



## **PREMESSA**

Cos'è la Carta della qualità del servizio:

La Carta della qualità è il documento di nuova istituzione con la quale Europabus, assicura ai cittadini le informazioni necessarie per usufruire del servizio di trasporto scolastico, comprendere i principi fondamentali della programmazione, gli aspetti organizzativi e le condizioni di fruizione. Tale Carta risponde all'esigenza di trasparenza e chiarezza, nel rispetto dei diritti e dei bisogni dell'utenza. L'organizzazione del servizio tiene conto degli indirizzi ministeriali e regionali, delle opinioni e dei suggerimenti delle componenti coinvolte, scuole e famiglie, in una logica di partecipazione, al fine di individuare dimensioni di qualità e rendere l'offerta adeguata alle esigenze territoriali. L'Europabus si impegna a rispettare quanto previsto nella presente Carta e ad attuare quanto prescritto dalla normativa vigente. Tale Carta si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi pubblici", al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti" e al Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 Capo III "Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi".

## **MISSIONE DEL SERVIZIO**

I Principi fondamentali

Il servizio di trasporto scolastico viene effettuato dall'Europabus in ottemperanza alle norme vigenti in materia di istruzione. Le modalità di accesso e di utilizzo del servizio sono definite nel regolamento approvato comunale e nelle direttive approvate annualmente con il Piano degli interventi comunali per il diritto allo studio. Il servizio di trasporto scolastico risponde all'esigenza di facilitare l'assolvimento dell'obbligo scolastico, concorre a rendere effettivo il diritto allo studio 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. In questo modo il Comune sostiene iniziative di conciliazione famiglia – lavoro. Tale servizio assicura condizioni di viaggio in situazione di vigilanza e sicurezza. Eguaglianza ed imparzialità A tutti i cittadini destinatari del servizio, si garantisce l'accessibilità alle scuole di competenza, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni, condizioni psicofisiche, socioeconomiche e si assicura l'accessibilità anche agli alunni con disabilità.

### **Informazione e partecipazione**

Ai cittadini è garantito l'accesso ad informazioni chiare ed aggiornate sul servizio. Si assicura la partecipazione delle famiglie alla valutazione della qualità del servizio di trasporto e degli standard gestionali.

## **Cortesia e professionalità**

L'europabus si impegna a garantire che tutto il personale si relazioni con cortesia, rispetto e professionalità.

## **Efficienza ed efficacia**

L'europabus adotta le misure necessarie a programmare, organizzare ed offrire il servizio di trasporto scolastico nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia, nell'ambito delle proprie competenze. Le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale e funzionale possibile al fine di produrre i migliori risultati.

## **Continuità**

Si assicurano servizi di trasporto scolastico continui e regolari (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore), con servizi sostitutivi in caso di necessità.

Tutela dei dati personali Si assicura il trattamento dei dati personali, la cui presentazione è necessaria per formalizzare l'iscrizione al servizio di trasporto scolastico, come previsto dalla normativa vigente.

## **Le garanzie**

L'Europabus garantisce:

- puntualità nello svolgimento del servizio
- rispetto di tutti gli standard strutturali e gestionali previsti dalla normativa vigente
- utilizzo di automezzi perfettamente rispondenti alla normativa vigente tempo per tempo, in condizione di perfetta efficienza e sicurezza, previa esecuzione degli interventi di manutenzione necessari
- pulizia ed igienizzazione interna degli automezzi
- presenza sui mezzi per la scuola dell'infanzia e primaria di un adulto con funzione di accompagnatore, che assicura la sorveglianza dal momento della partenza all'arrivo
- assistenza e sorveglianza dei bambini nelle operazioni di salita e discesa dai mezzi
- posto a sedere per tutti i viaggiatori
- comportamento corretto e cortese nei confronti degli alunni e dei familiari coinvolti
- monitoraggio degli adempimenti e del rispetto di quanto previsto dalla normativa
- rilevazione del grado di soddisfazione del servizio.

## **CARATTERISTICHE ED ORGANIZZAZIONE**

Lo svolgimento dei viaggi viene svolto dall'Europabus, azienda individuata tramite procedura d'appalto per la gestione del servizio di trasporto scolastico, alle condizioni definite nel capitolato speciale di gara, pubblicato sul sito del Comune. Dopo aver effettuato l'iscrizione, secondo le modalità dall'ente, gli alunni ammessi al servizio ricevono dall'azienda appaltatrice un documento di viaggio, che autorizza la presenza sugli automezzi. I bambini devono farsi trovare puntuali alle fermate all'orario stabilito: vengono presi in custodia dall'accompagnatore e consegnati a scuola. Al ritorno devono essere riconsegnati ad un genitore o suo delegato maggiorenne, previa richiesta scritta. Nell'eventualità che l'adulto responsabile del ritiro non sia presente per la presa in consegna, l'alunno verrà accompagnato presso il comando dei vigili Urbani del Comune dove resterà in custodia dell'assistente fino all'arrivo del genitore. Si prevede l'esclusione dal servizio, in caso di ritardi reiterati nel ritiro da parte degli adulti, così come in caso di comportamenti degli alunni ripetutamente scorretti, tali da causare situazioni di disagio o pericolo.

