



COMUNE DI CASTELFIDARDO

PROVINCIA DI ANCONA
LL.PP. – Servizi Tecnici

CARTA DEI SERVIZI TRASPORTO SCOLASTICO - GESTIONE ESTERNALIZZATA -





PRESENTAZIONE

La Carta è fondamentalmente uno strumento di comunicazione che permette ai cittadini di essere pienamente consapevoli dei propri diritti e doveri nell'ambito dei servizi erogati, facilitandone l'accesso e fissando standard di qualità misurabili.

Il Settore LL.PP- Servizi Esterni, che è attualmente incaricato anche della gestione del Trasporto scolastico, è da sempre impegnato in un continuo processo di miglioramento, finalizzato a rendere la struttura ed i servizi offerti più efficienti e più orientati alla soddisfazione del cittadino. La Carta dei servizi del Trasporto Scolastico ha lo scopo di garantire a tutti i cittadini più trasparenza ed informazioni circa l'organizzazione, le caratteristiche e gli impegni assunti circa il suo svolgimento, onde poter usufruire al meglio del servizio stesso.

La disciplina puntuale del Trasporto Scolastico è contenuta nell'apposito Regolamento - approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 58/2005, modificato con Delibera di Consiglio Comunale n. 21 del 17.03.2019 e pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente all'indirizzo:

http://trasparenza.comune.castelfidardo.an.it/amministrazione-trasparente/?event=vediAllegato&id=Y74m4rnEcm1Y82IaBiWrKfFg_K1mRbGYoAMHK-QQXM.



COMUNE DI CASTELFIDARDO

PROVINCIA DI ANCONA
LL.PP. – Servizi Tecnici

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

VALIDITA' DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è valida dal momento della sua emanazione ed è uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e modificato, in funzione degli obiettivi dichiarati e raggiunti.

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:

- I bambini e i ragazzi utenti del servizio;
- Le famiglie;
- Le scuole servite;
- Coloro che lavorano per il buon funzionamento del trasporto scolastico.

FINALITA' DEL SERVIZIO

Il servizio di trasporto scolastico consiste nel trasportare a mezzo scuolabus gli alunni dalle fermate distribuite nel territorio comunale fino ai plessi scolastici e viceversa.

Il servizio è finalizzato a favorire l'adempimento dell'obbligo scolastico ed 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 vigente in materia di diritto allo studio.

Esso è rivolto agli alunni che frequentano le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di 1° grado del Comune di Castelfidardo.

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.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA': Il servizio è ispirato al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Gli addetti dell'Ufficio Tecnico servizio Trasporti e della ditta appaltatrice, 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.

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

CONTINUITA': L'Amministrazione Comunale 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 tenendo conto del calendario scolastico regionale.



COMUNE DI CASTELFIDARDO

PROVINCIA DI ANCONA
LL.PP. – Servizi Tecnici

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate tempestivamente all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione.

EFFICIENZA ED EFFICACIA: L'Amministrazione Comunale, tramite l'Ufficio Tecnico servizio trasporti e la ditta appaltatrice del servizio, improntano la loro azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

1. per l'efficacia si ricercano e si applicano i 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;
 - tempestivo nel senso sia di conformità agli standard di impegno sia di congruità temporale con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
2. per l'efficienza si ricercano e si applicano gli 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.

CORTESIA E DISPONIBILITA': Il Responsabile dell'Ufficio Tecnico Servizio trasporti si impegna a far sì che il comportamento degli addetti al servizio, sia interni che esterni, 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.

CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITA': Gli operatori del servizio, sia interni che esterni, 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.

PARTECIPAZIONE: L'Amministrazione Comunale garantisce e favorisce la partecipazione degli utenti al funzionamento e al controllo del trasporto scolastico, così come il diritto ad ottenere informazioni, dare suggerimenti e presentare reclami. I reclami, le segnalazioni e/o i suggerimenti sul servizio offerto potranno essere inoltrati al Comune che adotterà le misure correttive possibili in un comune obiettivo di migliorare l'organizzazione complessiva del servizio.

UTENTI DEL SERVIZIO

Sono definiti "utenti" del servizio i bambini residenti nel Comune di Castelfidardo che frequentano le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di 1° grado, senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psico-fisiche e socio-economiche, la cui richiesta di iscrizione sia stata accolta dall'Ufficio Tecnico servizio Trasporti.

Il servizio viene espletato per l'intero arco dell'anno scolastico secondo il calendario regionale nei limiti di quanto stabilito dalle competenti autorità; viene sospeso durante le normali chiusure per festività, nonché in caso di elezioni e in qualsiasi altra giornata di chiusura delle scuole.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di trasporto scolastico è istituito dal Comune di Castelfidardo, nei limiti delle risorse finanziarie disponibili, per concorrere all'attuazione del diritto allo studio, indipendentemente dalle condizioni economiche, familiari e sociali degli alunni interessati.

