



## *INDICE*

1. Obiettivo del servizio
2. I principi fondamentali
3. L'organizzazione del servizio
4. Le garanzie di tutela agli utenti
5. Modalità di accesso al servizio e doveri dell'utente
6. Indicatori di qualità
7. Referenti comunali del servizio

## 1. Obiettivo del servizio

### Diritti e garanzie

La carta dei servizi definisce le responsabilità dell'Amministrazione Comunale, erogatrice del servizio di trasporto scolastico, nei confronti dei cittadini che ne usufruiscono, ispirandosi alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

In questo opuscolo sono descritti i principi fondamentali del Servizio di trasporto scolastico e le garanzie offerte a coloro che lo utilizzano; è uno strumento di base che regola i rapporti fra il servizio di trasporto scolastico ed i suoi utenti, è uno strumento informativo sull'organizzazione del servizio e sui livelli minimi di prestazione garantiti, nonché sulle modalità di controllo dell'Amministrazione Comunale in relazione agli standard definiti. La carta del servizio del trasporto scolastico è stata elaborata dal servizio istruzione del comune di Brisighella.

Con la carta dei servizi il Comune di Brisighella intende:

- Rendere noti gli impegni da prendere nei confronti del cittadino nell'attività di trasporto scolastico;
- Garantire che tali impegni siano mantenuti;
- Migliorare l'informazione al cittadino con particolare riferimento all'esercizio dei suoi diritti;
- Offrire a tutti i cittadini uno strumento chiaro e verificabile per conoscere le fasi di organizzazione ed erogazione del servizio.

La presente carta è un documento da interpretare in chiave dinamica, da tenere costantemente aggiornato, in quanto soggetto a continue verifiche, modifiche ed integrazioni.

### Destinatari della carta

La carta del presente servizio si rivolge a tutti coloro che entrano in contatto con il servizio stesso.

In questo senso i destinatari sono:

- Gli alunni utenti del servizio;
- Le famiglie;
- Le scuole servite;
- Coloro che lavorano per il buon funzionamento del trasporto scolastico.

## 2. I principi fondamentali

### Uguaglianza

Il servizio è ispirato al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti ed Amministrazione Comunale e l'accesso ai servizi sono uguali per tutti: si garantisce la parità di trattamento degli utenti, iscritti alle scuole del Comune di Brisighella presso le quali è messo in atto il servizio. Agli alunni portatori di handicap si garantisce il servizio, a seconda delle necessità derivanti dalla patologia, o sui mezzi ordinari o tramite veicolo speciale per il trasporto disabili.

### Imparzialità

L'Amministrazione Comunale ispira i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di

*F / servizi sociali / piano trasporti / carta del servizio*

COMUNE DI BRISIGHELLA via Naldi 2, 48013 BRISIGHELLA - c.f. 00202300398

PEC: [comune.brisighella@cert.provincia.ra.it](mailto:comune.brisighella@cert.provincia.ra.it) sito internet: [www.comune.brisighella.ra.it](http://www.comune.brisighella.ra.it)

Settore Servizi alla Persona e Risorse Locali e-mail [cultura@comune.brisighella.ra.it](mailto:cultura@comune.brisighella.ra.it) tel. 0546 994407 – fax 0546 994440

obiettività, neutralità, imparzialità e cortesia.

## **Regolarità e continuità**

L'Amministrazione Comunale assicura l'effettuazione del servizio nei giorni di calendario scolastico, fatta eccezione per interruzioni dovute a causa di forza maggiore ed in caso di sciopero con massima divulgazione, preventiva e tempestiva, dell'informazione (assicurando quanto previsto dalla legge sulla regolamentazione del diritto di sciopero) e si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio. Nel caso di malfunzionamento od arresto degli scuolabus, sono disponibili mezzi di scorta da utilizzare in sostituzione.

## **Efficienza, efficacia e qualità**

L'impegno dell'Amministrazione è quello di perseguire l'obiettivo del costante e progressivo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del servizio, ricercando una qualità sempre più elevata.

## **Partecipazione**

L'Amministrazione Comunale garantisce e favorisce la partecipazione degli utenti al funzionamento ed al controllo del trasporto scolastico, così come il diritto ad ottenere informazioni, dare suggerimenti e presentare reclami.

## **Trasparenza e informazioni al cittadino**

Le informazioni all'utente e la conoscenza del servizio sono rese mediante i seguenti strumenti:

- La presente carta del servizio;
- Lettere informative;
- Assemblee ed incontri promossi dall'Amministrazione Comunale o richiesti dalle famiglie per discutere di problemi specifici del servizio.

## **3. L'organizzazione del servizio**

### **A chi è destinato il servizio**

Il servizio di trasporto scolastico è destinato prioritariamente agli alunni delle scuole materne statali, primarie e secondarie di 1° grado, le cui famiglie ne facciano regolare richiesta, al fine di favorire l'accesso all'ordinamento scolastico e l'adempimento dell'obbligo scolastico. Il servizio viene fornito per la scuola di appartenenza e possono fruirne gli alunni la cui abitazione dista non meno di:

- 300 metri dalla scuola materna;
- 700 metri dalla scuola primaria;
- 1.000 metri dalla scuola secondaria di 1° grado

salvo casi di non sicurezza per l'utente.

L'individuazione della zona non servita, per ogni singola scuola, terrà conto indicativamente della distanza sopradetta, ma anche della migliore viabilità per i mezzi che effettuano il trasporto stesso, nonché della sicurezza dell'utente.

### **Periodo di effettuazione del servizio**

Il servizio viene effettuato nei giorni di calendario scolastico, così come comunicati dalle autorità scolastiche, compresi i giorni di espletamento degli esami di licenza.

*F / servizi sociali / piano trasporti / carta del servizio*

COMUNE DI BRISIGHELLA via Naldi 2, 48013 BRISIGHELLA - c.f. 00202300398

PEC: [comune.brisighella@cert.provincia.ra.it](mailto:comune.brisighella@cert.provincia.ra.it) sito internet: [www.comune.brisighella.ra.it](http://www.comune.brisighella.ra.it)

Settore Servizi alla Persona e Risorse Locali e-mail [cultura@comune.brisighella.ra.it](mailto:cultura@comune.brisighella.ra.it) tel. 0546 994407 – fax 0546 994440

## **Come viene erogato il servizio**

Il servizio denominato “trasporto ordinario” include i viaggi di andata e ritorno antimeridiani e pomeridiani relativi all’orario scolastico stabilito dalle scuole, ad eccezione dei bambini che fruiscono della mensa, per i quali sono esclusi il ritorno del mattino e l’andata del pomeriggio. Il Comune di Brisighella mette a disposizione delle scuole dell’infanzia e dell’obbligo, compatibilmente con le proprie disponibilità, mezzi e personale per garantire, quando possibile, le uscite didattiche programmate dalle scuole, con priorità delle uscite programmate dall’Amministrazione comunale d’intesa con le scuole. Durante il periodo estivo l’Amministrazione Comunale garantisce inoltre il trasporto anche ai bambini frequentanti i centri estivi ricreativi estivi, sia nel tragitto casa – scuola che nelle uscite / escursioni.

## **Da chi viene svolto il servizio**

Il servizio viene erogato in forma mista come segue:

- gestione in forma diretta di parte del servizio mediante n. 4 scuolabus di proprietà comunale, condotti da dipendenti comunali con specifica qualifica;
- gestione di parte del servizio mediante linea pubblica.

## **Zone servite**

Il servizio di trasporto scolastico copre tutte le zone del territorio di Brisighella, ad eccezione della Samoggia, individuando fermate che rispettino il più possibile i requisiti di sicurezza e comodità per l’utente. Le linee di trasporto vengono definite annualmente in base alle domande pervenute con percorrenze su strade di pubblica viabilità. Per garantire maggiore sicurezza, l’Ufficio Istruzione può richiedere alle famiglie interessate l’autorizzazione ad effettuare manovre nell’area privata pertinente all’abitazione.

Gli scuolabus effettuano 4 itinerari di massima, ovvero:

- Vallata – Monteromano e San Martino in Gattara;
- Marzeno;
- Zattaglia;
- Bicocca, Baccagnano

## **Piano del trasporto**

Alla fine del mese di luglio di ogni anno l’Ufficio Istruzione approva il piano trasporti per il nuovo anno scolastico, nel quale vengono indicati, per ogni alunno iscritto, la fermata assegnata e l’orario di carico e scarico. Il piano trasporti viene distribuito presso le scuole servite.

