

Linee guida del trasporto scolastico collettivo
nel Comune di Reggio Emilia

dicembre 2016

INDICE

Premessa	pag. 3
1. Caratteristiche e oggetto delle linee guida	pag. 4
2. Principi fondamentali delle linee guida	pag. 4
3. Riferimenti normativi	pag. 5
4. Natura del servizio	pag. 6
5. Individuazione delle sedi scolastiche per le quali è attivo il servizio	pag. 6
6. Utenti aventi diritto	pag. 7
7. Caratteristiche generali del servizio	pag. 7
8. Preiscrizione ed iscrizione al servizio	pag. 8
9. Il piano annuale del trasporto scolastico	pag. 9
10. Pagamento del servizio e impegni dell'utente	pag. 10
11. Tariffe ed agevolazioni	pag. 10
12. Ritiro dal servizio	pag. 11
13. Norme comportamentali per bambini, ragazzi e genitori	pag. 11
14. Provvedimenti a tutela della sicurezza del servizio	pag. 12
15. Norme comportamentali per i conducenti	pag. 13
16. Tutela della privacy	pag. 13
17. Rapporti con i cittadini	pag. 14
18. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza	pag. 14
19. Fattori di qualità, indicatori, standard e obiettivi di miglioramento	pag. 15

PREMESSA

La qualità dei servizi ai cittadini è certamente uno dei tratti qualificanti e distintivi dell'Amministrazione Comunale di Reggio Emilia. L'impegno collettivo a garanzia del diritto all'educazione, e ad un'educazione di qualità, ha reso la nostra città riconosciuta e riconoscibile a livello internazionale per questa competenza strategica attraverso la quale non solo si tutelano le giovani generazioni ma si costruiscono le condizioni per un futuro migliore di tutta la comunità cittadina: quello orientato al sapere e alla conoscenza diffusa, garantito da servizi scolastici ed educativi di qualità.

Il Diritto allo Studio è da sempre al centro dell'attenzione nei nostri territori: nonostante criticità economiche, sfide interculturali, trasformazione dei contesti e dell'utenza, la salvaguardia di servizi di qualità per garantire l'accesso e la frequenza scolastica a tutti gli alunni e alle loro famiglie è da sempre in cima all'agenda politica della città.

Anche il servizio di trasporto scolastico rientra tra questi campi strategici, in quanto servizio strettamente intrecciato non solo con i diritti e le storie dei singoli ma anche con i temi della conciliazione dei tempi e degli orari delle famiglie e con i principi e le politiche per la mobilità sostenibile in un contesto urbano.

Il trasporto scolastico assume e riassume in se funzioni e caratteristiche differenti:

- rientra tra i servizi di mobilità, ispirati a criteri di economicità, efficacia ed efficienza, integrati con il più generale piano di mobilità urbana;
- rientra, in senso lato, anche tra i servizi di natura educativa. Le competenze richieste al personale impegnato in questo servizio devono riguardare infatti non solo l'area tecnica, relativa ai compiti propri di un conducente di un mezzo di trasporto, ma contemplare anche capacità relazionali di dialogo con bambini, ragazzi e famiglie.

Queste linee guida intendono quindi riassumere e sintetizzare queste dimensioni differenti al fine di delineare al meglio l'identità complessiva di un servizio strategico per tante famiglie in città.

1. LE CARATTERISTICHE E OGGETTO DELLE LINEE GUIDA

Oggetto delle linee guida è la disciplina del servizio di trasporto scolastico collettivo, di seguito indicato anche con l'abbreviazione "servizio". E' escluso dal presente documento il servizio di trasporto scolastico individuale per alunni con disabilità.

Il trasporto scolastico è un servizio che concorre a rendere effettivo il diritto allo studio. Esso deve essere improntato a criteri di qualità, di efficienza e razionalità ed è attuato dall'Amministrazione Comunale sul proprio territorio e nell'ambito delle proprie competenze stabilite dalle vigenti normative, compatibilmente con le disposizioni previste dalle leggi finanziarie e dalle effettive disponibilità di bilancio.

Questo servizio è finalizzato a consentire a tutti gli alunni il raggiungimento della scuola dell'obbligo di riferimento, con particolare attenzione a quelli che abitano in zone non servite da altri mezzi di trasporto pubblico e ad una distanza superiore a quella stabilita per legge prevista per le percorrenze a piedi.

Queste linee guida, realizzate dal Servizio Officina Educativa del Comune di Reggio Emilia, descrivono le scelte politiche ed organizzative relative alla realizzazione del servizio e presentano ai cittadini che ne fruiscono le modalità di erogazione, i criteri di accesso e di compartecipazione economica.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLE LINEE GUIDA

Il presente documento si ispira ai principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e al D. Lgs. 286 del 1999.

Si orienta e misura il rispetto dei principi fondamentali di erogazione dei servizi:

Eguaglianza ed imparzialità

Il Comune garantisce equità di trattamento nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche, condizione sociale o grado di istruzione.

Efficacia ed efficienza

Il funzionamento del servizio è ispirato a criteri di efficacia ed efficienza, mediante la ricerca delle soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee; perciò il servizio di trasporto scolastico collettivo organizza le proprie risorse nel perseguimento del risultato migliore ed il più possibile adeguato ai bisogni dell'utenza.

Trasparenza ed accesso

Il Comune garantisce ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi. Una chiara e diffusa comunicazione assicura a tutti la possibilità di accesso agli atti.

Partecipazione

La Ditta appaltatrice, l'utenza ed il personale comunale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione delle Linee guida. Il Comune promuove la partecipazione dei cittadini, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami.

Coinvolgimento dei Lavoratori

Il Servizio Officina Educativa promuove la partecipazione attiva di tutti i soggetti coinvolti nel servizio di trasporto scolastico collettivo all'analisi ed al miglioramento continuo dei processi operativi e delle rispettive competenze attraverso tutte le strategie ritenute utili, ai fini di qualificare il servizio ed allo stesso tempo semplificare le procedure, di integrare i processi di lavoro e di snellire gli adempimenti a carico del cittadino.

Continuità del servizio

Il Comune di Reggio Emilia si impegna ad erogare il servizio secondo le tempistiche descritte in queste linee guida senza interruzioni, tenendo conto del calendario scolastico e delle cause di forza maggiore.

Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione saranno ampiamente e preventivamente annunciati, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio ed una tempestiva ripresa.

3. RIFERIMENTI NORMATIVI

A livello normativo, il servizio di trasporto scolastico collettivo rientra nel più vasto concetto di "assistenza scolastica", le cui funzioni amministrative sono state attribuite ai Comuni con l'art. 45 del D.P.R. 24 luglio 1977, n. 616, e le cui modalità di svolgimento sono demandate alla competenza legislativa regionale. Spetta dunque alle Regioni di regolare, a mezzo di apposita legge, le modalità di svolgimento delle funzioni comunali in materia di trasporto scolastico, in particolare per quanto attiene agli alunni frequentanti le istituzioni scolastiche, nella fattispecie le scuole primarie e secondari di primo grado della città.

Per quanto attiene alle competenze comunali in materia e alla natura del servizio, i principali riferimenti normativi sono dunque:

-D.P.R. del 24\07\1977 n° 616 -Conferimento di funzioni a Regioni, Province e Comuni in attuazione della delega di cui all'art.1 della L. 382 del 22\07\1975;

-D.M. 31 dicembre 1983 - Individuazione delle categorie dei servizi pubblici locali a domanda individuale;

-L.R. Emilia Romagna 08 agosto 2001, n. 26 – Diritto allo studio ed all'apprendimento per tutta la vita;

Per quanto invece attiene alle modalità tecniche di esecuzione del servizio si fa riferimento in particolare a:

-D.M. 31 gennaio 1997 - Nuove disposizioni in materia di trasporto scolastico abrogazione del decreto ministeriale 2 febbraio 1996 e a successive circolari applicative;

-Legge regionale Emilia-Romagna 21 dicembre 2007, n. 29 “Disposizioni in materia di trasporto passeggeri effettuato mediante noleggio di autobus con conducente. Modifica della legge regionale 2 ottobre 1998, n. 30, “Disciplina generale del trasporto pubblico regionale e locale”, oltre a quanto previsto in materia di trasporto di minori dal Codice della Strada e agli artt. 1681-1682 del Codice Civile.

