

*Carta dei servizi del
“Trasporto Scolastico”*

Indice

1. La Carta dei servizi del trasporto scolastico

- 1.1 Che cosa è la Carta dei servizi
- 1.2 I principi generali e i valori fondamentali
- 1.3 Validità della Carta dei servizi

2. Il servizio del Trasporto Scolastico

- 2.1 Finalità
- 2.2. Oggetto
- 2.3 Destinatari
 - 2.3.1 Gli alunni disabili
- 2.4 Il servizio di trasporto scolastico in numeri
- 2.5 Il parco mezzi
- 2.6 Le uscite didattiche

3. Aspetti organizzativi e gestionali

- 3.1 Attivazione del servizio
- 3.2 Organizzazione del servizio
- 3.3 Incolumità
- 3.4 Le iscrizioni
- 3.5 Tariffe
- 3.6 Modalità di pagamento
- 3.7 Controllo amministrativo sulla veridicità delle autocertificazioni
- 3.8 Rinuncia
- 3.9 Morosità
- 3.10 Oggetti smarriti
- 3.11 Controlli della P.M.

4. Comportamenti da seguire

- 4.1 I genitori
- 4.2 Gli alunni
- 4.3 Gli autisti
- 4.4 Le accompagnatrici/gli accompagnatori

5. Un impegno di qualità

- 5.1 La soddisfazione dell'utenza
- 5.2 Pubblicazioni rilevazione soddisfazione
- 5.3 Indicatori di qualità

6. Suggestimenti e reclami

7. Riferimenti normativi

8. Contatti

1. LA CARTA DEI SERVIZI DEL TRASPORTO SCOLASTICO

1.1 *Che cosa è la Carta dei servizi*

La Carta dei Servizi è un impegno che il Comune di Empoli 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 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.

1.2 *I principi generali e i valori fondamentali*

Il Servizio Scuola, con la redazione della Carta, definisce standard di qualità del servizio di trasporto scolastico e si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- Uguaglianza e imparzialità: Il servizio di trasporto scolastico è fornito secondo imparzialità ed equità, sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità, lingua e condizione sociale. L'Amministrazione Comunale garantisce la riservatezza dei dati personali e si impegna ad adottare iniziative volte ad adeguare le modalità di prestazione del servizio ai soggetti che presentano esigenze particolari per motivi sanitari.

- Continuità: Il servizio di trasporto scolastico, in quanto servizio pubblico, è erogato nel rispetto del calendario scolastico, in maniera continuativa e senza interruzioni, fatte salvo cause di forza maggiore. L'Amministrazione Comunale si impegna a comunicare preventivamente eventuali cambiamenti o interruzioni programmate nell'erogazione del servizio.

- Partecipazione e trasparenza: L'Amministrazione Comunale promuove un'adeguata informazione, volta a favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio di trasporto scolastico, garantendo ai cittadini modi e forme utili a inoltrare suggerimenti, osservazioni e reclami, oltre ad attivare verifiche sul grado di soddisfazione.

- Efficacia ed efficienza: L'Amministrazione Comunale si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia del servizio di trasporto scolastico, adottando le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee, garantendo nello stesso tempo il rispetto del principio di economicità.

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 viene diffusa la carta dei servizi ai nuovi iscritti al servizio trasporto scolastico.

1.3 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.

2. IL SERVIZIO DEL TRASPORTO SCOLASTICO

2.1 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. Il trasporto scolastico è dunque un servizio che concorre a rendere effettivo il diritto allo studio.

2.2 Oggetto

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

Il servizio deve essere fornito ai bambini che frequentano la scuola del territorio di competenza.

Il servizio può essere fornito, in via del tutto eccezionale e compatibilmente con l'organizzazione dei percorsi ordinari, anche agli alunni che frequentano una scuola diversa da quella del territorio di competenza, solo nel caso in cui vi sia capienza sui mezzi e ciò non comporti modifiche del percorso.

