COMUNE DI LANGHIRANO

La "Carta dei Servizi" è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, che di quel servizio pubblico beneficia.

Attraverso la Carta dei Servizi, i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati livelli qualitativi e quantitativi, con l'obiettivo non solo di monitorare l'efficienza e la funzionalità del servizio, ma di poterle rafforzare e migliorare.

Questa Carta descrive i principi fondamentali che animano il Servizio di Trasporto. Il Servizio è finalizzato a favorire l'adempimento dell'obbligo scolastico e concorre a rendere effettivo il diritto allo studio facilitando l'accesso agli istituti di competenza.

L'utilizzo del Servizio di Trasporto Scolastico mira ad essere, per gli alunni, un momento educativo atto a favorire il processo di socializzazione, attraverso il corretto uso dei beni della comunità ed il rispetto delle regole che ne stabiliscono il godimento.

La trasparenza, che si ritrova tra le caratteristiche di questa Carta, è uno degli obiettivi che il Comune di Langhirano persegue da tempo e con più attenzione, al fine di rendere i cittadini edotti e consapevoli circa le modalità di erogazione dei servizi pubblici e al contempo di favorire una sempre maggiore condivisione e partecipazione alla vita sociale e politica della nostra città.

CARTA DEI SERVIZI
Trasporto scolastico

INDICE

PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO 3

DESTINATARI ED UTENTI 3

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO 3

MODALITÀ DI ACCESSO E FRUIZIONE 4

ACCOMPAGNAMENTO 4

REGOLE COMPORTAMENTALI 4

DIRITTI SPECIFICI DEGLI UTENTI 5

STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI 5

VALUTAZIONE DEGLI STANDARDS DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEFINITI NELLA CARTA 5

UFFICIO DI RIFERIMENTO 6

PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il trasporto scolastico è un servizio organizzato e gestito dal Comune di Langhirano "Settore Educazione", per rispondere all'esigenza di facilitare l'assolvimento dell'obbligo scolastico di tutti gli alunni residenti nel territorio del Comune.
Concorre a rendere effettivo il diritto allo studio e facilita l'accesso alla scuola di competenza, con priorità per coloro per i quali il raggiungimento della sede scolastica presenta difficoltà di ordine oggettivo.
Il servizio, che deve essere improntato a criteri di qualità ed efficienza, è svolto dall'Ente, nell'ambito delle proprie competenze, stabilite dalla normativa vigente, compatibilmente con le disposizioni previste dalle leggi finanziarie e dalle effettive disponibilità di bilancio.
L'Ente organizza ed eroga due servizi:

- **"trasporto scolastico ordinario"**, ritenuto il servizio prioritario erogato secondo il calendario annualmente stabilito dagli organismi scolastici,
- **"trasporto per le uscite scolastiche/visite didattiche"**, servizio significativo per facilitare la qualificazione e l'integrazione dell'insegnamento presso la struttura scolastica, in un quadro di compatibilità delle risorse disponibili e di programmazione tra Ente e Istituzioni Scolastiche, nella misura massima prevista dal capitolato d'appalto del servizio di 40 uscite didattiche sul territorio comunale.

Il servizio è erogato per la durata dell'anno scolastico.
L'Ente per l'organizzazione del Servizio di Trasporto Scolastico affida di norma la gestione a terzi, attraverso gare d'appalto.

DESTINATARI ED UTENTI

Il servizio di trasporto scolastico è diretto agli alunni iscritti alle Scuole d'Infanzia, Primarie e Secondarie di primo grado residenti nel Comune.
Per le Scuole Secondarie di primo e secondo grado il servizio può essere garantito anche attraverso l'utilizzo dei normali mezzi pubblici di linea, sulle tratte da questi servite.
L'Ente interviene con un proprio servizio nelle zone non servite dai mezzi pubblici o nei casi in cui questo sia inidoneo per orari e/o direzione rispetto all'ubicazione della scuola.
Il Servizio è previsto anche per i ragazzi portatori di handicap frequentanti le scuole materne, elementari e medie residenti, che non necessitino di un particolare accompagnamento.
Il Servizio di Trasporto Scolastico è previsto per la scuola di competenza.
Il Servizio potrà essere utilizzato anche dagli alunni che frequentano una scuola diversa da quella di competenza, soltanto nel caso in cui vi sia capienza sui mezzi e purché ciò non comporti disfunzioni e/o ritardi negli orari prestabiliti ed esclusivamente nel caso in cui esista già una linea di trasporto dedicata sulla tratta richiesta.
Il servizio non sarà attivato in caso di richieste di trasporto da distanza inferiori a 500 m dal plesso scolastico frequentato.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'Ufficio competente dell'Ente predispone ogni anno il Piano annuale di trasporto scolastico, definisce il perimetro delle zone che necessitano del servizio.
Il Piano annuale deve essere predisposto in tempo utile per consentire un adeguato funzionamento del servizio sino dall'apertura dell'anno scolastico.
Il Piano è elaborato sulla base delle richieste presentate dai singoli utenti al momento dell'iscrizione, tenendo conto dell'orario di funzionamento dei plessi scolastici, dei bacini di utenza, della disponibilità dei mezzi, nonché dei criteri e delle finalità stabilite dalla giunta.
La programmazione dei percorsi dovrà comunque tendere a soddisfare il maggior numero possibile di richieste. Il Piano annuale è articolato in linee/percorsi che si estendono lungo le strade pubbliche o di uso pubblico nel territorio comunale.

