



**CITTÀ DI QUILIANO**

**CARTA DEI SERVIZI  
TRASPORTO SCOLASTICO**

## Sommario

1. INTRODUZIONE.....	3
1.1 CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI.....	3
1.2 FINALITÀ DEL SERVIZIO.....	3
1.3 I PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	3
1.4 VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI TRASPORTO SCOLASTICO.....	4
2. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....	4
2.1 DESTINATARI.....	4
2.2 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	5
2.3 ACCOMPAGNAMENTO.....	7
2.4 TESSERINO DI RICONOSCIMENTO.....	7
2.5 MODIFICHE AGLI ORARI.....	7
2.6 GITE USCITE DIDATTICHE.....	8
2.7 EMERGENZE LEGATE A EVENTI METEOROLOGICI, USCITE ANTICIPATE E SCIOPERI.....	8
3. ACCESSO AL SERVIZIO.....	9
3.1 MODALITÀ DI ISCRIZIONE AL SERVIZIO.....	9
3.2 TARIFFE.....	10
3.3 RINUNCIA AL SERVIZIO O VARIAZIONI DATI.....	11
4. DISPOSIZIONI COMPORTAMENTALI.....	11
4.1 SICUREZZA DEI TRASPORTATI.....	11
4.2 RESPONSABILITÀ DEGLI AUTISTI.....	12
4.3 RESPONSABILITÀ DELLE FAMIGLIE.....	13
4.4 COMPORTAMENTO UTENTI.....	14
5. RAPPORTI CON IL CITTADINO.....	16
5.1 TUTELA DELLA RISERVATEZZA.....	16
5.2 FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	16
5.3 LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO: SEGNALAZIONI E RECLAMI.....	17

## **1. INTRODUZIONE**

### **1.1 CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è il documento che stabilisce le modalità di erogazione del servizio di trasporto scolastico definendo anche le responsabilità del gestore nei confronti degli utenti. Esso si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, alla Legge 11.07.1995 n. 273, al D.P.C.M. 30.12.1998, al D.Lsg. 30.07.1999, n. 286 Capo III “Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi”.

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 indica altresì le modalità di adesione al servizio e di pagamento delle tariffe.

### **1.2 FINALITÀ DEL SERVIZIO**

Il servizio di trasporto scolastico ha lo scopo di agevolare la frequenza e l'integrazione al sistema scolastico da parte dei bambini residenti che frequentano la scuola dell'infanzia e le scuole primarie dell'Istituto comprensivo di Quiliano, salvaguardando i principi del “diritto allo studio”. Il servizio è finalizzato a favorire l'adempimento dell'obbligo scolastico e a facilitare l'accesso e la frequenza degli alunni alle opportunità didattiche presenti nel territorio, indipendentemente dalle condizioni economiche, familiari, sociali e psico-fisiche, secondo quanto previsto dalla legislazione regionale vigente in materia di diritto allo studio. Il servizio non può configurarsi quale servizio individuale rivolto a fronteggiare tutte le situazioni particolari degli utenti né quale servizio di raccolta “porta a porta”, sebbene si ponga come obiettivo la raccolta degli studenti il più vicino possibile alle loro abitazioni, purché ciò sia compatibile con le norme di sicurezza stradale.

Il servizio, per gli alunni frequentanti la scuola primaria, garantisce il trasporto al plesso di riferimento in base alla residenza. Altre straordinarie situazioni potranno essere valutate successivamente, con la compatibilità della gestione del servizio ordinario. Tale eccezione ha carattere annuale e non costituisce elemento di garanzia per la continuità negli anni successivi.

### **1.3 I PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

#### **1. Continuità**

Il Comune di Quiliano garantisce che l'erogazione del servizio avvenga con continuità, regolarità e senza interruzioni, nei giorni, negli orari e secondo i percorsi stabiliti per ciascun itinerario. Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza unitamente alla motivazione dell'interruzione.

#### **2. Efficienza ed efficacia**

Il Comune di Quiliano, tramite l'Ufficio Pubblica Istruzione, impronta la sua azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia.

Per efficacia si intende la ricerca e l'applicazione dei miglioramenti che consentano al servizio di essere:

- corretto, garantendo la conformità alle norme;
- favorevole all'utente, interpretando le norme e le procedure nel senso positivo in rapporto alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività.

Per l'efficienza, invece, si intende la ricerca e l'applicazione degli accorgimenti che consentano il contenimento dei costi, anche in termini di maggiore semplificazione, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio, sui tempi di attesa dell'utente e sulle tariffe a suo carico.

### **3. Eguaglianza e imparzialità**

Gli addetti del servizio Ufficio Pubblica Istruzione ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti e dei destinatari a criteri di obiettività, uguaglianza ed imparzialità. Anche in tale senso, eventuali proposte di modifica del servizio (tragitti ed orari) dovranno garantire il contemperamento delle esigenze dei singoli con quelle della collettività degli utenti, non potendo essere motivate esclusivamente da esigenze individuali se ciò va a discapito dell'organizzazione complessiva.

### **4. Cortesia e disponibilità**

Il Responsabile dell'Ufficio Pubblica Istruzione si impegna a far sì che il comportamento degli addetti al servizio sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con i destinatari, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

### **5. Chiarezza e identificabilità**

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con tutti i destinatari, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile, ponendo particolare cura alla spiegazione di eventuali termini tecnici e delle norme citate. Gli stessi operatori garantiscono all'utenza la loro identificabilità fornendo il proprio nome, cognome e funzione.

### **6. Partecipazione e trasparenza**

I reclami, le segnalazioni e/o i suggerimenti sul servizio offerto potranno essere inoltrati all'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune che adotterà le misure correttive possibili in un comune obiettivo di migliorare l'organizzazione complessiva del servizio.

## **1.4 VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI TRASPORTO SCOLASTICO**

La Carta dei Servizi è valida dal momento della sua emanazione ed è uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e modificato.

## **2. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

### **2.1 DESTINATARI**

Hanno diritto al trasporto gli alunni residenti nel Comune di Quiliano iscritti alla scuola dell'infanzia e alle scuole primarie di Quiliano. Sono esclusi dall'utilizzo del servizio di trasporto scolastico i bimbi iscritti come anticipatari agli istituti dell'infanzia o alle sezioni primavera, fino al compimento di anni tre. La domanda può essere presentata entro i termini, anche se il servizio potrà essere avviato solo dopo il compimento del terzo anno di età. Il servizio di trasporto scolastico verrà

fornito agli alunni residenti in zona coperta da Pedibus esclusivamente su motivata richiesta e in posizione residuale.

In caso di esubero di richieste rispetto alla disponibilità dei posti sullo scuolabus, l'Ufficio comunale predispone un'apposita graduatoria che terrà conto delle seguenti priorità: residenza nelle frazioni più disagiate, bambini portatori di handicap (ove trasportabili con il mezzo in dotazione), presenza in famiglia di altri soggetti disabili non oggetto di trasporto, genitori entrambi lavoratori, monogenitorialità, distanza abitazione/scuola, assenza di figure parentali automunite entro il secondo grado. La graduatoria è approvata con determinazione del responsabile del servizio competente, con omissione della pubblicazione generalizzata all'albo pretorio on-line, in ossequio al regolamento GDPR n. 2016/679 e al D.Lgs. n. 101/2018.

Eventuali domande presentate nel corso dell'anno scolastico potranno essere accolte compatibilmente con i posti ancora a disposizione sullo scuolabus. In corso d'anno non è possibile modificare orari e/o fermate in seguito a nuove richieste di iscrizione.

Al fine di ottimizzare l'uso degli automezzi e di contenere i costi gravanti sulla fiscalità comunale, il servizio può ammettere con riserva e previa adeguata valutazione di fattibilità alunni non residenti che frequentano i plessi educativi operanti nel Comune di Quiliano, purché sia garantita la priorità alle istanze degli alunni residenti. Tale eccezione ha carattere annuale e non costituisce elemento di garanzia per la continuità negli anni successivi.

Eventuali richieste di allievi frequentanti le scuole secondarie potranno essere valutate e soddisfatte in termini residuali, tendenzialmente fino alla più opportuna fermata del bus di linea e tenendo conto dell'effettivo disagio logistico, dell'assenza di trasporti familiari o di altre aggravanti.

Per gli interventi motivatamente proposti dal Servizio Sociale viene applicato un criterio di priorità e di eventuale urgenza.

## **2.2 MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio di trasporto scolastico è effettuato mediante l'utilizzo di autoveicoli scuolabus di proprietà comunale, in regola con le normative vigenti in materia, la cui conduzione è affidata ad autisti in possesso dei requisiti necessari, dipendenti del Comune di Quiliano, fatto salvo quanto previsto all'art. 1, comma 1, del Regolamento, ovvero in ragione delle necessità riferite all'assetto gestionale, il Comune può prevedere forme temporanee ed emergenziali di effettuazione del servizio mediante affido, appalto o convenzione con altri soggetti pubblici o privati.

Il servizio di trasporto viene svolto durante l'intero anno scolastico, fino al termine delle lezioni della scuola dell'infanzia, di massima in base al calendario predisposto dalla Regione e dalle competenti autorità scolastiche, dal lunedì al venerdì, in orario compatibile con l'inizio e la fine delle lezioni. Non è previsto il servizio per le entrate e le uscite intermedie. Il servizio viene sospeso durante le normali chiusure per festività e in caso di elezioni. Il Comune potrà posticipare, anche parzialmente, l'inizio del servizio, fino al mese di ottobre o fino al momento in cui tutti gli orari delle scuole interessate siano divenuti definitivi.

Il servizio è effettuato in orario antimeridiano, adeguato a garantire l'arrivo presso le sedi scolastiche per l'inizio delle lezioni, e in orario pomeridiano, in base al calendario dei rientri. Eventuali modifiche all'orario scolastico, ove non preliminarmente condivise con il Comune di Quiliano, potrebbero determinare l'impossibilità temporanea a garantire il servizio.

L'organizzazione del servizio si avvale tendenzialmente di due itinerari, la linea BLU e la linea VERDE, che saranno predisposti preferibilmente entro il mese di luglio per l'anno scolastico successivo, con possibilità di un'ulteriore verifica entro il giorno 10 settembre, sulla base del numero di alunni iscritti e delle rispettive residenze. La Linea VERDE, dotata di accompagnatore, trasporta, in linea di massima, gli alunni della scuola dell'infanzia.

In base alle domande pervenute e agli orari delle scuole, il Comune di Quiliano elabora, entro il mese di luglio di ciascun anno, il Piano del Trasporto concordando con l'Ufficio Polizia Locale di Quiliano i percorsi, le fermate e gli orari tenendo conto delle problematiche del traffico e della sicurezza stradale, dell'organizzazione del servizio e in particolare delle risorse umane e dei mezzi in dotazione, degli orari effettuati dalle diverse scuole, dell'esigenza di ottimizzare l'efficacia e l'efficienza del servizio, evitando ad esempio doppie percorrenze per il medesimo ordine di scuola o tragitti dello stesso scuolabus nelle due direzioni, delle richieste pervenute dagli aventi diritto. Si cercherà inoltre di evitare un'eccessiva frammentazione dei percorsi, tale da determinare un allungamento dei tempi di percorrenza, nell'obiettivo di ridurre al minimo la permanenza dei bambini sullo scuolabus e di assicurare il rispetto degli orari scolastici.

La programmazione dei percorsi deve tendere alla riduzione dei tempi di permanenza degli alunni sul mezzo, tenendo conto dell'esigenza di soddisfare il maggior numero di richieste, con particolare attenzione alle domande di utenza dei residenti in zone decentrate fuori dal centro abitato.

Le famiglie che abitano in zone particolarmente disagiate dovranno attrezzarsi al fine di accompagnare i bambini in punti di raccolta identificati e facilmente raggiungibili dal pulmino e che non creino particolari difficoltà in sede di organizzazione degli orari, ai fini dell'interesse collettivo.

Relativamente ad alcune frazioni - caratterizzate da difficoltà di transito, nonché da oggettive situazioni di pericolo lungo le strade, che potrebbero comportare l'avvio del servizio con parecchio anticipo rispetto al normale orario di svolgimento – il Responsabile del servizio competente, al fine di preservare l'incolumità di tutti gli utenti e del personale incaricato, può disporre, in via transitoria ed eccezionale, differenti modalità di effettuazione con proprio provvedimento.

Entro il mese di agosto l'Ufficio Pubblica Istruzione provvederà a inviare alle famiglie le lettere di avvio del servizio con indicazione della data di avvio del servizio, degli orari di partenza dello scuolabus e le fermate stabilite e con le modalità di pagamento della quota di impegno obbligatoria per poter usufruire del servizio. Entro il mese di agosto l'Ufficio comunica altresì eventuali non accoglimenti di richieste, ovvero accoglimenti parziali delle stesse o qualsiasi altra problematica.

La formale comunicazione di ammissione al servizio e il conseguente pagamento della quota di impegno dà diritto alla fruizione dello stesso.

Lo staff organizzativo, composto dagli Autisti, dal personale Tecnico-Amministrativo e dal Responsabile, applica la massima attenzione alle motivate esigenze delle famiglie, con l'obiettivo di garantire un servizio di qualità; non potranno tuttavia essere soddisfatte, per motivi di responsabilità nella gestione di risorse pubbliche, richieste inappropriate di servizio porta a porta, custodia dei bambini o di permanenza sui veicoli, se non per il tragitto casa-scuola e ritorno.

A livello comunale, il servizio è disciplinato dal "Regolamento relativo al trasporto scolastico" aggiornato con deliberazione di Consiglio Comunale numero 50 del 30/08/2023..

## 2.3 ACCOMPAGNAMENTO

Il servizio di trasporto degli alunni della scuola dell'infanzia viene normalmente svolto, per quanto riguarda il ritorno a casa, separatamente da quello degli alunni della scuola dell'obbligo, per via di orari d'uscita differenti. Il servizio di accompagnamento, obbligatoriamente garantito solo per i bambini della scuola dell'infanzia ex art. 2 D.M. 31/01/1997, sarà di norma svolto da operatori volontari.

La responsabilità dell'accompagnatore è limitata alla vigilanza dei bambini all'interno dello Scuolabus affinché gli stessi rispettino le normali regole del vivere civile (ordine, silenzio, rispetto degli altri). L'accompagnatore assiste anche alle operazioni di salita e di discesa dei bambini.

## 2.4 TESSERINO DI RICONOSCIMENTO

Agli utenti del servizio di trasporto scolastico l'Ufficio Pubblica Istruzione rilascerà un tesserino identificativo personale recante il nome e il cognome dell'utente, i nomi, i cognomi e i recapiti dei genitori e di eventuali delegati autorizzati. Il tesserino dovrà essere sempre conservato dall'utente nello zaino o nello zainetto per l'eventuale verifica da parte degli operatori del servizio (conducente o accompagnatore).

## 2.5 MODIFICHE AGLI ORARI

I tempi di percorrenza, e quindi gli orari previsti dalle diverse corse scolastiche, sono fissati nel Piano del Trasporti annuale sopra menzionato. Tali orari possono talvolta subire variazioni conseguenti a cause di forza maggiore (es. particolari situazioni di traffico, sinistri, situazioni meteo avverse, ritardo di genitori o delegati di altri alunni alle fermate precedenti) che non possono in alcun caso dar luogo ad azioni di responsabilità nei confronti dell'Ente.

Per motivi di ordine pubblico, per calamità naturali e per altre cause di forza maggiore (scioperi o assemblee del personale scolastico o addetto al servizio, guasti ai mezzi di trasporto, eventi naturali non previsti dalle allerte, frane, lavori sulle strade ecc.), il Comune non garantisce il regolare svolgimento del servizio e si riserva di modificare eventualmente gli orari. In caso di eventi significativi, che possano pregiudicare la sicurezza dei trasportati, l'Ufficio comunale competente potrà decidere di sospendere e limitare il servizio o cambiare il percorso prestabilito.

A ciascuna famiglia viene fornito il numero degli autisti incaricati della corsa di interesse dell'alunno, mentre alla famiglia viene richiesto il contatto telefonico dei genitori e degli eventuali delegati. Tali recapiti vengono gestiti dagli Uffici di competenza e dagli autisti con la dovuta riservatezza: ciò permette più rapide ed efficienti comunicazioni bidirezionali tra Servizio e Famiglie per affrontare meglio ritardi, assenze dell'utente, criticità, impossibilità a svolgere il servizio per ragioni tecniche, ecc..Le comunicazioni urgenti e puntuali riferite ad assenze, ritardi, emergenze e quant'altro di rilievo per l'azione puntuale del trasporto, devono essere comunicate all'autista di riferimento prevalente tramite un tentativo di chiamata, senza insistenza, per evitare disturbo alla guida, seguito da immediato messaggio.

Attraverso la firma della domanda e dei documenti allegati, i genitori si dichiarano consapevoli del fatto che il servizio può applicare variazioni di orario per cause anche non dipendenti dalle Scuole e dal Comune, senza aver nulla a pretendere o recriminare in caso di anticipazioni o ritardi.

## **2.6 GITE USCITE DIDATTICHE**

Realizzata la finalità primaria del servizio, il Comune di Quiliano, compatibilmente con le risorse disponibili, potrà mettere a disposizione delle scuole gli scuolabus per servizi di trasporto attinenti ad iniziative didattico - educative rivolte agli alunni delle scuole statali dell'infanzia, primarie e secondaria di primo grado.

La richiesta di utilizzo dei veicoli scuolabus, proposta dagli insegnanti e sottoscritta dal Dirigente Scolastico competente, dovrà essere presentata, in forma scritta e con congruo anticipo, mediante invio a mezzo PEC al Comune di Quiliano, e contenere il programma dettagliato, con orari e scopo della visita; il nominativo del responsabile della visita, con relativo recapito telefonico; l'elenco nominativo dei partecipanti; la dichiarazione con cui il Dirigente Scolastico si impegna a richiedere i nulla osta e le relative manleve di responsabilità (riferite anche al servizio di trasporto scolastico) dei singoli genitori interessati.

Il Comune di Quiliano si riserva di concedere l'autorizzazione all'utilizzo del veicolo scuolabus nei casi in cui non sia possibile raggiungere la destinazione a piedi e/o non sia possibile avvalersi di mezzi del servizio pubblico di linea; nel caso in cui vi sia la disponibilità del veicolo scuolabus e del personale addetto e gli orari di svolgimento del servizio temporaneo richiesto siano compatibili con quelli del servizio ordinario. Qualora le suddette condizioni non dovessero garantire il regolare funzionamento del servizio ordinario di cui al presente regolamento, l'uso del veicolo scuolabus non potrà essere in alcun modo autorizzato.