2.2 Destinatari

Il trasporto scolastico si rivolge agli alunni residenti e non nel Comune di Empoli che frequentano i seguenti gradi di scuole:

-infanzia

-primaria

-secondaria di primo grado

Sulla base della convenzione sottoscritta in data 20.09.2023 tra il Comune di Empoli e il Comune di Castelfiorentino, così come previsto dal D.M. 31/01/1997, all'art. 3, è stata regolamentata la possibilità di svolgere regolarmente il servizio di trasporto per gli alunni residenti nel Comune di Empoli o nelle zone periferiche del Comune di Castelfiorentino confinanti con il Comune di Empoli che hanno scelto, per motivi di necessità vari, di frequentare le scuole dell'infanzia e dell'obbligo situate nel Comune diverso da quello di residenza.

Il Comune di Empoli valuta la possibilità di stipulare convenzioni come quella sopra richiamata con altri comuni limitrofi qualora se ne presentasse la necessità.

2.3 Gli alunni disabili

Il trasporto per gli alunni disabili è effettuato sui percorsi ordinari secondo la migliore organizzazione per la tutela dei minori in relazione ad ogni specifica situazione e ad ogni specifica necessità. In caso di problemi di deambulazione dell'alunno viene utilizzato il mezzo più adeguato alla specifica necessità. Il trasporto degli alunni disabili, a seconda dei casi, può essere fatto anche a domicilio.

2.4 Il servizio di trasporto scolastico..... in numeri (ultimo triennio)

ANNO SCOLASTICO 2023-2024

Scuole servite	28
Totale alunni iscritti al servizio	694
Totale linee	13
Km giornalieri percorsi	950

ANNO SCOLASTICO 2022-2023

Scuole servite	28
Totale alunni iscritti al servizio	503
Totale linee	13
Km giornalieri percorsi	1200

ANNO SCOLASTICO 2021-2022

Scuole servite	31
Totale alunni iscritti al servizio	542
Totale linee	18
Km giornalieri percorsi	1540

2.5 Il parco mezzi

Al servizio di trasporto sono adibiti unicamente automezzi riconosciuti idonei e collaudati dall'Ispettorato della Motorizzazione Civile; i conducenti addetti al servizio possiedono l'idoneità fisica e professionale per la mansione specifica.

A servizio "inattivo" i mezzi possono essere utilizzati per i centri estivi a richiesta o per altri servizi che si rendessero necessari.

2.6 Le uscite didattiche

Il trasporto scolastico in occasione delle uscite didattiche viene svolto sulla base delle richieste avanzate dagli Istituti scolastici nella fascia oraria 09:30-12:30 durante tutto l'anno scolastico.

Le istanze riferite ai vari plessi devono essere raccolte dai singoli istituti, sulla base della disponibilità dei mezzi, del personale e del calendario, e comunicate al servizio trasporto scolastico.

3. ASPETTI ORGANIZZATIVI E GESTIONALI

3.1 Attivazione del servizio

Per ogni sede scolastica servita dagli scuolabus, possono essere attivati uno o più percorsi di andata ed uno o più percorsi di ritorno a seconda del numero di distribuzione dell'utenza.

Il servizio si effettua secondo il calendario scolastico annualmente stabilito dal Ministero della Pubblica Istruzione tramite il proprio organo di sovrintendenza regionale.

3.2 Organizzazione del servizio

Il trasporto viene effettuato dai punti di raccolta ("paline") alla scuola e viceversa.

Il Piano del Trasporto Scolastico che contiene percorsi, orari e fermate, viene 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 del Trasporto Scolastico viene preventivamente validato dagli uffici tecnici del Comune e dalla Polizia Municipale in ordine alla sicurezza 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. formazione di ghiaccio sulle strade, improvvise e abbondanti nevicate, eventi calamitosi, ecc...) il servizio di trasporto scolastico può essere effettuato, secondo i casi, parzialmente o completamente, in relazione alle condizioni oggettive.

In particolare nei casi di sciopero del comparto scuola il Comune di Empoli, di concerto con gli Istituti Scolastici Empoli Est ed Empoli Ovest e con la cooperativa Geos, ha adottato uno specifico protocollo per la custodia degli alunni trasportati con scuolabus ed iscritti al servizio pre-scuola.

