



CITTA' DI GIAVENO (TO)

**AREA AFFARI ISTITUZIONALI, LEGALI, SEGRETERIA GENERALE,
CONTRATTI E SERVIZI SOCIO-SCOLASTICI**



CARTA DEI SERVIZI TRASPORTO SCOLASTICO

PREFAZIONE

Care Famiglie,

la Carta dei Servizi del Trasporto Scolastico rappresenta un importante strumento di trasparenza e di dialogo tra l'Amministrazione comunale e i cittadini. Attraverso questo documento desideriamo illustrare in modo chiaro le modalità di organizzazione del servizio, i diritti e i doveri di tutti i soggetti coinvolti e gli impegni che il Comune di Giaveno assume per garantire un servizio efficiente, sicuro e di qualità.

Lo scuolabus non è soltanto un mezzo di trasporto: è un servizio essenziale che contribuisce a rendere effettivo il diritto allo studio, favorendo l'accesso alla scuola e sostenendo concretamente le famiglie nella quotidianità. Ogni giorno accompagna i nostri bambini e ragazzi in un percorso che deve svolgersi in condizioni di serenità, sicurezza e rispetto reciproco.

Questa Carta nasce anche con l'obiettivo di rafforzare il rapporto di collaborazione tra Amministrazione, famiglie, istituzioni scolastiche e operatori del servizio. Solo attraverso un impegno condiviso è possibile garantire un'organizzazione efficace e offrire ai nostri studenti un ambiente educativo attento ai loro bisogni, fin dal tragitto casa-scuola.

L'Amministrazione comunale continuerà a lavorare con responsabilità per migliorare costantemente il servizio, ascoltando le esigenze dei cittadini e promuovendo soluzioni sempre più rispondenti alle necessità della nostra comunità.

L'efficacia del servizio si fonda sul contributo e sulla collaborazione di tutti i soggetti coinvolti: famiglie, istituzioni scolastiche, personale comunale, autisti e operatori incaricati, che quotidianamente operano con responsabilità e professionalità per garantire un servizio sicuro, efficiente e rispondente alle esigenze della comunità.

Si invita pertanto l'utenza a prendere visione della presente Carta dei Servizi, quale strumento di informazione e di trasparenza che illustra le modalità di organizzazione del servizio, i principi che ne guidano l'erogazione, nonché i diritti e i doveri reciproci. Una conoscenza condivisa delle regole e degli impegni rappresenta infatti un elemento essenziale per assicurare il buon funzionamento del servizio e favorire un rapporto di collaborazione tra Amministrazione e cittadini.

Con l'auspicio che il servizio di trasporto scolastico continui a rappresentare un concreto sostegno al diritto allo studio e alle esigenze delle famiglie, si porgono i più cordiali saluti.

L'Assessore alle Politiche Educative
Luca Versino

Il Sindaco
Stefano Olocco

Sommario

ART. 1 - LA CARTA DEI SERVIZI: COS'E' E PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
ART. 2 - FINALITA' E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO	4
ART. 3 - ORGANIZZAZIONE E DESTINATARI DEL SERVIZIO	5
ART. 4 - MODALITA' ED ORARI DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO	6
ART. 7 - MODALITA' PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	7
ART. 8 - MODALITA' DI PARTECIPAZIONE E DI PAGAMENTO.....	8
ART. 8.1 GESTIONE MOROSITA' DELLE TARIFFE DI PARTECIPAZIONE AL SERVIZIO SCUOLABUS	8
ART. 8.2 - ISCRIZIONE IN CORSO D'ANNO	9
ART 8.3 - DISDETTA DEL SERVIZIO: EFFETTI SULLE QUOTE DA PAGARE ED EVENTUALE RIMBORSO DI SOMME GIA' VERSE.....	9
ART. 9 - UTILIZZO MEZZI DI TRASPORTO - ATTIVITA' SCOLASTICHE ED EXTRASCOLASTICHE.....	10
ART. 10 - SERVIZIO DI TRASPORTO PER ALUNNI CON DISABILITA'	10
ART. 11 - ACCOMPAGNAMENTO SUGLI SCUOLABUS	11
ART. 12- COMPORTAMENTO DEGLI UTENTI	11
ART. 13 - COMPORTAMENTO DEGLI AUTISTI	12
ART. 14 - RICHIAMI E CONTROLLI	12
Art. 15 - RESPONSABILITÀ DEI GENITORI DEGLI ALUNNI	12
Art. 16 - SANZIONI	12
Art. 17 - RAPPORTI CON I CITTADINI	13
Art. 18 - MONITORAGGIO SERVIZIO E RISPETTO DEI DETTATI DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	13
Art. 19 - VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO TRAMITE INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	13
ART. 20 - PUBBLICAZIONE	13
ART. 21 - VALIDITA' E MODIFICHE ALLA CARTA DEI SERVIZI	14
ART. 22 - RINVIO.....	14
ART. 23 - DATI PERSONALI E SENSIBILI.....	14

ART. 1 - LA CARTA DEI SERVIZI: COS'E' E PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi è un impegno che il Comune di Giaveno assume nei confronti della Cittadinanza dichiarando quali sono le caratteristiche essenziali del servizio, le modalità di accesso e con quali standard di qualità si impegna a fornirlo.

La Carta dei Servizi è uno strumento di supporto per la realizzazione della "Politica della Qualità" del Comune che definisce le regole che disciplinano il rapporto tra il comune e la cittadinanza permettendogli di controllare e di misurare la qualità del servizio, secondo il principio del miglioramento continuo.

La Carta dei Servizi si ispira alla Direttiva del Presidente del consiglio dei Ministri del 27/01/1994, al D. Lgs. 286/1999, D. Lgs. 198/2009, all'Art. 32 D. Lgs. 33/2013 modificato dal D. Lgs. 97/2016

Con la redazione della Carta l'ufficio comunale Socio-Scolastico definisce standard di qualità del servizio scolastico integrativo di trasporto scolastico e si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- **Uguaglianza e imparzialità**

Il trasporto scolastico è fornito secondo imparzialità ed equità, sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di razza, genere, orientamento sessuale, religione, nazionalità, lingua, opinioni politiche, condizione sociale e grado di istruzione.

- **Continuità**

Assicurare un servizio continuativo, regolare, secondo il calendario scolastico e senza interruzioni; eventuali cambiamenti o interruzioni programmate verranno comunicati preventivamente, in modo da limitare il disagio agli utenti, per quanto possibile.

- **Partecipazione e trasparenza**

L'ufficio comunale Socio-Scolastico promuove la partecipazione della Cittadinanza al fine del miglioramento del trasporto scolastico, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, osservazioni, reclami e attivando verifiche del grado di soddisfazione della cittadinanza. La Carta dei Servizi permette di verificare il rispetto degli standard e degli impegni assunti.