## **Mezzi e personale adibiti al servizio**

Il servizio viene svolto da nr. 4 autisti con specifica mansione e relativa patente (CQC), e vengono utilizzati n. 4 scuolabus di capienza variabile più due scuolabus che fungono da scorta. Ogni mezzo presenta sulle fiancate la scritta “Scuolabus – Comune di Brisighella” e riporta i seguenti numeri: 1 – 3 – 5 - 7 - 9 – 10 per renderli riconoscibili ed identificabili agli utenti. Gli scuolabus vengono assegnati a rotazione ai vari percorsi, per evitare periodi di inutilizzo.

## **Quanti alunni usufruiscono del trasporto scolastico**

Nell’anno scolastico 2013 – 2014 hanno usufruito del trasporto n. 206 alunni così suddivisi:

*F / servizi sociali / piano trasporti / carta del servizio*

COMUNE DI BRISIGHELLA via Naldi 2, 48013 BRISIGHELLA - c.f. 00202300398

PEC: [comune.brisighella@cert.provincia.ra.it](mailto:comune.brisighella@cert.provincia.ra.it) sito internet: [www.comune.brisighella.ra.it](http://www.comune.brisighella.ra.it)

Settore Servizi alla Persona e Risorse Locali e-mail [cultura@comune.brisighella.ra.it](mailto:cultura@comune.brisighella.ra.it) tel. 0546 994407 – fax 0546 994440

- alunni scuola primaria Brisighella ----- n. 43
- alunni scuola primaria Fognano ----- n. 33
- alunni scuola primaria Marzeno ----- n. 6
- alunni scuole materne Brisighella e San Martino --- n. 24
- alunni scuola secondaria di 1° grado ----- n. 40
- linea pubblica ----- n. 60

## **Puntualità delle fermate**

La puntualità nell'esecuzione delle fermate è un aspetto importante del servizio di trasporto scolastico. L'Amministrazione ricerca la collaborazione delle famiglie e degli operatori scolastici delle scuole interessate per evitare ritardi dei bambini nel giungere ai rispettivi bus negli orari individuati nel piano trasporti; inoltre raccoglie e veicola le segnalazioni in merito ad eventuali ritardi, in modo da evitarne il ripetersi.

## **4. Le garanzie di tutela agli utenti**

### **Segnalazioni e reclami**

Per una migliore qualità del servizio, il cittadino collabora trasmettendo all'Amministrazione Comunale eventuali reclami, istanze, suggerimenti. I genitori degli utenti possono chiedere informazioni e / o presentare reclami:

- telefonicamente ai numeri indicati in questa carta;
- direttamente presso il Servizio Istruzione;
- tramite Internet e posta elettronica.

Nel caso di reclami relativi al comportamento dei bambini e / o dei conducenti i mezzi, il Servizio istruzione si impegna a risolvere la problematica segnalata nel più breve tempo possibile.

### **Responsabilità da disservizio**

L'Amministrazione Comunale si obbliga ad assicurare all'utenza un trasporto sicuro a tutti gli effetti, compatibilmente con le condizioni generali di mobilità all'interno delle quali opera, ed a garantire puntualità e corretto espletamento del servizio. Ai sensi delle normative vigenti i mezzi sono revisionati annualmente, e sono attivate adeguate polizze di assicurazione a copertura degli utenti del servizio di trasporto scolastico.

### **L'informazione agli utenti**

Ogni utente può ricevere in corso d'anno comunicazioni / informative riguardanti tempi e modalità di iscrizione, novità nell'erogazione del servizio, importanti scadenze. La presente carta viene distribuita agli utenti di nuova iscrizione.

### **Controlli sul servizio**

L'Amministrazione Comunale effettua controlli periodici, verificando il rispetto dell'esecuzione del servizio e della puntualità delle fermate. Nel corso dell'anno scolastico vengono svolte riunioni operative con il Responsabile del Servizio e gli autisti adibiti ai mezzi di trasporto scolastico, nel corso delle quali vengono espone le eventuali problematiche relative all'organizzazione del servizio, e vengono proposte adeguate soluzioni.

*F / servizi sociali / piano trasporti / carta del servizio*

COMUNE DI BRISIGHELLA via Naldi 2, 48013 BRISIGHELLA - c.f. 00202300398

PEC: [comune.brisighella@cert.provincia.ra.it](mailto:comune.brisighella@cert.provincia.ra.it) sito internet: [www.comune.brisighella.ra.it](http://www.comune.brisighella.ra.it)

Settore Servizi alla Persona e Risorse Locali e-mail [cultura@comune.brisighella.ra.it](mailto:cultura@comune.brisighella.ra.it) tel. 0546 994407 – fax 0546 994440

## **5. Modalità di accesso al servizio e doveri dell'utente**

### **Come si accede al servizio**

Per accedere al servizio è necessario presentare domanda di iscrizione presso il Servizio Istruzione del Comune di Brisighella, secondo i tempi di iscrizione stabiliti dal regolamento del servizio, così come eventuali richieste di ritiro e / o richieste di variazione. Il modulo di iscrizione è anche scaricabile dal sito comunale, nella sezione "Servizi".

