

COMUNE DI SANT'AGNELLO  
PROVINCIA DI NAPOLI



# Carta dei Servizi Trasporto scolastico



## Sommario

- **PARTE PRIMA**  
OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI pag. 3
  
- **PARTE SECONDA**  
PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO pag. 4
  
- **PARTE TERZA**  
IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA' pag. 8

## **PARTE PRIMA: OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA**

### **❖ COS'È LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è un impegno che il Comune di Sant'Agnello 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 i cittadini 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 27/1/1994, al D.Lgs. 286/1999 ed al D.Lgs. 150/2009.

### **❖ PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI**

Il Servizio Diritto allo Studio, con la redazione della Carta, sulla base del Regolamento adottato dal Consiglio Comunale, definisce standard di qualità del servizio di trasporto scolastico e si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

**Uguaglianza e imparzialità**

**Continuità**

**Partecipazione e trasparenza**

**Efficacia ed efficienza**

### **❖ VALIDITÀ DELLA 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.

## **PARTE SECONDA: PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**

### **FINALITÀ**

Il servizio di trasporto ha la funzione di agevolare l'assolvimento dell'obbligo scolastico e si inserisce in una politica di sostegno alle famiglie e di interventi volti a concorrere all'effettiva attuazione del diritto allo studio per facilitare la frequenza degli alunni alle scuole di competenza.

### **OGGETTO**

Il trasporto scolastico consente agli alunni il raggiungimento delle sedi scolastiche, secondo specifici percorsi di andata e ritorno, con l'individuazione di punti di raccolta stabiliti dal Comune.

Il servizio può essere fornito, in via del tutto eccezionale, anche agli alunni non residenti, solo nel caso in cui vi sia capienza sui mezzi e ciò non comporti modifiche del percorso o nuove fermate.

### **DESTINATARI**

Il trasporto scolastico si rivolge agli alunni della scuola primaria e secondaria di primo grado residenti nel comune di sant'agnello.

### **ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

Il trasporto scolastico è effettuato, di norma, con n. 4 scuolabus ed è attivo dal primo all'ultimo giorno di scuola.

Per ogni sede scolastica vengono attivati più percorsi di andata e ritorno all'inizio e alla fine delle attività didattiche comprese anche quelle pomeridiane.

Il servizio viene espletato indipendentemente dal numero dei fruitori.

### **ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

Il trasporto viene effettuato dal punto di raccolta alla scuola e ritorno. Il Piano del Trasporto Scolastico che contiene percorsi e fermate, può essere aggiornato annualmente sulla base delle richieste presentate, entro il termine stabilito dall'avviso, tenendo conto dei bacini d'utenza, del calendario scolastico, dell'orario di funzionamento dei plessi scolastici e della disponibilità dei mezzi. Il Piano viene preventivamente validato dal Comando di Polizia Locale in ordine alla sicurezza dei percorsi e delle fermate, per la tutela dei minori.

I percorsi sono programmati con criteri razionali tali da rappresentare la soluzione meno dispersiva e più diretta possibile nel raggiungimento delle sedi scolastiche, esaminando comunque eventuali peculiarità logistiche, sempre nel rispetto della maggior sicurezza per gli alunni.

In caso di entrate posticipate od uscite anticipate per assemblee sindacali o scioperi parziali del personale docente e non, o in caso di uscite anticipate dovute a motivi straordinari o urgenti (es. , eventi calamitosi, ecc....) non può essere assicurato il normale servizio di trasporto scolastico. Il servizio può essere effettuato, secondo i casi, parzialmente o completamente, in relazione alle condizioni oggettive. In caso di abbondanti nevicate o altre calamità naturali, a tutela della sicurezza, il servizio di trasporto può essere sospeso.

## **ACCESSO**

La domanda di iscrizione al servizio deve essere presentata al protocollo comunale con le varie modalità previste utilizzando la modulistica pubblicata in apposita sezione del sito istituzionale;

Le domande presentate oltre il termine stabilito nell'avviso sono accolte solo se non comportano modifiche dei percorsi, aumento del numero dei mezzi, allungamento dei tempi di percorrenza.

