



CITTA' DI ROSETO DEGLI ABRUZZI
PROVINCIA DI TERAMO

CARTA DEI SERVIZI DEL TRASPORTO



SCOLASTICO
CARTA DEL SERVIZIO

Sommario

PRESENTAZIONE	3
COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI.....	4
I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	4
VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI	5
IL SERVIZIO.....	5
QUALITA' DEL SERVIZIO	7
RISPETTO DELLA FREQUENZA DEI CONTROLLI	8
LA SICUREZZA DEL VIAGGIO	8
OBBLIGHI DEL VETTORE.....	8
LA SICUREZZA DEL PERSONALE ACCOMPAGNATORE	8
LA REGOLARITA' DEL SERVIZIO	8
LA PUNTUALITA' DEI MEZZI.....	9
IN CASO DI GUASTO O SINISTRO	9
LA PULIZIA E LE CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI.....	9
RESPONSABILITA' DEL SOGGETTO CHE GESTISCE IL SERVIZIO	9
FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA' E STANDARD DEL SERVIZIO.....	9
ISCRIZIONI.....	9
COSTI	10
RESPONSABILITA' DELLE FAMIGLIE	10
COMPORTAMENTI DEGLI UTENTI.....	11
DOVE PRESENTARE RECLAMI E SUGGERIMENTI	12
DOVE CHIEDERE INFORMAZIONI.....	12
COME CONTATTARE GLI UFFICI.....	12
DECORRENZA – NORME FINALI	12
INFORMAZIONI	13
MODULO DI RECLAMO/SEGNALAZIONE PER SERVIZI DI TRASPORTO SCOLASTICO.....	16

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento che permette ai cittadini di essere pienamente consapevoli dei propri diritti e doveri nell'ambito dei servizi che erogiamo, facilitandone l'accesso e fissando standard di qualità misurabili.

In questo documento, quindi, oltre a preziose indicazioni sul funzionamento del servizio di trasporto scolastico che permetterà agli utenti di orientarsi, sono indicati gli strumenti di partecipazione che possono servire a migliorare il servizio e gli impegni che questo Comune assume nei confronti dei propri cittadini.

Questi principi diventano fondamentali ed imprescindibili quando i destinatari dei servizi sono i bambini, verso i quali abbiamo doveri e responsabilità nel loro percorso di crescita.

Nello specifico questa Carta ci introduce alla conoscenza di un servizio scolastico integrativo, il trasporto scolastico, indispensabile per molte famiglie, in particolare per quelle che, per esigenze lavorative, sono obbligate a lasciare l'abitazione prima dell'avvio delle lezioni per farvi ritorno oltre il termine delle stesse.

L'Amministrazione Comunale ritiene importante continuare a investire in questo servizio che, oltre ad essere di aiuto per le famiglie, costituisce una occasione di crescita per i bambini che, attraverso il momento del viaggio, possono esercitare la propria indipendenza dai genitori in modo sorvegliato ed in compagnia di altri coetanei.

Vi lasciamo alla lettura della Carta, augurandovi un buon viaggio e chiedendovi la collaborazione per migliorare giorno dopo giorno i servizi che sono per tutti noi preziosi.

Il Sindaco

Dott. Mario Nugnes

L'Assessore alla Pubblica Istruzione

Dott. Francesco Luciani

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento che stabilisce le modalità di erogazione del servizio di trasporto scolastico definendo anche le responsabilità del gestore nei confronti degli utenti. Esso si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, alla Legge 11.07.1995 n. 273, al D.P.C.M. 30.12.1998, al D.Lsg. 30.07.1999, n. 286 Capo III “Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi”. La Carta è distribuita a tutte le famiglie, corretta e rivista periodicamente anche grazie alle osservazioni degli utenti, in modo da rendere il servizio di trasporto sempre più vicino alle esigenze degli stessi.

