scolastico: Sig.ra Lorenza Piombo
- Per ciascun mezzo di trasporto: 1 unità personale di guida ed 1 unità di accompagnamento, dipendenti dalla Ditta affidataria del Servizio (Cooperativa Dei Servizi Sociali Rovigo

a r.l., Viale Delle Industrie, 14 - 45100 Rovigo; tel. 0425475494; e-mail: info@cssrovigo.it)
- Intera struttura organizzativa dei soggetti affidatari del Servizio.

11.Principi fondamentali dell'erogazione

a) PARTECIPAZIONE

I destinatari del Servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:
• all'erogazione del Servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità attese di fornitura del Servizio);
• al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia del servizio:
- presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile dà riscontro nei termini di impegno indicati nella Carta dei Servizi;
- fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato;
• all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:
- di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;
- di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa legge 241/90.
Per l'esercizio di questi diritti il destinatario è assistito dal responsabile del procedimento o dall'istruttore incaricato.

b) CONTINUITÀ

Il Servizio è svolto con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto 8 e secondo gli orari dei percorsi stabiliti per ciascun itinerario e comunicati ai destinatari nei termini di cui al punto 6.
Eventuali interruzioni nell'erogazione del Servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:
• con cartelli affissi nella bacheca della sala d'attesa della Sezione Istruzione e presso le scuole interessate dal Servizio;
• pubblicate sul sito web del Comune di Rovigo;
• con comunicazioni dirette, anche telefoniche, ai destinatari del Servizio.

c) EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Sezione Istruzione organizza le attività e lo svolgimento del Servizio secondo principi di efficienza ed efficacia, specificando che:
• per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo 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 dei destinatari, con loro massima soddisfazione; in questo sforzo si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
- corretto, garantendo il rispetto delle regole;
- favorevole all'utente, tenuto conto degli interessi generali della collettività;
- tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze presentate;
- autoregolato, mediante l'adozione di accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

d) EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

I lavoratori della Sezione Istruzione ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti
e dei destinatari a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

e) CORTESIA E DISPONIBILITÀ

Il Responsabile della Sezione Istruzione si impegna - anche attraverso specifiche azioni formative -a far sì che il comportamento degli addetti al Servizio, sia interni che esterni, sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con il pubblico, con l'auspicio che l'atteggiamento dei destinatari sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione il raggiungimento degli obiettivi comuni.

f) CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITÀ

Gli operatori interni ed esterni si impegnano ad utilizzare nelle comunicazioni verbali e scritte un linguaggio semplice e comprensibile, con particolare attenzione alla spiegazione di eventuali termini tecnici e delle norme citate.
Nome, cognome e funzione degli operatori sono identificabili con caratteri ben leggibili.

12. Diritti specifici dei destinatari e dell'utenza

Ai destinatari ed agli utenti del Servizio trasporto scolastico è riconosciuto il diritto al rispetto dei seguenti punti:
1. Durante il trasporto è assicurata la sorveglianza degli alunni, con personale diverso dal conducente in qualità di "accompagnatori" (uno per automezzo);
2. In caso di sciopero del personale del trasporto scolastico, il Servizio è assicurato.;

3. Nel caso in cui, per sopraggiunte avarie, uno o più automezzi non potessero venire utilizzati è assicurata l'immediata informazione e la tempestiva sostituzione degli stessi con altri veicoli, autorizzati e con caratteristiche e numero di posti analoghi o superiori a quello del veicolo da sostituire;
4. Ogni automezzo è dotato di telefono cellulare o altro dispositivo per la tempestiva comunicazione di eventuali problemi temporanei (ad es. in occasione di incidenti), senza l'abbandono del mezzo e dei minori trasportati;
5. Gli autobus trasportano un numero massimo di persone pari ai posti a sedere o, comunque, alla capacità di trasporto indicata sul libretto di circolazione e sono sicuri, confortevoli ed in regola con tutte le norme sul trasporto collettivo;
6. I conducenti sono in possesso dei requisiti e titoli tecnico-professionali idonei ad effettuare il Servizio;
7. I bambini trasportati sono assicurati, a cura della Ditta di trasporti, per i danni che a questi possono derivare nell'esecuzione del trasporto, compresi gli infortuni in salita e discesa;
8. Al momento della raccolta ed al ritorno i genitori (o un adulto delegato) devono essere presenti alle operazioni di salita e discesa. Se la persona che si presenta alla consegna del bambino non è conosciuta, l'accompagnatore chiede la presentazione di un documento valido d'identità e della delega e fotocopia di un documento di identità del genitore. Solo per gli alunni delle Scuole Secondarie di I° grado, il genitore può sottoscrivere una dichiarazione che autorizzi il proprio figlio ad andare autonomamente dall'abitazione alla fermata, e viceversa, e che liberi l'Amministrazione e il soggetto incaricato del trasporto da ogni responsabilità. Se non è presente il genitore o il delegato, l'alunno rimarrà sullo scuolabus e, al termine del percorso, sarà accompagnato presso il Comando di Polizia Locale del Comune di Rovigo, dove i genitori andranno a riprenderlo.
Al verificarsi della seconda mancata presenza del genitore o del delegato, il servizio verrà sospeso ed alla successiva evenienza, definitivamente cessato.

13. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali

SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE:

Per semplificare le procedure la Sezione Istruzione attiva ogni anno alcuni gruppi di miglioramento, composto dagli operatori del Servizio, sia interni che esterni, per esaminare singolarmente i procedimenti che vengono elencati al punto 14 della presente Carta del Servizio, con l'obiettivo di verificarne:

- l'efficienza e l'efficacia e il grado di soddisfacimento dei destinatari del Servizio;
- l'analisi del procedimento, con indicazione dei tempi di lavoro e dei tempi di calendario;
- l'analisi dei miglioramenti in seguito dell'eliminazione delle attività e dei documenti non utili al procedimento;
- l'aggiornamento e/o revisione della modulistica di supporto ai destinatari, con criteri di semplificazione, chiarificazione e standardizzazione.

COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIÙ UFFICI

Allo scopo di verificare ed individuare le azioni idonee a favorire nel Servizio i principi della sicurezza, della puntualità e dell'attenzione alle esigenze dei minori e per il perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia, nelle attività che coinvolgono più soggetti, appartenenti a settori diversi del Comune di Rovigo ovvero alle Istituzioni Scolastiche o alla stessa Ditta affidataria, la Sezione Istruzione promuove il Tavolo di Coordinamento intersettoriale di coordinamento.

INFORMAZIONI AI DESTINATARI

La Sezione Istruzione adotta tutti gli strumenti utili per assicurare la piena informazione dei destinatari circa le modalità di prestazione dei servizi.
In particolare:

- gli operatori forniscono al destinatario del Servizio tutte le informazioni verbali – chiare e complete - necessarie per la presentazione la propria domanda di iscrizione, variazione o rinuncia al Servizio;
- predispone, per ogni procedimento elencato al punto 14 della presente Carta di Servizio, una specifica modulistica completa e di facile compilazione e dove sia chiaro ogni riferimento di legge e citazione della norma;
- fornisce informazioni ai destinatari, sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza, sullo stato di attuazione della propria domanda, sull'erogazione del Servizio con riferimento alla posizione personale dell'utente collegato e sulla regolarità della propria situazione contrattuale;
- l'eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio,ed ogni altra utile informazione all'utilizzo semplice e corretto del Servizio;

RAPPORTI CON I DESTINATARI

Il responsabile della Sezione Istruzione predispone tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale interno operativo del Servizio e si impegna ad attivare tutti le azioni necessarie con la Ditta affidataria del Servizio affinché i rapporti degli stessi con gli utenti ed i destinatari siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia ed il loro atteggiamento sia tale da agevolare i cittadini destinatari nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze dei destinatari e conseguentemente porre in atto dei miglioramenti, il responsabile della Sezione Istruzione, con la collaborazione ed il supporto tecnico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, può attivare:
a) indagini annuali sulla soddisfazione dei destinatari, che, garantendone l'anonimato, rilevano la valutazione sulla qualità del Servizio reso. Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del Servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità. I risultati e sono resi pubblici sul sito web istituzionale del Comune di Rovigo per la diffusione ai cittadini interessati
b) procedure di reclamo, con lo scopo di offrire ai destinatari uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta relativi all'erogazione del Servizio.
Ogni destinatario può presentare, al responsabile della Sezione Istruzione ovvero all'istruttore di supporto al procedimento ovvero all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, reclami relativamente all'erogazione del Servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta dei Servizi. Il reclamo, che dovrà essere presentato in forma scritta e sottoscritto dal presentatore, può essere trasmesso per posta, via fax, per posta elettronica oppure consegnato direttamente,. L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione. I reclami anonimi e non dettagliatamente motivati non saranno presi in considerazione.
In caso di presentazione formale, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.
L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del Servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.
c) procedure di registrazione interne delle anomalie dei procedimenti, registrate a cura del responsabile della Sezione Istruzione e degli operatori del servizio, in seguito alle quali sono formulate le proposte di miglioramento e incluse nel Rapporto qualità e comprese nel Piano di miglioramento della qualità.

14. Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi
I procedimenti amministrativi oggetto del Servizio trasporto scolastico sono indicati nel prospetto di seguito riportato.
Per ognuno di essi sono indicati:
- il responsabile del procedimento è individuato nel Dirigente del Settore;
- il responsabile del procedimento è individuato al punto 10 della presente Carta;
- i tempi massimi previsti dalla normativa vigente entro i quali deve essere concluso il procedimento;
- i tempi massimi entro i quali il Servizio si impegna a concludere il procedimento ("standard"), nel presupposto che l'istanza presentata sia completa e, pertanto, non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge .
Qualora i destinatari non provvedano a inviare la documentazione completa o la trasmettano inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, il responsabile si impegna a sollecitare il richiedente informandolo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare, anche telefonicamente, i destinatari per una più rapida risoluzione di eventuali problemi.

Standard di qualità del servizio

PROCEDIMENTO	TERMINE PREVISTI DALLA NORMATIVA	TERMINE DI IMPEGNO
Iscrizione al Servizio	Non previsto	1 settembre di ogni anno se presentata entro il termine ordinario pubblicato annualmente 7 giorni lavorativi se presentata durante l'anno
Variazione del Servizio	30 gg	10 gg
Accettazione rinuncia	Non previsto	10 gg
Invio avviso di pagamento corrispettivo dovuto	A cadenza periodica secondo i termini concordati di pagamento	Entro il 5° giorno del periodo di riferimento

Fattore di Qualità	Indicatori di qualità		Obiettivo	Modalità di rilevazione
Corrispondenza utenti	Utilizzo corrispondenza digitale mail/pec		100%	Archivio
Accessibilità all'utenza	Attribuzione di appuntamento entro 5 giorni dalla richiesta per evitare tempo d'attesa		100%	Calendario prenotazioni
Aspetti relazionali/ comunicazionali del personale con utenti destinatari	Risposte su segnalazioni specifiche entro 30 gg		100%	Archivio reclami
Livello di servizio nelle operazioni di sportello	Efficienza nella gestione dei pagamenti emessi	Totale tariffe pagate/totale importo avvisi pagamento	98%	Dati controllo residui