### **La partecipazione degli utenti alla spesa**

Le famiglie degli utenti del servizio di trasporto scolastico partecipano alla parziale copertura del costo del servizio, mediante il pagamento di una quota annua, stabilita dall'Amministrazione Comunale.

### **Agevolazioni economiche**

L'Amministrazione, su richiesta dell'interessato, e previa valutazione da parte della Commissione Servizi Sociali Associati, concede riduzioni / esenzioni della quota relativa al trasporto scolastico.

### **Tariffe**

Le tariffe attualmente in vigore sono le seguenti:

- quota ordinaria € 30,00 mensili;
- quota per due fratelli € 36,00 mensili;
- quota per tre o più fratelli € 40,00 mensili;
- quota dentro il raggio € 45,00 mensili, ridotta del 30% nel caso di due o più fratelli.

### **Modalità di pagamento del servizio**

Il Servizio Istruzione richiede il pagamento della quota in due rate, la prima relativa al periodo settembre – dicembre, la seconda relativa al periodo gennaio – giugno. Il pagamento viene effettuato tramite bollettini di c/c postale, predisposti dal Servizio Istruzione indicativamente nei mesi di novembre ed aprile, con scadenza al mese successivo. Il pagamento può essere effettuato anche tramite bonifico bancario, indicando causale e nome dell'alunno.

### **Doveri degli utenti**

Al momento dell'iscrizione al servizio, i genitori si impegnano a:

- accompagnare e ritirare il minore alla fermata indicata negli orari stabiliti, personalmente od a mezzo di altro adulto delegato, salvo diversa e specifica autorizzazione scritta;
- richiamare il minore affinché tenga un comportamento corretto e rispettoso dei diritti altrui, evitando atteggiamenti tali da mettere in pericolo la propria ed altrui incolumità.

Qualora l'utente del servizio tenga ripetutamente, nei confronti dei compagni o degli operatori, un comportamento gravemente scorretto od irrispettoso, o tale da mettere in pericolo l'incolumità propria od altrui, potrà essere estromesso dal servizio.

Generalmente, a fronte di una prima segnalazione di comportamento scorretto di un utente, il Servizio Istruzione procede contattando telefonicamente i genitori dell'utente interessato per chiarire l'accaduto; nel caso di un secondo o terzo richiamo viene inviata una comunicazione scritta alla famiglia, dopodiché, se il problema persiste, si può procedere alla sospensione.

Tale sospensione potrà essere valida per tutto il tempo ritenuto necessario, e comunque comunicato per iscritto alla famiglia.

*F / servizi sociali / piano trasporti / carta del servizio*

COMUNE DI BRISIGHELLA via Naldi 2, 48013 BRISIGHELLA - c.f. 00202300398

PEC: [comune.brisighella@cert.provincia.ra.it](mailto:comune.brisighella@cert.provincia.ra.it) sito internet: [www.comune.brisighella.ra.it](http://www.comune.brisighella.ra.it)

Settore Servizi alla Persona e Risorse Locali e-mail [cultura@comune.brisighella.ra.it](mailto:cultura@comune.brisighella.ra.it) tel. 0546 994407 – fax 0546 994440

## 6. Fattori, indicatori e standard di qualità del servizio

La qualità del servizio è massima nella misura in cui corrisponde pienamente al bisogno espresso ed all'attesa dell'utente.