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

L'erogazione del servizio di trasporto è ispirata ai seguenti principi fondamentali:

- **eguaglianza:** L'accesso ai servizi deve essere uguale per tutti, cioè senza nessuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni. E' garantita la parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenza.
- **imparzialità:** L'Amministrazione Comunale ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità. In tale senso, eventuali proposte di modifica del servizio (tragitti ed orari) dovranno garantire il contenimento delle esigenze personali dei singoli utenti con quelle della collettività degli utenti, non potendo essere motivate esclusivamente da esigenze individuali se ciò va a discapito dell'organizzazione complessiva.
- **continuità:** Nell'ambito delle modalità stabilite di seguito l'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione per quelle dovute a cause di forza maggiore, caso fortuito, fato del caso, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Amministrazione Comunale.
- **cortesie e disponibilità:** Il Responsabile dell'Ufficio Scolastico si impegna a far sì che il comportamento degli addetti al servizio, sia interni che esterni, sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con i destinatari, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.
- **chiarezza ed identificabilità:** Gli operatori del servizio, sia interni che esterni, si impegnano, nei rapporti con tutti i destinatari ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile, ponendo particolare cura alla spiegazione di eventuali termini tecnici e delle norme citate. Gli stessi operatori garantiscono all'utenza la loro identificabilità fornendo il proprio nome, cognome e funzione.

- **efficienza ed efficacia:** L'Amministrazione Comunale, tramite l'Ufficio Scolastico impronta la loro azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:
 - per l'efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
 1. **corretto**, garantendo la conformità alle norme;
 2. **favorevole** all'utente, interpretando le norme e le procedure nel senso positivo in rapporto alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
 3. **tempestivo** nel senso sia di conformità agli standard di impegno sia di congruità temporale con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
 - per l'efficienza si ricercano e si applicano gli accorgimenti che consentano il contenimento dei costi, anche in termini di maggiore semplificazione, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio, sui tempi di attesa dell'utente e sulle tariffe a suo carico.
- **partecipazione:** la partecipazione degli utenti alla prestazione viene garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori mediante l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni degli utenti per il miglioramento del servizio.
 - 1) **l'utente ha diritto di accesso alle informazioni** che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990 n. 241.
 - 2) **l'utente può produrre memorie e documenti:** presentare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'Amministrazione Comunale si impegna a dare riscontro all'utente circa le segnalazioni e le stesse proposte da esso formulate entro 10 gg. lavorativi dal ricevimento delle stesse.
 - 3) **i soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente** circa la qualità del servizio reso, mediante questionari periodici.

VALIDITA' 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.

IL SERVIZIO

Il servizio di trasporto scolastico viene svolto con mezzi e personale proprio e/o mediante un operatore esterno avente i requisiti previsti dalle norme vigenti per i servizi di trasporto scolastico dedicato, e selezionato nel rispetto delle disposizioni di legge sull'affidamento dei Servizi Pubblici.

In osservanza del principio di sussidiarietà orizzontale, il Comune favorisce la libera iniziativa dei cittadini, singoli e/o associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale

prevedendo una modalità, denominata “trasporto scolastico autogestito”, che coinvolge le diverse realtà territoriali, ad esempio le associazioni di volontariato, i comitati cittadini, le pro-loco, le associazioni di genitori, le quali possono attivare, organizzare e gestire autonomamente il trasporto scolastico nei percorsi non serviti dallo scuolabus comunale o dal trasporto di linea pubblica (generalmente percorsi con utenza numericamente debole). Per questa modalità di trasporto è prevista l'erogazione da parte del Comune di un contributo, stabilito dalla Giunta Comunale e calcolato sulla base dei chilometri percorsi nell'anno scolastico

Il servizio di trasporto viene espletato secondo i giorni di calendario scolastico. Gli orari sono definiti annualmente e possono subire variazioni durante l'anno scolastico. In caso di cause di forza maggiore (abbondanti nevicate o altre calamità naturali, guasti al mezzo, emergenze sanitarie, scioperi del personale addetto) il servizio potrà essere sospeso. In caso di sospensione parziale o totale delle lezioni, ingressi posticipati o uscite anticipate il servizio verrà sospeso.