- **Efficacia ed efficienza**

Compatibilmente con le risorse disponibili, L'ufficio comunale Socio-Scolastico s'impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia del trasporto scolastico, ricercando soluzioni organizzative e procedurali, nell'ottica della semplificazione e dell'innovazione.

ART. 2 - FINALITA' E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO

- Il servizio di trasporto scolastico è istituito come intervento volto a concorrere alla effettiva attuazione del Diritto allo Studio per assicurare la frequenza scolastica ed è finalizzato al trasporto luogo di residenza – scuola e scuola - luogo di residenza degli alunni che frequentano le Scuole primarie e secondarie di 1° grado di Giaveno.
- Il servizio è realizzato dal Comune nell'ambito delle proprie competenze stabilite dal D.M. 31.01.1997 e Circ. 11 Marzo 1997, n. 23/97 e dalla L.R. n. 28 del 28.12.2007 "Norme sull'istruzione, il diritto allo studio e la libera scelta educativa della Regione Piemonte" che all'art. 31 assegna ai Comuni le funzioni in materia di diritto allo studio scolastico, unitamente alla gestione dei relativi servizi scolastici, compatibilmente con le disposizioni previste dalle Leggi Finanziarie e dalle effettive disponibilità di Bilancio.
- In linea con l'impianto normativo disciplinante la materia, il Comune assicura **prioritariamente**, il trasporto scolastico agli alunni delle scuole primarie e secondarie di primo grado per consentire loro il raggiungimento della sede scolastica più vicina.
- **Il servizio è attivo per gli alunni frequentanti la scuola secondaria di primo grado la cui residenza dista più di 1 km. dalla sede scolastica più vicina e 500 metri per gli alunni frequentanti la scuola primaria;**
- Il servizio viene attuato mediante la concessione di tesserino annuale (valido da settembre a giugno) con foto identificativa dell'alunno. Tale tesserino viene consegnato all'utenza dagli Autisti nei primi giorni di attivazione del servizio e dovrà essere esibito al momento della salita sul mezzo o in caso di verifica da parte di personale comunale o incaricato del Comune.

ART. 3 - ORGANIZZAZIONE E DESTINATARI DEL SERVIZIO

- Il trasporto scolastico (scuolabus) è destinato agli alunni residenti nel Comune che frequentano la scuola dell'obbligo (primaria e secondaria di 1° grado) per consentire loro il raggiungimento della più vicina sede scolastica.
- Potranno essere ammessi al servizio anche utenti residenti in comuni limitrofi purché utilizzino le fermate già presenti sul territorio comunale e comunque, compatibilmente con le disponibilità di posti sui mezzi, fermo restando i principi esposti per i residenti riportati nel precedente art. 1.
- L'organizzazione del servizio di trasporto scolastico è curata dal Comune di Giaveno tramite il proprio ufficio Socio-Scolastico che si avvale per l'espletamento del servizio di imprese esterne, ricorrendo alla stipula di contratti pubblici ai sensi delle norme vigenti del Codice degli Appalti.
- Il servizio di trasporto scolastico è fornito su richiesta dell'utenza e viene effettuato per l'intero anno scolastico (generalmente dal secondo giorno) e fino al termine delle lezioni, tenendo conto del calendario scolastico regionale ed eventuali aggiustamenti approvati dagli Organi Collegiali delle Direzioni scolastiche. L'Amministrazione comunale, per l'espletamento del servizio, utilizza mezzi di proprietà comunale ed eventuali mezzi messi a disposizione dell'impresa Appaltatrice.
- L'ufficio comunale in collaborazione con l'impresa appaltatrice predispone un progetto di linee di trasporto scolastico elaborato sulla base delle iscrizioni e delle richieste presentate dai singoli utenti, nel rispetto delle condizioni di sicurezza ed efficacia del servizio. Tale progetto riguarda sia le tratte di percorrenza che l'organizzazione delle fermate, rimanendo in vigore per tutta la durata dell'anno scolastico ed è modificabile in corso d'anno solo per motivi di funzionalità del servizio o per cause di forza maggiore.
- I percorsi sono programmati con criteri di razionalità tali da rappresentare la soluzione meno dispersiva e più diretta possibile al raggiungimento delle sedi avendo riguardo delle scelte delle famiglie degli utenti relativamente all'offerta formativa, privilegiando e assicurando il trasporto degli alunni frequentanti la sede scolastica più vicina all'indirizzo di residenza e compatibilmente con le risorse finanziarie del Comune.
- La localizzazione delle fermate viene definita considerando:
 - la dislocazione degli utenti lungo gli itinerari cercando di individuare fermate comuni per più alunni che siano almeno distanti 400 metri l'una dall'altra e cercando di evitare che la fermata sia collocata sul lato sinistro rispetto alla direzione di marcia dello scuolabus;
 - i mezzi in dotazione;
 - le esigenze di sicurezza, collocando le fermate in luoghi non pericolosi specialmente nei periodi invernali fermo restando che non potranno essere percorse strade private o che non consentano il transito e le manovre dei mezzi;
 - i tempi necessari a percorrere i singoli itinerari.
- I punti di raccolta si effettuano unicamente alle fermate determinate (il più vicino possibile a casa ed in luoghi non pericolosi) individuabili mediante segnaletica verticale.
- L'amministrazione comunale di riserva la possibilità di valutare i singoli casi, individuando soluzioni alternative per la salvaguardia del diritto dell'utenza, qualora ricorrano situazioni di evidente antieconomicità o di difficoltà organizzativa nell'organizzazione del servizio ordinario, promuovendo e concludendo accordi con l'utenza interessata.
- Il servizio di trasporto scolastico non si attua:
 - durante l'intervallo mensa nei confronti degli utenti che effettuano il rientro pomeridiano;
 - Al termine delle lezioni individuali di strumento pomeridiani degli utenti studenti della sezione musicale del plesso F. Gonin, se non coincidenti con il consueto orario di rientro del giovedì (ore 16,30).
- Il servizio scuolabus può essere utilizzato per lo svolgimento di attività scolastiche integrative (successivo Art. 9 – Utilizzo mezzi di trasporto – attività scolastiche ed extrascolastiche).

