

# TRASPORTO SCOLASTICO

## LA CARTA DEL SERVIZIO



Comune di Maranello



## Indice

1. Cos'è la carta del servizio .....	3
2. I principi fondamentali .....	4
3. L'organizzazione del servizio .....	5
4. Le garanzie di tutela agli utenti .....	7
5. Modalità di accesso al servizio e doveri dell'utente .....	8
6. Indicatori di qualità .....	9
7. I referenti comunali del servizio .....	11

Redazione: Servizio Istruzione

Grafica e impaginazione: Servizio Comunicazione

Foto: Luca Giovanelli.

Stampa: Tipografia TEM Modena

Finito di stampare nel settembre 2011.

# 1. Cos'è la carta del servizio

## **Diritti e garanzie**

La carta dei servizi definisce le responsabilità dell'amministrazione comunale, erogatrice del servizio di trasporto scolastico, nei confronti dei cittadini che ne usufruiscono, ispirandosi alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". In questo opuscolo sono descritti i principi fondamentali del Servizio di trasporto scolastico e le garanzie offerte a coloro che lo utilizzano; è uno strumento di base che regola i rapporti fra il servizio trasporto scolastico ed i suoi utenti, è uno strumento informativo sull'organizzazione del servizio e sui livelli minimi di prestazione garantiti, nonché sulle modalità di controllo dell'Amministrazione in relazione agli standard definiti. La carta del servizio del trasporto scolastico è stata elaborata dal Servizio Istruzione del Comune di Maranello.

Con la carta dei servizi il Comune di Maranello intende:

- rendere noti gli impegni da prendere nei confronti del cittadino nell'attività di trasporto scolastico;
- garantire che tali impegni siano mantenuti;
- migliorare l'informazione al cittadino con particolare riferimento all'esercizio dei suoi diritti;
- offrire a tutti i cittadini uno strumento chiaro e verificabile per conoscere le fasi di organizzazione ed erogazione del servizio.

## **Validità della carta**

La presente carta del servizio nasce con riferimento all'anno scolastico 2011-2012, contiene dati necessariamente riferiti all'anno scolastico 2010-2011 ed è tuttavia un documento da interpretare in chiave dinamica, da tenere costantemente aggiornato, in quanto soggetto a continue verifiche, modifiche ed integrazioni.

## **Destinatari della carta**

La carta del servizio si rivolge a tutti coloro che entrano in contatto con il servizio. In questo senso i destinatari principali sono:

- senz'altro i bambini e i ragazzi, utenti del servizio;
- le famiglie;
- le scuole servite;
- coloro che lavorano per il buon funzionamento del trasporto scolastico.

## 2. I principi fondamentali

### **Uguaglianza**

Il servizio è ispirato al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e Amministrazione Comunale e l'accesso ai servizi sono uguali per tutti: si garantisce la parità di trattamento degli utenti, iscritti alle scuole di Maranello presso le quali è messo in atto il servizio. Agli alunni portatori di handicap si garantisce il servizio, a seconda delle necessità derivanti dalla patologia, o sui mezzi ordinari o tramite veicolo speciale per il trasporto disabili.

### **Imparzialità**

L'Amministrazione Comunale ispira i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, neutralità, imparzialità e cortesia.

### **Regolarità e continuità**

L'Amministrazione comunale assicura l'effettuazione del servizio nei giorni di calendario scolastico, fatta eccezione per interruzioni dovute a causa di forza maggiore ed in caso di sciopero con massima divulgazione, preventiva e tempestiva, dell'informazione (assicurando quanto previsto dalla legge sulla regolamentazione del diritto di sciopero) e si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio. Nel caso di malfunzionamento o di arresto degli scuolabus, sono disponibili mezzi di scorta da utilizzare in sostituzione.

### **Efficienza, efficacia e qualità**

L'Impegno dell'amministrazione è quello di perseguire l'obiettivo del costante e progressivo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del servizio, ricercando una qualità sempre più elevata.

### **Partecipazione**

L'Amministrazione Comunale garantisce e favorisce la partecipazione degli utenti al funzionamento e al controllo del trasporto scolastico, così come il diritto a ottenere informazioni, dare suggerimenti e presentare reclami.

### **Trasparenza e informazioni al cittadino**

Le informazioni all'utente e la conoscenza del servizio sono rese mediante i seguenti strumenti:

- la presente carta del servizio;
- lettere informative;
- assemblee ed incontri.

### 3. L'organizzazione del servizio

#### A chi è destinato il servizio

**Il servizio di trasporto scolastico è destinato prioritariamente agli alunni delle scuole primarie e secondarie di primo grado**, le cui famiglie ne facciano

regolare richiesta, al fine di favorire l'accesso all'ordinamento scolastico e l'adempimento dell'obbligo scolastico. **Il servizio viene fornito per la scuola di appartenenza e possono fruirne gli alunni la cui abitazione dista non meno di m. 300 circa in linea d'aria dalla sede scolastica, salvo casi di non sicurezza per l'utente.** L'individuazione della zona non servita, per ogni singola scuola, terrà conto indicativamente della distanza sopra detta, ma anche della migliore viabilità per i mezzi che effettuano il trasporto stesso, nonché della sicurezza dell'utente.

#### Periodo di effettuazione del servizio

Il servizio viene effettuato nei giorni di calendario scolastico così come comunicati dalle autorità scolastiche, compresi i giorni di espletamento degli esami di licenza.

#### Come viene erogato il servizio

Il servizio denominato "trasporto ordinario" include i viaggi di andata e ritorno antimeridiani e pomeridiani relativi all'orario scolastico stabilito dalle scuole, ad eccezione dei bambini che fruiscono della mensa, per i quali sono esclusi il ritorno del mattino e l'andata del pomeriggio. Il Comune di Maranello mette a disposizione delle scuole dell'infanzia e dell'obbligo, compatibilmente con le proprie disponibilità, mezzi e personale per garantire, quando possibile, le uscite didattiche programmate dalle scuole, che devono interessare esclusivamente località poste all'interno del

territorio provinciale, con priorità delle uscite programmate dall'Amministrazione Comunale d'intesa con le scuole. I collegamenti scuola-piscina e scuola biblioteca, sono garantiti compatibilmente con l'organizzazione del servizio.

**Durante il periodo estivo l'Amministrazione comunale garantisce inoltre il trasporto anche ai bambini frequentanti i centri estivi ricreativi**, con le seguenti modalità:

- trasporto casa/scuola al mattino e scuola/casa al pomeriggio per i bambini frequentanti i centri estivi ricreativi delle scuole primarie;
- trasporto per le uscite/escursioni per i bambini frequentanti i centri estivi ricreativi delle scuole dell'infanzia e delle scuole primarie.

#### Da chi viene svolto il servizio

Il servizio viene erogato in forma mista come segue:

- gestione in forma diretta di parte del servizio mediante n. 1 scuolabus di proprietà comunale, condotto da un dipendente comunale;
- gestione affidata alla Sabato Viaggi vincitrice dell'appalto (n. 6 mezzi).

#### Zone servite

Il servizio di trasporto scolastico copre tutte le zone del territorio di Maranello individuando fermate che rispettino requisiti di sicurezza e comodità per l'utente. I percorsi interessano nel loro insieme le zone più significative del territorio comunale, **che viene servito tenendo conto degli orari di funzionamento delle diverse scuole frequentate dagli utenti.**

Le linee di trasporto vengono definite annualmente in

rapporto alle domande pervenute con percorrenze su strade di pubblica viabilità.

Gli scuolabus coprono le seguenti aree del territorio:

- **scuolabus 1:** Capoluogo sud e sud est – Pozza
- **scuolabus 2:** Lucchina – Gorzano – capoluogo centro – Pozza
- **scuolabus 3:** Capoluogo nord est – Fogliano
- **scuolabus 4:** S. Venanzio – Capoluogo nord est e capoluogo centro
- **scuolabus 5:** Crociale – Bell'Italia – Pozza – Maranello sud est
- **scuolabus 6:** Torre Maina (Nuova Estense) – Gorzano – capoluogo nord ovest
- **scuolabus 7:** Torre Maina nord fino a Puianello centro sud fino a Pozza Rio Piodo