Le modalità di organizzazione del servizio saranno determinate annualmente sulla base del numero di alunni che fruiranno del servizio e della loro residenza sul territorio.

I percorsi sono preventivamente validati dalla Giunta Comunale, competente sul piano della sicurezza dei medesimi, per la tutela dei minori interessati. Tale validazione è comunque richiesta anche in caso di variazioni dei percorsi che, in corso d'anno, potrebbero rendersi necessarie.

Gli utenti saranno prelevati e rilasciati alle fermate che vengono annualmente stabilite dagli Uffici comunali tenendo conto dei seguenti elementi:

- localizzazione delle fermate ove si possono radunare più utenti;
- distanza tra le fermate non inferiore a m. 800. Sono possibili deroghe per le frazioni o zone del territorio particolarmente disagiate autorizzate dalla Giunta Comunale;
- maggiore sicurezza possibile per bambini e viabilità;
- minimo intralcio al traffico stradale fermo restando che:
 - non possono essere percorse strade private;
 - non potranno essere percorse strade che non consentano il transito e le manovre dei mezzi adibiti al trasporto scolastico;
 - non potranno essere previste fermate in luoghi ritenuti non idonei a garantire la sicurezza e la corretta viabilità
 - si cercherà di minimizzare i tempi di percorrenza del trasporto, per garantire efficacia, efficienza ed economicità del servizio anche attraverso una differenziazione degli orari di ingresso ed uscita degli alunni, in accordo con gli Istituti Comprensivi.

Gli autisti non sono autorizzati a compiere fermate aggiuntive, ma soltanto quelle stabilite dal Comune all'inizio di ogni anno scolastico.

Il personale addetto al servizio, autista ed accompagnatore se presente, devono assicurare

- a) che usufruiscano del trasporto i soli minori iscritti al servizio;
- b) che la salita e la discesa degli alunni dall'autobus avvenga in modo ordinato e senza incidenti;
- c) di aiutare nelle suddette operazioni i bambini che devono essere accompagnati sino all'ingresso del plesso scolastico. In tali casi la vigilanza sui passeggeri è temporaneamente svolta dall'autista in considerazione dello stazionamento del mezzo;

- d) che l'autobus al termine delle lezioni non lasci le scuole prima dell'orario stabilito dopo le operazioni di salita e dopo aver fatto quanto necessario per verificare che tutti gli aventi diritto presenti a scuola siano regolarmente presenti, così come dovrà assicurare che al termine del tragitto di andata la partenza dell'autobus avvenga dopo che gli alunni siano all'interno della scuola;
- e) che tutti gli alunni occupino costantemente un posto a sedere e secondo le norme di sicurezza;
- f) che siano evitati comportamenti degli alunni da cui possano derivare danni sia agli stessi che ad altri alunni che a terzi o a cose;
- g) che nel caso in cui i genitori o delegati non siano presenti alla fermata di ritorno per prendere in consegna i minori, gli stessi siano mantenuti sull'autobus con contestuale avviso telefonico ai genitori stessi al recapito a tal fine comunicato all'atto dell'iscrizione. In tali casi il minore deve essere condotto al termine del giro presso il Comando della Polizia Municipale di Roseto degli Abruzzi o, in caso di chiusura, al Comando dei Carabinieri del territorio.

Il conducente/accompagnatore non può lasciare i minori davanti alle scuole ove i cancelli non risultino ancora aperti, contravvenendo al loro obbligo di vigilanza. La vigilanza sui minori da parte dell'accompagnatore o autista, viene esercitata dal momento in cui gli utenti salgono sul mezzo, presso la fermata stabilita, e sino a quando gli stessi, nel varcare il cancello della scuola, vengono presi in consegna dagli operatori scolastici, sotto il coordinamento del Dirigente Scolastico. Allo stesso modo la vigilanza sugli utenti da parte dell'accompagnatore o autista salvo autorizzazione di cui all'art. 2.10 del regolamento, deve essere esercitata sino al momento in cui gli stessi scendono dal mezzo per venire affidati ad un genitore o a persona diversa maggiorenne, delegata dal genitore stesso.