E' facoltà del Comune concedere, a mezzo di determinazione del responsabile del servizio, l'utilizzo del veicolo scuolabus per ogni ulteriore attività, non contemplata nei precedenti articoli nel rispetto di quanto previsto dal Decreto Ministeriale 31 gennaio 1997 "Nuove disposizioni in materia di trasporto scolastico" e dalla relativa Circolare Ministeriale n° 23/1997.

## **2.7 EMERGENZE LEGATE A EVENTI METEOROLOGICI, USCITE ANTICIPATE E SCIOPERI**

In sintonia con quanto previsto dal Piano Comunale di Emergenza vigente presso il Comune di Quiliano, il servizio di trasporto viene sospeso in caso di emissione allerta idrogeologica rossa o arancione che interessi l'arco delle 24 ore della giornata e in caso di allerta nivologica di qualunque grado prevista dalle ore 20 del giorno precedente a tutto l'orario di attività scolastica.

L'eventuale inizio posticipato o il termine anticipato delle lezioni, rivolto in via generalizzata a tutti gli utenti del servizio scolastico, unitamente al conseguente arrivo o rientro degli stessi, solo ove comunicato con congrua avvertenza temporale da parte del Dirigente Scolastico – esclusivamente in forma scritta e inoltrata a mezzo PEC al Comune di Quiliano – potrà essere valutato ai fini di una temporanea rimodulazione del servizio, compatibilmente con i nuovi orari. A tal fine, si evidenzia che eventuali disservizi e/o manchevolezze derivanti da tali circostanze non sono e non saranno imputabili al Comune di Quiliano.

Nel caso di avvenuta proclamazione di scioperi da parte delle organizzazioni sindacali del comparto scuola, con conseguente impossibilità nel garantire il regolare svolgimento delle lezioni, il servizio di trasporto scolastico viene conseguentemente sospeso. Il servizio potrà inoltre non essere garantito in caso di proclamazione di sciopero del comparto degli Enti Locali (secondo quanto previsto dal CCNL attualmente in vigore) con adesione da parte del personale addetto alla guida.

Il servizio potrà essere ridotto o sospeso in caso di forzosa assenza delle figure degli autisti, con comunicazione alle famiglie nei tempi più precoci possibile.

In ogni caso concreto che sia difficilmente prevedibile e nelle emergenze, durante il trasporto, l'Autista rimane la figura autorevole in grado di assumere, con l'eventuale supporto del Responsabile del servizio, le decisioni necessarie a fronteggiare le criticità venute in essere.

### **3. ACCESSO AL SERVIZIO**

#### **3.1 MODALITÀ DI ISCRIZIONE AL SERVIZIO**

Il Comune di Quiliano apre annualmente l'iscrizione al servizio per l'anno scolastico successivo dal 1 aprile al 31 maggio, pubblicizzandola attraverso i propri canali di comunicazione, quali il sito web istituzionale, i canali social, le lavagne luminose e utilizzando ove possibile la mailing list degli iscritti all'Istituto Comprensivo. Gli esercenti la potestà genitoriale dovranno presentare domanda, preferibilmente su portale online, o su apposito modulo reperibile nel sito del Comune mediante invio a mezzo PEC a [comune.quiliano@legalmail.it](mailto:comune.quiliano@legalmail.it) o a mezzo e-mail a [info@comune.quiliano.sv.it](mailto:info@comune.quiliano.sv.it).

In modalità residuale la domanda potrà essere presentata in forma cartacea presso l'URP del Comune.

Il genitore che sottoscrive la domanda si impegna ad attestarne l'informazione e l'assenso dell'altro genitore, ancorché non convivente, in osservanza delle disposizioni sulla responsabilità genitoriale di cui agli articoli 316,337-ter e 337-quater del Codice Civile, che richiedono il consenso di entrambi i genitori.

Parte integrante della domanda è il Patto di Corresponsabilità che la famiglia è tenuta a sottoscrivere contestualmente all'ammissione al servizio e in ogni caso prima dell'utilizzo e il cui schema, aggiornato annualmente, è approvato con deliberazione della Giunta Comunale eventualmente assieme alla delibera di approvazione delle tariffe dei servizi di supporto scolastico e allegato alla stessa.

Il servizio si intende richiesto per tutta la durata dell'anno scolastico, salvo motivate gravi ragioni, indipendenti dalla volontà della famiglia.

Le eventuali domande pervenute oltre il termine sopra riportato, saranno accolte, in presenza di disponibilità di posti a sedere, soltanto se non comportano modifiche ai percorsi già stabiliti e allungamento dei tempi di percorrenza. Le domande presentate nel corso dell'anno scolastico, derivanti da trasferimenti di residenza e/o di cambiamento di scuola, saranno accettate se compatibili con le esigenze organizzative del servizio, secondo i criteri previsti dal presente documento. L'eventuale non accoglimento della richiesta, opportunamente motivato, verrà comunicato agli interessati.

Qualora la famiglia esprima esigenze particolari (utilizzo di una sola tratta, prelievo o consegna in luogo diverso dal domicilio, purché sempre all'interno del territorio comunale, ecc.), le stesse devono essere precisamente e preventivamente indicate all'atto dell'iscrizione e valutate in termini di ammissibilità o meno dallo Staff dell'Ufficio (a esclusivo scopo di esempio: è verosimilmente possibile essere prelevati in prossimità di casa e riconsegnati in prossimità della casa dei nonni; non è possibile essere prelevati o riconsegnati in situazioni che variano nell'arco della settimana, con la

sola eccezione del giorno di rientro scolastico). Le fermate indicate nella domanda potranno essere variate, nel corso dell'anno scolastico, solo nel caso di cambio di residenza o per particolari motivi.

Gli utenti non in regola con il pagamento delle tariffe relative ai servizi di supporto scolastico relativi all'anno scolastico precedente, vengono ammessi al servizio solo ad avvenuta regolarizzazione della posizione debitoria.

La presentazione della domanda comporta l'impegno da parte del sottoscrittore al pagamento della quota di impegno e delle rate trimestrali previste sulla base delle tariffe stabilite annualmente dall'Amministrazione Comunale, l'accettazione del Regolamento del Trasporto Scolastico e della presente Carta dei Servizi.