## **Destinatari**

Destinatari del servizio di trasporto scolastico sono gli alunni residenti nel Comune regolarmente ammessi a frequentare le scuole del territorio di competenza, presenti nel Comune. L'ordine di istruzione interessato dal servizio è quello delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado. La fruizione da parte di alunni residenti è subordinata al pagamento di una retta definita dalla Giunta Comunale con apposito atto deliberativo. Gli alunni con grave disabilità fisica, tale da compromettere le capacità motorie, possono usufruire del trasporto individuale, in alternativa con il ricorso a mezzi speciali, dotati di rampe per carrozzine messi a disposizione dall'Europabus su esplicita richiesta da parte del Comune.

## **Periodo di svolgimento**

Il servizio viene svolto durante tutto l'anno scolastico. L'orario del trasporto risponde a quello di inizio e di fine delle lezioni e se ne può prendere visione consultando il sito del Comune nell'apposita pagina.

## **Personale**

Le figure che a diverso titolo sono coinvolte nel servizio sono le seguenti:

> Il referente dell'azienda che svolge il servizio, in possesso di esperienza nella gestione del servizio di trasporto scolastico, svolge funzioni di coordinamento e supervisione, oltre che di interfaccia con il Comune, le scuole ed i soggetti coinvolti. È responsabile dell'organizzazione del personale, della programmazione ed esecuzione dei viaggi, dello stato di veicoli e di ogni aspetto amministrativo;

> gli autisti, in possesso di specifica autorizzazione per la guida degli automezzi;

> gli accompagnatori, con funzione di sorveglianza degli alunni.

## **Iscrizioni**

Le modalità di iscrizione al servizio di trasporto scolastico vengono definite annualmente. La domanda di accesso viene presentata alla scuola nel periodo delle iscrizioni definito dal Ministero dell'Istruzione e della ricerca, utilizzando il modulo appositamente predisposto e pubblicato sul sito del Comune.

## **Costo del servizio**

Il sistema tariffario dei servizi comunali ed i criteri ad esso collegati vengono definiti annualmente dalla Giunta comunale. Ove previsto, L'Europabus, metterà a disposizione dell'utenza, una struttura organizzativa o rivendita per l'acquisto dei titoli di viaggio.

## **RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ**

Il Servizio istruzione e l'azienda che gestisce in appalto il servizio di trasporto scolastico effettuano periodicamente indagini per rilevare il punto di vista delle famiglie ed il grado di soddisfazione del servizio.

Si indicano di seguito le dimensioni di qualità oggetto di monitoraggio:

- informazione alle famiglie, chiarezza, tempi di risposta
- accessibilità
- organizzazione del servizio
- puntualità alle fermate
- adeguatezza dei mezzi di trasporto
- pulizia interna degli automezzi
- soddisfazione del servizio ricevuto
- professionalità del personale
- risoluzione delle problematiche

## **SUGGERIMENTI, RECLAMI**

Al fine di assicurare la realizzazione del servizio descritto nella presente Carta, l'Europabus garantisce a tutte le famiglie la possibilità di presentare ricorsi, segnalare problemi, sporgere reclami contro eventuali disservizi, atti o comportamenti ritenuti difformi o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni.

Le famiglie possono esercitare il proprio diritto al reclamo o al suggerimento nei seguenti modi:

- > Verbalmente al personale del servizio trasporto.
- > Per Telefono al seguente N. **0733.897284**
- > via mail all'indirizzo di posta elettronica [info@europabus.net](mailto:info@europabus.net) – via Fax **0733.897224**
- > mediante lettera indirizzata alla **Europabus Via S. Pertini 5 62012 - Civitanova Marche MC**
- > Via Posta certificata elettronica: [europabus.srl@pec.it](mailto:europabus.srl@pec.it)

## **Termini di risposta**

Nel caso in cui il contenuto della segnalazione sia di agevole definizione, il responsabile del servizio risponderà immediatamente. Nei casi in cui sia necessario predisporre accertamenti o avviare un'istruttoria, dando comunicazione scritta ai richiedenti entro 30 giorni dell'inizio del procedimento.

## **NORME FINALI**

La presente Carta della Qualità del Servizio di trasporto scolastico, viene aggiornata periodicamente in funzione di possibili riorganizzazioni del servizio o di eventuali variazioni del quadro normativo di riferimento.

Il documento è disponibile presso il Servizio Istruzione, l'Ufficio Relazioni col Pubblico del Comune e nelle Segreterie degli Istituti Comprensivi.

Civitanova Marche li 07/01/2016

L' Amministratore unico

## **EUROPABUS s.r.l.**

**Via Sandro Pertini nr. 5 62012 CIVITANOVA MARCHE (MC)**

**Cod. Fiscale e P.IVA 01280770437 Telefono +39 0733.897284 (attivo 24h)**

**[www.europabus.net](http://www.europabus.net) E-Mail: [noleggio@europabus.net](mailto:noleggio@europabus.net) - [info@europabus.net](mailto:info@europabus.net)**

**PEC: [europabus.srl@pec.it](mailto:europabus.srl@pec.it) - Fax +39 0733.898224 - Cellulare +39 333.5492729**