



COMUNE DI CAPOTERRA

Città Metropolitana di Cagliari

*Settore n. 5 Segreteria, Affari Generali, Organi Istituzionali, Urp, Informatizzazione, Archivio e
Pubblica Istruzione*

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Servizio di trasporto scolastico

Approvata con Deliberazione della Giunta Comunale n. 28 del 12/02/2025



I PRINCIPI GENERALI

La Carta dei Servizi, prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

La presente Carta dei servizi ha per oggetto il Servizio di trasporto scolastico, erogato dal Comune di Capoterra nell'ambito degli interventi attuativi del diritto allo studio, al fine di favorire l'accesso e la frequenza scolastica degli alunni e delle alunne delle Scuole Primarie statali e delle Scuole Secondarie di primo grado statali.

La Carta dei servizi favorisce un rapporto diretto tra il Comune di Capoterra e i propri utenti, informandoli sui servizi forniti, sugli standard di qualità che si intendono raggiungere e sulle garanzie offerte agli utenti di intervenire con suggerimenti e proposte di miglioramento.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Ai principi della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 si uniformano le pubbliche amministrazioni che erogano servizi pubblici. Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione e comunque svolti da soggetti non pubblici, il rispetto dei principi della direttiva è assicurato dalle amministrazioni pubbliche nell'esercizio dei loro poteri di direzione, controllo e vigilanza.

Eguaglianza e imparzialità

L'erogazione del Servizio di trasporto scolastico è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti, prevedendo regole per l'accesso ai servizi pubblici uguali per tutti.

L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

Il Servizio di trasporto scolastico è erogato senza distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, religione ed opinioni politiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. In particolare, sono adottate le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

Il Servizio è erogato secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità.

Continuità

Eventuali cambiamenti e riduzioni di orario o interruzioni nell'erogazione del Servizio sono ampiamente e preventivamente comunicati agli utenti, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

Partecipazione

La partecipazione del cittadino alla prestazione del Servizio è sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del Servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del Servizio. I soggetti erogatori danno riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

Efficienza ed efficacia

Il Servizio di trasporto scolastico viene erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, con l'organizzazione e l'utilizzo delle risorse per il



perseguimento del miglior risultato e di efficacia, con l'ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza. Standard professionali di servizio vengono rispettati, o comunque perseguiti in relazione alle risorse disponibili.

DESTINATARI E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO

Il Servizio di trasporto scolastico è finalizzato a favorire l'adempimento dell'obbligo scolastico, facilitare l'accesso e la frequenza degli alunni e delle alunne frequentanti la scuola primaria e secondaria di primo grado, compresi gli alunni con disabilità.

I destinatari del Servizio di trasporto scolastico sono gli alunni e le alunne:

- a) frequentanti le Scuole Primarie statali di Capoterra, residenti a Capoterra in località situate fuori dall'aggregato urbano principale che devono percorrere una distanza non inferiore a 1500 metri tra la propria residenza ed il plesso scolastico;
- b) frequentanti le Scuole Secondarie di primo grado statali di Capoterra, residenti a Capoterra in località non servite dal trasporto pubblico locale.

Il Servizio consiste nel trasferimento, con l'assistenza di un accompagnatore, degli alunni dai punti di raccolta/fermata dislocati all'interno del territorio comunale o dai luoghi di residenza alle scuole di pertinenza e ritorno, assicurando il raggiungimento della più vicina sede di erogazione del servizio scolastico.

Il Servizio assicura il raggiungimento della più vicina sede di erogazione del servizio scolastico. Sono esclusi dal Servizio gli alunni che frequentano per scelta un plesso scolastico diverso da quello di appartenenza.

Gli orari e i percorsi dei tragitti di andata e di ritorno sono determinati annualmente sulla base delle iscrizioni al Servizio, in considerazione dei luoghi di residenza degli utenti, con particolare attenzione agli utenti residenti in località non agevolmente raggiunte dal trasporto pubblico locale. All'inizio di ogni anno scolastico viene definito un apposito piano di trasporto, nel rispetto del calendario scolastico e secondo gli orari di entrata ed uscita dei singoli plessi.

I percorsi sono programmati con criteri razionali tali da rappresentare la soluzione meno dispersiva e più diretta possibile nel raggiungimento delle sedi scolastiche, esaminando peculiarità logistiche, ma sempre nel rispetto della maggior sicurezza per gli alunni.

Gli alunni che utilizzano il Servizio dovranno avere un comportamento tale che consenta loro un uso rispettoso dei beni, attraverso il rispetto di regole che ne stabiliscono l'utilizzo. In particolare dovranno attenersi scrupolosamente alle raccomandazioni del personale a bordo in merito alle cautele da osservare per la sicurezza del viaggio.

Nel sottoscrivere la domanda di iscrizione al Servizio, i genitori degli alunni si impegnano al pagamento della quota stabilita dall'Amministrazione Comunale e a essere presenti alla fermata dello scuolabus per ritirare il proprio figlio, personalmente o tramite persona incaricata.

I conducenti degli scuolabus sono in possesso di tutti i requisiti professionali e morali previsti dalla legge. Il conducente dovrà osservare un comportamento ispirato alla massima professionalità, in particolare è tenuto al rispetto del codice della strada e degli orari di prelievo stabiliti, gli è vietato procedere a variazioni di percorsi o itinerari se non preventivamente autorizzate dall'amministrazione Comunale.