Fattore di qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità 2014
<b>Continuità e sicurezza del servizio</b>	<b>Sicurezza delle fermate</b> , che vengono fissate in punti il più sicuri possibile rispetto alla circolazione;	nr. 90 fermate attivate
	<b>Trasporto casa / scuola e scuola / casa.</b>	Compatibilmente con la sicurezza stradale delle fermate e con il piano trasporto, viene assegnata ad ogni utente la fermata più vicina possibile alla propria abitazione.
	<b>Servizio di supporto.</b> In caso di malfunzionamento di un mezzo o di un suo arresto, la sostituzione del mezzo stesso è immediata.	Presenza costante di <b>n. 2 mezzi di scorta.</b>
<b>Attività operative</b>	<b>Puntualità</b> nell'esecuzione del servizio e nel rispetto degli orari di ogni fermata.	Margine massimo di 5 minuti di ritardo.
	<b>Accessibilità al servizio.</b>	Gli scuolabus, per la loro conformità, facilitano l'identificazione da parte degli utenti. Per la sicurezza degli utenti è sempre garantito il rispetto della capienza massima di ogni mezzo;
	<b>Pulizia degli scuolabus</b>	Effettuata con prodotti igienizzanti. Vetri: cadenza bisettimanale Interni: cadenza giornaliera Esterni: cadenza settimanale
	<b>Redazione piano annuale</b>	Il piano annuale del servizio di trasporto scolastico viene redatto indicativamente nei

*F / servizi sociali / piano trasporti / carta del servizio*

COMUNE DI BRISIGHELLA via Naldi 2, 48013 BRISIGHELLA - c.f. 00202300398

PEC: [comune.brisighella@cert.provincia.ra.it](mailto:comune.brisighella@cert.provincia.ra.it) sito internet: [www.comune.brisighella.ra.it](http://www.comune.brisighella.ra.it)

Settore Servizi alla Persona e Risorse Locali e-mail [cultura@comune.brisighella.ra.it](mailto:cultura@comune.brisighella.ra.it) tel. 0546 994407 – fax 0546 994440

		<p>mesi di giugno e luglio di ogni anno, dando la precedenza alle richieste di iscrizione dei residenti. Successivamente, in base anche alle esigenze di servizio, vengono valutate le eventuali richieste di iscrizione di utenti non residenti sul territorio comunale (ma frequentanti le scuole del territorio), e le eventuali richieste di trasporto particolari, motivate dalle famiglie richiedenti, in cui vengono scelte fermate in luoghi diversi rispetto alla residenza dell'utente.</p>
<b>Accessibilità ai servizi</b>	<p><b>Richieste di iscrizione al servizio, informazioni e ricezione di reclami.</b> Vanno inoltrate presso l'Ufficio Istruzione, verbalmente o per iscritto.</p>	<p>Tempi di risposta: Per le richieste di iscrizione: <b>da 1 a 5 giorni</b> Per informazioni: <b>immediata</b> Per reclami: <b>entro un massimo di 7 giorni</b></p> <p>Qualora venissero richieste informazioni od inoltrati reclami per fatti complessi che richiedono approfondimenti di entità tale da non permettere una risposta certa entro i termini prefissati, l'utente viene comunque informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica.</p>

## 7. Referenti comunali del servizio

### Servizio Istruzione del Comune di Brisighella

Via Naldi n. 2

Orari: dal lunedì al sabato 7,00 – 13,00

### Responsabile Settore Servizi alla Persona e Risorse Locali

Stefano Casanova – Tel. 0546 / 994407

e – mail: [stefanoc@comune.brisighella.ra.it](mailto:stefanoc@comune.brisighella.ra.it)

### Coordinatore del servizio trasporto:

Giorgio Esopi - Tel. 0546 / 994417 cell. 329 / 2105874

*F / servizi sociali / piano trasporti / carta del servizio*

COMUNE DI BRISIGHELLA via Naldi 2, 48013 BRISIGHELLA - c.f. 00202300398

PEC: [comune.brisighella@cert.provincia.ra.it](mailto:comune.brisighella@cert.provincia.ra.it) sito internet: [www.comune.brisighella.ra.it](http://www.comune.brisighella.ra.it)

Settore Servizi alla Persona e Risorse Locali e-mail [cultura@comune.brisighella.ra.it](mailto:cultura@comune.brisighella.ra.it) tel. 0546 994407 – fax 0546 994440

e – mail: [giorgioe@comune.brisighella.ra.it](mailto:giorgioe@comune.brisighella.ra.it)

*F / servizi sociali / piano trasporti / carta del servizio*

**COMUNE DI BRISIGHELLA** via Naldi 2, 48013 BRISIGHELLA - c.f. 00202300398

PEC: [comune.brisighella@cert.provincia.ra.it](mailto:comune.brisighella@cert.provincia.ra.it) sito internet: [www.comune.brisighella.ra.it](http://www.comune.brisighella.ra.it)

Settore Servizi alla Persona e Risorse Locali e-mail [cultura@comune.brisighella.ra.it](mailto:cultura@comune.brisighella.ra.it) tel. 0546 994407 – fax 0546 994440