



CITTÀ DI RIVOLI

Assessorato all'Istruzione

Servizi Educativi e Prima Infanzia

Carta dei Servizi di Trasporto Scolastico



Indice generale

Che cos'è la carta dei Servizi.....	3
Principi Generali.....	3
Validità della Carta dei Servizi.....	3
Descrizione ed Organizzazione del servizio.....	3
1. Trasporto Scolastico Ordinario.....	4
1.1 Modalità di Accesso al Servizio Trasporto Scolastico Ordinario.....	4
1.2 Comportamento degli utenti – Responsabilità dei genitori.....	4
1.3 Tariffe.....	5
1.4 Modalità di Pagamento.....	5
1.5 Modalità di Iscrizione.....	5
2. Trasporto Scolastico per alunni diversamente abili.....	6
2.1 Finalità del servizio.....	6
2.2 Destinatari del servizio e modalità di individuazione utenti.....	6
2.3 Descrizione del servizio.....	6
2.4 Numeri utili per informazioni e assistenza all'utenza.....	7
3. Trasporto per le attività didattiche.....	7
3.1 Trasporto per le attività didattiche.....	7
Il rapporto con i cittadini.....	8
Gestione dei reclami e delle segnalazioni.....	8
Il sito internet e Recapiti telefonici.....	8
Fattori, standard e indicatori di qualità.....	8
Monitoraggio e valutazione.....	11

Che cos'è la carta dei Servizi

La carta dei Servizi rappresenta un patto tra un ente pubblico e i suoi cittadini attraverso il quale sono dichiarate le finalità, le caratteristiche, le modalità organizzative e di erogazione del servizio offerto. Essa rappresenta pertanto uno strumento di verifica del rispetto degli impegni assunti e soprattutto un'opportunità per i cittadini per contribuire a perfezionare un servizio in un'ottica di miglioramento continuo.

Principi Generali

Con la redazione della carta, l'Ente definisce gli standard di qualità del servizio di trasporto scolastico e si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- **Uguaglianza e imparzialità**

L'accesso al servizio di trasporto scolastico è garantito a tutti gli utenti senza distinzione di razza, genere, orientamento sessuale, religione, nazionalità, lingua, opinioni politiche, condizione sociale e grado di istruzione.

- **Continuità**

Garantire un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni secondo il calendario scolastico. Eventuali cambiamenti e/o interruzioni verranno comunicati tempestivamente in modo da limitare, per quanto possibile, il disagio agli utenti.

- **Partecipazione e Trasparenza**

Promuovere la partecipazione della cittadinanza vagliando ogni suggerimento, segnalazione e proposta, al fine di rendere il servizio sempre più funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

- **Efficacia ed Efficienza**

L'ente si impegna nel perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo del servizio, adottando soluzioni organizzative e procedurali, nell'ottica della semplificazione e innovazione.

Validità della Carta dei Servizi

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

Descrizione ed Organizzazione del servizio

Il Comune di Rivoli ha assicurato negli anni, con modalità diverse, il servizio di trasporto scolastico degli alunni delle scuole dell'obbligo. Il servizio è stato affidato a Ditte esterne attraverso una gara ad evidenza pubblica strutturata in tre servizi:

Trasporto Scolastico Ordinario, con percorsi di entrata/uscita per gli alunni delle scuole Secondarie di 1° Grado e delle Scuole dell'Infanzia e della Primaria in caso di specifiche esigenze.

Trasporto Scolastico per alunni diversamente abili per le scuole dell'obbligo e secondarie di 2° Grado.

Trasporto per le attività didattiche promosse dall'Amministrazione Comunale.

1. Trasporto Scolastico Ordinario

1.1 Modalità di Accesso al Servizio Trasporto Scolastico Ordinario

Il servizio scuolabus (trasporto ordinario) è rivolto agli alunni residenti sul territorio Rivolese che frequentano le scuole Secondarie di 1° Grado la cui abitazione è situata ad una **distanza non inferiore a 2 Km** dalla sede scolastica di competenza.

La scelta di una sede scolastica diversa da quella di competenza non dà diritto al servizio scuolabus. È possibile usufruire del servizio anche per gli alunni abitanti ad una distanza inferiore a 2 Km dalla sede scolastica di appartenenza ma costretti a percorrere, per raggiungerla, strade ritenute da parte del Comando della Polizia Municipale, pericolose o ad alta densità di traffico.