Per gli utenti presenti in graduatoria secondo i criteri di cui all'articolo 2 del Regolamento, residenti in frazioni, zone del territorio per le quali la distanza casa - scuola è uguale o superiore ai 2 km - caratterizzate da difficoltà di transito, nonché oggettive situazioni di pericolo lungo le strade e che comporterebbero la partenza del servizio con parecchio anticipo rispetto al normale orario di svolgimento e pertanto non risulta possibile l'attivazione di una fermata - la Giunta Comunale può prevedere che il servizio venga effettuato con modalità differenti.

Per usufruire del servizio di trasporto scolastico è necessario:

Presentare richiesta di iscrizione secondo le modalità del Regolamento vigente per il trasporto scolastico al fine di consentire un'adeguata organizzazione del tragitto. La richiesta viene fatta online, secondo le indicazioni fornite annualmente dall'ufficio scolastico dell'Ente.

QUALITA' DEL SERVIZIO

Il servizio di Trasporto Scolastico è erogato mediante personale dipendente e/o affidamento a soggetti in possesso dei requisiti tecnici richiesti dalla legge.

Per una migliore qualità del servizio si sono stabiliti otto punti che l'Amministrazione si impegna a raggiungere e a migliorare:

1. Rispetto della frequenza dei controlli

E' stabilito dal dirigente del settore un programma di verifiche ed ispezioni da effettuarsi durante lo svolgimento del trasporto scolastico a tutela della sicurezza dell'utente.

2. La sicurezza del viaggio

Si assicura l'utilizzo degli automezzi nel rispetto del Decreto legislativo n.285 del 30.04.92.(Nuovo Codice della Strada).

3. Obblighi del vettore

Il vettore assume la responsabilità della custodia e della sicurezza personale degli alunni e delle alunne trasportate durante i tragitti, compresi i momenti di salita e discesa alle fermate.

4. La sicurezza del personale accompagnatore

Il Comune garantisce la presenza di un accompagnatore nei casi previsti dalla legge. Per le scuole dell'infanzia tale figura sarà sempre garantita in osservanza a quanto disposto dal D.M. 31 gennaio 1997 "Nuove disposizioni in materia di trasporto scolastico".

L'utilizzo del servizio scuolabus si configura per gli alunni come ulteriore 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 l'utilizzo.

Il servizio di assistenza sugli scuolabus è volto a garantire la sicurezza nel trasporto degli alunni.

L'accompagnatore deve verificare che sugli scuolabus salgano soltanto i bambini iscritti al servizio ed inseriti negli elenchi consegnati dall'Ufficio Scolastico

Gli accompagnatori sono tenuti:

1. A operare nel rispetto del mansionario.
2. All'andata a prelevare gli utenti alle fermate predisposte dall'Ente
3. A prelevare gli utenti all'uscita dalla scuola, ad accompagnarli sull'autobus e ad aiutarli nella discesa.
4. A trattare gli utenti con rispetto e cortesia.
5. A richiamare ed eventualmente sospendere il servizio agli utenti che non mantengano un comportamento adeguato.

5. La regolarità del servizio

Il servizio è garantito secondo il calendario scolastico, articolato su cinque giorni settimanali.

Ogni inizio posticipato o termine anticipato delle lezioni generalizzato a tutta la scolaresca ed il conseguente arrivo o rientro anticipato degli alunni dovrà essere comunicato per tempo dalla scuola alle famiglie degli alunni e contestualmente agli uffici comunali competenti per permettere l'organizzazione del servizio con tali orari.

In caso di proclamazione di scioperi da parte delle organizzazioni sindacali del comparto scuola o assemblee sindacali, in cui ci sia un inizio posticipato o termine anticipato delle lezioni o non sia garantito il regolare svolgimento delle lezioni, il servizio non verrà effettuato.