ART. 4 - MODALITA' ED ORARI DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

- L'Ufficio comunale competente, in concerto con la Ditta Appaltatrice, predispone i percorsi dello scuolabus, i punti di raccolta e gli orari, tenuto conto dell'orario di funzionamento delle scuole (orario provvisorio dei primi giorni e definitivo), della disponibilità dei mezzi, delle eventuali nuove richieste, anche in corso d'anno.
- Il servizio viene svolto da lunedì al venerdì, solo ed esclusivamente per il percorso casa/scuola e ritorno.
- Lo spostamento della fermata (che verrà garantito solamente nel caso che non arrechi pregiudizio agli altri utenti) sarà valutato caso per caso dall'ufficio Comunale e solo dopo la verifica della fattibilità tecnica.
- La Giunta Comunale valuterà di volta in volta casi particolari non rientranti tra quelli elencati nel presente documento.
- In caso di prima iscrizione al servizio, l'orario di ritrovo alla fermata e le modalità di trasporto saranno comunicati alle famiglie in forma scritta via e-mail o telefonica, in tempo utile rispetto alla data di inizio del servizio.
- Per gli utenti che hanno già usufruito del servizio nell'anno scolastico precedente, in assenza di nuove comunicazioni da parte dell'Ente, si intendono confermati gli orari e le modalità di trasporto già in essere nell'anno precedente.
- Il Comune si riserva di modificare gli orari per motivi di ordine pubblico, per calamità naturali e per cause di forza maggiore.
- Nel caso in cui l'elevato numero di richieste non possa essere soddisfatto totalmente, sarà stilata una graduatoria secondo i criteri indicati nei precedenti articoli 1 e 2.
- Non potranno essere accolti sul mezzo gli alunni che si presentino in luoghi diversi da quelli prestabiliti.
- Rispetto al percorso di andata l'Amministrazione, unitamente alla Ditta Appaltatrice, è responsabile degli alunni trasportati unicamente dal momento della salita sul mezzo fino al momento della discesa in corrispondenza dell'ingresso a scuola con la presa in carico da parte del personale di custodia dell'Istituto Scolastico; relativamente al percorso di ritorno, dal momento della salita sul mezzo fino alla discesa dal mezzo. La conduzione del minore dall'abitazione alla fermata dello scuolabus e viceversa è di competenza della famiglia che se ne assume tutte le responsabilità.
- L'Amministrazione comunale, unitamente alla Ditta Appaltatrice, è sollevata da ogni responsabilità per eventuali accadimenti che si dovessero verificare, a carico dell'utente (inteso come soggetto attivo e passivo rispetto all'evento), prima della salita sul mezzo di trasporto scolastico o dopo la discesa dallo stesso.
- È fatto comunque obbligo ad un genitore, oppure ad un familiare maggiorenne, od ancora ad un esercente la potestà genitoriale, di accompagnare e sorvegliare, alla fermata stabilita, gli studenti di età inferiore a 14 anni fino alla salita sullo scuolabus per il percorso di andata e di riprenderne la custodia, al ritorno, dal momento della discesa dallo stesso. A tal fine, al momento dell'iscrizione online al servizio, il genitore dell'alunno frequentante la Scuola Secondaria di I grado può autorizzare, nell'apposita sezione, il minore a salire e scendere dallo scuolabus in autonomia, anche in assenza di un adulto delegato, esonerando il Comune e gli autisti da ogni responsabilità civile e penale connessa al tragitto successivo alla discesa dal mezzo o precedente alla salita sullo stesso. Per quanto riguarda i bambini frequentanti la scuola primaria dovrà sempre essere presente un genitore o persona delegata a prendere in carico l'alunno al momento della fermata le cui generalità devono essere espressamente indicate nel modulo di domanda online.
- **Qualora alla fermata prevista non siano presenti i genitori o altra persona autorizzata a ricevere l'alunno/a di scuola primaria lo stesso dovrà rimanere sullo scuolabus, così come l'alunno di scuola secondaria di 1° grado in assenza di autorizzazione a scendere dal mezzo in autonomia. L'autista è tenuto a contattare tempestivamente l'ufficio scuola e/o la Ditta Appaltatrice per avvisare la famiglia. Salvo diverse disposizioni, l'alunno, al termine del servizio, verrà accompagnato al comando di Polizia Municipale per la consegna ai genitori. Al ripetersi dell'evento il servizio verrà sospeso.**
- Qualora si renda necessario comunicare con urgenza alle famiglie eventuali variazioni di orari e/o percorsi,

dovute a chiusure stradali improvvise o a lavori non preventivamente segnalati, al di fuori degli orari di apertura dell'Ufficio comunale socio-scolastico, gli autisti dovranno contattare il referente della Ditta Appaltatrice. Quest'ultimo, in possesso dei recapiti delle famiglie degli utenti iscritti al servizio, provvederà a informarle tempestivamente in merito alle modifiche urgenti di servizio.

ART. 5 – MODALITA' SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO IN CASO DI VARIAZIONI D'ORARIO DELLE ATTIVITA DIDATTICHE PER ASSEMBLEE SINDACALI E SCIOPERI PERSONALE SCOLASTICO/DITTA APPALTATRICE

Nel caso di variazioni, nel corso dell'anno scolastico dell'orario delle attività didattiche, dovute ad assemblee o scioperi del personale della scuola, il dirigente Scolastico è tenuto a trasmettere all'ufficio comunale preposto, con un anticipo di almeno 5 giorni, specifica comunicazione.

Nei suddetti casi, l'ufficio comunale provvede a dare comunicazione alle scuole circa l'erogazione o meno del servizio, nel rispetto dei diritti sindacali dei lavoratori.

In linea generale il servizio potrà essere garantito solo nei consueti orari programmati.

In caso di sciopero del Personale della Ditta concessionaria del servizio di trasporto scolastico, sarà cura del Comune segnalare tempestivamente alle famiglie e alle direzioni scolastiche la data dello stesso.

Le comunicazioni alle famiglie saranno effettuate dall'ufficio comunale preposto di norma tramite e-mail agli indirizzi di posta elettronica dichiarati in sede di domanda di iscrizione on line al servizio, in linea con le comunicazioni concordate con le Direzioni Scolastiche con richiesta di pubblicazione sul registro elettronico scolastico.

Ogni eventuale variazione dell'orario di uscita scolastica dovrà essere preventivamente concordata tra gli Istituti Comprensivi e l'Ufficio socio-scolastico, al fine di verificarne la concreta fattibilità organizzativa e garantire un'efficace gestione del servizio.

ART. 6 – SOSPENSIONE, INTERRUZIONE O MODIFICA DEL SERVIZIO

Il servizio di trasporto scolastico può subire interruzioni o modifiche temporanee per motivi di:

- Maltempo o condizioni meteo avverse (neve, ghiaccio, ecc.)
- Lavori stradali, incidenti o chiusure di vie pubbliche
- Allestimento seggi e Consultazioni referendarie presso i plessi scolastici

In questi casi l'ufficio comunale preposto informerà tempestivamente le famiglie e le scuole attraverso i canali ufficiali di comunicazione (sito web istituzionale, e-mail o messaggistica).

Per brevi interruzioni del servizio dovute a cause indipendenti dal comune o dalla Concessionaria non è previsto alcun rimborso.

ART. 7 - MODALITA' PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- Le famiglie degli alunni che intendono usufruire del servizio di trasporto scolastico dovranno presentare ogni anno domanda online all'Ufficio Comunale preposto durante il periodo di apertura delle iscrizioni ai servizi scolastici disposto annualmente.

Nel caso in cui l'ufficio comunale accerti il mancato versamento delle quote dovute per il servizio (sia per l'anno scolastico in corso e/o per gli anni scolastici precedenti) o di altro servizio scolastico comunale, l'istanza non verrà accolta.