Il servizio viene attivato solo in presenza di un numero di utenti non inferiore a n. 10 per ogni tratta (intendendo per tratta la singola corsa di andata oppure ritorno).

Nel caso le domande presentate superino i numeri dei posti disponibili, verrà approvata una graduatoria sulla base dei seguenti criteri di priorità:

- 1) Essere residenti nel Comune di Rivoli;
- 2) Presentazione della domanda online - entro i termini pubblicati;
- 3) Maggiore distanza tra il domicilio dell'alunno e la sede scolastica;
- 4) Priorità agli alunni iscritti alle classi inferiori;

La richiesta inoltrata presuppone una reale necessità del servizio e un conseguente impegno ad usufruirne per tutta la durata dell'anno scolastico.

Eventuali domande pervenute durante l'anno scolastico, potranno essere accolte, compatibilmente con la disponibilità di posti. In caso di entrate/uscite scolastiche anticipate/posticipate del personale docente per assemblee sindacali, scioperi od altra causa, non potrà essere assicurato il regolare servizio.

Gli alunni non residenti, ma frequentanti le scuole del Comune di Rivoli possono richiedere l'accesso al servizio, purché vi siano posti disponibili sul mezzo, a condizione di utilizzare orari e fermate già fissate per i residenti.

In ogni momento potrà essere effettuato, su ogni scuolabus, un controllo sulla corretta fruizione del servizio.

1.2 Comportamento degli utenti – Responsabilità dei genitori

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. Gli utenti devono quindi mantenere un comportamento corretto e rispettoso, utilizzare un linguaggio adeguato, e per ragioni di sicurezza, rimanere seduti al proprio posto, allacciare le cinture di sicurezza ed evitare di compiere atti che possano comportare pericolo o danno.

La conduzione del minore dall'abitazione alla fermata dello scuolabus e viceversa è di competenza della famiglia, che si assume tutte le responsabilità. Più specificatamente la famiglia è tenuta ad accompagnare e a riprendere il proprio figlio 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 discesa. Il Comune di Rivoli non assume alcuna responsabilità per quanto concerne gli avvenimenti precedenti la salita e/o successivi alla discesa dallo scuolabus. La famiglia può comunicare l'eventuale persona delegata. L'accettazione delle sopracitate condizioni sono indispensabili per accedere al servizio.

Gli utenti del servizio scuolabus devono attenersi a orari e fermate stabilite dalla Amministrazione e che saranno specificati sul modulo di iscrizione ONLINE e sulla lettera di conferma di attivazione del servizio.

1.3 Tariffe

Le tariffe del servizio scuolabus vengono fissate con apposito atto della Giunta Comunale. Nell'atto sono specificatamente previste le tratte con i relativi importi, eventuali riduzioni per figli successivi al primo e sconti sulle mensilità di settembre e giugno di ogni anno scolastico.

1.4 Modalità di Pagamento

La modalità di pagamento è tramite la piattaforma nazionale PagoPA che consente ai cittadini di effettuare pagamenti digitali verso la Pubblica Amministrazione.

Sarà inviato trimestralmente un avviso di pagamento all'indirizzo e-mail indicato nella procedura d'iscrizione al servizio.

Il pagamento della tariffa è obbligatorio per gli iscritti al servizio per tutto l'anno scolastico. La quota non è dovuta esclusivamente dal mese successivo alla presentazione all'Ufficio Istruzione di specifica rinuncia scritta.

Il pagamento può essere effettuato dal sito ufficiale del Comune di Rivoli attraverso il canale **Pagamenti Online**, oppure utilizzando i servizi della propria banca, negli uffici postali e in tutti i punti abilitati al circuito PagoPA.

1.5 Modalità di Iscrizione

Il servizio è rivolto solo agli studenti che frequentano la scuola Secondaria di 1° Grado e per gli Istituti Comprensivi **GOBETTI e MATTEOTTI**

La richiesta d'iscrizione al servizio si effettua compilando l'apposita **domanda Online**, ed essendo un servizio a domanda individuale, deve essere presentata **ogni anno scolastico** quindi anche se già iscritti nell'anno precedente, entro i termini definiti dall'ufficio competente (indicativamente nel mese di GIUGNO).

