



CITTÀ DI CARBONIA

Prov. di Carbonia – Iglesias

CARTA DEI SERVIZI



TRASPORTO SCOLASTICO

ASSESSORATO PUBBLICA ISTRUZIONE

LA CARTA DEL SERVIZIO	3
FINALITÀ DEL SERVIZIO	3
DESTINATARI	4
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	4
MODALITÀ DEL SERVIZIO	4
GLI STANDARD E GLI IMPEGNI DI QUALITÀ	5
CALENDARIO E ORARI	5
ACCOMPAGNAMENTO	5
LA QUALITÀ DEL SERVIZIO: I NOSTRI OBIETTIVI	6
ISCRIZIONE AL SERVIZIO:	7
MODALITÀ.....	7
PER OTTENERE INFORMAZIONI	8
PROPOSTE E SUGGERIMENTI.....	9
PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO	9

LA CARTA DEL SERVIZIO



Con la redazione della Carta del Servizio di Trasporto Scolastico l'Amministrazione assume un impegno concreto nei confronti dei cittadini e dichiara quali sono i servizi offerti e con quali standard di qualità si impegna a fornirli.

In particolare attraverso questo documento pubblico, dettato dalla massima informazione e collaborazione con i soggetti interessati, si vuole favorire la partecipazione e la trasparenza, rafforzando il rapporto di fiducia con gli utenti, assicurando un servizio maggiormente regolare, efficace ed efficiente.

Attraverso la Carta il cittadino potrà infatti apportare suggerimenti o indicazioni utili per il miglioramento del servizio.

Il Comune si impegna ad erogare il servizio nel rispetto dei diritti di ognuno e senza discriminazioni, garantendo parità di trattamento, partecipazione e cortesia verso tutti gli utenti.

La presente Carta dei Servizi fornisce indicazioni sull'organizzazione del servizio allo scopo di favorirne la conoscenza e migliorare l'informazione in materia di diritti, doveri e responsabilità; essa dispone altresì le modalità di adesione al servizio e di pagamento delle tariffe.

FINALITÀ DEL SERVIZIO



Il Servizio di Trasporto Scolastico è un servizio a domanda individuale ed è istituito dal Comune come intervento volto a concorrere all'effettiva attuazione del Diritto allo Studio, per assicurare la frequenza scolastica degli alunni, contribuendo ad attenuare l'abbandono e la dispersione scolastica, rivolto principalmente a sostenere gli studenti della scuola dell'obbligo.

È realizzato dal Comune nell'ambito delle proprie competenze stabilite dal D.P.R. 616/77 e dalla Legge Regionale n°31/84, compatibilmente con le disposizioni previste dalle Leggi Finanziarie e dalle effettive disponibilità di Bilancio.

Il Servizio viene effettuato nei giorni di calendario scolastico così come comunicati dal Dirigente Scolastico.

Il servizio concorre a rendere effettivo il diritto allo studio e le pari opportunità indipendentemente dalle condizioni economiche, familiari, sociali e psico-fisiche, secondo quanto previsto dalla legislazione vigente e facilita l'accesso alla scuola di competenza, con priorità per coloro per i quali, il raggiungimento della sede scolastica, presenta difficoltà di ordine oggettivo.

Per il perseguimento delle suddette finalità il Comune di Carbonia predispone, per ogni anno scolastico, un servizio di Scuolabus per consentire, agli alunni del territorio, di raggiungere le locali scuole Primaria e Secondaria di Primo Grado.

Il servizio di trasporto degli alunni può essere assicurato mediante gestione diretta, con mezzi e autisti propri, oppure mediante appalto a privati.

DESTINATARI



I destinatari del servizio sono gli alunni residenti e/o domiciliati nel Comune di Carbonia che risiedono al di fuori dell'area urbana e che distano dalla sede scolastica di appartenenza a non meno di 2 Km., frequentanti le scuole dell'infanzia (ex materne) e del primo ciclo della scuola primaria (ex scuole elementari ed ex scuole medie) sia statali che paritarie private presenti nel territorio Comunale.