6. La puntualità dei mezzi

Ci si impegna a rispettare gli orari del servizio con ritardi massimi di 10 minuti salvo cause non imputabili all'Amministrazione comunale.

Il viaggio di andata deve terminare entro l'orario di inizio delle lezioni. Particolare cura dovrà essere assicurata nei tempi di sosta che dovranno essere adeguati per la raccolta dell'utenza sia in orario antimeridiano che pomeridiano (operazione di salita e di discesa dai mezzi)

7. In caso di guasto o sinistro

In caso di avaria o di sinistro stradale di un mezzo si provvederà ad avvertire del disguido la Direzione Didattica per la comunicazione ai genitori degli utenti.

8. La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi

La pulizia e la sicurezza igienica degli automezzi vengono curate con particolare attenzione per garantire la tutela e la salute degli utenti.

RESPONSABILITA' DEL SOGGETTO CHE GESTISCE IL SERVIZIO

L'autista dello scuolabus è tenuto al rispetto dei percorsi, dei tempi di percorrenza e delle fermate previste dall'Ufficio Scolastico.

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

FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA' E STANDARD DEL SERVIZIO

L'Amministrazione Comunale individua i seguenti fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del viaggio e nell'ambito di essi, gli indicatori di qualità a fianco di ciascuno indicati, i quali rappresentano i livelli di prestazioni del servizio erogato:

- 1) Sicurezza del viaggio
- 2) Regolarità del servizio
- 3) Tutela utente ai reclami scritti viene fornita risposta entro 10 gg.
- 4) Informazioni: è sempre disponibile, negli orari d'ufficio, il personale addetto al servizio.
- 5) L'accoglimento delle richieste di accesso al servizio viene comunicata entro gg.15.

ISCRIZIONI

Annualmente il responsabile del servizio comunica tramite avviso il periodo di iscrizione al servizio di trasporto scolastico.

Le domande devono essere presentate Online, secondo le indicazioni fornite in un avviso pubblicato sul sito Istituzionale dell'Ente.

Decorso il termine stabilito per la presentazione delle domande, potranno essere accolte solamente quelle che non comportino modifiche ai percorsi stabiliti, allungamento dei tempi di percorrenza, istituzione di nuove fermate, e sempre in caso di capienza dei mezzi.

COSTI

Il costo del servizio di trasporto scolastico viene annualmente definito dalla Giunta Comunale.

Le tariffe annuali sono le seguenti:

VALORE ISEE	TARIFFA ANNUALE
Da € 0,00 a € 10.000,00	€ 50,00
Da € 10.001,00 a € 15.000,00	€ 80,00
Da € 15.001,00 a € 20.000,00	€ 100,00
Da € 20.001,00 a € 28.000,00	€ 160,00
Da € 28.001,00 a € 40.000,00	€ 210,00
OLTRE € 40.000,00	€ 250,00

- Riduzione del 50% per secondo e terzo figlio e gratis il quarto.
- Disabili Legge 104 art.3 comma 3 - Solo trasporto esente da tariffa

I genitori degli alunni che beneficiano della legge 104/92 dovranno allegare alla domanda la seguente documentazione:

1. copia del verbale di riconoscimento della legge 05/02/1992 n. 104 art.3 comma 3;
2. certificato medico dal quale risulti che l'alunno possa essere trasportato con lo scuolabus comunale escludendo la necessità di mezzo di trasporto speciale.

Ogni utente deve corrispondere una tariffa, in due rate semestrali, la prima anticipata al momento dell'iscrizione e la seconda entro il 31 dicembre dall'inizio dell'anno scolastico, come contribuzione al costo del servizio sulla base della situazione economica del nucleo familiare rilevata secondo l'ISEE, fissata annualmente dalla Giunta comunale.

Le rate devono essere versate mediante pagamenti digitali, ovvero sul sistema di pagamenti elettronici per i servizi della Pubblica Amministrazione PAGO PA.