La domanda si può ritenere accolta solo dopo aver ricevuto una conferma formale da parte dell'ufficio competente.

Le richieste presentate oltre la data di scadenza potranno essere considerate dopo la verifica di eventuali posti disponibili.

2. Trasporto Scolastico per alunni diversamente abili

2.1 Finalità del servizio

Il Comune di Rivoli si pone come obiettivo principale quello di fornire il servizio di trasporto scolastico, con accompagnamento, per minori/maggiorenni con disabilità, frequentanti le Scuole Primarie, Secondarie di 1° e 2° grado, ai sensi della Legge 104/92 e della Legge Regionale 28/2007, costituendo un'opportunità concreta per rendere effettivo il diritto allo studio di tutti i minori residenti.

Il servizio può essere esteso, in alcuni casi, anche per garantire la possibilità agli alunni disabili di usufruire di specifiche attività in orario scolastico o pomeridiano che si tengono in strutture diverse dalla scuola di frequenza su specifici progetti approvati dalla scuola e dal Consorzio Ovest Solidale.

Il servizio viene fornito per l'intero anno scolastico di frequenza dell'alunno, nei limiti delle risorse finanziarie disponibili.

2.2 Destinatari del servizio e modalità di individuazione utenti

I destinatari del servizio sono gli/le alunni/e residenti in Rivoli in situazione di disabilità come documentato ai sensi della L.104/92, che necessitano effettivamente di trasporto specifico, poiché impossibilitati/e all'utilizzo delle linee di trasporto ordinario e che intendano utilizzarlo in modo continuativo.

Gli alunni da trasportare vengono segnalati nel mese di luglio di ogni anno dal **Consorzio Ovest Solidale**, che, richiedendo il trasporto, relaziona sulle caratteristiche specifiche del minore e fornisce tutte le informazioni necessarie per la sua attivazione.

Negli ultimi anni gli utenti che hanno usufruito del servizio di trasporto disabili sono stati in media 20, suddivisi per ordine di scuola con prevalenza degli alunni della scuola secondaria di secondo grado. La maggior parte degli utenti frequenta scuole sul territorio comunale (Scuole Secondarie di 1° Grado, Liceo Darwin, Istituti Romero e Natta); alcuni utenti vengono invece trasportati in scuole diverse ubicate in Comuni limitrofi (Pianezza, Grugliasco, Torino).

2.3 Descrizione del servizio

Il servizio di trasporto e accompagnamento per gli/le alunni/e con disabilità è un servizio di trasporto collettivo che coinvolge circa 20 allievi dalle scuole primarie alle scuole superiori della Città con l'utilizzo di 2/3 pulmini attrezzati.

Il servizio è garantito dall'opera di professionisti che possiedono requisiti di capacità tecnica e professionale specifici e viene prestato per il trasporto scolastico ed accompagnamento, con autobus attrezzati generalmente da 8 posti (escluso il conducente). I mezzi sono conformi alle caratteristiche tecniche previste dalla normativa vigente e a basso impatto ambientale nel rispetto dei Criteri Ambientali Minimi previsti nel Decreto 17 giugno 2021 e pubblicati nella G.U. n. 157 del 2/07/2021.

Il servizio di trasporto per allievi disabili delle Scuole Secondarie di 2° grado (Scuole Superiori) viene attuato dal Comune di Rivoli per conto della Città Metropolitana che provvede al relativo finanziamento. La Città Metropolitana rimborsa il servizio per la frequenza della scuola secondaria con indirizzo più vicino alla residenza del minore, salvo casi diversi specificamente approvati.

Il servizio è gratuito per gli aventi diritto.

Il personale in servizio (autisti e accompagnatori) è tenuto al rispetto degli obblighi di condotta previsti dal Codice di Comportamento approvato dalla Giunta Comunale con deliberazione n. 394 del 17/12/2013 e n. 179 del 16/06/2015 e n. 375 del 22/12/2022 per i dipendenti comunali del Comune di Rivoli.

Il personale con funzioni di assistenza presente sul mezzo è in possesso di idonea esperienza in tale servizio (a titolo di esempio: esperienza almeno annuale, frequenza di corsi formativi specifici). Le competenze del personale di accompagnamento consistono nel favorire un clima di tranquillità che consenta all'autista di svolgere al meglio il proprio servizio ed agli utenti di trascorrere agevolmente il periodo di permanenza sul mezzo. A titolo esemplificativo, l'accompagnatore dovrà:

- a accertarsi che durante il tragitto gli utenti siano regolarmente seduti e protetti dagli opportuni dispositivi di sicurezza;
- b assistere gli alunni nella fase di salita e discesa dal mezzo ed accompagnarli al proprio domicilio e a scuola, affidandoli ai tutori e/o personale scolastico;
- c controllare che gli alunni non arrechino danno a se stessi e/o ad altri.

2.4 Numeri utili per informazioni e assistenza all'utenza

Gestione organizzativa e controllo del servizio: Ufficio Istruzione Pubblica – Corso Francia 98, Rivoli telefono 011 951.35.33.

Segnalazione utenti e richiesta del servizio: Consorzio Ovest Solidale – Via Nuova Collegiata 5, - Rivoli - telefono 011 950.14.11

3. Trasporto per le attività didattiche

3.1 Trasporto per le attività didattiche

L'Amministrazione Comunale garantisce l'utilizzo dello scuolabus per le attività didattiche promosse nel Piano dell'Offerta Formativa rivolta alle scuole, al fine di permettere la più ampia partecipazione degli alunni alle proposte sul territorio che spaziano dall'educazione alla cittadinanza, all'ambiente, allo sport, alla conoscenza della Biblioteca e alla lettura, all'arte e ai laboratori didattici del Dipartimento Educazione del Castello di Rivoli.

Senza tale servizio le scuole non avrebbero la possibilità di partecipare a quanto proposto dall'Amministrazione e molte iniziative perderebbero il loro valore educativo o risulterebbero di difficile fruizione dalle scuole.

Il rapporto con i cittadini

Gestione dei reclami e delle segnalazioni

La gestione dei reclami e dei suggerimenti è un'azione importante e fondamentale per l'amministrazione per diversi motivi:

- a consente di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dall'utente, predisponendo rimedi e azioni correttive o preventive.
- b permette di migliorare la soddisfazione del servizio erogato, e monitorare la qualità del servizio con lo scopo di venire incontro alle esigenze degli utenti.

La **segnalazione** in forma verbale può essere fatta per telefono o via e-mail. Al fine di ottenere risposta è necessario fornire le proprie generalità.

La **segnalazione** può essere formulata anche in forma scritta indicando le generalità del segnalante e indirizzo a cui recapitare la risposta. Nei casi gravi è opportuno adottare una forma scritta.

La segnalazione deve sempre essere formulata in modo preciso indicando il luogo e giorno dei fatti e la chiara descrizione dell'accaduto, al fine di consentire le verifiche degli uffici preposti ed un'adeguata risposta.

Le segnalazioni possono essere presentate all'indirizzo email: comune.rivoli.to@legalmail.it

Il Servizio prende in esame e risponde a tutte le segnalazioni entro 7 giorni dal ricevimento.

Il sito internet e Recapiti telefonici

I genitori possono reperire tutte le informazioni del servizio collegandosi al sito Ufficiale del Comune www.comune.rivoli.to.it in Aree Tematiche e selezionando Asili Nido, Scuola, Educazione.

Per Info: Ufficio Istruzione 011-95.13.533/537

e-mail: comune.rivoli.to@legalmail.it

Fattori, standard e indicatori di qualità

Il servizio di trasporto scolastico - per garantire la soddisfazione delle aspettative e dei bisogni dell'utenza - ha individuato dei fattori di qualità costituiti da un insieme di caratteristiche di qualità che ritiene fondamentale assicurare agli utenti.

I **fattori di qualità** rappresentano quelle caratteristiche di qualità sulle quali il servizio di trasporto scolastico intende investire maggiormente per garantire la soddisfazione e il mantenimento dei bisogni e delle aspettative dell'utenza nel rispetto delle indicazioni e norme di legge che regolano il trasporto scolastico. Le caratteristiche individuate sono le seguenti:

- **accessibilità;**
- **tempestività;**
- **sicurezza e sostenibilità;**
- **trasparenza;**

- efficacia;
- qualità del servizio.