### **3.2 TARIFFE**

La Giunta Comunale, a parziale rimborso dei costi sostenuti, fissa per ogni anno scolastico le tariffe mensili di contribuzione che gli utenti dovranno corrispondere in tre rate trimestrali con scadenza 31/12, 31/03 e 30/06 indipendentemente dal numero dei trasporti di cui l'utente ha effettivamente beneficiato. Tali rate potranno essere versate mediante il sistema pagoPA, oppure tramite bonifico bancario presso la Tesoreria Comunale o con bollettino postale sul conto corrente del Comune.

Le agevolazioni tariffarie sono regolamentate annualmente dalla Giunta Comunale, insieme alla definizione delle tariffe in base al tetto ISEE stabilito. Per poter ottenere le agevolazioni, è indispensabile presentare istanza al Comune all'atto dell'iscrizione al servizio, allegando alla domanda la DSU (dichiarazione sostitutiva unica) e l'attestazione ISEE (indicatore situazione economica equivalente) del nucleo familiare, in corso di validità. Qualora la richiesta di agevolazione pervenga ad anno inoltrato, il beneficio verrà attuato entro i 30 giorni successivi alla presentazione dell'istanza. L'ISEE inferiore al tetto stabilito e in scadenza il 31 dicembre, dà diritto all'agevolazione sino al 31 marzo dell'anno successivo, data oltre la quale, qualora non venga presentata una nuova dichiarazione ISEE inferiore al tetto, verrà ripristinato il pagamento mensile.

È previsto inoltre il pagamento di una quota preliminare di impegno all'utilizzo, che renderà valida l'istanza. Tale cifra dovrà essere versata entro la data stabilita dall'Ufficio Pubblica Istruzione e comunicata nella lettera di avvio del servizio. Tale cifra verrà scalata dall'ultimo pagamento trimestrale. L'interruzione del servizio da parte degli utenti prima della fine dell'anno scolastico non dà diritto al rimborso totale o parziale di tale cifra, salvo che il mancato utilizzo non derivi da motivazioni ritenute dal Servizio eccezionalmente gravi e documentate.

In caso di mancato pagamento della quota di impegno l'Ufficio Pubblica Istruzione non accoglierà la domanda di iscrizione e nel caso in cui vi sia una lista d'attesa subentrerà il primo presente nella lista. Il mancato utilizzo del servizio per un periodo continuativo, salvo documentati gravi motivi, o l'utilizzo saltuario non dà diritto ad alcuno sconto o esenzione.

Nei mesi di utilizzo parziale, riferito alla durata del calendario scolastico (settembre e/o giugno per la scuola primaria), verrà applicata la riduzione a una percentuale della quota mensile, stabilita nella deliberazione annuale della Giunta Comunale citata in precedenza.

Per quanto riguarda le richieste di utilizzo di una sola tratta di percorso, in base alla complessità del percorso medesimo, potrà essere valutata l'applicazione di una specifica riduzione percentuale della tariffa normale arrotondata, eventualmente cumulabili con altre riduzioni.

Per gli utenti della scuola dell'infanzia, che non utilizzano il servizio in occasione dell'inserimento iniziale (e per i fratelli iscritti e non trasportati) verrà conteggiata la tariffa dal mese di effettivo

utilizzo. In caso di mancato utilizzo, per periodi che superano le tre settimane, in relazione a gravi, oggettivi e documentati motivi, il Servizio potrà valutare l'esenzione integrale dalla quota mensile.

Le morosità non giustificate, relative ai supporti di servizio scolastico, costituiscono impedimento all'iscrizione nell'anno scolastico successivo, anche di altro membro del nucleo familiare, fino a quando non risulti essere stato regolarizzato il debito con il Comune di Quiliano. La comunicazione di messa in mora comporterà l'applicazione delle sanzioni e degli interessi di legge.

Il Comune di Quiliano si riserva il diritto di verificare le dichiarazioni sostitutive uniche rese dai familiari degli utenti anche tramite la collaborazione con il Ministero delle Finanze e la Guardia di Finanza, al fine di valutare la veridicità delle stesse, secondo quanto previsto dall'art. 4 del D.Lgs. 109/98 e successive modificazioni e integrazioni.

Le tariffe del servizio, le soglie, le categorie e le percentuali di agevolazione sono determinate annualmente con deliberazione della Giunta Comunale, di norma entro il mese di giugno, e si applicano a partire dal successivo anno scolastico.

Nessun rimborso è dovuto dal Comune nel caso in cui non sia temporaneamente possibile assicurare il trasporto scolastico. L'Amministrazione Comunale potrà comunque prevedere ulteriori riduzioni con apposita delibera annuale (es. riduzione per allerte meteo).

### **3.3 RINUNCIA AL SERVIZIO O VARIAZIONI DATI**

La rinuncia al servizio di trasporto scolastico o la variazione dei dati dichiarati al momento dell'iscrizione o qualunque altra notizia di rilievo organizzativo e non di urgenza, dovrà essere tempestivamente comunicata all'Ufficio comunale, a mezzo e-mail a [ufficio.scuola@comune.quiliano.sv.it](mailto:ufficio.scuola@comune.quiliano.sv.it).

La rinuncia decorrerà dal mese successivo alla data di ricevimento della comunicazione e la mensilità del mese in corso dovrà essere versata regolarmente. Nel caso di più figli iscritti al servizio scuolabus, la rinuncia di uno comporta modifiche sulle tariffe degli altri fratelli. La rinuncia al servizio non costituisce in alcun modo titolo ai fini del rimborso della quota di impegno versata. Il Comune di Quiliano si riserva la valutazione di casi particolari e gravi, in deroga a quanto stabilito.

Ogni variazione di dati anagrafici, e in particolare della residenza del minore, dovrà essere tempestivamente comunicata via mail all'Ufficio Scuola. Dovranno altresì essere comunicate tutte le variazioni relative ai nominativi di coloro che sono delegati a prendere il minore alla fermata. I nuovi delegati potranno essere presenti alla fermata solo dopo aver ricevuto conferma scritta da parte dell'Ufficio Scuola.

## **4. DISPOSIZIONI COMPORTAMENTALI**

### **4.1 SICUREZZA DEI TRASPORTATI**

Il trasporto viene effettuato in base al principio civilistico della "diligenza del buon padre di famiglia", seguendo criteri che consentano la maggiore sicurezza possibile per gli utenti. In particolare, i punti di salita e di discesa degli alunni devono essere programmati in modo tale da

ridurre al minimo l'attraversamento di strade e saranno individuati, ove possibile, in prossimità di parcheggi, fermate bus di linea o strisce pedonali.