In caso di mancato pagamento, l'Ufficio avvierà la procedura di sospensione del servizio fino ad avvenuta regolarizzazione dello stesso. Il mancato pagamento determinerà l'attivazione delle procedure per il recupero coattivo del credito vantato dall'Amministrazione secondo la normativa vigente.

RESPONSABILITA' DELLE FAMIGLIE

Nel sottoscrivere la domanda di iscrizione al servizio i genitori degli alunni si impegnano ad essere presenti alla fermata dello scuolabus per ritirare il proprio figlio, personalmente o tramite altra persona adulta formalmente incaricata.

L'accettazione dell'obbligo di essere presente alla fermata dello scuolabus è condizione indispensabile per accedere al servizio.

In caso di mancata presenza dei genitori o comunque di una persona adulta alla fermata, l'alunno rimarrà sullo scuolabus e, al termine del percorso, sarà accompagnato a scuola, dove i genitori andranno a riprenderlo. Tale inconveniente sarà consentito per un massimo di due volte nell'arco dell'anno scolastico, dopodiché il Comune interromperà il servizio.

Sarà pertanto cura dell'autista o dell'accompagnatore avvisare il Comune ogni qualvolta si verifichi tale situazione. La conduzione dell'alunno dall'abitazione alla fermata dello scuolabus e viceversa è di competenza della famiglia che si assume tutte le responsabilità. Non può essere attribuita all'autista o all'accompagnatore alcuna responsabilità per fatti accaduti durante detto percorso.

COMPORAMENTI DEGLI UTENTI

Ogni utente dovrà tenere un corretto comportamento civile durante lo svolgimento del servizio di trasporto scolastico tale da consentire e garantire l'incolumità degli utenti stessi. In particolare, dovranno essere rigorosamente rispettate le seguenti norme:

- stare seduti al posto;
- non alzarsi durante il tragitto per nessun motivo;
- non disturbare l'autista durante la guida;
- mantenere un tono di voce e un linguaggio civile.

2. L'inosservanza di una o più norme del presente articolo autorizzano l'autista a fermarsi lungo il tragitto fino al ripristino dell'ordine e conseguentemente ad effettuare segnalazioni ai genitori del minore, all'Ufficio comunale competente e, se ritenuto opportuno, all'Istituzione scolastica. Qualora a seguito di tale procedura l'orario di ingresso a scuola o di rientro a casa non verrà rispettato, l'autista è sollevato da ogni responsabilità

3. Ripetuti comportamenti ineducati e/o lesivi nei propri confronti o in quelli dei compagni, dovranno essere riferiti dall'accompagnatore e/o dall'autista all'Ufficio scuola che informerà i genitori dell'alunno interessato. Secondo la gravità, si adotteranno i seguenti provvedimenti:

- richiamo verbale;
- richiamo scritto;
- sospensione del servizio

4. La sospensione dal servizio per problemi comportamentali non dà diritto a rimborsi o riduzioni di tariffe.

5. L'Amministrazione comunale 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.

6. In caso di danni arrecati al mezzo, l'utente che ha provocato il danno dovrà risarcire l'Amministrazione o la Ditta incaricata del servizio della somma necessaria alla riparazione, sostituzione o ripristino del danno effettuato.

7. I genitori degli alunni o chi per loro esercita la patria potestà sono responsabili di ogni danno cagionato da fatto illecito dei propri figli all'interno del mezzo di trasporto.

8. In caso di mancata presenza per il ritiro dell'alunno, per due volte anche non continuative durante l'anno scolastico, si adotteranno i seguenti provvedimenti:

- richiamo verbale;
- richiamo scritto;

□ sospensione d'ufficio dal servizio.

9. La sospensione d'ufficio sarà disposta con atto del responsabile del servizio e sarà efficace previo preavviso di una settimana al firmatario della domanda di iscrizione.

DOVE PRESENTARE RECLAMI E SUGGERIMENTI

L'Ufficio Scolastico fornisce informazione su tutti gli aspetti del servizio ed accoglie reclami scritti e suggerimenti. Ai reclami scritti viene garantita una risposta scritta nel più breve tempo possibile e comunque entro un massimo di 10gg. lavorativi. Il modulo di reclamo è in coda al presente documento.