### **Piano del trasporto**

**I primi giorni del mese di settembre di ogni anno il Servizio Istruzione approva con un decreto il piano del trasporto per il nuovo anno scolastico, nel quale vengono indicati, per ogni bambino iscritto, il numero del bus assegnato, la fermata assegnata e gli orari di carico e scarico. Il piano viene pubblicato all'albo del Servizio Istruzione, sul sito Internet del Comune ([www.comune.maranello.mo.it](http://www.comune.maranello.mo.it)) e presso le scuole servite.**

### **Mezzi adibiti al servizio**

Per lo svolgimento del servizio sono utilizzati scuolabus di capienza variabile a seconda della tratta servita. Ogni mezzo è dotato della scritta "Scuolabus-Comune di Maranello" e riporta un numero compreso tra 1 e 7, per renderli riconoscibili ed identificabili agli utenti.

### **Quanti bambini usufruiscono del trasporto scolastico**

Nell'anno scolastico 2010/2011 hanno usufruito del trasporto n. 535 bambini (dato aggiornato al 30/06/11), di cui:

alunni scuole primarie Rodari: .....	83
alunni scuole primarie Stradi: .....	171
alunni scuole secondarie di primo grado .....	281

### **Puntualità delle fermate**

La puntualità nell'esecuzione delle fermate è un aspetto importante nell'esecuzione del servizio di trasporto scolastico. L'Amministrazione ricerca la collaborazione degli operatori scolastici delle scuole primarie per evitare ritardi dei bambini nel giungere ai rispettivi bus nel momento dell'uscita da scuola e raccoglie e veicola le segnalazioni degli utenti in merito ad eventuali ritardi in modo da evitarne il ripetersi.

## 4. Le garanzie di tutela agli utenti

### Segnalazioni e reclami

Per una migliore qualità del servizio, il cittadino collabora trasmettendo all'amministrazione comunale eventuali reclami, istanze, suggerimenti. I genitori degli utenti possono chiedere **informazioni** e/o presentare **reclami**:

- telefonicamente componendo i numeri indicati in questa carta;
- direttamente presso il Servizio Istruzione o presso l'URP
- tramite Internet e posta elettronica.

Nel caso di reclami relativi al comportamento dei bambini e/o dei conducenti dei mezzi, il Servizio Istruzione si impegna a risolvere la problematica segnalata nel più breve tempo possibile..

### Responsabilità da disservizio

L'Amministrazione comunale si obbliga ad assicurare all'utenza un trasporto sicuro a tutti gli effetti, compatibilmente alle condizioni generali di mobilità all'interno delle quali opera ed a garantire puntualità e

corretto espletamento del servizio. Sono naturalmente attivate polizze di assicurazione a copertura degli utenti del servizio trasporto scolastico.

### L'informazione agli utenti

Ogni utente riceve in corso d'anno comunicazioni informative legate ai tempi e modalità di iscrizione, novità nell'erogazione del servizio o a importanti scadenze, nonché eventuali nuove pubblicazioni. La presente carta sarà distribuita agli utenti di nuova iscrizione.

### Controlli sul servizio

L'Amministrazione comunale effettua controlli periodici sui mezzi, verificando il rispetto dell'esecuzione e della puntualità delle fermate. Nel corso dell'anno scolastico sono messe in atto riunioni operative con tutti gli autisti adibiti ai mezzi di trasporto scolastico nel corso delle quali ci si confronta puntualmente sull'organizzazione del servizio di trasporto scolastico.



 **SABATO VIAGGI**  
TOUR OPERATOR  
Agenzia - Piazza C. Battisti, 7 - 70023 Gioia del Colle (Ba)  
Tel./Fax 080/3482516 - 080/3484668  
AGENZIA VIAGGI - Nole Bus, servizio scolastico, trasporto disabili

## 5. Modalità di accesso al servizio e doveri dell'utente

### Come si accede al servizio

Per accedere al servizio è necessario presentare istanza di iscrizione presso il Servizio Istruzione del Comune di Maranello secondo i tempi di iscrizione stabiliti annualmente. Eventuali ritiri e/o richieste di variazione devono essere presentati al Servizio Istruzione.