Il trasporto deve inoltre consentire la maggior sicurezza possibile per gli autisti e il personale in servizio; i percorsi devono essere programmati in relazione ai tempi che consentano di garantire una guida serena e puntuale.

Rispetto al percorso di andata, il Comune di Quiliano è responsabile degli alunni trasportati dal momento della salita sul mezzo fino al momento dell'ingresso a scuola, con la presa in carico da parte del personale scolastico, mentre nel percorso di ritorno è responsabile dal momento della salita fino alla discesa dal mezzo, con la presa in carico da parte del genitore o di persona adulta delegata, il cui nominativo deve essere comunicato per iscritto all'Ufficio Pubblica Istruzione al momento dell'iscrizione. . Gli alunni, al mattino, devono essere condotti davanti ai plessi scolastici e consegnati a un operatore scolastico preposto all'accoglienza degli stessi nel rispetto degli orari prestabiliti; al pomeriggio gli stessi devono essere presi in carico, agli orari prestabiliti, nello stesso luogo.

Il nucleo familiare è tenuto ad accompagnare e a riprendere il minore all'orario stabilito, rimanendo responsabile del minore, dal punto di vista civile e penale, nel tratto compreso fra l'abitazione e i punti di salita e di discesa; il Comune di Quiliano non si assume alcuna responsabilità per quel che concerne gli avvenimenti precedenti la salita e/o successivi alla discesa dal veicolo scuolabus. La responsabilità del personale, una volta che gli utenti siano scesi alla fermata, non è più a proprio carico. Conseguentemente l'attraversamento di strade o l'accompagnamento presso l'abitazione, rimane esclusivamente a carico dei familiari e/o loro delegati.

Con specifico riferimento agli utenti che frequentano le scuole dell'infanzia e primarie è obbligatoria la presenza alla fermata, all'orario previsto per il rientro dalle lezioni, di uno dei genitori o esercenti la potestà genitoriale o di altre persone maggiorenni preventivamente autorizzate anno per anno con atto scritto trasmesso all'ufficio Pubblica Istruzione, le quali dovranno prendere in consegna l'utente direttamente dal personale di bordo. In assenza, l'utente sarà trattenuto sullo scuolabus che proseguirà con l'itinerario previsto, al termine del quale lo accompagnerà al comando di Polizia Municipale o all'Ufficio Servizi Sociali che prenderà in consegna l'utente e si occuperà di rintracciare i genitori. In caso di recidiva assenza alla fermata, il servizio - previa comunicazione scritta - potrà essere sospeso.

Non potranno essere accolti sul mezzo gli alunni che si presentino in luoghi diversi da quelli prestabiliti, ovvero non siano alle fermate all'orario previsto e comunicato.

## **4.2 RESPONSABILITÀ DEGLI AUTISTI**

Gli scuolabus sono in regola con tutte le disposizioni vigenti sul trasporto collettivo; essi possono e devono trasportare un numero massimo di persone indicate nel libretto di circolazione. I conducenti degli scuolabus sono in possesso di tutti i requisiti professionali e morali previsti dalla legge. Il personale conducente dovrà osservare un comportamento ispirato alla massima correttezza e professionalità. In particolare, è tenuto al rispetto delle norme del Codice della strada e degli orari di prelievo stabiliti; gli è vietato procedere a variazioni di percorsi o itinerari, se non preventivamente autorizzate dal Comune di Quiliano. Gli autisti devono guidare con cautela, adottare la necessaria prudenza durante le manovre, gli incroci e la salita e discesa dei bambini dallo scuolabus. Ogni autista è dotato di telefono cellulare al fine di garantire la tempestiva comunicazione di ogni problema eventualmente accaduto, senza l'abbandono del mezzo e dei minori trasportati.

Rispetto al percorso di andata il Comune di Quiliano è responsabile degli alunni trasportati dal momento della salita sul mezzo fino al momento della discesa in corrispondenza dell'ingresso a scuola con la presa in carico da parte del personale di custodia del plesso scolastico; relativamente al percorso di ritorno, è responsabile dal momento della salita sul mezzo fino alla discesa dal mezzo. La conduzione del minore dall'abitazione alla fermata dello scuolabus e viceversa è di competenza della famiglia che se ne assume tutte le responsabilità. Il Comune di Quiliano è sollevato da ogni responsabilità per eventuali accadimenti che si dovessero verificare, a carico dell'utente (inteso come soggetto attivo e passivo rispetto all'evento), prima della salita sul mezzo di trasporto scolastico o dopo la discesa dallo stesso.

Il personale addetto al servizio (autisti e accompagnatori) dovrà assicurare:

- che usufruiscano del trasporto i soli minori iscritti al servizio;
- che la salita e la discesa degli alunni dallo scuolabus avvenga in modo ordinato e senza incidenti;
- che siano, in particolare, aiutati nelle suddette operazioni i bambini più piccoli o con maggiori difficoltà; questi ultimi, per gli stessi motivi e quando ciò si dimostri necessario, dovranno essere accompagnati fino all'ingresso del plesso scolastico. Durante tali brevi periodi la custodia "in vigilando" sui passeggeri è svolta dall'autista, in considerazione dello stazionamento del mezzo, fino all'avvenuto rientro dell'accompagnatore sul veicolo scuolabus;
- che il veicolo scuolabus, al termine delle lezioni, non lasci le scuole prima dell'orario stabilito dopo le operazioni di salita e dopo aver fatto tutto il necessario per verificare che gli utenti del servizio siano regolarmente presenti; che tutti gli alunni occupino costantemente un posto a sedere;
- che, nel caso in cui i genitori o delegati non siano presenti alla fermata di ritorno per prendere in consegna i minori, gli stessi siano mantenuti sul veicolo scuolabus con contestuale avviso telefonico ai soggetti familiari indicati all'atto dell'iscrizione. In caso di mancato reperimento, il minore deve essere condotto, al termine del giro, presso la sede comunale e custodito in collaborazione con l'Ufficio Servizi Sociali e/o l'Ufficio Polizia Locale.