Il Comune dovrà altresì garantire il trasporto di alunni portatori di handicap. Il servizio dovrà essere richiesto ai Servizi Sociali.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO MODALITÀ DEL SERVIZIO



Gli alunni che usufruiscono del servizio devono:

- trovarsi pronti al punto di raccolta senza chiedere attese che determinerebbero inopportuni allungamenti dei tempi di percorrenza;
- mantenere un atteggiamento corretto ed educato, evitando comportamenti che possano mettere a repentaglio la sicurezza propria e altrui;

non produrre danni di alcun genere al mezzo di trasporto.

Al momento della raccolta e al ritorno i genitori, o un adulto delegato, devono essere presenti alle operazioni di salita e discesa.

Se la persona che si presenta alla consegna del bambino non è conosciuta l'accompagnatore chiede la presentazione di un documento valido di identità e della delega e fotocopia di un documento di identità del genitore.

Qualora non sia presente il genitore o il delegato l'alunno rimarrà sullo scuolabus e al termine del percorso sarà accompagnato presso una struttura ricreativa per minori, individuata annualmente nella nota informativa al modulo di domanda, dove i genitori andranno a riprenderlo pagando il corrispettivo orario del servizio di custodia.

Al verificarsi della seconda mancata presenza del genitore o del delegato il servizio è sospeso senza diritto di rivalsa sulle somme pagate quale corrispettivo del trasporto.

GLI STANDARD E GLI IMPEGNI DI QUALITÀ



L'Ufficio persegue l'obiettivo del miglioramento continuo del servizio. Per questo motivo ha individuato alcuni standard, che permettano di valutare il livello di qualità offerto.

Qualora gli utenti verificano il mancato rispetto di uno standard possono presentare reclamo e chiedere all'Ufficio Istruzione, quale forma di indennizzo, la riduzione del 5% dell'importo complessivo da pagare per il servizio di trasporto annuale.

CALENDARIO E ORARI



Il Servizio è articolato secondo il calendario annualmente stabilito dagli organismi scolastici sulla base del calendario regionale.

Non è previsto il servizio per le entrate e le uscite intermedie (per es. in occasione di astensione del personale docente dal servizio per scioperi e/o riunioni sindacali) rispetto agli orari di inizio e termine delle lezioni.

ACCOMPAGNAMENTO



Il Servizio prevede la presenza dell'accompagnatore, obbligatorio per la scuola materna (scuola dell'infanzia). Per gli altri ordini di scuole l'accompagnatore è facoltativo ma previsto, compatibilmente con le dotazioni e le risorse disponibili.

L'accompagnatore dovrà farsi carico di controllare, verificare ed assicurare quanto segue:

che i trasportati siano iscritti al servizio;

- che la salita e la discesa degli alunni/studenti dagli autobus avvenga in modo ordinato, all'insegna dell'educazione e del reciproco rispetto;
- che siano prioritariamente aiutati nell'accesso al mezzo i bambini più piccoli o con difficoltà.

La responsabilità dell'accompagnatore riguarda la vigilanza dei bambini all'interno dello scuolabus e la cura delle operazioni di salita e discesa dei bambini dai mezzi.

L'accompagnamento entro l'edificio avverrà a cura del personale della scuola debitamente individuato dal Dirigente Scolastico.

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO: I NOSTRI OBIETTIVI

Standard		Valore numerico o percentuale	Indennizzo
<u>Puntualità del Servizio:</u> Accoglimento delle domande di iscrizione, esonero	% di risposta alle domande entro 30 gg. lavorativi dal ricevimento della documentazione completa (ISEE e domanda)	100%	SI
<u>Garanzia tempi di attesa</u>	Tempo di attesa successivo al termine delle lezioni non superiore a 15 minuti	100%	SI
<u>Monitoraggio e controllo qualità:</u>	Numero annuo di reclami, in forma scritta e sottoscritto dal presentatore, con possibile trasmissione via posta, mail, fax. L'eventuale presentazione informale, orale diretta o telefonica assume, in ogni caso, il significato di semplice segnalazione.	--	SI
<u>Tempi di risposta alle richieste di rimborso</u>	60 giorni dalla fine dell'anno scolastico	100%	SI
<u>Disponibilità e continuità del Servizio:</u>	Numero ore settimanali di apertura al pubblico. Numero ore settimanali di reperibilità telefonica dei referenti per il pubblico - Caselle tematiche – n. indirizzi e-mail	14h30' 36 ore 2	SI

ISCRIZIONE AL SERVIZIO: MODALITÀ



Per usufruire del servizio trasporto è necessario iscriversi recandosi presso l'Ufficio Istruzione del Comune, in Via Mazzini, 68, dal mese di settembre e sino all'inizio dell'anno scolastico.

