



CARTA DEI SERVIZI

TRASPORTO SCOLASTICO



Settore Servizi Persona - Comune di Tresignana (FE)
Telefono 0533-59012 int. 302-304-306 –
Email: servizipersona@comune.tresignana.fe.it

La Carta del Servizio è il patto tra il soggetto che eroga un servizio pubblico e gli utenti che lo utilizzano, con definizione dei principi e degli standard di qualità che l'ente si impegna a rispettare nell'erogazione delle proprie prestazioni.

La Carta del Servizio è utile ai cittadini per conoscere, scegliere, partecipare e verificare qualità e modalità del servizio fornito dalla propria Amministrazione e serve al Comune come strumento di programmazione e verifica delle proprie scelte organizzative, contribuendo all'evoluzione dei servizi in un'ottica di miglioramento continuo; essa descrive altresì le modalità di adesione al servizio e di pagamento delle tariffe.

Aggiornata a dicembre 2024



I principi generali

La Carta dei servizi redatta in osservanza alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, si impegna a rispettare i principi generali che sono riferimento imprescindibile nell'erogazione dei servizi pubblici ed in particolare:

- **Eguaglianza, imparzialità e diritto di scelta:** garantire il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico- fisiche e socio-economiche. Adottare tutte le opportune iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle diverse esigenze.
- **Continuità:** assicurare un servizio continuativo, regolare, secondo il calendario scolastico e senza interruzioni.
- **Partecipazione e Trasparenza:** promuovere una chiara, completa e tempestiva informazione dei cittadini, vagliando ogni suggerimento, segnalazione e proposta, al fine di rendere i servizi sempre più funzionali alle esigenze degli utenti e del territorio.
- **Efficienza ed Efficacia:** impegnarsi nel perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo del servizio, adottando le soluzioni organizzative, strutturali e tecnologiche più idonee per semplificare le modalità di accesso e di pagamento, assicurando le condizioni di sicurezza dei mezzi utilizzati, la competenza e la disponibilità degli autisti ed una permanenza sullo scuolabus confortevole per gli studenti.

Destinatari

- I servizi sono destinati agli alunni residenti e non residenti, che frequentano l'istituto comprensivo Don Chendi di Tresignana Località Tresigallo e Formignana (scuola infanzia comunale, primaria e secondaria di primo grado, secondo le modalità e le tariffe approvate dalla Giunta Comunale.
- Si intende per "alunno residente" l'alunno iscritto all'Anagrafe comunale di Tresignana.
- In generale, la priorità d'accesso ai servizi viene riconosciuta agli alunni residenti.
- Il servizio può essere erogato anche agli alunni non residenti a Tresignana che frequentino l'istituto scolastico del territorio comunale, nei limiti dei posti disponibili.

Modalità di erogazione

- Il servizio di trasporto scolastico è svolto dal Comune mediante affidamento a ditta di trasporto esterna, secondo le modalità previste dalla vigente normativa.
- Il percorso dello scuolabus a servizio dell'intero territorio comunale, con le relative fermate, è quello definito nella carta dei servizi ed identificato dalle seguenti linee:

LINEA 1Tresigallo

LINEA 1 e LINEA 2 – Formignana



- Il servizio viene erogato secondo il calendario scolastico annualmente definito in orario antimeridiano e pomeridiano stabilito dalla Regione Emilia-Romagna e dall'Istituto Comprensivo nell'ambito dell'autonomia scolastica, compatibilmente con la programmazione didattica delle istituzioni scolastiche locali.
- Gli orari verranno stabiliti dall'amministrazione annualmente secondo il principio di efficienza e sostenibilità economica del servizio, e compatibilmente con gli orari scolastici.
- Le fermate verranno fissate nel rispetto dell'efficacia e l'efficienza del servizio, tenendo conto del Regolamento del codice della Strada (art. 352 D.P.R. 495/92 e s.m.i) e laddove possibile delle oggettive esigenze degli utenti.
- Durante l'intero tragitto sarà sempre previsto a bordo di ogni mezzo un addetto alla sorveglianza, che faccia rispettare le regole di sicurezza e buon comportamento, o eventuali altre procedure di sicurezza previste dalla presente Carta dei Servizi.
- Potranno essere disposti, con indicazione da parte della Giunta Comunale, modifiche o nuovi punti di fermata, ovvero nei casi di particolare pericolosità della strada debitamente accertata.
- Il servizio di trasporto sarà interrotto nei giorni di vacanza previsti dal calendario scolastico, e quando vengano meno le condizioni di sicurezza della transitabilità delle strade (per presenza di neve, ghiaccio, nebbia ecc.).
- Non è imputabile all'Amministrazione Comunale l'interruzione del servizio dovuta a cause di forza maggiore (guasto del mezzo, scioperi, condizioni metereologiche particolarmente avverse) e il mancato utilizzo del servizio per volontà dell'utente.
- Per l'erogazione del servizio si applica il principio della sicurezza e tutela dei trasportati, quindi in situazioni di forza maggiore verranno osservate le disposizioni in tema di sicurezza stradale.