#### **4.3 RESPONSABILITÀ DELLE FAMIGLIE**

Al fine di accrescere la corresponsabilità delle famiglie alla gestione della risorsa collettiva del trasporto scolastico a vantaggio dei loro bambini, è prevista la sottoscrizione obbligatoria del "Patto di corresponsabilità" costituente parte integrante della domanda.

I genitori degli alunni della scuola primaria o gli esercenti la potestà genitoriale, o chi ha il minore in affido familiare, o chi ne fa le veci, hanno l'obbligo di condurre e prelevare i minori presso la fermata programmata agli orari stabiliti; a tal fine nel modulo di iscrizione al servizio provvedono a dichiarare la garanzia della presenza del genitore allegando fotocopia della carta d'identità del sottoscrittore e a indicando sul modulo gli adulti delegati specificando il grado di parentela (o l'assenza di parentela es. vicino di casa, amico ...) e il numero di cellulare. Nel caso in cui la famiglia ritenga necessario modificare i nominativi delle persone delegate o aggiungerne di nuovi è necessario che lo comunichi via mail all'Ufficio Pubblica Istruzione. Il nuovo delegato potrà essere presente alla fermata solo dopo conferma di avvenuta ricezione della mail da parte dell'Ufficio.

L'accettazione dell'obbligo di essere presente alla fermata dello scuolabus è condizione indispensabile per accedere al servizio. In caso di mancata presenza dei genitori o di un delegato autorizzato alla fermata l'alunno rimarrà sullo scuolabus e, al termine del percorso, sarà affidato ai

responsabili dei Servizi Sociali o alla Polizia Locale del Comune di Quiliano che provvederanno immediatamente a contattare i genitori. Tale inconveniente sarà consentito per un massimo di due volte nell'arco dell'anno scolastico, dopodiché il Comune interromperà il servizio e non procederà ad alcun rimborso.

Esclusivamente per gli alunni frequentanti la scuola secondaria di I grado, i genitori dovranno, al momento dell'iscrizione al servizio, compilare apposita liberatoria attestante che il/la proprio/a figlio/a potrà scendere dallo scuolabus, anche in assenza di persona adulta preposta al ritiro, in quanto il minore è in grado di tornare autonomamente all'abitazione, dispensando il Comune di Quiliano e il personale addetto al trasporto da ogni responsabilità per fatti dannosi che al minore possano derivare o che possa causare dopo la discesa dallo scuolabus.

I genitori si impegnano a garantire che qualunque modifica alla routine quotidiana del piano di trasporto, quali accompagnamenti privati o prelievi da scuola, vengano tempestivamente comunicate agli autisti; in qualunque caso tali circostanze devono essere state preventivamente comunicate all'altro genitore, in particolare qualora non risulti convivente, salvo espressi limiti dello stesso alla potestà genitoriale.

I genitori si impegnano a rispettare le norme contenute nel Regolamento e nella Carta dei Servizi e in particolare a trasmettere al proprio figlio, in base alle capacità di elaborazione proprie della sua età, i seguenti principi:

- è auspicabile che il clima a bordo del veicolo scuolabus sia giocoso e leggero, nonché improntato al rispetto reciproco; è vietato tenere comportamenti di bullismo, prepotenza o gioco pericoloso, quali lancio di oggetti o scherzi quali slaccio delle cinture al compagno;
- il tragitto, spesso su strade secondarie, può comportare manovre delicate; i veicoli scuolabus sono dotati di un avanzato sistema di frenata automatica, funzionante soltanto qualora tutte le cinture siano correttamente allacciate durante l'intero percorso;
- l'autista e l'accompagnatore costituiscono le figure autorevoli, a cui fare riferimento durante il trasporto e di cui devono essere ascoltate le indicazioni;
- lo zaino di ciascun utente va sfilato in prossimità del posto e collocato velocemente sul pavimento sotto il proprio sedile, evitando di manipolarlo durante il tragitto;
- le procedure non semplici di salita e discesa devono essere svolte nel rispetto delle indicazioni fornite, nel tempo più rapido possibile, evitando intralci;
- nel caso di ripetuti richiami senza esito, relativi a comportamenti inaccettabili, potranno essere valutati provvedimenti di sospensione dell'utilizzo del presente servizio.

Inoltre è tassativamente vietata la consegna agli Autisti e/o agli accompagnatori, da parte degli alunni e/o dei propri genitori e/o referenti, di materiali di ogni genere da destinarsi al personale scolastico.

#### **4.4 COMPORTAMENTO UTENTI**

L'utilizzo del servizio scuolabus si configura per gli alunni come ulteriore momento educativo atto a favorire il processo di socializzazione, attraverso il corretto uso dei beni della comunità ed il rispetto delle regole che ne stabiliscono l'utilizzo.

Gli alunni che utilizzano il servizio dovranno trovarsi pronti al momento del prelievo senza provocare attese che determinerebbero inopportuni allungamenti dei tempi di percorrenza, stazionare in attesa dello scuolabus al di fuori della carreggiata e sul lato destro, attendere prima di

salire che il mezzo sia completamente fermo e si siano aperte le portiere, prendere immediatamente posto nel sedile, evitando di stare in piedi cosicché l'autista possa riprendere il tragitto; solo ad automezzo fermo sono autorizzati ad alzarsi per recarsi ordinatamente all'uscita, avendo cura di non abbandonare gli effetti personali della cui custodia il conducente non è responsabile. Durante il servizio gli utenti dovranno tenere un comportamento educato e corretto. In particolare dovranno attenersi scrupolosamente alle raccomandazioni dei conducenti in merito alle cautele da osservare per la sicurezza del viaggio: rimanere seduti, non disturbare gli altri utenti, l'accompagnatore e/o l'autista; non portare sullo scuolabus oggetti pericolosi, evitare qualsiasi danneggiamento alle cose se di altri ed all'automezzo che li trasporta, astenersi da schiamazzi, spinte, litigi, non gettare oggetti dai finestrini, non utilizzare i mezzi di trasporto senza tesserino. Autisti ed accompagnatori sono tenuti a segnalare all'ufficio Pubblica Istruzione eventuali episodi di disordine registrati durante il servizio. Gli utenti dovranno inoltre usare un linguaggio conveniente, mostrare rispetto per le regole impartite dall'autista, non disturbare i compagni di viaggio.