Al fine di assicurare una maggiore sicurezza sugli scuolabus è previsto un servizio di accompagnamento per la totalità dei percorsi eseguiti. Le norme comportamentali dei conducenti e degli accompagnatori sono specificate nel Capitolato di appalto del Servizio.



MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Il Servizio di trasporto scolastico è assicurato su istanza di parte e dietro pagamento di una quota di partecipazione diretta. L'amministrazione comunale approva annualmente le "Modalità di accesso al Servizio di trasporto scolastico", stabilendo modalità e tempistiche di presentazione delle domande iscrizione.

Per usufruire del Servizio di trasporto scolastico è necessario presentare annualmente apposita domanda di iscrizione esclusivamente online mediante la procedura "*Istanze online*" presente sul sito istituzionale del Comune di Capoterra www.comune.capoterra.ca.it

La presentazione della domanda di iscrizione non implica automaticamente l'ammissione al Servizio di trasporto scolastico. L'ammissione è vincolata al numero dei posti disponibili rispetto alla capienza massima dei mezzi utilizzati, al calcolo della distanza tra la residenza ed il plesso scolastico frequentato e alla definizione dei percorsi.

L'accesso al Servizio è subordinato al pagamento di una quota di contribuzione mensile, differenziata in base alle fasce ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente). Le fasce ISEE e le relative quote di contribuzione per il Servizio di trasporto scolastico sono approvate annualmente con Deliberazione della Giunta Comunale.

L'unità organizzativa competente e responsabile dell'istruttoria delle domande di iscrizione al Servizio di trasporto scolastico e di ogni altro adempimento procedimentale, nonché dell'adozione del provvedimento finale, è il Settore N. 5 - Segreteria, Affari Generali, Organi Istituzionali, URP, Informatizzazione, Archivio, Pubblica Istruzione.

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

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

La carta individua un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento:

1. Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti (es. Tempestività del servizio), costituisce dunque un elemento da cui dipende la percezione della qualità del servizio da parte dell'utenza. Per ciascuno dei fattori di qualità vengono individuati degli indicatori scelti per misurare il livello di qualità del servizio e degli standard di qualità che fissano i livelli di qualità garantiti agli utenti.
2. L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità.
3. Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore. Gli standard consentono dunque al cittadino di verificare se gli impegni assunti nella carta dei servizi vengono effettivamente rispettati.

Agli utenti del Servizio di trasporto scolastico è riconosciuto il diritto al rispetto dei valori minimi di qualità (standard) individuati per ciascun indicatore, a garanzia della qualità dei servizi resi.

Dimensione della qualità / servizio erogato	Indicatore	Standard
Iscrizioni per l'accesso al servizio	Rispetto tempi di valutazione della domanda	Nei termini indicati annualmente nelle "Modalità di accesso al servizio"
Attivazione del servizio	Rispetto dei tempi di attivazione del servizio	Nei termini indicati annualmente nelle "Modalità di accesso al servizio"



MONITORAGGIO

La Carta dei servizi viene aggiornata periodicamente per essere adeguata all'evolversi della legislazione e quando intervengono modifiche sostanziali nell'organizzazione del Servizio.

Il Comune si impegna a monitorare la qualità del Servizio coinvolgendo nel processo di valutazione del raggiungimento degli obiettivi gli utenti del Servizio.

L'attività di monitoraggio risponde alla finalità di consentire all'Amministrazione, attraverso l'analisi delle cause e dei motivi di reclamo da parte dei cittadini/utenti, di attuare tutti gli interventi necessari al miglioramento del servizio erogato. L'Amministrazione si impegna quindi a:

- rilevare il grado di soddisfazione percepito dall'utente che usufruisce del Servizio di trasporto scolastico attraverso una verifica periodica, da attivare preferibilmente attraverso la somministrazione di questionari;
- prestare attenzione e valutare le segnalazioni, i suggerimenti ed i reclami che i cittadini/utenti intendono presentare.

RECLAMI, SEGNALAZIONI E RICORSI

L'Amministrazione comunale riceve e valuta con la massima attenzione le segnalazioni e i suggerimenti per migliorare il servizio erogato, e gli eventuali reclami che segnalino la violazione dei principi o il mancato rispetto degli obiettivi contenuti nella presente Carta dei servizi.

Le segnalazioni e i suggerimenti, formulati in modo chiaro e preciso in modo da facilitare l'individuazione del problema ed accelerare le verifiche del caso, possono essere presentati direttamente all'Ufficio Pubblica Istruzione preferibilmente per iscritto al seguente indirizzo di posta elettronica: pubblicaistruzione@comune.capoterra.ca.it

I reclami devono essere presentati per iscritto al Protocollo dell'Ente alternativamente:

- direttamente allo sportello secondo gli orari d'Ufficio
- al seguente indirizzo di posta elettronica: protocollo@comune.capoterra.ca.it
- al seguente indirizzo di posta elettronica certificata (PEC): comune.capoterra@legalmail.it

Il reclamo verrà trasmesso al Responsabile del Servizio che avvierà un'indagine con il Responsabile del Procedimento coinvolto per valutare il suo grado di complessità e, in caso di fondatezza, ne analizzerà le cause, provvedendo a dare all'utente la risposta.

L'Amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva e completa a quanto segnalato ed in ogni caso entro trenta giorni dal ricevimento del suggerimento o reclamo.