In caso di abbondanti nevicate o altre calamità naturali, a tutela della sicurezza, il servizio di trasporto può essere sospeso.

In caso di sospensione il preavviso alle famiglie viene dato tramite i principali canali di comunicazione.

Il Servizio di trasporto - per tutte le tratte è svolto - con la presenza stabile di un assistente/operatore.

3.3 Incolumità

Proprio al fine di tutelare l'incolumità degli utenti del servizio di trasporto, vengono adottate le seguenti modalità organizzative:

- a. su ogni linea è presente un assistente che provvede ad indicare ai fruitori del servizio le modalità di accesso al mezzo in conformità alle direttive ministeriali e alle linee guida per il trasporto scolastico dedicato e a indicare la disposizione a sedere dell'alunno;
- b. al mattino, all'arrivo ad ogni plesso, gli assistenti affidano gli alunni frequentanti le scuole dell'infanzia e della primaria al personale ATA della scuola. Queste stesse modalità, con l'affidamento dei ragazzi dal personale ATA agli assistenti, sono previste al termine delle lezioni. Per gli alunni iscritti alle scuole secondarie di primo grado è prevista la discesa autonoma; a tal proposito si chiede gentilmente ai genitori dei ragazzi della scuola secondaria di primo grado di raccomandare ai propri figli di salire sull'autobus immediatamente dopo il termine dell'orario scolastico, senza attendersi e/o allontanarsi;
- c. al ritorno, per gli alunni delle scuole primarie, la discesa dei minori alla fermata può essere effettuata esclusivamente alla presenza di un genitore o di un soggetto appositamente incaricato dai genitori.

Nel caso in cui al ritorno non sia presente alla fermata un genitore o un soggetto appositamente incaricato, gli alunni delle scuole primarie saranno portati al comando della Polizia Municipale.

I genitori dei ragazzi frequentanti la scuola secondaria di primo grado, qualora ritengano che l'ubicazione della fermata e la maturità dei propri figli siano tali da garantire l'incolumità degli stessi nel tragitto fermata/abitazione, potranno espressamente autorizzare la discesa dal pullman degli stessi anche in assenza di soggetti preposti ad accoglierli.

In tal caso, sarà necessario compilare e sottoscrivere un apposito modulo di liberatoria, inviato tramite e-mail, con il quale i genitori autorizzano la discesa dei ragazzi dal pullman anche in assenza di un soggetto responsabile ad accoglierli, sollevando l'Amministrazione da ogni responsabilità.

3.4 Le iscrizioni

La domanda di iscrizione al servizio deve essere presentata per ogni anno scolastico on-line (anche con dispositivi mobili) accedendo al sito <https://www.comune.empoli.fi.it/> secondo le modalità fornite annualmente dal Servizio Scuola.

L'autenticazione è possibile in uno dei seguenti modi:

- con le credenziali SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale)
- con Carta di identità elettronica con Pin
- con Tessera Sanitaria con Pin

Al termine dell'invio della domanda on-line, viene confermata l'avvenuta ricezione. A seguito dell'invio il richiedente riceve, sulla mail indicata in precedenza all'interno della domanda, la conferma dell'invio effettuato con indicato il numero di protocollo con cui la richiesta è stata registrata nei sistemi informatici comunali. Solo in questo momento il processo di inserimento ed inoltro della richiesta sarà da ritenersi concluso.

L'accoglimento dell'istanza è automatico nel caso si rispettino i requisiti e le tempistiche stabiliti.

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'iscrizione non vale per tutto il ciclo scolastico ma deve essere ripresentata per ogni anno scolastico.

3.5 Tariffe

Il Comune ha speso nel 2023 per il servizio trasporto scolastico € 444.151,94.

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

SCUOLA	COSTO ANNUO	ISEE INFERIORE €5.000,00	ISEE TRA €5.000,00 €11.000,00
Infanzia	€160,00	€ GRATUITO	50%
Primaria	€142,00	€ GRATUITO	50%

Per la scuola secondaria di 1 grado vengono applicate le seguenti tariffe:

FRAZIONI	COSTO ANNUO	ISEE INFERIORE A € 36.151,98
Pozzale, Casenuove, Corniola, Ponte a Elsa, Pagnana, Avane, Villanuova	tariffa urbana € 200,00	€159,00
Martignana, Marcignana, Brusciana, Molin Nuovo	tariffa extra-urbana fascia 0-10km € 288,00	€ 240
Fontanella e Sant'Andrea	tariffa extraurbana fascia 10-20km € 372,00	€ 308

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...).