4. NATURA DEL SERVIZIO

Il servizio di trasporto scolastico collettivo è da considerarsi servizio di pubblica utilità. Pertanto non può essere né interrotto, né sospeso se non per cause di forza maggiore. Per questo motivo esso assume ogni caratteristica definita dal D.P.C.M. del 27\01\1994 relativa a “Principi sull'erogazione di servizi pubblici”. Inoltre esso è da considerarsi come servizio pubblico essenziale, ai sensi della L. 146 del 12\06\1990.

5. INDIVIDUAZIONE DELLE SEDI SCOLASTICHE PER LE QUALI E' ATTIVO IL SERVIZIO

L'Amministrazione comunale definisce, con proprio provvedimento, l'elenco dei plessi scolastici che, per collocazione topografica e Organizzazione della rete di servizi di trasporto pubblico abbiano le caratteristiche per dotarsi di un servizio di trasporto scolastico collettivo.

Sono quindi parte dell'elenco di scuole dotate di servizio di trasporto scolastico collettivo quelle scuole il cui stradario di riferimento risulta totalmente o parzialmente non raggiunto da un servizio di trasporto pubblico adeguato.

Di norma si intende come "adeguato" il servizio di linea che preveda una distanza non superiore a 600 metri tra la fermata e l'edificio scolastico, e gli orari delle corse non comportino un'attesa superiore a 20 minuti prima e dopo l'inizio delle lezioni.

Tale elenco di scuole (e dei relativi bacini di servizio) può essere modificato in caso di significativa variazione della rete del trasporto pubblico o in caso di attivazione di un nuovo plesso nella rete scolastica. L'elenco dei plessi scolastici (e dei relativi bacini nei quali è attivo il servizio) costituisce un allegato a queste linee guida (allegato A1), elenco che in caso di necessità potrà essere aggiornato tramite successiva determinazione dirigenziale del Responsabile in materia di diritto allo studio.

6. UTENTI AVENTI DIRITTO

I criteri per la definizione degli aventi diritto al servizio sono i due di seguito descritti. Potranno accedere al servizio solo quegli utenti che soddisfino entrambi i requisiti:

- La residenza nello stradario di un plesso scolastico nel quale è attivo il servizio;
- La distanza dell'abitazione dal plesso scolastico, la quale non deve essere inferiore a mt 300 per gli iscritti alla scuola primaria e a mt 600 per gli iscritti alla scuola secondaria di primo grado.

Le domande di accesso al servizio per bambini o ragazzi non iscritti nelle scuole di bacino di pertinenza e che si iscrivono in scuole servite dal trasporto scolastico, o per situazioni di bambini segnalate dai servizi sociali, verranno valutate esclusivamente in base alla disponibilità di posti e senza modifica alcuna del piano di trasporto.

Non hanno diritto ad iscriversi i componenti di nuclei familiari con morosità nei pagamenti.

7. CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO

Il servizio è gestito mediante affidamento a terzi. L'Amministrazione comunale provvede, con periodiche procedure ad evidenza pubblica e coerenti con le vigenti disposizioni normative, ad individuare una ditta idonea alla gestione del servizio, sia dal punto di vista delle competenze tecniche e della dotazione di mezzi, sia dal punto di vista della comprovata affidabilità ed esperienza del personale adibito al servizio quotidiano.

Attraverso il servizio viene garantito, a tutti gli iscritti, il percorso casa-scuola e viceversa per l'intera durata del calendario scolastico, esclusi i giorni destinati agli

esami e tenuto conto delle articolazioni del tempo scuola.

Il servizio di trasporto scolastico è organizzato in percorsi che si sviluppano nel seguente modo:

- Trasporto casa-scuola (senza accompagnatore): dai punti di raccolta programmati alla sede scolastica e viceversa;
- Trasporto ad impianti sportivi per attività scolastica: andata e ritorno dalla scuola alla palestra (per le scuole non dotate di tale struttura e per quelle che eccezionalmente e per un periodo limitato debbano recarsi in una palestra diversa dalla propria).

8. PRESCRIZIONE ED ISCRIZIONE AL SERVIZIO

Le richieste di iscrizione al servizio di trasporto scolastico si effettuano annualmente. La domanda di prescrizione al servizio deve avvenire secondo le seguenti modalità:

- I genitori e i legali tutori dei bambini che dovranno frequentare la classe prima della scuola primaria o secondaria di 1° grado, devono consegnare l'apposito modulo di richiesta del servizio compilato e firmato, e pubblicato sui siti internet delle scuole nella sezione "Iscrizioni", personalmente o via mail alla segreteria scolastica o al Servizio Officina Educativa, come specificato in calce al modulo stesso, entro il 15\04 dell'anno scolastico precedente a quello per il quale si richiede l'attivazione del servizio;
- I genitori o i legali tutori dei bambini frequentanti le altre classi che per la prima volta si devono iscrivere al servizio di trasporto scolastico devono consegnare entro il 15\04 precedente all'anno scolastico di utilizzo del servizio, personalmente o via mail l'apposito modulo (reperibile sul sito del servizio Officina Educativa) all'ufficio Diritto allo studio del medesimo servizio;
- Dal 15\04 il servizio Officina Educativa valuta i requisiti di accesso al servizio dichiarati per le domande di prescrizione ricevute, dandone riscontro agli interessati entro e non oltre il 10\05.
- Dal 10\05 di ogni anno i tecnici del Servizio Officina Educativa, del Servizio Mobilità e della ditta aggiudicataria redigono il piano dei trasporti per l'anno scolastico successivo individuando tratte e punti di raccolta;
- Oltre i termini sopra previsti eventuali domande di iscrizione vanno presentate direttamente al front office della ditta aggiudicataria/concessionaria. Le stesse

saranno accolte solo in presenza di posti disponibili, senza attivazione di nuove tratte o punti di raccolta;

- Entro il 15\06 di ogni anno le famiglie neoiscritte saranno contattate dalla ditta che gestisce il servizio per la formalizzazione dell'iscrizione, per la presa visione del piano di trasporto, del punto di raccolta, delle condizioni generali del servizio e per l'addebito della fattura di anticipo.
- I genitori o i legali tutori di bambini che già risultano iscritti al trasporto saranno annualmente contattati direttamente dalla ditta aggiudicataria per la procedura del rinnovo dell'iscrizione.

9. IL PIANO ANNUALE DEL TRASPORTO SCOLASTICO

In base alle domande di preiscrizione pervenute, verificate ed accolte viene predisposto un piano annuale di trasporto scolastico con l'indicazione delle fermate, dei punti di raccolta e degli orari previsti nel rispetto di quelli scolastici.

I percorsi sono programmati con criteri di razionalità tali da rappresentare la soluzione meno dispersiva e più diretta possibile al raggiungimento delle sedi.

La programmazione dei percorsi deve tendere alla riduzione dei tempi di permanenza degli alunni sul mezzo.

I punti di raccolta si effettueranno alle fermate determinate dai servizi competenti dell'Amministrazione Comunale, fermo restando che:

- non potranno essere percorse strade private;
- non potranno essere percorse strade che non consentano il transito e le manovre degli scuolabus;
- non potranno essere previste fermate che secondo il codice della strada siano ritenute in luoghi pericolosi;

L'Amministrazione Comunale, anche nel corso dell'anno scolastico, per comprovate necessità e convenienze di funzionalità del servizio, potrà modificare i percorsi e i punti di raccolta dandone puntuale ed adeguata comunicazione alle famiglie.

Modifiche agli itinerari e fermate per esigenze straordinarie di viabilità (lavori stradali, impraticabilità temporanea per eventi atmosferici o imprevedibili) saranno comunicate ai genitori/tutori o delegati ed alla scuola di riferimento a cura della ditta aggiudicataria nei tempi più ravvicinati possibile. A tal fine in sede di formalizzazione della richiesta di trasporto dovrà essere comunicato un idoneo tempestivo recapito telefonico/mail.

10. PAGAMENTO DEL SERVIZIO E IMPEGNI DELL'UTENTE

Con la formalizzazione dell'iscrizione al servizio presso la ditta aggiudicataria, il genitore o chi esercita la potestà genitoriale sull'alunno, assume nel contempo sotto la propria responsabilità quanto segue:

- di aver preso visione ed accettato le tariffe e le modalità applicative adottate di anno in anno dall'Amministrazione Comunale.
- di impegnarsi a rispettare il contenuto di queste linee guida e di accettare tutte le condizioni e le modalità stabilite per l'effettuazione del servizio stesso.

Il contratto di trasporto è stipulato per l'intero anno scolastico secondo il calendario annuale della scuola di riferimento.

Il servizio di trasporto scolastico casa-scuola è a pagamento e le rette corrispondenti dovranno essere versate anticipatamente al periodo di utilizzo del servizio in quattro rate annuali di due mensilità entro i seguenti termini: prima rata in sede di formalizzazione del contratto (entro il 15/06 o al momento dell'iscrizione se successiva), seconda rata entro il 31 ottobre, terza rata entro il 31 dicembre, quarta rata entro il 28 febbraio.

Potranno usufruire del servizio di trasporto scolastico, sia dall'avvio che in corso di anno scolastico, solo gli iscritti in regola con i pagamenti delle fatture.

Per il servizio di trasporto ad impianti sportivi per attività scolastica, essendo organizzato a fini curricolari, non è prevista alcuna compartecipazione economica da parte delle famiglie.

11. TARIFFE ED AGEVOLAZIONI

La fruizione del servizio di trasporto scolastico è riservata agli utenti regolarmente provvisti di tessera consegnata dalla ditta aggiudicataria al momento del pagamento della prima fattura.

Le tariffe relative al servizio e le condizioni di richiesta di retta ridotta o di esenzione sono annualmente definite dall'Amministrazione Comunale nell'apposito tariffario comunale.

Potranno essere, per ogni anno scolastico, adeguate in base all'incremento ISTAT rapportato ai dodicesimi sull'anno dall'ultima determinazione delle tariffe o interamente modificate/riorganizzate se ritenuto necessario per mantenere l'economicità del servizio, assicurandone in tal modo la funzionalità.

Gli utenti che intendono richiedere la retta ridotta per reddito dovranno presentare direttamente alla ditta aggiudicataria la dichiarazione ISEE in corso di validità, o comunque dovranno fornire gli elementi necessari per il reperimento dell'attestazione

medesima qualora sia già stata presentata per la fruizione di altre prestazioni agevolate, entro il pagamento della prima rata.

Le richieste di esonero completo dal pagamento o altre richieste di rette ridotte ritenute eccezionali potranno essere accolte solo su richiesta dei Servizi Sociali Comunali.

Non è prevista alcuna riduzione di retta per un utilizzo parziale del servizio. Il pagamento completo delle rette del servizio usufruito nell'anno scolastico precedente è requisito indispensabile per le successive iscrizioni.

12. RITIRO DAL SERVIZIO

Eventuali disdette dal servizio di trasporto scolastico, per documentate necessità, dovranno essere comunicate in forma scritta su apposito modulo (reperibile sul sito internet della ditta aggiudicataria) e consegnate al front office della medesima ditta.

E' previsto il rimborso delle rate bimestrali già versate riguardanti i mesi successivi a quello di presentazione della rinuncia, purché non si sia goduto del servizio per nessun giorno di tale bimestre.

13. NORME COMPORTAMENTALI PER BAMBINI, RAGAZZI E GENITORI

Gli utenti del servizio e le rispettive famiglie devono attenersi alle modalità di erogazione del servizio rispettando i punti di fermata/raccolta e gli orari fissati.

Dovranno sempre tenere un comportamento corretto ed attenersi alle indicazioni e disposizioni del personale conducente.

Gli alunni devono occupare il posto a sedere seguendo ogni indicazione che l'autista vorrà fornire loro. Non è possibile alzarsi durante la marcia e le manovre dello scuolabus; solo ad automezzo fermo i passeggeri sono autorizzati ad alzarsi guadagnando ordinatamente l'uscita, avendo cura di non abbandonare gli effetti personali di cui gli autisti non possono essere responsabili.

Gli alunni devono evitare di danneggiare le vetture e di provocare danni a sé e agli altri bambini trasportati, di arrecare disagio tale da mettere a rischio l'incolumità dei viaggiatori e distrarre l'autista dalla propria mansione.

In caso di danni o guasti documentati provocati all'automezzo e per i quali sia possibile identificare con certezza autore e dinamica dell'accaduto, sarà avviato, nel confronto con le famiglie, da parte del servizio Officina Educativa e della ditta aggiudicataria, un percorso passibile anche di provvedimenti di sospensione temporanea o definitiva dal servizio.

Anche le situazioni relative a controversie fra pari, a relazioni con i compagni di viaggio non improntate alla correttezza e al rispetto verranno affrontate, da Officina Educativa e dalla ditta aggiudicataria, in un confronto con le famiglie coinvolte che non esclude provvedimenti sospensivi dal servizio, come meglio specificato nel paragrafo seguente.

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.

E' fatto comunque obbligo ad un genitore o legale tutore o persona maggiorenne da essi delegata accompagnare e sorvegliare l'alunno alla fermata stabilita fino alla salita sullo scuolabus e riprenderne la custodia per il ritorno, dal momento della discesa dallo scuolabus.

L'autista deve essere informato dai genitori o dal personale della scuola, qualora i ragazzi non siano presenti per il viaggio di ritorno.

Ai punti di raccolta gli alunni devono essere affidati ai genitori o a persone dagli stessi autorizzate, mediante delega scritta consegnata all'Ufficio Front Office della Ditta Appaltatrice al momento dell'iscrizione definitiva al servizio.

Nel caso in cui al momento previsto dalla discesa dello scuolabus, non sia presente alcun genitore o delegato l'alunno sarà trattenuto sull'autobus e opportunamente sorvegliato. In caso di prolungati ritardi o irreperibilità dei genitori o di persone da loro delegate al ritiro del figlio la Ditta aggiudicataria provvederà ad informare la Polizia Municipale.

14. PROVVEDIMENTI A TUTELA DELLA SICUREZZA DEL SERVIZIO

In caso di comportamenti non corretti verso autista e compagni, al fine di tutelare e garantire le condizioni di sicurezza del viaggio potranno essere applicati i seguenti provvedimenti:

- Richiamo verbale da parte dell'autista;
- Breve colloquio tra l'autista e il genitore (o suo delegato) al momento di ritiro del figlio dal punto di raccolta;
- Colloquio formale tra rappresentante della ditta aggiudicataria, servizio Officina Educativa e genitore (o suo delegato);
- Sospensione dal servizio, disposta da Officina Educativa, per un determinato periodo, ovvero sospensione definitiva in caso di comportamenti negativi che si prolunghino nel tempo.

Il provvedimento che dispone la sospensione deve essere notificato per iscritto, almeno 7 giorni prima dell'inizio della sospensione, ai genitori dell'alunno o chi per loro esercita la patria potestà e al soggetto che gestisce il trasporto.

15. NORME COMPORTAMENTALI PER I CONDUCENTI

Gli autisti preposti al servizio da parte della ditta aggiudicataria devono garantire il corretto svolgimento delle loro mansioni nel rispetto delle norme vigenti, nonché tenere un comportamento improntato alla massima educazione e professionalità, cura e propensione al dialogo con bambini, ragazzi e famiglie utenti del servizio.

Essi devono adottare tutte le ordinarie cautele, suggerite dalla normale prudenza, al fine di tutelare l'incolumità dei bambini e ragazzi trasportati sia durante il tragitto, sia durante le fermate. Non è consentito agli autisti far scendere i propri passeggeri in prossimità dei cancelli delle scuole che risultino non ancora aperti o comunque senza la necessaria verifica rispetto alla presenza del personale della scuola.

Tale obbligo termina, solo nel momento in cui si sia verificata la presa in carico da parte del personale della scuola (quando, cioè gli alunni varcano il cancello o portone di ingresso ed entrano nella scuola aperta).

Parimenti il conducente deve esercitare la vigilanza sino a quando non intervenga quella di un genitore o di un delegato, al momento della discesa nel percorso di ritorno.

Gli autisti non possono inoltre apportare, di propria iniziativa, modifiche, anche temporanee, agli itinerari, alle fermate, agli orari ed a tutto ciò che concerne l'andamento del servizio così come prestabilito, se non per documentate cause di forza maggiore.

16. TUTELA DELLA PRIVACY

Il servizio è realizzato nell'osservanza del trattamento dei dati dei ragazzi iscritti al servizio, anche sensibili, per i soli scopi strettamente connessi alla attivazione e alla gestione del servizio oggetto del servizio, assicurando in ogni caso l'adozione delle misure indispensabili per la sicurezza dei dati, con particolare riferimento alle misure stabilite dagli artt. 11, 20, 22, 33, 34, 35 e 36 del D. Lgs. 196/2003.

17. RAPPORTI CON I CITTADINI

Il Servizio Officina Educativa assicura un'informazione completa ai cittadini sia attraverso il personale presente presso gli uffici, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico.

I cittadini possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito al funzionamento del servizio rivolgendosi a:

Servizio Officina Educativa – Vicolo dei Servi,1 – mail: dirittoallostudio@comune.re.it, tel.0522-456678 (ufficio trasporti scolastici e buoni libro: marzia.salsi@comune.re.it), oppure: Comune Informa – URP – Via Farini, 2/1- tel. 0522-456660, mail: comune.informa@comune.re.it .

E' possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni sia verbalmente (di persona su appuntamento o per telefono) sia per iscritto (lettera, e-mail) utilizzando l'apposita modulistica disponibile presso le sedi sopra indicate o scaricabili dal sito internet www.comune.re.it.

I suggerimenti, le segnalazioni ed i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato ed indirizzati ad uno dei seguenti indirizzi di posta elettronica:

- comuneinforma@municipio.re.it
- dirittoallostudio@municipio.re.it

In caso di reclamo verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico). Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre i 30 giorni.

I cittadini, grazie alle segnalazioni ed ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito al Servizio di trasporto scolastico collettivo ed al suo costante miglioramento.

18. RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Il Servizio Officina Educativa monitora la qualità del trasporto scolastico collettivo attraverso indagini interne e frequenti colloqui con la ditta e con gli insegnanti responsabili di sede che, pur non avendo responsabilità o coinvolgimenti diretti nella realizzazione del servizio, si prestano, in accordo con l'Amministrazione comunale a raccogliere informazioni e pareri circa il servizio, sia dai collaboratori scolastici in servizio negli orari di arrivo e partenza da scuola degli scuolabus, sia dai genitori dei bambini e ragazzi che utilizzano il servizio.

Officina Educativa si riserva periodicamente di promuovere ed effettuare presso i cittadini (in particolare bambini, ragazzi e famiglie) indagini e/o consultazioni specifiche rispetto a diversi aspetti del servizio.

Gli esiti derivanti da queste consultazioni sopra enunciate così come le segnalazioni, i suggerimenti ed i reclami inoltrati concorrono a perfezionare il servizio in modo costante.

19. FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI, STANDARD, ED OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole la qualità si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative degli utenti.

Per misurare la qualità del servizio di trasporto scolastico collettivo, le presenti linee guida individuano un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

Fattori di qualità

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti, pur nel rispetto delle indicazioni di legge sopra riportate. Il fattore di qualità costituisce, dunque, un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza.

I fattori di qualità del servizio di trasporto scolastico collettivo individuati da questo documento e sui quali il Comune intende investire maggiormente sono i seguenti:

- a) livello di ricettività;
- b) capillarità della rete di erogazione del servizio (punti di raccolta);
- c) Caratteristiche tecniche del parco mezzi;
- d) esperienza professionale degli autisti in servizi di trasporto con bambini e/o ragazzi;
- e) tempistiche per la soluzione di elementi di criticità.

Indicatori e standard di qualità

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati nei paragrafi successivi gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare un determinato fattore di qualità.

Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

Gli standard si evincono dalla programmazione, dalle verifiche e dai controlli predisposti dal servizio Officina Educativa.

a. Livello di Ricettività

Il servizio garantisce l'accoglimento di tutte le richieste di iscrizione allo stesso effettuate da soggetti aventi diritto.

L'indicatore individuato per il livello di ricettività è rappresentato dal numero di domande di primo accesso al servizio avanzate da soggetti aventi diritto accolte nelle tempistiche previste da queste linee guida

Fattore	Indicatore	Standard
Richieste di attivazione del servizio da parte di soggetti aventi diritto nelle tempistiche previste dalle linee guida	% accoglimento delle richieste	100

b. Capillarità della rete di erogazione del servizio (punti di raccolta)

Il servizio garantisce un numero adeguato di punti di raccolta dimensionato e proporzionale sia al numero di scuole nelle quali è attivo il servizio, sia all'ampiezza degli stradari del servizio stesso.

L'indicatore individuato per questo fattore è la distanza media dei punti di raccolta dalle abitazioni degli iscritti, compatibilmente con la percorribilità delle strade e gli spazi di manovra:

Fattore	Indicatore	Standard
Distanza media* dei punti di raccolta dalle abitazioni degli iscritti	400 mt	90%

**(compatibilmente con la percorribilità delle strade e gli spazi di manovra)*

c. Caratteristiche tecniche degli automezzi

Il servizio garantisce, attraverso la ditta aggiudicataria, un parco mezzi per la realizzazione del servizio coerenti con i seguenti standard di qualità:

Fattore	Indicatore	Standard
Sostenibilità ambientale	Emissione Euro 4	100%
Sistema di localizzazione on-line	Di Posizione e Percorrenza con identificazione univoca del mezzo	100%
Accesso dell'Amm. Com.le al sistema di visualizzazione localizzazione	Delle posizioni e dei tracciati con storico fino a 6 mesi	100%

d. Esperienza professionale degli autisti in servizi di trasporto con bambini e\o ragazzi

Il servizio garantisce, attraverso la ditta aggiudicataria, l'impiego di autisti rispondenti ai seguenti standard:

Fattore	Indicatore	Standard
Autisti in servizio effettivo con almeno 12 mesi di esperienza continuativa in servizi analoghi con bambini e\o ragazzi	% di autisti in servizio	80%

e. tempistiche per la presa in carico di elementi di criticità

Il servizio garantisce, attraverso il personale di Officina Educativa, tempi certi per la presa in carico di situazioni critiche a livello di disservizi, comportamenti o questioni problematiche segnalate dagli utenti:

Fattore	Indicatore	Standard
Numero giorni che intercorrono dalla segnalazione scritta della questione critica all'incontro fra le parti interessate per proporre strategie di risoluzione	numero massimo di giornate lavorative	5