Gli **indicatori di qualità** sono gli strumenti per misurare la caratteristica di qualità precedentemente stabilita.

Gli **standard di qualità** sono i valori attesi per ogni indicatore individuato.

Per ogni caratteristica di qualità sono definiti degli indicatori e degli standard minimi.

Ai gestori del servizio viene richiesto il possesso della certificazione UNI EN ISO 9001 relativa al possesso di un sistema di Gestione della Qualità e la Certificazione Ambientale ISO 14001/2004.

Fattore di qualità	Descrizione	Indicatore	Standard
Accessibilità	<i>Accesso al trasporto speciale per utenti diversamente abili</i>	n. richieste accolte / n. richieste	100%
	<i>Accessibilità facilitata mezzi</i>	n. mezzi con pianale ribassato e/o ausili / n. utenti diversamente abili	100%
	<i>Accessibilità informativa</i>	n. contatti / n. risposte erogate tramite sportello o telefono	100%
		n. giorni lavorativi necessari per risposte via e-mail / n. contatti	7
Tempestività	<i>Puntualità del servizio</i>	arrivo utenti a destinazione tra 5' e 15' prima dell'orario prestabilito / totale corse	> = 95%
		Pronta disponibilità del mezzo a fine lezioni per il ritorno / totale	> = 95%

		corse	
Sicurezza e sostenibilità	<i>Formazione del personale</i>	Autisti che hanno completato la formazione sulla sicurezza stradale e sulla gestione delle emergenze / n. autisti	100%
		Accompagnatori che hanno completato la formazione specifica sull'assistenza agli studenti diversamente abili / n. accompagnatori	100%
	<i>Efficienza automezzi</i>	n. mezzi efficienti / n. mezzi impiegati	100%
	<i>Dotazione di mezzi a ridotto impatto ambientale</i>	n. mezzi a ridotto impatto ambientale (carburanti alternativi o elettrici) / n. mezzi	100%
Trasparenza	<i>Informazioni su servizio e modalità di accesso</i>	Presenza delle informazioni (email di contatto, descrizione del servizio, modalità di iscrizione, tariffe e pagamento)	100%
	<i>Diritti e doveri</i>	Presenza di informazioni su diritti e obblighi del	100%

		personale addetto e degli utenti fruitori	
Efficacia	<i>Regolarità della prestazione effettuata</i>	n. di corse effettuate / n. di corse previste	99%
	<i>Piani di trasporto personalizzati – trasporto alunni diversamente abili</i>	n. di piani di trasporto personalizzati per esigenze specifiche attivati / n. di trasporto personalizzati richiesti	100%
	<i>Compiutezza</i>	Rispetto degli obblighi e degli obiettivi del contratto di servizio	97%
Qualità del servizio	<i>Soddisfazione degli utenti</i>	Customer satisfaction: livello buono/ottimo	> = 70%
	<i>Reclami degli utenti</i>	n. di reclami pervenuti (utenti) / n. di iscritti	< 8%

Monitoraggio e valutazione

Il monitoraggio avviene costantemente nel rispetto degli standard di qualità definiti in questa Carta, al fine di garantire che gli impegni assunti da parte dell'Amministrazione siano raggiunti sotto l'aspetto della congruenza, dell'efficacia e dell'efficienza.

Il capitolato di appalto del servizio descrive il programma dei controlli, le modalità di verifica e l'eventuale applicazione delle penalità in caso di inadempienza.

Durante il processo di valutazione della qualità del servizio è fondamentale il contributo apportato dalla partecipazione delle famiglie.

L'Amministrazione Comunale potrà inoltre verificare periodicamente il rispetto degli standard di qualità contenuti nella Carta attraverso l'indagine di soddisfazione dell'utente (*customer satisfaction*)

condotta sui cittadini che hanno usufruito del servizio nell'anno precedente. I risultati delle indagini di *customer satisfaction* saranno resi pubblici sul sito web del Comune e saranno utili sia per adottare eventuali misure atte a migliorare la qualità del servizio, sia per i successivi aggiornamenti della Carta.