- Il servizio si intende richiesto per tutta la durata dell'anno scolastico.
- Qualsiasi variazione dei dati dichiarati al momento dell'iscrizione dovrà essere tempestivamente comunicata, per iscritto, all'ufficio comunale Socio-Scolastico di Giaveno che provvederà

all'aggiornamento.

- Eventuali domande presentate nel corso dell'anno scolastico potranno essere accolte compatibilmente con le esigenze organizzative del servizio e solo nel caso in cui non comportino sostanziali modifiche negli orari, itinerari e senza aggiunta di altre fermate o attivazione di nuove linee oltre a quelle stabilite.
- **Con la compilazione e sottoscrizione della richiesta del servizio la famiglia si impegna a rispettare quanto riportato nel presente documento e nelle circolari annuali riferite alle modalità di iscrizione al servizio scuolabus e ad accettare tutte le condizioni e le modalità previste per il pagamento del servizio stesso.**

ART. 8 - MODALITA' DI COMPARTECIPAZIONE E DI PAGAMENTO

Il Comune stabilisce annualmente la tariffa di contribuzione per il servizio di trasporto scolastico unitamente alle tariffe degli altri servizi educativi.

La quota di compartecipazione, modalità e termini saranno rese note agli iscritti mediante diffusione della consueta circolare contenente l'indicazione delle nuove tariffe e pubblicata sul sito web del Comune.

La natura giuridica della tariffa, quale contribuzione dovuta al costo della prestazione complessiva, comporta la sua corresponsione da parte degli utenti, indipendentemente dalle giornate di effettiva fruizione del servizio.

Il pagamento può essere effettuato tramite circuito PagoPA, utilizzando l'avviso (o gli avvisi) che il Comune invierà via e-mail alle famiglie, secondo una delle seguenti modalità selezionabili in fase di iscrizione:

- **Rata annuale:** pagamento in un'unica soluzione con scadenza 15 novembre
- **Due rate di pari importo:** 1ª rata con scadenza al 15 novembre e 2ª rata con scadenza al 15 marzo dell'anno successivo

Il pagamento tramite domiciliazione bancaria resterà attivo, in via residuale, esclusivamente per le famiglie che hanno utilizzato questo sistema negli anni precedenti.

Gli utenti iscritti sia al servizio scuolabus che al servizio di pre-scuola saranno tenuti al pagamento della sola tariffa del servizio scuolabus in quanto i due servizi risultano organizzativamente integrati.

Per gli alunni certificati ai sensi della L.104, qualora risultino iscritti sia al servizio scuolabus sia al servizio di pre-scuola, sarà invece dovuto esclusivamente il pagamento del servizio di pre-scuola, in quanto il servizio di trasporto scolastico è garantito gratuitamente in base alla normativa vigente.

ART. 8.1 GESTIONE MOROSITA' DELLE TARIFFE DI COMPARTECIPAZIONE AL SERVIZIO SCUOLABUS

Il pagamento del servizio deve essere effettuato dalle famiglie entro e non oltre le scadenze indicate nel precedente articolo.

In difetto, l'Ufficio comunale competente invierà fino a due solleciti bonari tramite e-mail all'indirizzo di posta elettronica indicata dal genitore in sede di domanda di iscrizione online.

Qualora, nonostante i solleciti inviati, il pagamento non venga regolarizzato, l'Ufficio comunale preposto procederà all'emissione di formale avviso di sospensione dal servizio di scuolabus, notificato ai sensi di legge e anticipato tramite e-mail.

La sospensione avrà effetto fino al pagamento della tariffa dovuta.

Al termine dell'anno scolastico, le famiglie che risultino ancora insolventi riceveranno ulteriore comunicazione formale di sollecito, notificata ai sensi di legge, contenente:

- l'indicazione del termine ultimo per il pagamento della quota insoluta, fissato in 30 giorni dalla data di emissione della comunicazione;
- l'avviso che, in caso di mancato pagamento entro il termine assegnato, il Comune procederà:
 - alla non ammissione dell'utente ai servizi scolastici comunali per gli anni scolastici successivi;
 - all'attivazione della procedura di riscossione coattiva del credito mediante iscrizione a ruolo, con aggravio

delle spese di riscossione e degli oneri previsti dalla normativa vigente.

L'iscrizione a ruolo comporterà l'applicazione, a favore del Comune di Giaveno, degli interessi di mora calcolati dall'Ente incaricato della riscossione a decorrere dal sessantesimo giorno successivo alla notificazione dell'ultima lettera di sollecito, nonché degli eventuali ulteriori interessi previsti in caso di concessione di un piano di rateizzazione richiesto dall'obbligato.

Le famiglie che, per motivi economici documentati, necessitano di dilazionare i pagamenti devono presentare richiesta scritta all'Ufficio comunale preposto entro la data di scadenza dell'avviso di pagamento.

La rateizzazione non potrà superare le quattro rate mensili e dovrà comunque concludersi entro la fine dell'anno scolastico.

ART. 8.2 - ISCRIZIONE IN CORSO D'ANNO

a) Iscrizione tra settembre e ottobre

Gli utenti che si iscrivono nel mese di settembre o ottobre devono corrispondere:

- L'intera **1ª rata**
oppure
- La **rata unica annuale**

in base alla modalità di pagamento scelta.

b) Iscrizione dal mese di novembre

Per le iscrizioni presentate da novembre in poi, l'importo dovuto è calcolato in base al costo mensile di servizio, attualmente pari a € 19,30/mese.

ART 8.3 – DISDETTA DEL SERVIZIO: EFFETTI SULLE QUOTE DA PAGARE ED EVENTUALE RIMBORSO DI SOMME GIA' VERSE

a) Termini e modalità di comunicazione

La disdetta deve essere trasmessa all'Ufficio Socio-Scolastico tramite l'apposito **"Modulo Disdetta Scuolabus"**, disponibile sul sito del Comune (Settore Istruzione) ed allegato al presente regolamento, che può essere:

- Inviato via e-mail all'indirizzo serviziscolastici@comune.giaveno.to.it unitamente ad una copia fotostatica di un documento di identità valido
oppure
- Consegnato di persona allo sportello dell'Ufficio Socio-scolastico

b) Disdetta prima dell'inizio dell'anno scolastico

Se la comunicazione avviene prima dell'avvio dell'anno scolastico, nessun pagamento è dovuto.

c) Disdette pervenute nei mesi di maggio o giugno

In caso di disdette pervenute nel mese di maggio o di giugno, la rata unica o la 2ª rata sono sempre dovute per intero.

d) Disdetta in corso d'anno

Le richieste di disdetta nel corso dell'anno scolastico devono pervenire esclusivamente per iscritto utilizzando l'apposito modulo allegato al presente documento.

e) Cessazione del servizio e casi che prevedono rimborso o rimodulazione

È possibile ottenere rimborso o rimodulazione di quote già pagate solo nei seguenti casi:

- Trasferimento di residenza in altro Comune o all'estero
- Gravi problemi di salute che comportino un'assenza di almeno tre mesi continuativi
- Cambio di indirizzo all'interno del Comune solo se:
 - il comune non può garantire il servizio sulla nuova linea per esaurimento posti
 - il servizio non è più necessario per vicinanza tra nuova abitazione e plesso scolastico

f) Decorrenza del rimborso/rimodulazione

La rideterminazione dell'importo decorre dal mese successivo alla cancellazione anagrafica o alla variazione di indirizzo, calcolata sul costo mensile del servizio.

g) Casi che non danno diritto a rimborso o riduzioni

Non sono previste riduzioni o rimborsi in caso di mancato o parziale utilizzo del servizio per scelta dell'utente.

h) Valutazioni particolari

La Giunta Comunale si riserva di esaminare e valutare singolarmente eventuali situazioni specifiche non espressamente previste.