Il servizio è svolto con affidamento a ditte esterne, le quali impiegano propri autoveicoli e proprio personale.



COMUNE DI CASTELFIDARDO

PROVINCIA DI ANCONA

LL.PP. – Servizi Tecnici

All'Amministrazione Comunale rimangono in capo la titolarità e la programmazione del servizio, il controllo, la vigilanza, la fissazione delle tariffe e la gestione delle iscrizioni ed i relativi incassi e l'onere di pagare alla ditta le prestazioni rese, integrando con propri fondi quanto versato dalle famiglie.

Il servizio trasporto scolastico si svolge, di norma, dal punto di raccolta vicino l'abitazione dell'alunno alla sede scolastica frequentata e viceversa.

La ditta appaltatrice predispone coadiuvata dall'ufficio Tecnico servizio Trasporti il Piano dei trasporti, individuando percorrenze e punti di raccolta in cui effettuare le fermate rispondenti a principi di sicurezza, efficacia ed efficienza, contemperando le esigenze di capillarità del servizio con i vincoli di garantire parità di trattamento agli utenti, limitare i tempi di percorrenza, contenere i costi di gestione.

Il servizio è effettuato dal lunedì al venerdì in orario antimeridiano e pomeridiano, il sabato solo in orario antimeridiano (annualmente può essere oggetto di modifica). Non è previsto servizio per entrate ed uscite in ore intermedie rispetto all'ora consueta di inizio e termine delle lezioni.

Il servizio di trasporto scolastico può essere richiesto con le seguenti modalità:

Trasporto per solo andata;

Trasporto per solo ritorno;

Trasporto andata e ritorno;

Rientro settimanale andata elementari;

Rientro settimanale ritorno elementari;

Rientro settimanale andata e ritorno elementari;

Rientro settimanale ritorno medie;

Il servizio garantisce ai sensi di Legge la presenza di un'*assistente* a bordo degli scuolabus che trasportino utenti delle scuole materne ed anche se non obbligatorio ai sensi di Legge, su quelli che trasportano gli alunni delle scuole elementari: tale servizio è svolto da maggiorenni, anche non dipendenti comunali, secondo le modalità e le competenze stabilite dal relativo Capitolato di servizio.

I punti di raccolta non riguardano i bambini frequentanti le scuole dell'infanzia che si cercherà il più possibile di andare a prelevare vicino a casa.

Sulla base del Piano proposto dalla ditta in accordo con gli uffici, le famiglie richiedono la fornitura del servizio.

Il percorso potrà subire delle variazioni temporanee in caso di lavori e/o impedimenti sulla rete stradale.

In nessun caso nel trasporto casa/scuola o viceversa, sarà ammesso il cambio di pulmino durante il tragitto per giungere a destinazione.

L'Amministrazione Comunale non è tenuta a fornire il servizio di trasporto ai bambini frequentanti la scuola dell'infanzia, scuola primaria e secondaria di I grado che abitano entro un raggio di circa 500 metri in linea d'aria dal plesso scolastico.

Nel caso di tragitti o fermate non comprese nel Piano, oppure nel caso in cui la famiglia iscriva il figlio ad una scuola diversa da quella di competenza territoriale (= quella più vicina a casa), oppure nel caso di fermate non corrispondenti alla residenza dell'utenza, il trasporto verrà effettuato solo qualora sia compatibile con l'organizzazione complessiva e non comporti allungamento nei tragitti o protrazioni nei tempi di percorrenza.

Il servizio può essere esteso anche a bambini non residenti nel territorio comunale ma frequentanti le scuole del Comune, solo qualora sia compatibile con l'organizzazione complessiva e non comporti modifiche nei tragitti o allungamento nei tempi di percorrenza.

I percorsi, le fermate e gli orari vengono determinati dall'Ufficio Tecnico servizio Trasporti congiuntamente alla ditta appaltatrice del servizio, tenendo conto:

- delle problematiche del traffico e della sicurezza stradale (a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo: la fermata sarà sempre collocata sul lato destro rispetto alla direzione di marcia dello scuolabus (salvo casi giustificati), lontano da curve o dossi che impediscano la regolare visuale; la



COMUNE DI CASTELFIDARDO

PROVINCIA DI ANCONA

LL.PP. – Servizi Tecnici

percorrenza di strade private, in linea di massima da evitare, sarà autorizzata dal Comune solo se ne verrà garantita la messa in sicurezza da parte dei proprietari (taglio cigli, potatura rami sporgenti, sistemazione buche, etc.); l'accesso a strade senza uscita, parimenti da autorizzare solo se non diversamente possibile, sarà consentito solo a condizione che esistano spazi tali da garantire l'inversione di marcia in sicurezza; tragitti che comportino stabilmente manovre di retromarcia o accesso a proprietà private potranno essere autorizzati solo eccezionalmente non altrimenti possibile);

- dell'organizzazione del servizio ed in particolare delle risorse umane e dei mezzi in dotazione; si cercherà 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;

- degli orari effettuati dalle diverse scuole, tenendo conto in particolare degli orari di entrata e dell'organizzazione dei rientri pomeridiani prevista dalle 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 autobus nelle due direzioni;

- delle richieste pervenute dagli aventi diritto;

- della localizzazione degli utenti lungo gli itinerari, evitando per quanto possibile che la distanza tra la fermata e l'abitazione dell'utenza o tra le fermate superi i 300 metri.

Per garantire il massimo rispetto delle condizioni di sicurezza e l'efficienza del servizio la localizzazione delle fermate sarà il più possibile stabile di anno in anno.

Peraltro nel rispetto dei criteri indicati, gli itinerari e la localizzazione delle fermate potranno essere opportunamente adattati in base agli iscritti. Ulteriori fermate potranno essere autorizzate solo in casi particolari, in relazione alla necessità di garantire la massima sicurezza per i bambini o per esigenze segnalate dai Servizi Sociali.

Per le iscrizioni pervenute ad anno scolastico già iniziato si usufruirà dei punti di raccolta già stabiliti precedentemente.

Poiché nei primi giorni scolastici non si conoscono gli orari definitivi delle lezioni, il servizio si adeguerà agli orari provvisori.

Nel caso di più moduli orari nella stessa scuola, si individueranno in collaborazione col Dirigente scolastico le soluzioni organizzative più efficaci per assicurare la migliore risposta alle esigenze di trasporto.

L'Ufficio Tecnico Comunale III Settore è l'unico organo decisionale in ordine a variazione di orari che potranno essere modificati solo a seguito di particolari e riscontrate esigenze organizzative del servizio.

SCIOPERO E ENTRATE/USCITE ANTICIPATE O POSTICIPATE

Ogni inizio posticipato o termine anticipato delle lezioni **generalizzato a tutta la scolarisca** ed il conseguente arrivo o rientro anticipato degli alunni dovrà essere comunicato per tempo dalla scuola all'ufficio preposto per permettere l'organizzazione del servizio con tali orari.

Nel caso di inizio posticipato o termine anticipato delle lezioni **solamente per alcune classi** il servizio verrà svolto nei consueti orari di entrata e uscita e sarà onere dei genitori o dei soggetti legittimati a provvedere al trasporto.

Non verranno in alcun caso effettuati doppi trasporti e verrà data precedenza all'orario abituale.

In presenza di scioperi del personale docente della scuola, l'Amministrazione Comunale non modificherà gli orari di trasporto stabiliti per l'anno scolastico, salvo sopprimere la corsa se inutile.

In occasione di assemblee sindacali, riguardanti un intero plesso, gli orari di trasporto potranno essere modificati solo previa richiesta scritta da parte dell'istituzione scolastica competente, fatta pervenire all'Ufficio tecnico del Comune servizio trasporti con almeno tre giorni di anticipo.

Non verranno in alcun caso effettuati doppi trasporti e verrà data precedenza all'orario abituale.

SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO



COMUNE DI CASTELFIDARDO

PROVINCIA DI ANCONA
LL.PP. – Servizi Tecnici

Il servizio di accompagnamento negli scuolabus è garantito per i bambini della scuola dell'infanzia e per gli alunni diversamente abili, certificati ai sensi della Legge 05 febbraio 1992 n. 104.

L'accompagnatore svolge le seguenti funzioni:

1. assiste i bambini nella fase di salita e discesa dell'autobus;
2. provvede ad assicurare tramite le ritenute di sicurezza i bambini ai seggiolini dello scuolabus;
3. sorveglia i bambini durante il percorso;
4. trattiene sull'autobus il bambino se alla fermata non è presente l'adulto di riferimento (in questo caso deve essere reperito telefonicamente).

AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO

Per il periodo 16/09/2019 - 31.07.2022 il servizio, a seguito di procedura di appalto è stato affidato alla Ditta **AGO UNO SRL** con sede legale in Albano Laziale (RM), in Fraz. Cecchina, Via Nettunense, n. 145/B. - **C.F. - P. IVA 01990900597**, che impiega propri mezzi tecnici, personale ed autoveicoli.