ORARI :

Lunedì: dalle 8:30 alle 12,00

Martedì: dalle ore 16:00 alle ore 18:00

Mercoledì, Giovedì, Venerdì: dalle 9:00 alle 12:00

DEVONO ISCRIVERSI

- tutti coloro che usufruiscono per la prima volta del trasporto scolastico
- tutti coloro che hanno già utilizzato il trasporto scolastico l'anno precedente.

A queste famiglie si chiede di comunicare all'ufficio Pubblica Istruzione eventuali variazioni (indirizzo, recapito telefonico, scuola, ecc.)

L'iscrizione avviene nel rispetto delle diverse fasce ISEE

Anno 2014			Quota trasporto scuolabus	
FASCE ISEE			1° FIGLIO	dal 2° FIGLIO in poi (riduzione del 25%)
1 ^a	€ 0,00	€ 3.037,98	€ 0,00	€ 0,00
2 ^a	€ 3.037,99	€ 5.063,30	€ 60,00	€ 45,00
3 ^a	€ 5.063,31	€ 7.568,49	€ 70,00	€ 52,50
4 ^a	€ 7.568,50	€ 10.126,61	€ 80,00	€ 60,00
5 ^a	€ 10.126,62	€ 12.658,25	€ 90,00	€ 67,50
6 ^a	€ 12.658,26	€ 15.189,94	€ 100,00	€ 75,00
7 ^a	OLTRE € 15.189,95		€ 120,00	€ 90,00

Per iscriversi è necessario compilare un modulo di richiesta, fornito dall'ufficio, ed in caso di richiesta di quota ridotta, al modulo deve essere allegata la fotocopia dell'attestazione ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) riferita all'ultima dichiarazione dei redditi presentata.

Si ricorda che tali le certificazioni relative al reddito sono soggette ai controlli di cui al vigente Regolamento per l'effettuazione dei controlli delle dichiarazioni sostitutive ISEE, approvato con delibera del C.C. n°60 del 15/10/2012;

COME PAGARE

Il servizio di trasporto scolastico è un servizio a domanda individuale che prevede una tariffa a carico degli utenti.

I pagamenti devono essere effettuato tramite versamento, esclusivamente, sul seguente cc 14099097, copia delle ricevuta di pagamento dovrà essere depositata presso l'ufficio Istruzione; in alternativa può essere effettuato il versamento online, utilizzando il codice IBAN del Comune di Carbonia, che verrà comunicato dall'ufficio.

Al fine di ottenere eventuali rimborsi sulle somme pagate in eccesso all'Ente è necessario presentare all'Ufficio Istruzione una richiesta scritta, unitamente alla documentazione attestante l'avvenuto versamento.

PER OTTENERE INFORMAZIONI



Per informazioni sull'organizzazione del servizio, menù, diete speciali, regimi dietetici particolari.

Per segnalazioni problematiche individuali e generali, disservizi, suggerimenti:

e-mail: sserra@comune.carbonia.ca.it; dsteri@comune.carbonia.ca.it;
gledda@comune.carbonia.ca.it

SETTORE ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Per informazioni su iscrizioni, variazioni e rinunce, tariffe e pagamenti

SETTORE ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Via Mazzini, 68

Telefono:0781/663858

Fax:0781/663963

Orari per il pubblico: Lunedì dalle ore 8.30 alle ore 12.00

Martedì dalle 16.00 alle 18.00

Mercoledì-Giovedì-Venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:00

PROPOSTE E SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO



Con la Carta dei Servizi, l'Assessorato all'Istruzione promuove la partecipazione degli utenti al miglioramento continuo dei servizi e garantisce modi e forme per inoltrare suggerimenti ed osservazioni.

Ha proposte o idee da suggerire?

Data

Firma