DOVE CHIEDERE INFORMAZIONI

All'Ufficio Scolastico o all'Ufficio Pubbliche relazioni. –Piazza della Repubblica, 1 – Roseto degli Abruzzi (TE)

COME CONTATTARE GLI UFFICI

L'Ufficio Scolastico è situato presso il Palazzo Municipale in Piazza Della Repubblica.

Si può telefonare al numero 08589453645 e centralino nr. 08589453200, comunicare via mail a protocollo@comune.roseto.te.it o protocollogenerale@pec.comune.roseto.te.it

L'orario di apertura dell'ufficio è il seguente: dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 13.00.

DECORRENZA – NORME FINALI

La presente Carta dei Servizi entra in vigore con l'approvazione della stessa da parte della Giunta Comunale, della sua approvazione e del suo contenuto saranno informati i destinatari del servizio. Copia della carta sarà a disposizione presso l'Ufficio Scolastico comunale e pubblicata sul sito istituzionale www.comune.roseto.te.it

Annualmente il responsabile del servizio, sulla base dei suggerimenti pervenuti, delle anomalie riscontrate o di sopravvenute necessità, potrà proporre alla Giunta Comunale una revisione della carta dei Servizi o anche delle modalità di svolgimento del servizio.

Per quanto non espressamente indicato dal presente documento si fa riferimento alle norme nazionali e regionali vigenti in materia e al vigente regolamento comunale, che forma parte integrante e sostanziale della presente Carta dei Servizi.

INFORMAZIONI

In questa sezione si propongono le domande più frequenti poste all'Ufficio scolastico:

Domande	Risposte
<i>Devo iscrivere mio/a figlio/a ogni anno?</i>	Sì, l'iscrizione deve essere effettuata ogni anno.
<i>Come si fa l'iscrizione?</i>	L'Ufficio Scuola provvede a pubblicare un avviso pubblico, entro il mese di maggio , dove vengono fornite tutte le necessarie spiegazioni per effettuare l'iscrizione.
<i>E' possibile iscriversi in ritardo?</i>	Non è possibile iscriversi dopo la data di scadenza.
<i>E' possibile rinunciare al servizio?</i>	La rinuncia al posto determina la cancellazione dalla graduatoria con necessità di re-iscrizione per l'accesso al servizio. Il servizio si intende richiesto per tutta la durata dell'anno scolastico, salvo motivate ragioni indipendenti dalla volontà della famiglia. Eventuali rinunce dovranno essere comunicate e motivate all'Ufficio Scuola del Comune in forma scritta con decorrenza dal mese successivo dalla presentazione. La sospensione dal servizio verrà concessa dall'Amministrazione unicamente sulla base del periodo di effettiva impossibilità all'utilizzo del servizio derivante da gravi motivi di salute.
<i>Qual è la distanza minima dalla mia abitazione alla scuola, che mi dà diritto a chiedere l'iscrizione al servizio?</i>	L'iscrizione si può chiedere solo se la distanza è pari o superiore a 800 metri. Gli Uffici potranno autorizzare, per comprovate necessità familiari o di salute, l'utilizzo del servizio di trasporto scolastico da parte dei bambini non residenti o residenti ad una distanza inferiore di 800 metri dalla scuola a condizione che vengano utilizzate linee (percorsi) e orari già attivati per gli alunni delle scuole primarie e secondarie e che ci sia capienza.
<i>E' possibile richiedere la riduzione tariffaria?</i>	La riduzione tariffaria è possibile solo nel caso in cui si usufruisce del trasporto solo andata o solo ritorno, e nei casi previsti nel regolamento.
<i>Se sono moroso mi posso iscrivere?</i>	Se si è moroso, e non si è chiesta la rateizzazione del servizio, non si può accedere