Le famiglie per ottenere le agevolazioni tariffarie, devono dichiarare il valore ISEE in corso di validità al momento dell'iscrizione entro i termini stabiliti dall'avviso.

In caso contrario si applica la tariffa intera.

Nel caso in cui la famiglia non presenti l'autocertificazione sarà applicata la tariffa intera.

Per le domande presentate oltre la scadenza e, comunque, entro e non oltre il 31 ottobre dello stesso anno: la tariffa agevolata decorre dal 1° novembre. In caso di utente già fruitore del servizio nell'a.s. precedente, devono essere prodotti i giustificativi di pagamento a tariffa massima del periodo precedente effettuato: il mancato pagamento dei due mesi suddetti comporta l'automatica decadenza dall'esonero/agevolazione.

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

Gli studenti con disabilità sono esentati dal pagamento del servizio.

3.6 Modalità di pagamento

Il pagamento relativo al trasporto scolastico è effettuato:

- tramite addebito su conto corrente bancario (RID) da comunicare in fase di presentazione della domanda;
- tramite PagoPa;

Il pagamento per le scuole dell'infanzia e primarie deve essere effettuato in un'unica soluzione.

Il pagamento per le scuole secondarie di primo grado avviene in 3 tranches, ognuna corrispondente a n. 3 mesi di fruizione del servizio, da emettere rispettivamente entro il 30 novembre, entro il 28 febbraio, entro il 31 maggio dell'anno scolastico di riferimento (con termini di riscossione stabiliti entro un mese), come riepilogato nella seguente tabella:

Frazioni	Tariffa ordinaria (ridotta ISEE)	Scadenza 30/11	Scadenza 28/2	Scadenza 31/5
Pozzale, Casenuove, Corniola, Ponte a Elsa, Pagnana, Avane (Tariffa urbana)	€ 200 (159)	€ 66,66 (53)	€ 66,67 (53)	€ 66,67 (53)
Martignana, Marcignana, Brusciiana, Molin Nuovo (Tariffa extraurbana 0-10km)	€ 288 (240)	€ 96 (80)	€ 96 (80)	€ 96 (80)
Fontanella e Sant'Andrea (Tariffa extraurbana 10,1-20km)	€ 372 (308)	€ 124 (102,66)	€ 124 (102,66)	€ 124 (102,66)

Il genitore dell'utente fruitore del servizio può attivare il servizio di e@BollettaScuola per ricevere le comunicazioni di pagamento direttamente per e-mail al posto dell'avviso cartaceo. Il servizio è la soluzione migliore per ricevere in tempi brevi la documentazione relativa ai pagamenti, limitando i rischi di smarrimento e di ritardo nella consegna

3.7 Controllo amministrativo sulla veridicità delle autocertificazioni

Il Servizio scuola effettua controlli 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.

Qualora, dai controlli effettuati sulla documentazione presentata, emerga la non veridicità delle dichiarazioni, la stessa viene inviata all'autorità giudiziaria competente e vengono

applicare 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.

3.8 Rinuncia

L'eventuale rinuncia scritta al servizio (tramite e-mail o pec) deve essere tempestiva. Sarà applicata la tariffa per l'effettivo utilizzo del servizio fino alla data di presentazione della rinuncia.

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

3.9 Morosità

In caso in cui un utente non procede con il pagamento del servizio per il quale ha presentato domanda, il Comune di Empoli provvede inizialmente con un sollecito al pagamento come richiesta di adempimento con diffida ad adempiere, mediante pagamento delle somme non versate per il servizio usufruito. Successivamente si procede con l'avviso di accertamento che è titolo esecutivo, ossia legittima l'esecuzione forzata. Si avvia quindi una procedura di riscossione coattiva.