MODALITÀ DI ACCESSO E FRUIZIONE

Per tutti gli utenti i punti di salita e di discesa dai mezzi sono ridefiniti ogni anno nel Piano annuale, che li individua in relazione alle condizioni oggettive dei percorsi e tenendo conto delle norme di sicurezza previste dal Regolamento.
In particolare i punti di salita e di discesa degli alunni devono essere programmati in modo tale da ridurre al minimo l'attraversamento di strade e saranno individuati, quando possibile, in prossimità di semafori o di strisce pedonali o fermate stabilite dal trasporto pubblico
L'Amministrazione è responsabile degli alunni trasportati dal momento della salita sul mezzo fino al momento della discesa presso la scuola e, al ritorno, dal momento della salita fino alla discesa dal mezzo alla fermata prevista.
Tutti gli utenti del servizio sono coperti da polizze assicurative.
La famiglia è tenuta ad accompagnare e a riprendere il proprio figlio all'orario stabilito, rimanendo responsabile del minore, dal punto di vista civile e penale, nel tratto compreso fra l'abitazione e i punti di salita e di discesa.
L'Amministrazione non si assume alcuna responsabilità per quel che concerne gli avvenimenti precedenti la salita e/o successivi alla discesa dallo scuolabus.
In caso di uscite scolastiche anticipate per assemblee sindacali o scioperi parziali del personale docente e non, in caso di uscite anticipate dovute a motivi straordinari o urgenti (ad es. formazione di ghiaccio sulle strade, improvvise e abbondanti nevicate, eventi calamitosi) non potrà essere assicurato il normale servizio di trasporto scolastico.
Il servizio potrà essere effettuato, secondo i casi, parzialmente o completamente in relazione alle condizioni oggettive (es. disponibilità dei mezzi).
Gli Uffici ne daranno tempestiva comunicazione agli utenti.
Nel caso di scioperi del personale addetto al servizio di trasporto, gli Uffici daranno tempestiva comunicazione alle famiglie e ai plessi scolastici.

ACCOMPAGNAMENTO

Il servizio di accompagnamento è organizzato dal Settore educativo.
La responsabilità dell'accompagnatore è limitata alla vigilanza dei bambini all'interno dello scuolabus affinché gli stessi rispettino le normali regole del vivere civile (ordine, silenzio, rispetto degli altri); inoltre l'accompagnatore cura le operazioni di salita e di discesa dei bambini.
Il servizio di accompagnamento sugli scuolabus è garantito per i bambini della Scuola dell'Infanzia ed è svolto secondo le modalità e le competenze stabilite dalle disposizioni normative vigenti, anche attraverso l'utilizzo del volontariato Auser.

REGOLE COMPORTAMENTALI

L'alunno all'interno del mezzo dovrà osservare un corretto comportamento: stare seduto nel posto assegnatogli, non disturbare i compagni di viaggio e l'autista, usare un linguaggio conveniente e mostrare rispetto per le attrezzature del mezzo pubblico.
Inoltre è d'obbligo per gli allievi il rispetto degli orari stabiliti per le fermate, gli autisti non sono tenuti a sostare oltre l'orario previsto.
Agli utenti del servizio è vietato:

- appoggiarsi alle portiere ed ai cristalli;
- gettare oggetti dai finestrini degli scuolabus;
- stare in piedi durante la marcia e le manovre del mezzo;
- abbandonare i propri effetti all'interno dello scuolabus, in caso di smarrimento sono direttamente responsabili;
- sporcare, danneggiare le vetture e provocare danni;

- mettere a rischio l'incolumità dei viaggiatori e dell'autista.