L'accoglimento della domanda è subordinato alla verifica del rispetto di tutti i criteri previsti dal vigente Regolamento del Servizio di Trasporto Scolastico, approvato dal Commissario Straordinario e reperibile sul sito del Comune.

L'iscrizione vale per singolo anno scolastico, salvo rinuncia scritta.

## **TITOLO DI VIAGGIO**

L'abbonamento annuale nominativo costituisce titolo di viaggio e pertanto ogni alunno dovrà portarlo sempre con sé. Durante l'anno verranno effettuati controlli sugli scuolabus per verificare il possesso del titolo di viaggio.

## TARIFFE

La famiglia partecipa al costo del servizio attraverso una tariffa annuale, modulata in relazione all'ISEE secondo la seguente tabella:

FASCE ISEE	TARIFFA mensile
Pari a 0,00	esonero
Superiore a 0,00 e fino a 5.000,00	5,00
da 5.000,01 a 10.000,00	10,00
Superiore a 10.000,00	15,00
ALTRE TIPOLOGIE	
Istanza relativa al 2° o ulteriori figli che usufruiscono del servizio	7,50
ALUNNI AFFETTI DA DISABILITA' Fisico/psichico L. 104	esonero
Alunni non residenti indipendentemente dalla fascia di reddito	15.00

La tariffa ha carattere forfetario e comprende i viaggi di andata e di ritorno, indipendentemente dal numero. La tariffa non è rimborsabile, né in caso di mancato utilizzo del servizio, né in caso di applicazione di sanzioni che comportino la sospensione dal servizio stesso, né in caso di modifiche e/o sospensioni temporanee in relazione ad eventi imprevisti ed urgenti (es. calamità naturali, scioperi, ecc...).

Il pagamento della tariffa può essere richiesto per più mensilità fatto salvo il rimborso di quanto pagato in anticipo dal mese successivo alla data di rinuncia.

**Gli utenti non in regola con il pagamento della tariffa relativa all'anno scolastico precedente, vengono ammessi al servizio solo ad avvenuta regolarizzazione della posizione debitoria.**

Le famiglie per ottenere le agevolazioni tariffarie, devono dichiarare il valore ISEE in corso di validità al momento dell'iscrizione. In caso contrario si applica la tariffa intera. L'iscrizione al servizio deve essere rinnovata per ogni anno scolastico.

L'ISEE presentata verrà utilizzata per definire la tariffa dell'intero anno scolastico.

In caso di ISEE pari a 0.00 si procede con l'esonero.

## SCONTI E GRATUITÀ

Per istanze relative agli ulteriori figli si applica una riduzione del 50% della tariffa massima ovvero 7,50.

Il servizio è gratuito per alunni affetti da gravi disabilità psicomotorie ex L. 104

## **MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Il pagamento può essere effettuato secondo due modalità da dichiarare al momento dell'iscrizione:

1. in due rate: 50% della retta ad inizio anno scolastico (al massimo entro il mese di novembre) ed il restante 50% entro il 31 dicembre;
2. in un'unica soluzione: l'intera retta entro il mese di novembre.

Se l'iscrizione al servizio avviene dopo il 1° febbraio il pagamento deve essere effettuato in un'unica soluzione.

Il pagamento può essere effettuato:

- Bollettino conto corrente postale precompilato
- PagoPA
- bonifico bancario.

## **CONTROLLO AMMINISTRATIVO SULLA VERIDICITÀ DELLE AUTOCERTIFICAZIONI**

Il Servizio Diritto allo Studio effettua controlli a campione sulle autocertificazioni presentate dalle famiglie, avvalendosi degli archivi e delle banche dati del Comune e di eventuali altri enti nei quali è prevista la possibilità di accesso. A fronte di dati discordanti si provvede alla segnalazione all'INPS. Se da tali controlli emergono situazioni che danno luogo a ragionevoli dubbi, queste vengono inviate all'Agenzia delle Entrate, che valuta l'invio alla Guardia di Finanza per l'accertamento fiscale.

Qualora, dai controlli effettuati sulla documentazione presentata, emerga la non veridicità delle dichiarazioni, vengono applicate le sanzioni penali previste dall'art. 76 del D.P.R. 28.12.2000 n. 445 e per la definizione della nuova tariffa si applicano le seguenti casistiche:

1. errori che non modificano la fascia tariffaria: si mantiene la tariffa in essere;
2. errori di lieve entità con passaggio nella fascia immediatamente successiva: adeguamento della tariffa in relazione a quanto dovuto sulla base della nuova attestazione ISEE e pagamento degli arretrati;
3. errori che comportano un passaggio di fascia superiore a quella immediatamente successiva: applicazione della tariffa intera e pagamento degli arretrati.

## **RINUNCIA**

L'eventuale rinuncia scritta al servizio (tramite e-mail, fax o lettera):

- se comunicata per iscritto consente di non pagare la tariffa prevista per i mesi successivi alla rinuncia;

Nel caso di più figli iscritti ai servizi scolastici integrativi e/o educativi, la rinuncia di uno comporta modifiche sulle tariffe degli altri fratelli.

Il mancato utilizzo del servizio senza aver effettuato la rinuncia comporta comunque il pagamento della tariffa.

## **ALUNNI DISABILI**

Gli scuolabus sono equipaggiati per il trasporto di disabili con accompagnatore dedicato ove necessario

## PARTE TERZA: IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

La Carta dei Servizi è un “patto” che indica le prestazioni garantite e gli standard di qualità. Il “patto” presuppone che tutti i soggetti coinvolti si attengano al rispetto delle regole per il buon andamento del servizio.

Ad inizio anno scolastico vengono consegnati specifici vademecum per educatori, genitori, alunni ed autisti.

### GLI ACCOMPAGNATORI SONO TENUTI A:

- attuare un'azione educativa volta al rispetto ed alla comprensione di regole di comportamento;
- essere mediatori di eventuali conflitti;
- verificare il rispetto della capienza del mezzo, il possesso dell'abbonamento, la presenza dei genitori o loro delegati alle fermate (salvo coloro che hanno autorizzato il ritorno autonomo dei propri figli - solo scuole secondarie di primo grado);
- informare tempestivamente l'ufficio Trasporto scolastico di qualsiasi episodio “anomalo” accada durante il servizio, in relazione ai bambini/e, ai genitori o all'autista;
- monitorare l'andamento del servizio ed elaborare, in caso di criticità, relazioni da presentare all'ufficio Trasporto scolastico con cui si concorderanno le azioni di miglioramento;
- garantire la loro presenza ad incontri stabiliti dai Dirigenti Scolastici o dal Comune con le famiglie a inizio o durante l'anno scolastico.

### I GENITORI (O ESERCENTI LA POTESTÀ GENITORIALE) SONO TENUTI A:

- accompagnare il minore alla fermata stabilita e **riprenderne la custodia al ritorno**. Il genitore (o chi esercita la potestà genitoriale) può delegare altre persone maggiorenni al ritiro del figlio. La delega, in forma scritta firmata da entrambi i genitori, deve essere consegnata all'autista;
- presentarsi alla porta dello scuolabus e qualificarsi per permettere all'autista l'identificazione. In caso di mancata presenza del genitore alla fermata di ritorno, l'autista lo contatta telefonicamente e indica al genitore in quale fermata dovrà recarsi per riprendere il proprio figlio. **Se il genitore non è rintracciabile, l'autista lo comunica immediatamente all'ufficio comunale; l'ufficio provvede ad inoltrare segnalazione al Comando di Polizia Municipale per quanto di competenza;**
- qualsiasi danno arrecato dai minori alla vettura, a terzi e/o a se stessi è riconducibile alla responsabilità genitoriale. Tutti i danni arrecati devono essere integralmente risarciti dai genitori (o dagli esercenti la potestà genitoriale) degli studenti che hanno provocato il danno.

### **GLI ALUNNI SONO TENUTI A:**

- mantenere un comportamento corretto: stare seduti, non disturbare i compagni di viaggio e l'autista, usare un linguaggio conveniente, rispettare le attrezzature e gli arredi e le regole impartite dall'autista. E' vietato per motivi di sicurezza, alzarsi dal proprio posto quando lo scuolabus è in movimento, appoggiarsi alle portiere e ai cristalli, gettare oggetti dalla vettura. E' vietato danneggiare la vettura e provocare disagio tale da mettere a rischio l'incolumità dei viaggiatori e/o distrarre l'autista dalla propria mansione;
- esibire all'autista al momento della salita, l'abbonamento al trasporto scolastico;
- rispettare le regole impartite dall'autista e/o dall'educatore se presente;
- avere un comportamento corretto, educato e rispettoso delle persone e delle cose durante tutto il percorso, nel caso di reiterati comportamenti scorretti da parte dei minori, l'Ufficio Trasporto scolastico, previa informazione ai Dirigenti Scolastici di riferimento, adotterà i seguenti provvedimenti:
  - avviso formale ai genitori
  - sospensione dall'utilizzo del servizio per un determinato periodo, ovvero sospensione totale se il minore insisterà nel comportarsi in modo scorretto e/o pericoloso per sé e per gli altri.

### **GLI AUTISTI SONO TENUTI A:**

- garantire il corretto svolgimento del servizio nel rispetto delle norme vigenti e del Piano del Trasporto Scolastico;
- avere un comportamento improntato alla massima correttezza e professionalità;
- adottare tutte le ordinarie cautele, suggerite dalla normale prudenza, al fine di tutelare l'incolumità dei minori, sia durante il trasporto che durante le fermate;
- vigilare gli alunni dal momento iniziale dell'affidamento (luogo in cui si effettua la fermata) sino al momento in cui i minori varcano i cancelli della scuola;
- vigilare gli alunni dal momento della salita in concomitanza con l'uscita dalla scuola, sino al momento dell'affidamento dei minori ai genitori o di loro incaricati presenti alle fermate;
- fermare il mezzo, qualora non ci siano le condizioni per viaggiare in sicurezza, e a ripartire solo quando sia ripristinata la possibilità di proseguire il percorso;
- informare tempestivamente l'ufficio comunale di qualsiasi episodio "anomalo" accaduto durante il servizio, sia in relazione agli alunni sia in relazione ai genitori;

## **LA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA**

Il Servizio Trasporto Scolastico si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio ed il controllo della qualità percepita del servizio di trasporto scolastico, attraverso modalità strutturate di rilevazione della soddisfazione delle famiglie mediante questionari rivolti ai genitori degli alunni che fruiscono del servizio. A questo proposito è prevista un'indagine di customer satisfaction annuale, attraverso la somministrazione di questionari ad un campione significativo pari al 30% degli iscritti. I risultati delle rilevazioni consentiranno di individuare obiettivi di miglioramento del servizio stesso.

## **SUGGERIMENTI E RECLAMI**

I cittadini possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito al funzionamento dei servizi o degli standard di qualità fissati nella presente Carta, sia verbalmente (di persona o per telefono), sia per iscritto (lettera, fax, e-mail) presso:

Comune di Sant'Agnello – Piazza Matteotti, 24  
Tel. 0815332209  
Funzionario responsabile Dott. Michele Guastaferro  
Pec.: [micheleguastaferro.santagnello@asmepec.it](mailto:micheleguastaferro.santagnello@asmepec.it)

## STANDARD DI QUALITA'

FATTORI	INDICATORI/STANDARD
<b>Diffusione delle informazioni sulle procedure vigenti riportate nella carta</b>	Pubblicazione della carta dei servizi nel sito internet
<b>Supporto all'utente nella compilazione della domanda</b>	Attivazione punti di assistenza, presso lo Sportello Servizi Demografici
<b>Tempo di risposta scritta ai richiedenti in caso di non attivazione del servizio</b>	Risposta entro il mese
<b>Monitoraggio del buon andamento del servizio</b>	Almeno 3 sopralluoghi a campione o su segnalazione, all'anno
<b>Valutazione della qualità percepita del servizio da parte dei genitori e degli alunni</b>	Somministrazione di un questionario sul grado di soddisfazione dell'utenza: giudizi complessivi buono e ottimo uguale o superiore al 70%