ART. 9 - UTILIZZO MEZZI DI TRASPORTO - ATTIVITA' SCOLASTICHE ED EXTRASCOLASTICHE

Realizzata la finalità primaria del servizio di trasporto scolastico, l'Amministrazione Comunale - sempre per il tramite della Ditta Appaltatrice - prevede, come espressamente indicato anche nel Capitolato Speciale d'appalto, la programmazione di ulteriori servizi di trasporto degli utenti della scuola dell'obbligo (primaria e secondaria di primo grado) e dell'infanzia, unitamente ai rispettivi accompagnatori, finalizzati all'effettuazione di gite scolastiche o uscite didattiche ed altresì alla partecipazione ai giochi della gioventù o attività di natura analoga.

L'Ente Comunale garantisce servizi integrativi a favore delle scuole dell'infanzia e dell'obbligo di Giaveno, private e pubbliche per attività previste all'interno del P.T.O.F., Estate Ragazzi, gite scolastiche nel territorio di Giaveno e nei Comuni limitrofi e comunque nell'ambito della Provincia di Torino, partecipazione a spettacoli, mostre, manifestazioni sportive ricreative e culturali.

Tali servizi potranno essere eseguiti nelle località poste a distanza non superiore ai 30 km dalla Città di Giaveno, in modo da garantire il rientro dei mezzi in tempo utile per lo svolgimento del regolare servizio di trasporto scolastico.

Per tali motivazioni le partenze da Giaveno non possono essere realizzate tendenzialmente prima delle ore 9,00 ed il rientro deve essere previsto non più tardi delle ore 15,00/15,30 con conseguenti tempistiche limite di permanenza presso le sedi oggetto di visita;

Gli scuolabus destinati alle uscite didattiche sono omologati per il trasporto di massimo nr. 2 accompagnatori e 28 alunni;

È prevista una uscita per ciascuna classe giavenese con destinazione a scelta della scuola.

ART. 10 – SERVIZIO DI TRASPORTO PER ALUNNI CON DISABILITA'

Possono essere ammessi ad usufruire del servizio scuolabus, durante il periodo previsto dal calendario scolastico, anche gli alunni con disabilità, titolari di legge 104/92 frequentanti le scuole primarie e secondarie di primo grado.

L'Ufficio, operando con particolare attenzione ai principi di inclusività, valuta ogni richiesta considerando la specifica tipologia di disabilità, eventuali bisogni educativi speciali e le peculiarità del singolo utente.

L'accoglimento dell'istanza dovrà essere preventivamente supportato dalla verifica documentale medica e certificazione Legge 104/92 dalla quale si evinca chiaramente che l'alunno/a possa utilizzare il servizio scuolabus in sicurezza, tenuto conto delle peculiarità dell'alunno e del servizio stesso, in particolare la mancanza di personale di accompagnamento previsto obbligatoriamente ai sensi del D.M. 31 gennaio 1997

ed annessa Circolare Ministeriale nr. 23 dell'11/3/1997 solo in presenza di alunni delle scuole dell'infanzia. A seconda della tipologia di bisogno, l'Ufficio si coordinerà con i genitori, con i servizi sociali e sanitari competenti per individuare le modalità più adeguate di svolgimento del trasporto.

L'Ufficio potrà richiedere ulteriore documentazione integrativa qualora necessaria per garantire il miglior inserimento possibile del minore nel servizio.

Nel caso in cui le condizioni riportate non consentano un utilizzo sicuro del servizio scuolabus ordinario, sarà verificata la possibilità di inserire l'alunno/a in un servizio di accompagnamento dedicato altresì previsto da questo Ente.

Come stabilito dalla normativa in materia, entrambi i servizi di accompagnamento sono gratuiti.

ART. 11 - ACCOMPAGNAMENTO SUGLI SCUOLABUS

Il servizio di accompagnamento scuolabus essendo obbligatoriamente garantito solo per i bambini della Scuola dell'Infanzia ex art. 2 D.M. 31.01.1997, attualmente non è attivo.

L'Amministrazione Comunale si riserva l'opportunità di attivare il servizio con proprio personale comunale o incaricato con affidamento a terzi.

In caso di attivazione del servizio, gli accompagnatori dovranno vigilare sui bambini loro affidati e dovranno far tenere un comportamento corretto ed educato in modo da non provocare alcun disturbo né agli autisti né agli altri bambini utilizzatori.

Cureranno le operazioni di salita e discesa, la loro consegna alla scuola di appartenenza e la loro riconsegna ai genitori o loro delegati.

L'Amministrazione, se necessario, si riserva la facoltà di installare ed utilizzare sugli scuolabus strumenti atti a garantire la sicurezza dei trasportati durante il tragitto ed al momento della salita e della discesa dal mezzo.

ART. 12- COMPORTAMENTO DEGLI UTENTI

Gli alunni che usufruiscono del servizio devono:

- i) trovarsi pronti al momento del prelievo senza provocare attese che determinerebbero inopportuni allungamenti dei tempi di percorrenza;
- j) esibire, al momento della salita sullo scuolabus o a richiesta dell'autista o di Personale comunale, il tesserino di riconoscimento in corso di validità. Se al momento di tale richiesta l'utente non ne fosse in possesso il tesserino dovrà essere prodotto il primo giorno utile successivo;
- k) mantenere un atteggiamento corretto ed educato evitando comportamenti che possano mettere a repentaglio la sicurezza propria ed altrui;
- l) non produrre danni di alcun genere al mezzo di trasporto.

In particolare gli alunni:

- devono astenersi dall'appoggiarsi alle portiere ed ai cristalli, dal porre le mani nel vano delle porte e nelle guide dei cristalli, dal gettare oggetti dalla vettura e sporgersi dai finestrini;
- devono occupare correttamente il seggiolino evitando di stare in piedi durante la marcia e le manovre; solo ad automezzo fermo sono autorizzati ad alzarsi guadagnando ordinatamente l'uscita, avendo cura di non abbandonare gli effetti personali di cui gli autisti non possono essere responsabili;
- devono, inoltre, evitare di danneggiare le vetture e di provocare danni a sé e agli altri bambini trasportati, nonché di arrecare disagio tale da mettere a rischio l'incolumità dei viaggiatori e distrarre l'autista dalla propria mansione.

Tutti i danni e i guasti arrecati ai veicoli da parte dei trasportati, devono essere integralmente risarciti dagli esercenti la potestà genitoriale dei bambini che hanno arrecato il danno. È altresì riconducibile alla responsabilità genitoriale qualsiasi danno arrecato dai figli, per fatto proprio o per negligenza, alla vettura, a terzi e a sé stessi.

Nell'ipotesi di eventuali successive analoghe inadempienze da parte dei medesimi genitori o loro delegati l'Amministrazione comunale, su segnalazione del responsabile del servizio, valuta la possibilità di sospendere

il servizio nei confronti dell'iscritto, senza che il genitore o chi per esso, possa reclamare alcun risarcimento economico per l'interruzione del servizio.

ART. 13 - COMPORTAMENTO DEGLI AUTISTI

- Gli autisti dello scuolabus devono garantire il corretto svolgimento del servizio nel rispetto delle norme vigenti, nonché tenere un comportamento improntato alla massima educazione e professionalità, tale da rapportarsi correttamente ai minori.
- Essi devono adottare tutte le ordinarie cautele, suggerite dalla normale prudenza, al fine di tutelare l'incolumità dei minorenni, sia durante il trasporto che durante le fermate, nonché hanno il dovere di controllare che l'alunno non venga a trovarsi in una situazione di pericolo per la sua incolumità, per cui la loro vigilanza deve essere svolta dal momento dell'affidamento sino a quando ad essa non si sostituisca quella dei genitori o loro delegati.
- Essi non possono apportare, di propria iniziativa, modifiche, anche temporanee, agli itinerari, alle fermate, agli orari ed a tutto ciò che concerne l'andamento del servizio così come prestabilito, tranne nel caso di cause forze maggiori (ad esempio: incidenti stradali, chiusura non preventivata di strada, ecc.).
- L'autista deve sempre rispettare gli orari programmati per ciascuna fermata autorizzata. Nel caso di assenza dell'utente alla fermata di riferimento, l'Autista è tenuto a sostare comunque alla fermata per verificare l'arrivo dell'utente.

La Ditta Appaltatrice del servizio è responsabile di qualunque fatto illecito imputabile al proprio personale, lesivo della sicurezza e dell'incolumità dei minori che si verifichi all'interno dello scuolabus.

ART. 14 - RICHIAMI E CONTROLLI

- L'autista dello scuolabus dovrà vigilare gli alunni provvedendo al richiamo in caso di comportamento scorretto, segnalando tempestivamente all'ufficio comunale preposto coloro che, nonostante il richiamo, perseverino a comportarsi in modo non adeguato, per l'adozione dei provvedimenti indicati all'art. 12 e 13.
- L'amministrazione comunale si riserva, in modo autonomo, di effettuare sulle linee scolastiche periodici controlli con il proprio personale incaricato dal Comune, al fine di verificare sia il rispetto dei percorsi previsti, che la regolarità del trasporto (salita - discesa - permanenza), nonché i comportamenti tenuti dagli studenti che possano creare problemi di sicurezza.

Art. 15 - RESPONSABILITÀ DEI GENITORI DEGLI ALUNNI

- I genitori degli alunni o chi per loro esercita la patria potestà sono responsabili di ogni danno arrecato dai figli per fatto proprio o per negligenza, alla vettura, a terzi ed anche a sé stessi.
- La conduzione del minore nel tragitto che va dalla fermata dell'automezzo alla sua abitazione e viceversa compete ai genitori o ad altri soggetti da costoro incaricati; questi sono responsabili di qualunque fatto lesivo della sicurezza e dell'incolumità dei minori che avviene durante tale tragitto.

Art. 16 SANZIONI

Per i minori che adottano comportamenti scorretti il Comune di Giaveno (Ufficio Servizi Socio-Scolastici) provvederà immediatamente a informare i Dirigenti Scolastici per l'adozione delle necessarie misure disciplinari.

Nei casi più gravi, oltre ad effettuare l'avviso di cui al comma precedente, applicherà i seguenti provvedimenti:

- a) avviso formale ai genitori del comportamento scorretto del proprio figlio o degli stessi, sulla base di quanto normato all'art. 12 e all'art. 14;
- b) sospensione dall'utilizzo del servizio per un determinato periodo, ovvero sospensione totale se l'alunno -

od i genitori per le casistiche di cui all'articolo 12 - insisterà nel comportarsi in modo scorretto e pericoloso per sé e per gli altri.

Il provvedimento che dispone la sospensione deve essere notificato, almeno 7 giorni prima dell'inizio della sospensione, ai genitori dell'alunno o chi per loro esercita la patria potestà e al soggetto che gestisce il trasporto.

Art. 17 RAPPORTI CON I CITTADINI

- 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 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 pervenuti al servizio;
 - b) verifica del rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi.
- I genitori che desiderano ricevere informazioni relative al servizio, sostegno per la compilazione della domanda di iscrizione, inviare suggerimenti sul servizio di trasporto scolastico possono inviare una e-mail all'ufficio comunale preposto al seguente indirizzo: serviziscolastici@comune.giaveno.to.it oppure presentarsi all'ufficio Servizi Socio-scolastici ubicato presso Palazzo Asteggiano – Via F. Marchini, 2, aperto al pubblico nei seguenti giorni e orari:
 - lunedì e giovedì: dalle ore 9.00 alle ore 12,00
 - mercoledì: dalle ore 15,00 alle ore 17,00.Recapiti telefonici: 0119326493 – 467 – 407
Indirizzo di posta elettronica: serviziscolastici@comune.giaveno.to.it
- Tutte le informazioni relative alle modalità e tempistica per la presentazione della domanda di iscrizione, tariffe, modalità di pagamento sono oggetto di dettagliata circolare informativa annuale pubblicata sul sito web del Comune di Giaveno: www.comune.giaveno.to.it settore istruzione.
- Le segnalazioni o reclami relativi a disservizi devono essere presentate:
 - Tramite riscontro telefonico o tramite e-mail da inviare a: serviziscolastici@comune.giaveno.to.it
 - Corredate di dati identificativi dell'alunno, della scuola e classe frequentata e della corsa interessata;
 - Inviare entro 5 giorni lavorativi dall'evento
- L'ufficio comunale competente s'impegna a:
 - Esaminare ogni segnalazione entro 10 giorni lavorativi;
 - Fornire riscontro telefonico alle famiglie;
 - Trasmettere eventuali irregolarità alla Ditta Appaltatrice per l'adozione di misure correttive.

Art. 18 MONITORAGGIO SERVIZIO E RISPETTO DEI DETTATI DELLA CARTA DEI SERVIZI

L'ufficio comunale preposto verifica direttamente sugli scuolabus il rispetto dei percorsi mattutini e pomeridiani, delle fermate, identifica l'utenza che fruisce del servizio e monitora il rispetto delle prescrizioni riportate nella presente carta dei servizi attraverso personale amministrativo e personale di Polizia Locale, con verifiche periodiche e controlli a sorpresa, in particolare nei primi mesi di ciascun anno scolastico.

Art. 19 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO TRAMITE INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Le famiglie contribuiscono alla verifica della qualità percepita attraverso la partecipazione ad indagine di CUSTOMER SATISFACTION (in allegato) da effettuare tutti gli anni nel mese di maggio per valutare il grado di soddisfazione del servizio e valutare suggerimenti ed eventuali segnalazioni. L'indagine potrà essere effettuata tramite Google form o altra modalità informatica.

ART. 20 – PUBBLICAZIONE

Il presente documento sarà pubblicato all'Albo Pretorio del comune e sul sito internet istituzionale.

ART. 21 – VALIDITA' E MODIFICHE ALLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è valida dal momento della sua emanazione ed è uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e modificato, in funzione degli obiettivi dichiarati e raggiunti.
Le modifiche al regolamento sono deliberate ai sensi di legge.

ART. 22 – RINVIO

Per ciò che non è espressamente disciplinato con la presente carta dei servizi, si farà espresso riferimento alle vigenti norme di legge in materia.

ART. 23 - DATI PERSONALI E SENSIBILI

L'Amministrazione del Comune di Giaveno utilizzerà i dati personali e sensibili degli utenti, ai sensi del D. Lgs. 101/2018 e del GDPR (Regolamento UE 2016/679), ad esclusivi fini istituzionali e in relazione all'organizzazione del servizio di trasporto scolastico. Ai genitori ed agli esercenti la potestà genitoriale, al momento della presentazione della domanda di fruizione del servizio, verrà fornita l'informativa di cui alla normativa vigente in materia.



CITTÀ DI GIAVENO

Provincia di Torino

COD. AVV. POST. 10094

Spett.le Città di Giaveno
Via Francesco Marchini, 1
10094 Giaveno (TO)

Area affari istituzionali, legali, contratti e servizi socio-scolastici
serviziscolastici@comune.giaveno.to.it

MODULO DI DISDETTA SERVIZIO SCUOLABUS

Il/la sottoscritto/a (nome e cognome del genitore) _____

Nato/a a _____ il _____

Residente a _____ via _____ n. _____

Tel. _____ e-mail _____

Genitore dell'alunno/a (nome e cognome dell'alunno/a) _____

Nato/a a _____ il _____

Iscritto per l'anno scolastico ____/____ alla scuola _____ classe _____ sez. _____

comunica

Per il minore suindicato la disdetta del servizio scuolabus per il corrente anno scolastico,
con **decorrenza dal giorno** _____ per la seguente motivazione:

- ☐ Trasferimento di residenza in altro Comune o all'estero
- ☐ Trasferimento di residenza all'interno del Comune e servizio non più necessario causa vicinanza scuola-casa
- ☐ Motivi organizzativi (accompagnamento autonomo o familiare)
- ☐ Altri motivi: _____

In questo ultimo caso, la richiesta di rimodulazione/rimborso della tariffa, sarà valutata dalla Giunta Comunale.

chiede

se di spettanza, eventuale rimborso o rimodulazione della tariffa, consapevole che tale richiesta è riconosciuta esclusivamente per le disdette motivate specificatamente per le causali di cui sopra.

Il/La sottoscritto/a dichiara inoltre di aver preso visione dell'informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento CE 27 aprile 2016, n.2016/679/UE, circa il trattamento dei dati personali raccolti con la presente richiesta e, in particolare, che tali dati saranno trattati, anche mediante sistemi automatizzati, esclusivamente per lo svolgimento delle funzioni istituzionali dell'Ente per le quali la presente richiesta viene resa, e di acconsentire, ai sensi dell'art. 6 e 7 del predetto Regolamento, al trattamento dei propri dati personali, svolto con le modalità e per le finalità sopra indicate, ed in conformità alle norme legislative e regolamentari vigenti e applicabili.

Giaveno, il _____

Firma del genitore _____
(allegare copia fronte e retro di un documento d'identità)

Questionario di Valutazione – Indagine di Customer Satisfaction Servizio di Trasporto Scolastico

Gentile Genitore,

Il Comune di Giaveno sta svolgendo un'indagine per valutare la soddisfazione degli utenti che usufruiscono del servizio di trasporto scolastico, con l'obiettivo di migliorare continuamente la qualità dei servizi offerti. Vi invitiamo a compilare il questionario insieme a vostro/a figlio/a che utilizza lo scuolabus: la vostra opinione è per noi fondamentale per evidenziare punti di forza e criticità, così da rispondere sempre meglio alle esigenze dei cittadini, in particolare dei più piccoli.

Il questionario è completamente anonimo, salvaguardando in questo modo la riservatezza dei Suoi dati personali, nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali (GDPR UE 2016/679 e D.Lgs 196/2003 e s.m.i.). I dati forniti saranno utilizzati esclusivamente per uso interno dall'Amministrazione per un periodo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi vengono raccolti e trattati.

Tempo di compilazione: 3-5 minuti

Quale scuola frequenta suo/a figlio/a?

- ☐ Primaria Crolle
- ☐ Primaria Saroglia
- ☐ Primaria Monti
- ☐ Primaria Pertini
- ☐ Primaria A.Frank
- ☐ Secondaria di primo grado F.Gonin

Con che frequenza utilizza il servizio scuolabus?

- ☐ Giornaliera
- ☐ Saltuaria

Perché ha scelto di iscriversi al servizio scuolabus:

- ☐ Nessuno può accompagnare il bambino a scuola per questioni lavorative
- ☐ Non dispone di un altro mezzo di trasporto
- ☐ Per comodità e organizzazione familiare
- ☐ Per scelta educativa
- ☐ Altro _____

Soddisfazione generale rispetto al servizio scuolabus:

- ☐ Molto soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

Puntualità dello scuolabus (arrivo e partenza):

- ☐ Sempre puntuale
- ☐ Generalmente puntuale
- ☐ A volte in ritardo
- ☐ Spesso in ritardo

Cortesie e professionalità dell'autista:

- ☐ Molto buona
- ☐ Buona
- ☐ Discreta
- ☐ Scarsa

Ritiene adeguati i tempi di percorrenza del tragitto?

- ☐ Pienamente adeguati

- ☐ Adeguali
- ☐ Troppo lunghi
- ☐ Per nulla adeguati

Come valuta la comunicazione (avvisi, variazioni, emergenze)?

- ☐ Molto chiara e tempestiva
- ☐ Abbastanza chiara
- ☐ Poco chiara
- ☐ Insufficiente

Ritiene che le informazioni ricevute al momento dell'iscrizione siano state:

- ☐ Chiare e semplici
- ☐ Poco chiare
- ☐ Discrete
- ☐ Scarse

Considerando la guida, la salita e la discesa dal mezzo, suo/a figlio/a percepisce il servizio come:

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente

Qual è il livello di soddisfazione di suo/a figlio/a nell'utilizzo dello scuolabus?

- ☐ Molto soddisfatto/a
- ☐ Soddisfatto/a
- ☐ Poco soddisfatto/a
- ☐ Per niente soddisfatto/a

Ha suggerimenti o osservazioni per migliorare il servizio?

Tabella – obiettivi, indicatori e valori target del servizio di trasporto scolastico

Obiettivo	Indicatore	Valore target
1. Garantire uguaglianza e accesso equo al servizio	Percentuale di domande complete, presentate nei termini, esaminate prima dell'avvio del servizio; numero di domande accolte rispetto ai posti disponibili	100% delle domande complete esaminate prima dell'avvio del servizio; ammissione di tutti gli utenti aventi titolo, compatibilmente con i posti disponibili e con l'organizzazione delle linee
2. Assicurare la continuità del servizio secondo il calendario scolastico	Percentuale di corse effettuate rispetto alle corse programmate; numero di interruzioni imputabili a carenze organizzative del servizio	Effettuazione di almeno il 99% delle corse programmate , fatti salvi scioperi, emergenze, eventi meteorologici, chiusure stradali, variazioni scolastiche e altre cause di forza maggiore; assenza di interruzioni non adeguatamente motivate
3. Garantire puntualità e regolarità delle corse	Percentuale di corse effettuate entro la fascia di tolleranza rispetto all'orario programmato; numero di ritardi superiori alla fascia di tolleranza	Almeno il 95% delle corse effettuate entro 10 minuti rispetto all'orario programmato , al netto di eventi non imputabili al Comune o al gestore; verifica del 100% dei ritardi ripetuti o superiori a 20 minuti
4. Garantire un'organizzazione efficiente dei percorsi e delle fermate	Revisione annuale delle linee sulla base delle iscrizioni; verifica della funzionalità e sicurezza delle fermate; numero di modifiche richieste in corso d'anno	100% delle linee riesaminate prima dell'avvio di ogni anno scolastico; verifica preventiva delle fermate nuove o modificate; modifiche in corso d'anno limitate a esigenze di sicurezza, funzionalità o forza maggiore
5. Garantire la sicurezza dei percorsi e delle fermate	Percentuale di percorsi e fermate sottoposti a verifica tecnica; numero di criticità rilevate e relativo tempo di gestione	100% dei percorsi e delle fermate verificati prima della loro attivazione; presa in carico immediata delle criticità gravi, con sospensione o modifica temporanea della fermata o del percorso fino al ripristino delle condizioni di sicurezza
6. Garantire la sicurezza e la regolarità dei mezzi e del personale conducente	Verifica della documentazione relativa ai mezzi, agli autisti e alle coperture assicurative; numero di non conformità rilevate	100% dei mezzi e degli autisti in possesso dei requisiti previsti dalla normativa e dal contratto; nessuna utilizzazione di mezzi o personale in presenza di non conformità gravi; gestione del 100% delle segnalazioni riguardanti la sicurezza
7. Assicurare tempestive comunicazioni in caso di variazioni o emergenze	Tempo intercorrente tra la conoscenza dell'evento e la comunicazione alle famiglie; percentuale di variazioni urgenti comunicate	Comunicazione delle variazioni urgenti, di norma, entro 60 minuti dall'acquisizione di informazioni attendibili , compatibilmente con la gestione dell'emergenza; comunicazione del 100% delle variazioni significative pervenute all'Ufficio

Obiettivo	Indicatore	Valore target
		Comunale mediante le consuete modalità di comunicazione
8. Garantire l'inclusione degli alunni con disabilità o con bisogni specifici	Percentuale di domande valutate individualmente; numero di raccordi con famiglie, scuola, servizi sociali e sanitari; valutazione di soluzioni alternative	100% delle richieste complete sottoposte a valutazione individualizzata ; definizione delle modalità di trasporto entro 30 giorni dalla disponibilità della documentazione completa e, per le domande presentate nei termini, prima dell'avvio del servizio; verifica di una soluzione dedicata quando il servizio ordinario non risulti utilizzabile in sicurezza
9. Assicurare il corretto comportamento e la professionalità del personale	Numero di segnalazioni relative al comportamento degli autisti; rispetto di percorsi, fermate e orari; azioni correttive adottate	100% delle segnalazioni esaminate ; rispetto integrale dei percorsi e delle fermate autorizzate, salvo cause di forza maggiore; attivazione delle necessarie misure correttive in caso di comportamento non conforme
10. Effettuare controlli periodici sul servizio	Numero di controlli effettuati sulle singole linee; presenza di verbali o report; numero di controlli a sorpresa	Almeno due controlli annuali per ciascuna linea , di cui almeno uno nei primi due mesi dell'anno scolastico; documentazione del 100% dei controlli effettuati ; ulteriori controlli in presenza di segnalazioni o criticità
11. Garantire una gestione tempestiva delle segnalazioni e dei reclami	Percentuale di segnalazioni esaminate entro il termine previsto; tempo medio di risposta; numero di azioni correttive attivate	Esame del 100% delle segnalazioni e dei reclami entro 10 giorni lavorativi ; presa in carico nella stessa giornata delle segnalazioni urgenti riguardanti la sicurezza; trasmissione delle irregolarità al gestore per le misure correttive
12. Garantire trasparenza e accessibilità delle informazioni	Pubblicazione della Carta, della circolare annuale, delle tariffe e delle modalità di iscrizione; aggiornamento dei recapiti e delle informazioni operative	Pubblicazione del 100% delle informazioni essenziali prima dell'apertura delle iscrizioni o dell'avvio del servizio ; aggiornamento delle informazioni operative entro due giorni lavorativi dalla modifica definitiva
13. Valutare annualmente la qualità percepita dalle famiglie	Svolgimento dell'indagine di customer satisfaction; tasso di partecipazione; percentuale di valutazioni complessivamente positive	Una rilevazione annuale nel mese di maggio ; partecipazione di almeno il 30% delle famiglie utenti ; valutazioni positive pari ad almeno l' 80% delle risposte valide
14. Utilizzare gli esiti del monitoraggio per il miglioramento continuo e la generazione di valore pubblico	Predisposizione del rapporto annuale; numero di criticità analizzate; numero di azioni correttive o migliorative programmate	Predisposizione di un rapporto sintetico annuale entro il 31 luglio ; definizione di una misura correttiva per il 100% delle criticità rilevanti ; attivazione di almeno un intervento di miglioramento per ogni anno

Obiettivo	Indicatore	Valore target
		scolastico