Al fine di organizzare ottemperare ai principi dell'efficacia e della sostenibilità economica il servizio è organizzato in modo tale che, ogni volta sarà possibile, si possa **compiere contemporaneamente il trasporto sia degli alunni della scuola primaria che della secondaria**, anche quando gli orari di inizio e/o fine lezione sono diversi.

Cause di sospensione dal servizio

In caso di uscite scolastiche anticipate/entrate posticipate del personale docente per assemblee sindacali, scioperi parziali od altra causa, non sarà assicurato il normale servizio. Ove dette variazioni siano comunicate preventivamente (almeno due giorni prima) da parte del Dirigente scolastico, e non ostino con l'organizzazione del servizio, lo stesso potrà essere garantito parzialmente o completamente, compatibilmente con gli orari scolastici.



Accesso al servizio - Modalità di Iscrizione

- L'ammissione al servizio deve essere richiesta dai genitori dell'alunno avente diritto ogni anno, utilizzando l'apposita **piattaforma on line**, all'indirizzo [Comune di Tresignana](https://www.comune.tresignana.fe.it/c038030/po/mostra_news.php?id=1178&area=H) (https://www.comune.tresignana.fe.it/c038030/po/mostra_news.php?id=1178&area=H) e seguire le indicazioni.
- L'Amministrazione comunicherà agli utenti la data di apertura e chiusura delle iscrizioni tramite i canali informatici scolastici e comunali, al fine di consentire l'organizzazione del servizio.
- La domanda si intende tacitamente accolta fino ad esaurimento posti.
- Eventuali domande presentate nel corso dell'anno scolastico, potranno essere accolte compatibilmente con le esigenze organizzative del servizio, in relazione alla disponibilità di posti.
- L'iscrizione ha validità annuale.
- La presentazione della domanda comporta l'integrale ed incondizionata accettazione del regolamento, delle condizioni e delle modalità previste per il pagamento delle relative tariffe.
- L'iscrizione sottoscritta da uno dei genitori si considera conosciuta e accettata dall'altro genitore esercente la potestà. In caso contrario il genitore attestatario dovrà informarne per iscritto l'Ufficio istruzione pec: comune.tresignana@cert.comune.tresignana.fe.it.
- I genitori (o chi ne ha la responsabilità) devono informare, all'atto dell'iscrizione, il Servizio Pubblica Istruzione di eventuali problematiche di salute o di comportamento degli alunni di cui debbano essere messi al corrente gli operatori.

Tariffe

- Le famiglie degli alunni utenti del servizio di trasporto scolastico partecipano economicamente alla copertura dei costi del servizio, mediante il pagamento di una tariffa fissata annualmente dall'Amministrazione Comunale.
- Le tariffe vengono approvate dalla Giunta Comunale e rimangono in vigore per l'intero anno scolastico;
- Al fine di assicurare alle famiglie di diversa composizione la stessa capacità di consumo, intesa come possibilità di procurare e ciascun componente la stessa quantità e qualità dei servizi, annualmente la Giunta Comunale approva le agevolazioni sulle tariffe dei servizi scolastici ed educativi valori I.S.E.E. minimi e massimi delle fasce e rimangono in vigore per l'intero anno scolastico.



Modalità di pagamento

L'Ente, in ottemperanza alla normativa art. 5 del codice dell'Amministrazione Digitale e D.L. 179/2012 e ss.mm.ii., aderisce al sistema di **pagamenti PagoPA**.

Disposizioni in caso di emergenza Covid

Come previsto dai DPCM negli articoli del trasporto passeggeri e dalle circolari chiarificatrici emanate dal Ministero dei Trasporti e dal Ministero della Sanità, indichiamo di seguito i punti chiave ai quali i fruitori del servizio di trasporto scolastico e i genitori o accompagnatori dei fruitori del servizio si dovranno attenere per accedere al servizio stesso in condizioni di sicurezza, per garantire l'incolumità di tutti, utenti e personale incaricato a svolgere il servizio.