Ogni utente dovrà tenere un corretto comportamento civile durante lo svolgimento del servizio di trasporto scolastico, tale da contribuire all'incolumità e alla serenità delle persone presenti sul veicolo scuolabus. In particolare dovranno essere rigorosamente rispettate le seguenti norme:

- stare seduti al proprio posto;
- mantenere le cinture di sicurezza allacciate;
- non alzarsi durante il tragitto per nessun motivo;
- non sporgersi dai finestrini, non appoggiarsi alle portiere e ai cristalli;
- non gettare oggetti dalla vettura;
- non mangiare e non bere sul mezzo;
- non portare a bordo ombrelli o oggetti che non siano materiale didattico;
- non disturbare in alcun modo l'autista durante la guida;
- mantenere un tono di voce e un linguaggio civile;
- evitare comportamenti da cui possano derivare danni a se stessi o ad altri alunni, a terzi o a cose;
- non manomettere le attrezzature di sicurezza.

In caso di inosservanza di una o più delle citate norme, l'autista è tenuto a fermarsi lungo il tragitto fino all'avvenuto ripristino dell'ordine. Qualora, a seguito di tale procedura, l'orario di ingresso a scuola o di rientro a casa non dovesse essere rispettato, il personale addetto e l'Ufficio Pubblica Istruzione saranno comunque manlevati da ogni responsabilità. Inoltre, al termine del trasbordo, l'autista deve provvedere tempestivamente a redigere una segnalazione recante i fatti accaduti all'Ufficio Pubblica Istruzione, che provvederà ad effettuare le relative segnalazioni ai genitori dei minori trasportati, individuati quali responsabili dei suddetti comportamenti.

Qualora l'utente dovesse persistere nella violazione di una o più delle citate norme, il Comune segnalerà ai genitori o a chi ne fa le veci i comportamenti scorretti tenuti dallo stesso. È fatta salva la facoltà di sospendere il minore dall'utilizzo del servizio. La sospensione dal servizio per problemi comportamentali non costituisce titolo all'ottenimento di rimborsi o riduzioni di tariffe, anche nel rispetto di altri utenti presenti nel corso del tragitto interessato.

I genitori sono responsabili del comportamento dei bambini per eventuali danni a persone o cose durante il trasporto. Tutti i danni e i guasti arrecati ai veicoli da parte dei trasportati, devono essere integralmente risarciti dagli esercenti la responsabilità genitoriale dei bambini che hanno arrecato il danno. È altresì riconducibile alla responsabilità genitoriale qualsiasi danno arrecato dai figli, per fatto proprio o per negligenza, alla vettura, a terzi e a se stessi. Nell'ipotesi di eventuali successive

analoghe inadempienze da parte dei medesimi genitori o loro delegati il Comune di Quiliano, su segnalazione del responsabile del servizio, valuta la possibilità di sospendere il servizio nei confronti dell'iscritto, senza che il genitore o chi per esso, possa reclamare alcun risarcimento economico per l'interruzione del servizio.

È facoltà del Comune rifiutare la domanda di iscrizione eventualmente presentata per l'anno scolastico successivo da coloro ai quali è stata applicata una qualsiasi sanzione.

## **5. RAPPORTI CON IL CITTADINO**

### **5.1 TUTELA DELLA RISERVATEZZA**

I dati personali dei bambini, dei genitori e degli eventuali delegati sono tutelati dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dal Regolamento (UE) 2016/679. Tutte le informazioni all'interno del servizio sono coperte dal segreto d'ufficio a cui gli tutti gli operatori devono rigorosamente attenersi. L'informativa generale sul trattamento dei dati personali, costantemente aggiornata, è reperibile sul sito del Comune di Quiliano.

### **5.2 FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte degli utenti. Il Comune di Quiliano individua i seguenti fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del viaggio:

#### **Sicurezza**

I mezzi sono mantenuti in buon ordine di marcia e sono in regola con tutte le disposizioni vigenti sul trasporto collettivo. Devono trasportare un numero massimo di persone pari ai posti a sedere o comunque alla capacità di trasporto indicata sulla carta di circolazione. I conducenti sono in possesso dei requisiti e dei titoli tecnico-professionali idonei a effettuare il Servizio di Trasporto Scolastico. È richiesto inoltre di tenere una velocità nei limiti di sicurezza stabiliti dalla vigente normativa e di far eseguire le operazioni di salita e discesa in modo da evitare ogni possibilità di pericolo.

#### **Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi**

Ci si impegna al rispetto degli orari con ritardi massimi di 10 minuti, salvo cause non imputabili al Comune di Quiliano.

#### **Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi**

I mezzi vengono puliti regolarmente.

#### **Comfort del viaggio**

Si cerca di garantire il comfort delle persone trasportate.

#### **Cortesìa e disponibilità**

Il comportamento degli addetti al servizio si ispira a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con i destinatari.

### 5.3 LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO: SEGNALAZIONI E RECLAMI

L'ascolto dei cittadini utenti del servizio di trasporto scolastico è un impegno di prioritaria importanza. Per promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità del servizio e sviluppare la capacità di dialogo e relazione con gli utenti del servizio sono previste diverse forme di ascolto:

- a) analisi di tutti i suggerimenti e di tutte le segnalazioni pervenute al servizio;
- b) verifica del rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi.

Ogni cittadino può inviare al Comune di Quiliano segnalazioni, istanze e suggerimenti indirizzandoli all'Ufficio Pubblica Istruzione, precisando oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni altro utile particolare.

Il reclamo è un'azione per comunicare al Comune di Quiliano una non coerenza con le proprie aspettative di uno o più requisiti definiti dalla Carta del Servizio di Trasporto Scolastico mentre il suggerimento è uno strumento a disposizione dell'utente utile al miglioramento della qualità del servizio e al rilevamento delle aspettative dell'utente stesso.

Sia i reclami che i suggerimenti devono essere avanzati per iscritto, in forma non anonima, a:

Città di Quiliano  
Località Massapè 21  
17047 Quiliano  
Ufficio Pubblica Istruzione  
Telefono 019/2000542  
Email: [ufficio.scuola@comune.quiliano.sv.it](mailto:ufficio.scuola@comune.quiliano.sv.it)

Il Comune di Quiliano, a seconda della forma e della portata del reclamo/suggerimento ricevuto, si impegna a dare riscontro all'utente in un lasso di tempo che può andare dall'immediato sino ad un massimo di 30 giorni.