DIRITTI SPECIFICI DEGLI UTENTI

Agli utenti del Servizio di Trasporto Scolastico è riconosciuto il diritto al rispetto dei seguenti punti:

- Gli scuolabus, sicuri e confortevoli, sono in regola con tutte le disposizioni vigenti sul trasporto collettivo.
- Gli scuolabus devono trasportare un numero massimo di persone pari ai posti a sedere o comunque, alla capacità di trasporto indicata sulla carta di circolazione.
- In caso di avaria ad uno o più scuolabus è garantita la tempestiva sostituzione degli stessi con altri veicoli aventi caratteristiche analoghe o superiori a quelli sostituiti.
- I conducenti sono in possesso dei requisiti e titoli tecnico-professionali idonei ad effettuare il Servizio di Trasporto Scolastico.
- L'azienda è responsabile degli utenti trasportati dal momento della Ioro salita sugli scuolabus fino al momento della Ioro discesa.
- Gli utenti trasportati sono assicurati per i danni che ad essi potessero derivare nell'esecuzione del Servizio di Trasporto Scolastico.
- Nei tratti compresi tra l'abitazione e i punti di salita/discesa concordati, la responsabilità rimane comunque e sempre del genitore, o chi delegato, che accompagna e riceve il minore.

Qualora nessuno si presenti all'orario convenuto alla fermata stabilita, l'autista provvederà a: contattare telefonicamente la sede aziendale e a riconsegnare il bambino alla scuola di provenienza o al Comando di Polizia Locale.
Il personale addetto deve riconsegnare gli alunni ai genitori o ad altro adulto dagli stessi incaricato verificandone l'identità mediante la richiesta di una delega scritta con allegato un documento di riconoscimento del genitore.
In caso di mancata delega scritta, la persona incaricata sarà riconosciuta attraverso la registrazione degli estremi di un documento di riconoscimento.
In ogni caso, attraverso la relazione con il bambino, chiarendo il legame tra quest'ultimo e la persona che Io prende in consegna.

STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI

In caso di interruzione o variazione del Servizio di Trasporto Scolastico, vengono adottati tutti gli strumenti utili ad assicurare la piena e tempestiva informazione ai destinatari del servizio stesso.
L'azienda attiva, per i propri operatori, tutte le azioni formative necessarie affinché i rapporti con gli utenti ed i destinatari del Servizio di Trasporto Scolastico siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia in modo da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.
Per quei comportamenti non in linea con i principi e le finalità enunciati dalla Carta dei Servizi, ogni destinatario del Servizio di Trasporto Scolastico può presentare reclamo in forma scritta mediante consegna agli uffici.
L'eventuale comunicazione verbale verrà considerata semplice segnalazione.
L'Ufficio impegna a rispondere all'eventuale reclamo con la massima celerità e comunque entro quindici giorni dalla presentazione.

VALUTAZIONE DEGLI STANDARDS DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEFINITI NELLA CARTA

L'analisi, il controllo e le verifiche seguono specifiche indicazioni:

- Analisi degli eventuali reclami presentati e verifica delle anomalie riscontrate.
- Verifica delle comunicazioni e delle proposte inviate dagli utilizzatori del Servizio di Trasporto Scolastico.

I risultati delle rilevazioni consentiranno di individuare obiettivi di miglioramento del servizio stesso.

UFFICIO DI RIFERIMENTO
Tutte le informazioni relative al Servizio di Trasporto scolastico sono consultabili alla sezione Servizi Educativi del Portale Istituzionale del Comune di Langhirano.

Modalità di iscrizione al servizio
Per accedere ai Servizi è necessario presentare domanda esclusivamente ON LINE attraverso le credenziali SPID sul PORTALE LANGHIRANO ENTRANEXT successivamente alla comunicazione di apertura delle iscrizioni che indicativamente avviene nel mese di gennaio.

Costo del servizio
Le tariffe del Servizio sono visionabili sul sito del Comune di Langhirano – Sezione SCUOLA E EDUCAZIONE - TARIFFE SERVIZI SCOLASTICI

Uffici amministrativi
Il Settore Educativo del Comune di Langhirano è situato:
via Cesare Battisti, n° 20 – 43013 Langhirano
tel. 0521/351353 – 356
mail: scuola@comune.langhirano.pr.it
apertura al pubblico: lunedì e mercoledì dalle ore 09:00 alle ore 13.00.

Reclami e segnalazioni
Eventuali reclami dovranno contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. Il reclamo non sostituisce i ricorsi poiché ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle normative vigenti.
Settore Servizi Educativi Via Cesare Battisti, 20 - Langhirano
Servizi Socio-Educativi: scuola@comune.langhirano.pr.it

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata o modificata quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito.