



CITTA' di ALTAMURA
Città Metropolitana di Bari

Settore 4° - Servizio Pubblica Istruzione



CARTA DEI SERVIZI DEL TRASPORTO SCOLASTICO DISABILI

La Carta del Servizio Trasporto è il documento che stabilisce le modalità di erogazione del servizio e fissa principi e regole nel rapporto tra l'Amministrazione e gli utenti.

Con tale documento l'Amministrazione si impegna ad una più puntuale programmazione e verifica delle proprie scelte organizzative nell'ottica di un continuo miglioramento del servizio. Con esso l'Amministrazione stipula un patto con i propri cittadini dichiarando espressamente ciò che viene loro garantito e a cui hanno o non hanno diritto, attraverso la definizione di "livelli minimi di qualità" o standard di servizio misurabili.

Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

L'attività istituzionale del Comune di Altamura è improntata ai principi di:



CITTA' di ALTAMURA
Città Metropolitana di Bari

Settore 4° - Servizio Pubblica Istruzione

- Uguaglianza e imparzialità

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

- Continuità

Il Servizio ha inizio con l'avvio dell'anno scolastico e termina con l'ultimo giorno di scuola fissato dal calendario scolastico.

E' erogato con continuità e regolarità nei giorni, negli orari e secondo i percorsi stabiliti, fatte salve eventuali sospensioni imputabili:

- a cause di forza maggiore (condizioni atmosferiche avverse)
- orari scolastici non coincidenti con le esigenze complessive del piano trasporti poiché ciascuna linea serve più comunità scolastiche. Non verranno in nessun caso effettuati doppi trasporti.

- Partecipazione

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le disposizioni della legge 07/08/1990 n°241 e s.m.i..

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario finalizzato a consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e, nel contempo, incentivare: il dialogo tra il cittadino e il soggetto erogatore; la migliore interazione tra l'esperienza di quest'ultimo e quella percepita dall'utente per la migliore soddisfazione dei bisogni percepiti ed impliciti.

La qualità del servizio, infatti, non può essere ricondotta del tutto a standard ed indicatori misurabili ed indicizzabili in quanto il rapporto fiduciario tra utente e soggetto erogatore rappresenta il presupposto fondamentale per la soddisfazione dell'utente e per l'adozione di soluzioni ottimali.

L'utente può produrre reclami, segnalazioni, osservazioni e suggerimenti logistici, nell'ottica del comune intento di contemperare le esigenze del singolo con quelle della generalità degli utenti, ed



CITTA' di ALTAMURA
Città Metropolitana di Bari

Settore 4° - Servizio Pubblica Istruzione

in ogni caso, tenuto conto della natura del servizio, di privilegiare queste ultime a quelle strettamente individuali.

Gli utenti potranno inoltrare reclami, segnalazioni, osservazioni al Comune – Servizio Pubblica Istruzione – Piazza Municipio,1 – o esporli verbalmente al n° 080-3107295, non in forma anonima o con indicazioni generiche che non individuino il disservizio

Il Comune assicura periodicamente il monitoraggio e il controllo sulla qualità del servizio erogato attraverso modalità di valutazione (questionari, ecc.) in grado di rilevare la soddisfazione degli utenti.

Le attività di front office (informazioni) e di controllo sull'andamento del servizio e monitoraggio degli standard sono gestite dal Servizio Pubblica Istruzione aperto al pubblico nei giorni di:

- lunedì : dalle ore 10,00 alle ore 12,00
- mercoledì: dalle ore 10,00 alle ore 12,00
- giovedì pomeriggio: dalle ore 16,00 alle ore 18,00

- Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato secondo soluzioni strutturali, organizzative e procedurali più funzionali al perseguimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia dell'attività amministrativa.

In particolare, si ricercano e si applicano miglioramenti che consentano il raggiungimento del massimo livello qualitativo e quantitativo della prestazione e nel contempo, il contenimento dei costi, tenuto conto:

- delle risorse umane e finanziarie disponibili
- della limitazione dei tempi di percorrenza dei mezzi
- dei tempi di attesa dell'utente
- delle esigenze di ciascun utente da rapportarsi all' utilità della collettività scolastica a cui il servizio è rivoltoIl servizio non può configurarsi quale prestazione individuale rivolto a fronteggiare tutte le situazioni particolari degli utenti né quale servizio di raccolta "porta a porta".

- Chiarezza e trasparenza



CITTA' di ALTAMURA
Città Metropolitana di Bari

Settore 4° - Servizio Pubblica Istruzione

All'utente va garantita un'informazione completa e tempestiva dell'iter procedurale, tempi, criteri di erogazione del servizio, utilizzando sia nella comunicazione orale che in quella scritta, un linguaggio chiaro e semplificato.

Finalità del servizio

Il servizio di trasporto scolastico disabili è istituito quale intervento per l'attuazione del diritto allo studio ed è assicurato dal Comune compatibilmente con le effettive disponibilità di bilancio e nel rispetto della normativa vigente.

Utenti

Il servizio di trasporto scolastico disabili è rivolto agli alunni delle scuole primarie, secondarie di primo e secondo grado ubicate sul territorio comunale, di massima in conformità agli orari e ai percorsi che di anno in anno il Dirigente del Servizio Pubblica Istruzione, previa acquisizione del calendario scolastico dai Dirigenti scolastici stabilisce

In particolare il servizio comprende il trasporto scolastico quotidiano, con il relativo accompagnatore per l'assistenza e la sorveglianza degli alunni durante la corsa, e nelle fasi di salita e discesa dal mezzo degli alunni diversamente abili;

Organizzazione

Le modalità di svolgimento e organizzazione del servizio sono fissate annualmente dal Servizio Pubblica Istruzione di concerto con la ditta aggiudicatrice della gara stabilendo:

- percorsi
- orari di arrivo e ritorno degli scuolabus presso le case di residenza dei trasportati e le scuole di frequenza, tenendo conto delle prescrizioni a seguire:
 - a) inizio del trasporto non prima delle ore 07:30 o 14:20 (per il rientro pomeridiano) dal primo punto di raccolta
 - b) arrivo a scuola entro gli orari previsti per l'inizio delle lezioni
 - c) tempo di permanenza degli alunni sul mezzo di trasporto non superiore a 30 minuti



CITTA' di ALTAMURA
Città Metropolitana di Bari

Settore 4° - Servizio Pubblica Istruzione

Tale documento è redatto tenendo conto degli elementi a seguire:

- calendario scolastico deliberato annualmente dalla Regione Puglia
- adattamenti al calendario scolastico deliberati dagli organi collegiali delle scuole
- articolazione settimanale del tempo scuola presso ciascuna Istituzione scolastica (orario di entrata/uscita), fatta salva l'eventualità di flessibilità concordata tra le scuole e tra queste ultime e il Comune, nell'ottica di una più ottimale gestione del servizio e fruibilità degli utenti

Le linee di trasporto sono definite con percorrenza su strade di pubblica viabilità (statali, provinciali, comunali, vicinali di uso pubblico).

Le fermate presso le istituzioni scolastiche di frequenza sono fissate all'interno dell'area pertinenziale dell'edificio scolastico e nell'impossibilità, vicino all'ingresso dello stesso.

Il servizio di trasporto scolastico casa-scuola e viceversa, per gli studenti diversamente abili frequentanti le **scuole secondarie** di secondo grado si esplicherà nel **solo territorio Altamurano**.

Modalità di accesso

L'iscrizione al servizio è **richiesta annualmente dal genitore** (o altro esercente la potestà) utilizzando l'apposito modulo reperibile sul sito internet del Comune www.comune.altamura.ba.it o presso il Servizio Pubblica Istruzione.

Con la sottoscrizione della istanza l'interessato dichiara di essere a conoscenza e di accettare tutte le disposizioni del Regolamento del servizio predisposto da questo Ente per la disciplina del funzionamento del servizio (disponibile presso il Servizio Pubblica Istruzione).

In particolare il genitore (o altro esercente la potestà) assume l'obbligo di accompagnare e riprendere l'alunno/a presso il pulmino o di indicare altra persona maggiorenne delegata alla custodia del minore.

Il modulo di iscrizione, corredato dalla fotocopia del documento di identità del sottoscrittore e, eventualmente, della persona delegata alla custodia dell'alunno alla fermata, dovrà pervenire all'Ufficio Protocollo di questo Ente entro e non oltre il 30 Luglio di ogni anno.

Quota contributiva



CITTA' di ALTAMURA
Città Metropolitana di Bari

Settore 4° - Servizio Pubblica Istruzione

Il servizio erogato dal Comune di Altamura, in applicazione delle disposizioni normative, L118/1971 e 104/92, è totalmente gratuito per i cittadini.

Responsabilità

Il genitore (o altro esercente la potestà) sottoscrittore del modulo di iscrizione ha l'onere:

- di accompagnare l'alunno allo scuolabus e viceversa, con assunzione di ogni responsabilità per fatti accaduti durante tale percorso. L'autista non riconsegnerà l'alunno a persone diverse dal genitore o altra persona delegata.
- di comunicare all'autista e al Servizio Pubblica Istruzione, con la massima tempestività, la temporanea sospensione del servizio (malattia o altra assenza)
- di intervenire a livello educativo sul proprio figlio quando siano evidenziati dal Servizio Pubblica Istruzione, comportamenti scorretti su segnalazione del personale addetto ed ottemperare alle sanzioni e provvedimenti disposti dal Dirigente del Servizio Pubblica Istruzione.

Il Personale OSA e gli autisti hanno l'obbligo di sorvegliare gli alunni durante le fasi della salita e della discesa dal mezzo e di adottare ogni cautela perché sia garantita la sicurezza dell'utente fino a quando lo stesso sia consegnato al personale della scuola e al genitore (o altro esercente la potestà).

L'autista, dovrà tenere una guida quanto più scrupoloso e delicata possibile.

La scuola di frequenza ha l'obbligo di accogliere gli alunni all'arrivo dello scuolabus e consegnarli all'autista, al termine delle lezioni.

Il Servizio Pubblica Istruzione inoltra alle scuole destinatarie del servizio, l'elenco degli alunni trasportati e gli orari di arrivo e partenza dalla scuola.

Il Servizio Pubblica Istruzione controlla l'andamento del servizio, il rispetto della programmazione delle corse e la puntualità delle stesse, le cause di eventuali disservizi.

Comportamenti degli utenti

Gli alunni che utilizzano il servizio hanno l'obbligo di:



CITTA' di ALTAMURA
Città Metropolitana di Bari

Settore 4° - Servizio Pubblica Istruzione

- salire sul mezzo quando quest' ultimo è completamente fermo con le portiere aperte e tenere a bordo dello scuolabus un comportamento corretto
- non arrecare alcun disturbo all'autista e agli altri passeggeri e danni al mezzo

E' fatto divieto di portare al seguito oggetti pericolosi quali: taglierini, petardi, coltelli, accendini.

Affidamento del servizio

Il servizio è gestito in appalto da imprese specializzate nel settore, selezionate con procedura ad evidenza pubblica.

Il contratto d'appalto prevede:

- l'obbligo per l'affidataria di espletare il servizio secondo la legislazione vigente in materia, avvalendosi di mezzi propri e personale in possesso di requisiti e abilitazioni richieste.
- forme di responsabilità dell'appaltatore per danni alle persone e cose, comunque provocati nell'esecuzione del servizio.

Scheda Profilo del Servizio

Fattori di Qualità

La qualità del servizio è valutata sui seguenti elementi:

- prestazione a vantaggio dell'utenza;
- efficacia, efficienza ed economicità del servizio;

Indicatori di Qualità

I fattori di qualità sono valutati sui seguenti indicatori:

- valutazione finale del servizio fornito
- collaborazione con gli utenti

Standard di Qualità

- erogazione costante del servizio
- soddisfazione degli utenti



CITTA' di ALTAMURA
Città Metropolitana di Bari

Settore 4° - Servizio Pubblica Istruzione

Valutazione e aggiornamento della Carta

La valutazione sulla Carta del Servizio verrà effettuata in base:

- ai risultati del monitoraggio sull'attività svolta, relativamente agli indicatori di qualità prescelti
- agli esiti delle indagini di soddisfazione effettuati
- ai reclami e segnalazioni ricevuti
- ad eventuali anomalie riscontrate

A seguito degli esiti di valutazione complessiva si procederà ad aggiornare o confermare la presente Carta dei Servizi.

Per quanto non espressamente indicato sul presente documento si rinvia al regolamento sul servizio approvato con deliberazione di consiglio comunale n. _____

COMUNE DI ALTAMURA

SERVIZIO PUBBLICA ISTRUZIONE

Piazza Municipio,1 70022 Altamura (Ba)

Tel. 080 3107295 - 080 3107294 fax 080 3107406

E- mail pubblicaistruzione@pec.comune.altamura.ba.it