	allo stesso fino alla regolarizzazione.
<i>Come faccio a pagare la tariffa annua?</i>	sistema di pagamenti elettronici per i servizi della Pubblica Amministrazione PAGO PA.
<i>Devo avere lo SPID?</i>	E' preferibile ma non obbligatorio.
<i>Come faccio a sapere su quale scuolabus viaggia mio figlio?</i>	Annualmente gli elenchi dei trasportati vengono pubblicati su www.comune.roseto.te.it
<i>Come posso fare per delegare un'altra persona o autorizzare mio/a figlia alla discesa autonoma?</i>	Bisogna presentare apposita richiesta per iscritto, mediante la modulistica reperibile sul sito istituzionale o presso l'ufficio URP.
<i>Come viene redatta la graduatoria di ammissione?</i>	<p>L'accesso al servizio, per le domande pervenute nei termini di iscrizione previsti, fino a concorrenza dei posti disponibili, avviene secondo graduatoria redatta in base ai seguenti criteri:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. bambini portatore di handicap (ove trasportabili con il mezzo in dotazione e senza necessità di accompagnatore dedicato):13 punti. b. maggiore distanza abitazione/scuola (oltre i 3 km: 7 punti- da 2,9 a 1,00 km: 3 punti da 0,900 metri a 800 metri: 1 punto) c. comprovata difficoltà di entrambi i genitori o di un solo genitore in caso di nucleo mono genitoriale ad accompagnare il bambino: 7 punti <p>4. Esaurita la graduatoria, in caso di eventuale ulteriore disponibilità di posti l'accesso al servizio avverrà secondo il criterio della distanza maggiore casa-scuola.</p> <p>5. La rinuncia al posto determina la cancellazione dalla graduatoria con necessità di re-iscrizione per l'accesso al servizio.</p> <p>6. Al fine di ottimizzare l'uso dei mezzi e di contenere i costi gravanti sulla fiscalità generale, il servizio, purché vi sia disponibilità di posti, può ammettere alunni con domande arrivate dopo il termine di scadenza di presentazione della domanda e, in presenza di ulteriori posti disponibili, anche alunni non residenti nel Comune di Roseto degli Abruzzi soltanto se non comportano modifiche dei percorsi stabiliti e un significativo allungamento dei tempi di percorrenza.</p> <p>7. Non avranno diritto ad usufruire del servizio</p>

	gli utenti che non siano in regola con il pagamento delle tariffe previste
<i>Posso usufruire subito del trasporto?</i>	Il servizio potrà essere utilizzato solo dopo la conferma di iscrizione da parte del preposto ufficio comunale. Non saranno accolte domande incomplete della prescritta documentazione.
<i>Posso cambiare la fermata di salita o discesa?</i>	Solo in casi del tutto straordinari, gli alunni possono essere trasportati a una fermata diversa da quella prossima al luogo di residenza: se possibile e previa richiesta scritta dei genitori presentata all'ufficio competente. La suddetta variazione verrà eseguita solo se non comporta disagio o modifica sostanziale del percorso.
<i>Devo conoscere il Regolamento del Servizio di trasporto scolastico?</i>	Dovete conoscere il Regolamento perché, con la sottoscrizione della domanda di iscrizione, la famiglia si impegna a rispettare lo stesso e ad accettare tutte le condizioni del servizio previste dall'Amministrazione.

**MODULO DI RECLAMO/SEGNALAZIONE PER SERVIZI DI
TRASPORTO SCOLASTICO**

*Da inviare via e-mail a
protocollo@comune.roseto.te.it*

Data _____

Il sottoscritto (nome e cognome) _____

Genitore/tutore dell'alunno _____

Frequentante l'Istituto Scolastico _____

Ciclo (infanzia-primaria-secondaria) _____

Linea di Trasporto _____

Intende inoltrare un RECLAMO (relativo ad un DISSERVIZIO)

una SEGNALAZIONE (relativa ad un SUGGERIMENTO,
INFORMATIVA, COMUNICAZIONE, APPREZZAMENTO)

Recapito E-mail ove si desidera ricevere la risposta: _____

OGGETTO: _____

TESTO: _____