1. Quando lo scuolabus arriva alla fermata il genitore deve stare a 1 metro dalla porta dello scuolabus;
2. Alla fermata andrà mantenuta la distanza di sicurezza di un metro;
3. All'arrivo del mezzo gli alunni dovranno entrare dalla porta posteriore in maniera ordinata, aspettando che la persona in fila davanti a loro abbia preso posto a sedere. Per l'uscita invece, sempre evitando contatti ravvicinati, procederanno prima i ragazzi seduti vicino alle porte e così via gli altri;
4. L'alunno potrà accedere al servizio solo se:
 - a) non sia sottoposto alla misura della quarantena e non sia risultato positivo al Covid-19;
 - b) non sia affetto da patologia febbrile con temperatura superiore a 37,5° C;
 - c) non abbia alcun sintomo influenzale e che non accusi tosse insistente, difficoltà respiratoria, raffreddore, mal di gola, cefalea, forte astenia (stanchezza), diminuzione o perdita di olfatto/gusto, diarrea;
 - d) non abbia avuto contatti stretti con persona affetta da COVID-19 nelle 48 ore precedenti la comparsa dei sintomi;
 - e) non abbia avuto contatti stretti con una persona affetta da COVID-19 negli ultimi 14 giorni;
5. Una volta a bordo del mezzo, gli studenti dovranno sempre indossare il proprio dispositivo di protezione individuale (mascherina) e non potranno per alcuno motivo alzarsi;
6. Sarà cura dei genitori istruire correttamente i bambini al rispetto delle regole impartite dal personale in servizio e all'utilizzo corretto dei DPI in modo tale da garantire la sicurezza degli utenti stessi e del personale in servizio;
7. Sarà cura del personale sistemare i bambini nella modalità idonea a contrastare il contagio ovvero occupando prima i posti anteriori dello scuolabus e occupare solo alla fine quelli posteriori. Questo per contenere il movimento degli utenti sul mezzo stesso;
8. Sarà cura del personale occuparsi di tutte le norme riguardanti le sanificazioni previste per garantire la maggiore sicurezza del trasporto;
9. anteriori dello scuolabus e occupare solo alla fine quelli posteriori. Questo per contenere il movimento degli utenti sul mezzo stesso;



10. Sarà cura del personale occuparsi di tutte le norme riguardanti le sanificazioni previste per garantire la maggiore sicurezza del trasporto;
11. Genitori e accompagnatori degli utenti alle fermate dovranno astenersi dall'avvicinare il personale in servizio per non rischiare in nessun modo di alterare la sicurezza di nessuno e per garantire l'incolumità di utenti e personale in servizio. Qualsiasi tipo di comunicazione può essere fatta in un secondo momento tramite contatto telefonico e a mezzo mail.

Rapporti con il cittadino Comunicazioni alle famiglie

- L'ascolto dei cittadini utenti del servizio di trasporto scolastico è un impegno di prioritaria importanza. Per promuovere infatti la cultura del miglioramento continuo della qualità del nostro servizio e sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con gli utenti del servizio, sono previste diverse forme di ascolto:
 - a) analisi di tutti i suggerimenti e delle segnalazioni al servizio;
 - b) verifica del rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi.
- Tutte le comunicazioni formali degli utenti dovranno essere corredate da un documento d'identità. Le comunicazioni potranno essere presentate:
 - in modalità cartacea presso l'Ufficio Protocollo secondo gli orari definiti dall'Amministrazione;
 - a mezzo PEC all'indirizzo comune.tresignana@cert.comune.tresignana.fe.it.

Al fine di agevolare e semplificare la comunicazione tra l'Ufficio Scuola e le famiglie vengono utilizzati tutti gli strumenti più idonei, compresi quelli legati all'uso delle nuove tecnologie (posta elettronica, sms, sito internet comunale, registro elettronico scolastico, procedure on line, etc.);

In virtù di quanto sopra, all'atto dell'iscrizione, le famiglie devono comunicare i relativi recapiti telefonici, di posta elettronica e indirizzo di residenza/domiciliare; sono tenute inoltre a segnalare tempestivamente eventuali variazioni degli stessi.

Tali recapiti sono utilizzati per tutte le interlocuzioni ed hanno valore ai fini dell'espletamento delle procedure amministrative.