Qualora un utente si ritrovi una somma troppo esosa da pagare può chiedere all'ufficio scuola una dilazione di pagamento concordando un piano di rientro.

3.10 Oggetti smarriti

Chiunque trovi su un mezzo adibito a trasporto scolastico oggetti o beni (di valore e non) può consegnare i medesimi all'autista che li riconsegna all'alunno o ai genitori.

Qualora non venga trovato il proprietario dell'oggetto smarrito, questo viene depositato dall'autista al magazzino comunale.

3.11 Controlli della P.M.

La Polizia Locale effettua una verifica preventiva sulla regolarità delle fermate delle diverse linee. L'ubicazione di ogni fermata (Palina) è preventivamente verificata ed autorizzata dalla Polizia Locale.

4. COMPORTAMENTI DA SEGUIRE

4.1 I genitori

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 al ritiro del figlio. La delega, in forma scritta firmata da entrambi i genitori, deve essere allegata alla domanda di iscrizione al servizio e presentata entro l'inizio dell'anno scolastico. In mancanza della delega gli unici autorizzati al recupero dell'alunno sono i genitori. La lista con l'elenco delle persone autorizzate è valida per tutto il ciclo scolastico e può essere integrata, rinviando il modulo firmato da entrambi i genitori tramite mail o pec al servizio scuola, anche ad anno scolastico già iniziato;
- presentarsi alla porta dello scuolabus e qualificarsi per permettere all'operatore/ operatrice 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 lascia in custodia al Comando di Polizia Municipale;
- 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.

4.2 Gli alunni

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'assistente. 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;
- rispettare le regole impartite dall'autista e/o dall'assistente se presente sulla base del regolamento comunale del trasporto scolastico;
- 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 Scuola, previa informazione ai Dirigenti Scolastici di riferimento, adotterà i seguenti provvedimenti: - richiamo verbale /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.

4.3 Gli autisti

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;
- 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;
- verificare il rispetto della capienza del mezzo;
- informare tempestivamente l'ufficio comunale di qualsiasi episodio “anomalo” accaduto durante il servizio, sia in relazione agli alunni sia in relazione ai genitori;
- indossare la divisa

4.4 Le accompagnatrici/accompagnatori

Le accompagnatrici/gli accompagnatori sono tenuti a:

- promuovere il rispetto e la comprensione delle regole di comportamento;
- essere mediatori di eventuali conflitti;
- 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;
- verificare 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 Scuola di qualsiasi episodio “anomalo” accada durante il servizio, in relazione ai bambini/e, ai genitori o all'autista;
- controllare l'iscrizione al servizio

5. UN IMPEGNO DI QUALITÀ

5.1 La soddisfazione dell'utenza

Il Servizio Scuola 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/interviste telefoniche ad un campione significativo pari al 5% degli iscritti.

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

5.2 Pubblicazioni rilevazione soddisfazione servizio trasporto scolastico

Annualmente - verranno pubblicate sul sito del Comune - Amministrazione trasparente le rilevazioni (gradimento) effettuate sul servizio.

5.3 Indicatori di qualità

In analogia con quanto previsto dal Decreto direttoriale 31 agosto 2023 - Linee guida e indici di qualità per la regolamentazione dei servizi pubblici locali non a rete vengono fissati i seguenti indicatori di qualità per il servizio del trasporto scolastico.

Il Servizio scuola si impegna ad assicurare periodicamente (annualmente nei mesi di Giugno e Luglio) 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 che fruiscono del servizio.

Lo strumento per eccellenza per il monitoraggio e controllo sono i questionari di gradimento; il Servizio scuola potrà tuttavia utilizzare anche altri strumenti di rilevazione (interviste telefoniche).

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

Tempi di risposta motivata ai reclami /disservizi	30 giorni
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	30 giorni
Attivazione del servizio	Entro il 1 di settembre di ogni anno vengono comunicati gli ammessi e gli esclusi. Per coloro che si iscrivono ad anno scolastico iniziato l'accoglimento o il diniego viene comunicato entro 30 giorni dalla presentazione della domanda.
Iscrizioni al servizio in modalità on line	Entro i termini stabiliti dall'avviso
Supporto e aiuto guidato nella compilazione dell'iscrizione	si
Agevolazioni tariffarie	Si come previsto dall'art. 3.5
Accessi riservati	no
Pagamenti on line	si
Competenza/professionalità/gentilezza del personale impegnato nel servizio	Almeno il 70% degli intervistati da una risposta sufficiente nella scala da ottimo a insufficiente
Professionalità, disponibilità, gentilezza del personale comunale	Almeno il 70% degli intervistati da una risposta sufficiente nella scala da ottimo a insufficiente

6. SUGGERIMENTI E RECLAMI

Il Comune ha adottato una procedura informatizzata per la gestione dei reclami, al fine di raccogliere e monitorare in maniera sistematica le segnalazioni dei cittadini e stimolare la cultura dell'ascolto nei confronti degli utenti dei servizi.

Le segnalazioni possono essere inoltrate:

-per pec o posta elettronica

- sul sito internet del Comune della sezione Segnalazione reclami

Per ogni reclamo sul servizio che giunge all'ufficio viene aperta un'istruttoria sentendo il personale operante sulla linea interessata.

In base ai riscontri ottenuti saranno adottate le necessarie iniziative, dandone comunicazione al cittadino.

Gli utenti riceveranno risposta al massimo entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo

Il Servizio Scuola si impegna a garantire la verifica sistematica dei suggerimenti, delle segnalazioni e dei reclami pervenuti, al fine di migliorare il livello della qualità dei servizi resi alla comunità e mantenere gli standard dichiarati nella Carta dei Servizi.

7. RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi del trasporto scolastico sono:

- D.Lgs. 22 dicembre 2000, n. 395 e Regolamento attuativo D.M. 161 del 28.04.2005 (in materia di accesso alla professione di trasportatore di viaggiatori su strada) e s.m.i.;
- L. 146/1990 Norma sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali;
- D. Lgs. 81/2008;
- D. Lgs. 4 marzo 2014 n. 39 in attuazione della direttiva 2011/93;
- Provvedimenti nazionali 18 Settembre 2008 30 Settembre 2007: assenza da tossicodipendenza;
- D Lgs. 30 Aprile 1992 n. 285 e s.m.i. – Nuovo Codice Della Strada (CDS) e relativo regolamento di esecuzione ed attuazione D.P.R. n. 495/1992 e s.m.i.;
- Circolare del Ministero dei Trasporti 11 Marzo 1997 n. 23;
- D.M. 31 Gennaio 1997 – Nuove disposizioni in materia di trasporto scolastico;
- D.M. 1° Aprile 2010 Caratteristiche costruttive degli scuolabus;
- D.M. n. 448 del 20 Dicembre 1991 – Regolamento di attuazione della direttiva del Consiglio delle Comunità europee n. 438 del 21 giugno 1989 che modifica la direttiva del Consiglio n. 562 del 12 novembre 1974 riguardante l'accesso alla professione di trasportatore di viaggiatori su strada nel settore dei trasporti nazionali ed internazionali.
- D. Lgs. 30 Aprile 1992 n. 285 e s.m.i. – Nuovo Codice Della Strada (CDS): Titolo III – Dei Veicoli -Capo III - Veicoli a motore e loro rimorchi
- D.M. del Ministero per i trasporti del 18 Aprile 1977 (caratteristiche costruttive degli autobus) integrato con successive D.M.13 gennaio 2004, modificato con successivo D.M. 1° Aprile 2010;
- D. M. 17 giugno 2021 - Criteri ambientali minimi (CAM) per l'acquisto, leasing, locazione, noleggio di veicoli adibiti al trasporto su strada.

8. CONTATTI

Il Servizio Scuola- Trasporto Scolastico è reperibile tramite:

Telefono: Ufficio Scuola, tel. 0571757060- Coordinatore degli Autisti, tel. 3288604149

Indirizzo di posta elettronica: scuola@comune.empoli.fi.it

Sito internet: <https://www.comune.empoli.fi.it/Servizi/Trasporto-scolastico-scuole-dell-infanzia-primarie-e-secondarie-di-1-grado>