### La partecipazione degli utenti alla spesa

Le famiglie degli utenti del servizio trasporto scolastico partecipano alla parziale copertura del costo del servizio mediante il pagamento di una quota annua.

### Agevolazioni economiche

L'amministrazione, su richiesta dell'interessato e previa valutazione della Situazione Economica Equivalente (I.S.E.E.), concede ai residenti una tariffa agevolata. Annualmente l'Amministrazione fissa gli indicatori ISEE che danno diritto alle agevolazioni, nonché la soglia di attendibilità dei valori ISEE. Sono stati inoltre introdotti dei sistemi integrativi al parametro familiare del D.livo 109-98 che tengano conto non solo del numero dei componenti, ma anche della tipologia familiare: si rimanda, in questo senso, allo specifico regolamento comunale.

### Quantum della tariffa

Il valore della quota annua, nonché delle tariffe agevolate sono fissati annualmente dall'Amministrazione. Per l'anno scolastico 2011-2012 si applicano le seguenti tariffe:

- **tariffa annua massima:** € 164,00 per un valore ISEE superiore a 6025,00
- **tariffa annua minima:** € 109,00 per un valore ISEE da zero a 6025,00
- **tariffa annua per non residenti:** € 328,00

### Modalità di pagamento del servizio

All'inizio di ogni anno scolastico il competente Servizio Istruzione fattura ai richiedenti del servizio l'importo da corrispondere all'amministrazione, con scadenza, generalmente, entro il 10 ottobre di ogni anno.

Il pagamento del bollettino può avvenire:

- presso la **tesoreria comunale:** "Banca Popolare dell'Emilia-Romagna", sita in Via Nazionale Giardini 74, tel. 0536/941686 e presso la filiale di Pozza di Maranello sita in V.Vignola, 271 a Pozza di Maranello;
- presso il **Servizio Istruzione**, solo tramite Bancomat o Banco Posta, in Via Vittorio Veneto 7/1;
- mediante **bonifico bancario** a favore del Comune di Maranello presso la Banca Popolare dell'Emilia Romagna, serv. Tesoreria agenzia di Maranello C/C 489707, ABI 5387, CAB 66820 citando nome e cognome del bambino;
- tramite **R.I.D.**

## 6. Indicatori di qualità

### Doveri degli utenti

Al momento dell'iscrizione al servizio, i genitori degli utenti si impegnano a:

- **accompagnare e ritirare alla fermata indicata negli orari stabiliti, il minore personalmente o a mezzo di altro adulto delegato;**
- **richiamare il minore affinché tenga un comportamento corretto e rispettoso dei diritti altrui, evitando atteggiamenti tali da mettere in pericolo la propria e altrui incolumità.**

**Qualora l'utente del servizio tenga ripetutamente, nei confronti dei compagni o degli operatori, un comportamento gravemente scorretto o irrispettoso, o tale da mettere in pericolo l'incolumità propria o altrui, potrà essere estromesso dal servizio.**

Generalmente, a fronte di una prima segnalazione di comportamento scorretto di un bambino, il Servizio Istruzione procede contattando telefonicamente i genitori dell'utente interessato per chiarire l'accaduto; nel caso di un secondo e di un terzo richiamo viene inviata una comunicazione scritta alla famiglia, dopodichè, se la questione non si risolve, si può procedere alla sospensione. La sospensione potrà essere valida per tutto il tempo ritenuto necessario, e comunque comunicato per iscritto alla famiglia.

La qualità di un servizio è massima nella misura in cui corrisponde pienamente al bisogno espresso e all'attesa dell'utente.

### Indicatori di qualità del servizio

- **Puntualità nell'esecuzione** del servizio e nel rispetto degli orari di ogni fermata (con un margine massimo di 5 minuti di ritardo);
- **Tempi di evasione delle richieste** Il tempo impiegato dagli addetti della segreteria d'area/ coordinatore del servizio per verificare le richieste di trasporto scolastico presentate durante l'anno e dare risposte ai genitori (il tempo medio di risposta è da 1 a 5 giorni).
- **Tutela ambientale** Per l'anno scolastico 2011/2012 è previsto l'utilizzo di mezzi a ridotto impatto ambientale come di seguito riportato:  
Bus 1 ..... categoria Euro 4  
Bus 2 ..... categoria Euro 2  
Bus 3 ..... mezzo a metano  
Bus 4 ..... categoria Euro 4  
Bus 5 ..... categoria Euro 5  
Bus 6 ..... categoria Euro 5  
Bus 7 ..... mezzo a metano

- **Accessibilità al servizio** Gli scuolabus, per la loro conformità, facilitano l'identificazione da parte degli utenti. Inoltre su tutti i frontali dei veicoli è indicata la linea. Per la sicurezza degli utenti è sempre garantito il rispetto della capienza massima di ogni mezzo.