La ditta concessionaria è in possesso di autorizzazioni al noleggio di autobus con conducente ed è iscritta nel Registro Regionale delle Imprese esercenti l'attività di trasporto viaggiatori mediante noleggio di autobus (L.R. nr. 11/2009).

Per l'espletamento del servizio la ditta metterà a disposizione, oltre agli automezzi acquisiti dal Comune di Castelfidardo, n.3 scuolabus nuovi di fabbrica.

I nuovi automezzi acquisiti appositamente per il servizio di trasporto scolastico del Comune di Castelfidardo saranno progressivamente inseriti secondo il seguente crono programma:

Tipologia	Posti a sedere	Anno immatricolazione	Data di immissione in servizio	Categoria ambientale
Scuolabus	34	Nuovo di fabbrica	Entro il 31/12/2019	Euro 6 o superiore
Scuolabus	34	Nuovo di fabbrica	Entro il 31/12/2020	Euro 6 o superiore
Scuolabus	68	Nuovo di fabbrica	Entro il 15/09/2021	Euro 6 o superiore

Tutti gli automezzi di nuova acquisizione saranno attrezzati ed omologati per il trasporto di utenti disabili.

MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE

L'iscrizione al servizio di trasporto scolastico va effettuata tramite presentazione di apposita domanda, al servizio trasporto scolastico sito in via Mattei 7, entro e non oltre il 20 giugno di ogni anno. Detto modello è scaricabile all'indirizzo

<https://www.comune.castelfidardo.an.it/wp-content/uploads/2019/05/Domanda-Trasporto-Scolastico-Anno-Scolastico-2019-2020.pdf>

Decorso il termine stabilito per la presentazione delle domande, le iscrizioni potranno essere accolte soltanto se:

- esista disponibilità a bordo del pulmino interessato;
- siano giustificate da cambi di residenza o di scuola, avvenuti successivamente alla scadenza fissata;
- non comportino necessità di riorganizzazione del servizio (quali modifiche dei percorsi stabiliti, aumento del numero dei mezzi, allungamento dei tempi di percorrenza, istituzione di nuove fermate, ecc..).

Non verranno accettate iscrizioni al servizio di trasporto scolastico nel caso in cui l'Ente rilevi crediti nei confronti del richiedente per rate precedenti non pagate.

La domanda di accesso al servizio viene valutata dalla ditta affidataria del servizio con l'Ufficio Tecnico servizio Trasporti sulla base dell'organizzazione complessiva del servizio.

L'eventuale non accoglimento della richiesta, opportunamente motivato, verrà comunicato agli interessati.

L'iscrizione ha validità per tutto l'anno scolastico di riferimento. Eventuali disdette e/o variazioni richieste in corso d'anno scolastico dovranno essere comunicate al Comune in forma scritta.



COMUNE DI CASTELFIDARDO

PROVINCIA DI ANCONA
LL.PP. – Servizi Tecnici

La presentazione della domanda comporta l'impegno da parte del sottoscrittore al pagamento della quota stabilita annualmente dall'Amministrazione Comunale, l'accettazione del Regolamento dei Trasporti Scolastici e della presente Carta dei Servizi.

L'eventuale ritiro dal Servizio va sempre comunicato per iscritto servizio trasporti scolastici, entro il 30 ottobre dell'anno scolastico per il quale è stato chiesto il servizio di trasporto.

TARIFFE

La Giunta Comunale, a parziale rimborso dei costi sostenuti, fissa per ogni anno scolastico le tariffe di contribuzione che gli utenti dovranno corrispondere indipendentemente dall'uso totale o parziale del servizio.

In base alle esigenze di bilancio e ad eventuali proposte per la omogeneizzazione dei costi dei trasporti scolastici con i comuni limitrofi, nel determinare annualmente l'entità delle tariffe si terrà conto:

Scuola Media - Elementare – Materna:

- trasporto giornaliero Andata+Ritomo
- trasporto giornaliero A/R + 1 rientro settimanale
- una sola corsa giornaliera (solo andata o solo ritorno)

Rientro pomeridiano:

- per 1 rientro settimanale (a+r)
- una sola corsa (solo andata o solo ritorno)

Detrazione per ogni figlio successivo al primo.

Riduzione o esonero per quelle famiglie che ne avranno fatto regolare richiesta all'Ente e a seguito comunicazione scritta dell'Ufficio Servizi Sociali all'Ufficio Trasporti.

Il pagamento dovrà essere effettuato presso la Tesoreria Comunale con le seguenti scadenze:

- fino a € 100.00= in un'unica soluzione entro il 15 settembre;
- eccedenza entro il 20 dicembre.

Sanzioni

In caso di ritardi del pagamento vengono applicate le seguenti sanzioni:

- 5% per pagamenti fino al 20 dicembre;
- 20% per pagamenti avvenuti oltre il 20 dicembre;

Sospensione dell'utenza

La mancanza di iscrizione e l'irregolarità nel pagamento delle quote dovute dagli aventi diritto al servizio, comportano la sospensione dell'utenza fino ad avvenuta regolarizzazione. L'utente non in regola quindi non verrà fatto salire sullo scuolabus previo avviso alla famiglia.

TESSERINO DI RICONOSCIMENTO

Agli utenti delle scuole si rilascerà un tesserino identificativo personale di abbonamento, la cui esibizione dà diritto ad usufruire del servizio.

Il tesserino dovrà essere conservato dall'utente in posizione visibile al momento della salita sul pulmino per la verifica da parte degli operatori del servizio (conducente o da apposito personale a ciò adibito); l'utente sprovvisto del tesserino durante il controllo è tenuto a presentarlo agli operatori del servizio, entro il giorno immediatamente successivo. Gli elenchi degli iscritti verranno consegnati agli operatori del servizio (autisti ed accompagnatori) che potranno effettuare i controlli.

Nel caso di smarrimento del tesserino, previa verifica del pagamento effettuato secondo le norme previste, potrà essere rilasciato dall'Ufficio competente il duplicato.



COMUNE DI CASTELFIDARDO

PROVINCIA DI ANCONA
LL.PP. – Servizi Tecnici

RESPONSABILITA' DELLA DITTA

La Ditta appaltatrice è sempre responsabile, sia verso il Comune che verso terzi, nell'esecuzione di tutti i servizi assunti.

Essa risponde direttamente dei danni alle persone ed alle cose comunque provocati nello svolgimento del servizio, restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa nei confronti del Comune.

L'espletamento del servizio oggetto dell'appalto deve avvenire, per tutta la durata, in conformità alle norme di legge e di regolamento in materia di trasporto di persone e di trasporto scolastico in particolare. Per le responsabilità dell'appaltatore si richiama l'art. 1681 del codice civile, precisando che la responsabilità non è limitata all'effettiva durata del movimento del mezzo, ma si debbono considerare avvenuti durante il viaggio i sinistri che colpiscono la persona del viaggiatore durante le operazioni preparatorie o accessorie in genere del trasporto, durante le soste, le fermate, la salita e la discesa dei trasportati. La ditta non risponde peraltro delle situazioni pericolose determinatesi per circostanze attribuibili ai bambini, ai familiari o a terzi nelle fasi precedenti e successive all'inizio/termine del servizio, o comunque non ricollegabili ad attività del conducente e/o accompagnatore.

a) - Conducenti

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 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 dall'Amministrazione Comunale.

Le norme comportamentali dei conducenti sono specificate nel Capitolato di appalto del servizio.

I compiti del conducente attengono alle sole mansioni di guida, dalle quali non può essere distratto; qualora ritenga che vi siano condizioni di pericolo, o comunque tali da non consentire il regolare svolgimento del servizio garantendo il rispetto del Codice della strada e l'incolumità dei trasportati, il conducente ha facoltà di interrompere la guida, segnalando immediatamente il fatto ai competenti uffici comunali.

In caso di guasto meccanico dell'automezzo, di sinistro o di suo fermo per ogni altra causa di forza maggiore, verificatosi immediatamente prima del servizio o dopo l'inizio dello stesso, il conducente dovrà subito avvisare l'Ufficio Tecnico servizio Trasporti del Comune, la Scuola e la ditta appaltatrice per consentire il trasporto degli alunni tramite un altro mezzo idoneo. Dovrà inoltre porre gli alunni in condizioni di sicurezza.

La ditta, inoltre, adotterà un sistema di monitoraggio della flotta in grado di controllare lo stato di esercizio e fornire informazioni relative al posizionamento e allo stato dei mezzi. Tale sistema consentirà di ottimizzare la gestione del servizio e al tempo stesso di fornire le previsioni di partenza/arrivo dei mezzi agli utenti tramite l'utilizzo di un'applicazione per smartphone.

Su tutti gli automezzi sarà installato il sistema di rilevamento in tempo reale con l'intento di garantire un più elevato livello di sicurezza dei trasportati. In questo modo il servizio sarà monitorato durante tutto il periodo di svolgimento e questo consentirà di conoscere l'esatta ubicazione degli autobus in qualsiasi momento, questo a maggiore tutela e garanzia degli utenti trasportati soprattutto in caso di eventuali possibili ritardi e/o imprevisti.

La radiolocalizzazione dei mezzi in tempo reale consente la rilevazione di una serie di dati tra i quali anche quelli di eventuali avarie/anomalie dello stesso. In questo modo potrà essere immediatamente attivata la centrale operativa che potrà intervenire prontamente ed avvisare l'utenza e l'amministrazione comunale di eventuali ritardi sul normale svolgimento del servizio.

Gli autobus 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.



PERSONALE OPERANTE NEL SERVIZIO

Il personale addetto al servizio è il seguente:

- n. 1 Responsabile del Servizio dipendente del Comune di Castelfidardo;
- per ciascun mezzo di trasporto: n. 1 autista dipendente della ditta aggiudicataria;
- n. 1 coordinatore presso ditta aggiudicataria;
- n. 1 referente territoriale presso ditta aggiudicataria;

RESPONSABILITA' DELLE FAMIGLIE

Nel sottoscrivere la domanda di iscrizione al servizio i genitori o tutori degli alunni si impegnano ad essere presenti alla fermata dello scuolabus per ritirare il proprio figlio, personalmente o tramite altra persona adulta incaricata e delegata, comunicando per iscritto all'ufficio preposto del Comune.

Ai sensi del D.L. 148/2017, art. 19-bis, così come modificato dalla Legge di conversione n. 172/2017, i genitori o tutori degli alunni possono autorizzare il minore di 14 anni ad usufruire in modo autonomo del servizio di trasporto scolastico, esonerando il Comune di Castelfidardo e la ditta gestore del servizio, dalla responsabilità connessa all'adempimento dell'obbligo di vigilanza nella salita e discesa dal mezzo e nel tempo di sosta alla fermata utilizzata, anche al ritorno dalle attività scolastiche.

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 comunque di una persona adulta alla fermata, l'alunno rimarrà sullo scuolabus e, al termine del percorso, sarà riaccompagnato a scuola o, qualora non fosse possibile, sarà dato in consegna al personale del Comando della Polizia Locale/Stazione dei Carabinieri presso le relative sedi da dove il genitore sarà accompagnato.

Tale inconveniente sarà consentito per un massimo di due volte nell'arco dell'anno scolastico, dopodiché il Comune interromperà il servizio. Sarà pertanto cura dell'autista avvisare il Comune ogni qualvolta si verifichi tale situazione.

La conduzione dell'alunno dall'abitazione alla fermata dello scuolabus e viceversa è di competenza della famiglia che si assume tutte le responsabilità. Non può essere attribuita all'autista o all'accompagnatore alcuna responsabilità per fatti accaduti durante detto percorso.

L'iscrizione al servizio comporta, salvo diversa comunicazione delle famiglie, il suo utilizzo con continuità e regolarità. Al fine di evitare possibili disagi, le famiglie sono invitate a comunicare tempestivamente agli addetti al servizio eventuali giorni e/o periodo di non utilizzo del servizio stesso per sopravvenute esigenze familiari.

COMPORTAMENTO UTENTI

L'utilizzo del servizio si configura per gli alunni come un 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 il godimento. Non sono consentiti da parte degli alunni comportamenti tali da compromettere la sicurezza e la regolarità del servizio di trasporto e l'incolumità degli altri alunni.

Gli alunni che utilizzano il servizio dovranno 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 nei confronti del conducente, degli assistenti e/o accompagnatori se presenti e dei compagni.

Non sono consentiti da parte degli alunni comportamenti tali da compromettere la sicurezza e la regolarità del servizio di trasporto e l'incolumità degli autisti, degli assistenti/accompagnatori e degli altri alunni. Va sempre mantenuto un comportamento rispettoso nei confronti delle persone e delle cose,



COMUNE DI CASTELFIDARDO

PROVINCIA DI ANCONA
LL.PP. – Servizi Tecnici

evitando in modo assoluto spintoni, ceffoni o qualsivoglia tipo di percosse e atti che mettano in pericolo l'incolumità fisica e morale delle persone.

Dove richiesto dal conducente l'alunno deve occupare il posto assegnatogli.

Gli alunni sono tenuti al rispetto ed osservanza dei seguenti obblighi:

- osservare scrupolosamente le raccomandazioni dei conducenti in merito alle cautele da adottare per la sicurezza del viaggio;
- accomodarsi al primo posto libero disponibile al momento della salita a bordo, rimanere seduti, non occupare più di un posto e non sposarsi da un sedile all'altro;
- tenere una postura composta, allacciarsi le cinture di sicurezza (nei mezzi di cui ne sono dotati), evitando di sporgere la testa e le braccia dai finestrini. Lo zaino deve essere riposto a terra sotto il sedile o posizionato negli spazi appositi;
- lasciare il corridoio libero da zaini e piedi così da evitare di fare inciampare i compagni alla salita e discesa;
- non gettare oggetti o liquidi dai finestrini o a bordo dello scuolabus;
- è fatto divieto di consumare qualsiasi alimento (merende e bibite), nel momento della permanenza sul mezzo, al fine di evitare che manovre del mezzo non prevedibili (brusche fermate, etc.) arrechino pregiudizio allo studente e/o agli altri passeggeri e abbandonare cartacce e rifiuti;
- non compiere azioni di danneggiamento dello scuolabus o di quanto su di esso di trova;
- astenersi da schiamazzi, spinte, litigi, scontri, ingiurie, comportamenti irrispettosi nei confronti dell'autista, dell'eventuale accompagnatore e dei propri compagni;
- astenersi dal gridare, richiamare o offendere persone esterne al veicolo;
- adottare un linguaggio corretto e conveniente e comunque evitare di creare disagio all'autista e/o agli altri passeggeri.

Autisti ed eventuali accompagnatori sono tenuti a segnalare all'Ufficio Pubblica Istruzione eventuali episodi di disordine registrati durante il servizio.

SANZIONI

Autisti ed eventuali accompagnatori sono tenuti a segnalare all'Ufficio Scuola eventuali episodi di disordine registrati durante il servizio.

In caso di comportamento scorretto, dopo infruttuosi richiami verbali da parte dell'autista o degli assistenti/accompagnatori, con avviso informale alle famiglie, verranno adottati i seguenti provvedimenti:

- invito verbale alla famiglia a presentarsi, insieme al minore, presso l'ufficio comunale per un **richiamo verbale** dell'alunno, ovvero
- segnalazione scritta** alla famiglia del comportamento non corretto del figlio, ovvero
- sospensione temporanea** di una settimana dall'utilizzo del servizio di trasporto scolastico, ovvero
- sospensione definitiva** dall'utilizzo del servizio di trasporto scolastico, con ritiro della tessera, e avviso alla scuola frequentata dall'alunno sospeso, qualora lo studente persista nel comportamento non corretto, ovvero
- immediata sospensione** dall'utilizzo del servizio di trasporto scolastico, con ritiro immediato della tessera, e avviso alla scuola frequentata dall'alunno sospeso, nei casi di lesioni provocate dallo studente ad altri.

Nei casi di sospensione temporanea e/o definitiva e/o immediata dal servizio di trasporto scolastico, rimarrà comunque a carico della famiglia dell'alunno soggetto al provvedimento il pagamento completo della quota del servizio di cui trattasi.

E' facoltà dell'Amministrazione Comunale rifiutare la domanda di iscrizione eventualmente presentata da coloro ai quali è stata applicata la sanzione di cui sopra, punti c. – d. – e.

I danni arrecati dagli utenti ai mezzi dovranno essere risarciti da parte dei genitori degli utenti responsabili individuati dall'accompagnatore e/o dall'autista.



COMUNE DI CASTELFIDARDO

PROVINCIA DI ANCONA
LL.PP. – Servizi Tecnici

INDENNIZZI

L'Amministrazione Comunale nel caso di impossibilità di effettuare il servizio che non sia determinata da sciopero o causa di forza maggiore (guasto dello scuolabus, condizioni meteorologiche particolarmente avverse) rimborserà all'utente la quota giornaliera.

RAPPORTO TRA COMUNE E ISTITUTI COMPRENSIVI SCOLASTICI

Gli Istituti Comprensivi Scolastici sono tenuti a comunicare all'Ufficio Tecnico Servizio Trasporti entro il mese di Luglio il calendario scolastico dell'anno successivo, compresi gli orari delle attività didattiche dei vari plessi scolastici e i rientri pomeridiani, ai fini della predisposizione del piano annuale di trasporto.

Al fine di garantire efficacia, efficienza ed economicità del servizio, nella stesura del piano annuale sono comunque ricercate intese con le Istituzioni Scolastiche per differenziare gli orari di ingresso e di uscita degli alunni.

Realizzata la finalità primaria del servizio, l'Amministrazione Comunale, 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 I grado, che dovranno essere comunicate all'inizio dell'anno scolastico all'Ufficio competente.

Gli accordi organizzativi relativi al trasporto per le suddette iniziative saranno presi direttamente dall'Istituto Comprensivo Scolastico con la ditta affidataria del servizio, nei limiti del monte ore di chilometri stabilito dall'ente annualmente e comunicato alle scuole; copia della corrispondenza intercorsa tra le scuole e la ditta appaltatrice dovrà essere trasmessa, per conoscenza, in Comune.

INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

- **Puntualità nell'esecuzione** del servizio e nel rispetto degli orari.
- **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 della capienza massima di ogni mezzo.
- **Ricezione dei reclami e risposta:** ogni tipo di reclamo relativo al servizio di trasporto scolastico va inoltrato all'Ufficio Tecnico servizio trasporti scolastici per iscritto. Ogni utente riceverà risposta al reclamo effettuato per iscritto entro un massimo di 7 (sette) giorni.
Qualora venissero inoltrati reclami per fatti complessi che richiedono 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.
- **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.
- **La sicurezza del personale accompagnatore:** viene garantita la presenza di un accompagnatore nei casi previsti dalla legge. Per le scuole dell'infanzia tale figura sarà sempre garantita in osservanza a quanto disposto dal D.M. 31 gennaio 1997 "Nuove disposizioni in materia di trasporto scolastico".
- **Pulizia e condizioni igieniche degli scuolabus:** La ditta è provvista nella propria organizzazione di un "Piano delle attività di pulizia e sanificazione degli automezzi" riferito e programmato su ogni rete di servizi con tempi e modalità in esso contenute e specificate che si svolgeranno con la seguente cadenza:

Pulizia Ordinaria (ogni giorno, due volte al giorno);

Pulizia Radicale o igienizzazione (a giorni alterni);

Disinfezione (ad inizio appalto e poi ogni 3 mesi);

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

L'Amministrazione comunale si impegna ad assicurare il monitoraggio ed il controllo della qualità percepita del servizio di trasporto scolastico, attraverso modalità di rilevazione della soddisfazione delle famiglie mediante questionari rivolti ai genitori degli alunni che fruiscono del servizio. A questo proposito è prevista un'indagine annuale attraverso la somministrazione di questionari ad un campione



COMUNE DI CASTELFIDARDO

PROVINCIA DI ANCONA
LL.PP. – Servizi Tecnici

significativo pari al 30% delle famiglie. I risultati delle rilevazioni consentiranno di individuare obiettivi di miglioramento del servizio stesso. I risultati sono resi disponibili sul sito istituzionale del comune.

ORARI DI RICEVIMENTO ED UBICAZIONE DELL'UFFICIO TRASPORTI

Il Servizio comunale di Trasporto Scolastico fa attualmente parte del Settore LL.PP. Servizi Tecnici.

Il Servizio è ubicato all'interno del magazzino Comunale sito in via Mattei n. 7 mentre gli Uffici del Settore sono ubicati in via Mazzini n. 6.

Il Responsabile del Settore Geom. Tommaso Raso è contattabile telefonicamente allo 071-7829324 mentre il responsabile del Servizio Geom. Carlo Orsetti è contattabile al n. 0717821639 32 all'indirizzo mail orsetti@comune.castelfidardo.an.it

L'Ufficio sito nella sede sopra indicata, è aperto al pubblico con i seguenti orari:

- da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e lunedì e mercoledì pomeriggio dalle 15.30 alle 16.30. Ufficio Scuola Tel:0442 – 634972 fax 0442 634919.

La ditta appaltatrice, come da offerta presentata, provvede alla predisposizione coadiuvata dall'ufficio Tecnico servizio Trasporti il Piano dei trasporti, individuando percorrenze e punti di raccolta in cui effettuare le fermate rispondenti a principi di sicurezza, efficacia ed efficienza, temperando le esigenze di capillarità del servizio con i vincoli di garantire parità di trattamento agli utenti, limitare i tempi di percorrenza, contenere i costi di gestione.

La ditta appaltatrice mette a disposizione sul territorio del comune di Castelfidardo uno sportello appositamente dedicato al trasporto scolastico, di cui sarà garantita l'apertura al pubblico dal Lunedì al Venerdì per almeno 3 (tre) ore giornaliere.

L'ufficio relazioni con il pubblico ha lo scopo di facilitare il più possibile l'accesso alle informazioni relative al servizio trasporto scolastico anche tramite contatto diretto con l'utenza, garantendo altresì la possibilità di effettuare il pagamento dell'abbonamento anche a mezzo POS.

DECORRENZA – NORME FINALI

La presente Carta dei Servizi entra in vigore con l'approvazione della stessa da parte della Giunta Comunale. Della sua approvazione e del suo contenuto saranno informati i destinatari del servizio. Copia della Carta sarà a disposizione presso l'Ufficio TECNICO SERVIZIO Trasporti e pubblicata sul sito istituzionale:

http://trasparenza.comune.castelfidardo.an.it/amministrazione-trasparente/?event=vediAllegato&id=Y74m4rnEcm1Y82laBiWrKfFq_K1mRbGYoAMHK-QQXM.

Annualmente il Responsabile del Servizio, sulla base dei suggerimenti pervenuti, delle anomalie riscontrate o di sopravvenute necessità, può proporre alla Giunta Comunale una revisione della Carta dei Servizi o anche delle modalità di svolgimento del servizio.

Per quanto non espressamente indicato dal presente documento si fa riferimento alle norme nazionali e regionali vigenti in materia.