- La **pulizia degli autobus**, necessaria per garantire l'efficienza dei mezzi, viene effettuata con le seguenti modalità e frequenze:
  - gli interni vengono puliti con prodotti igienizzanti con cadenza giornaliera
  - i cristalli vengono puliti due volte alla settimana
  - gli esterni vengono puliti una volta alla settimana.

- **Sicurezza delle fermate** che vengono fissate in punti il più sicuri possibile rispetto alla circolazione.

- **Ricezione dei reclami e risposta** Ogni tipo di reclamo relativo al servizio di trasporto scolastico va inoltrato presso la Segreteria dell'Area Scolastica Sociale o presso l'URP verbalmente o per iscritto. Ogni utente riceverà risposta al reclamo effettuato verbalmente o per iscritto, entro un massimo di sette giorni. Qualora venissero inoltrati reclami per fatti complessi che richiedessero approfondimenti di entità tale da non permettere una risposta certa entro i termini prefissati, l'utente viene comunque informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo.

- **Trasporto casa/scuola-scuola/casa**

Compatibilmente con la sicurezza stradale delle fermate e con il piano del trasporto viene assegnata ad ogni utente la fermata più vicina possibile alla propria abitazione. Nell'anno scolastico 2010/2011 sono stati attivati sul territorio comunale n. 135 punti di raccolta.

- **Servizio di supporto** In caso di malfunzionamento di un mezzo o suo arresto, la sostituzione del mezzo stesso è immediata vista la presenza costante di un mezzo di scorta.

- **Redazione piano annuale** Il piano annuale del servizio viene redatto nei mesi di giugno e luglio di ogni anno, dando la precedenza alle richieste di iscrizione dei residenti ed alle richieste di trasporto casa/scuola-scuola/casa. Successivamente, in base anche alle esigenze di servizio, vengono valutate le eventuali richieste di iscrizione di utenti non residenti sul territorio comunale (ma frequentanti le scuole del territorio) e le richieste di trasporto speciale in cui vengono scelte fermate in luoghi diversi rispetto alla residenza dell'utente.

## 7. I referenti comunali del servizio

### **Servizio Istruzione Comune di Maranello**

Via Vittorio Veneto 7/1, Maranello

Orari: dal lunedì al venerdì 8,30-12,50; sabato 8,30-12,20;  
martedì e giovedì anche 14,30-17,20.

*Dirigente Area Scolastica Sociale e Responsabile*

*Servizio Istruzione: Patrizia Tagliacruzchi*

e-mail: [ptagliacruzchi@comune.maranello.mo.it](mailto:ptagliacruzchi@comune.maranello.mo.it)

*Autista coordinatore del servizio trasporto:*

Fusco Tammaro, tel. 0536-240017,

e-mail: [tfusco@comune.maranello.mo.it](mailto:tfusco@comune.maranello.mo.it).

*Segreteria d'area: Moira Venturelli*

e-mail: [moira.venturelli@comune.maranello.mo.it](mailto:moira.venturelli@comune.maranello.mo.it),

tel. 0536-240014, fax 0536-240034.

### **URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Orari: dal lunedì al venerdì 8,30-12,50; sabato 8,30-12,20;  
martedì anche 14,30-17,20, giovedì orario continuato  
8,30-17,20.



Comune di Maranello – Carta del servizio del trasporto scolastico  
Allegato n° 1 alla delibera di Giunta n° 110 del 08/07/08.  
Revisione: agosto 2011.

Si ringrazia:



AGENZIA VIAGGI – Nolo Bus, servizio scolastico, trasporto disabili

