



# COMUNE DI RAVENNA

Area Istruzione e Infanzia

Servizio Diritto allo Studio

## CARTA DEI SERVIZI TRASPORTO SCOLASTICO



La Carta dei Servizi è stata approvata con Provvedimento Dirigenziale LL7/1 del 09/01/2015 P.G. n. 2391/2015

## PRESENTAZIONE

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

*Viviamo anni particolarmente difficili, soprattutto nel rapporto tra cittadinanza e amministrazione pubblica, nei quali il valore della relazione tra persone è messo in discussione e sfibrato dalle continue sfide che la crisi ci presenta ed è ormai tendenza comune affrontare questo presente scoraggiati e soli.*

*Per ricostruire il senso di comunità e rinnovare la fiducia nelle Istituzioni è importante riscrivere e condividere patti di cittadinanza e rinnovare gli impegni tra chi amministra il bene comune e chi, i cittadini, delega qualcuno per farlo.*

*In questo documento quindi, oltre a preziose indicazioni sul funzionamento dei nostri servizi che vi permetteranno di orientarvi, troverete gli impegni che questo Comune si prende con i propri cittadini e gli strumenti per aiutarci a migliorare insieme.*

*Questi principi diventano ancora più stringenti quando i protagonisti dei servizi che erogiamo sono i bambini e le bambine di questa città verso i quali abbiamo doveri condivisi, ognuno nel proprio ruolo, ma che rendono l'idea della responsabilità collettiva che abbiamo verso le giovani generazioni. La comunità di una città deve essere impegnata nella sua totalità per garantire il benessere e la sicurezza dei più piccoli.*

*Nel caso specifico questa Carta dei Servizi ci introduce a un servizio cruciale per il nostro territorio, vista le sua estensione e conformazione, il trasporto scolastico.*

*Ogni anno garantiamo per il nostro forese, laddove il trasporto pubblico non effettua corse, il trasporto di centinaia di studenti e studentesse. Il servizio di scuolabus ha la funzione di agevolare l'assolvimento dell'obbligo scolastico e di andare incontro all'organizzazione, sempre più complessa e faticosa, della vita delle famiglie.*

*Vi lascio alla lettura della Carta augurandovi un sereno anno scolastico e chiedendovi la collaborazione per migliorare giorno dopo giorno i servizi che sono per tutti noi un Bene Comune.*

Assessore all'Infanzia e Istruzione  
Ouidad Bakkali

## Sommario

- **PARTE PRIMA**  
OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI pag. 4
- **PARTE SECONDA**  
PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO pag. 5
- **PARTE TERZA**  
STANDARD DI QUALITA' E IMPEGNI pag. 11

## **PARTE PRIMA: OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA**

### **❖ COS'È LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è un impegno che il Comune di Ravenna assume nei confronti della cittadinanza, dichiarando quali sono le caratteristiche essenziali del servizio, le modalità di accesso, e con quali standard di qualità si impegna a fornirlo.

La Carta dei Servizi è uno strumento di supporto per la realizzazione della "Politica della Qualità" del Comune che definisce le regole che disciplinano il rapporto tra il Comune e i cittadini permettendogli di controllare e di misurare la qualità del servizio, secondo il principio del miglioramento continuo.

La Carta dei Servizi si ispira alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, al D.Lgs. 286/1999 ed al D.Lgs. 150/2009.

### **❖ PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI**

Il Servizio Diritto allo Studio, con la redazione della Carta, sulla base del Regolamento adottato dal Consiglio Comunale, definisce standard di qualità del servizio di trasporto scolastico e si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

#### **Uguaglianza e imparzialità**

Il trasporto scolastico è fornito secondo imparzialità ed equità, sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di razza, genere, orientamento sessuale, religione, nazionalità, lingua, opinioni politiche, condizione sociale e grado di istruzione.

#### **Continuità**

Il trasporto scolastico è effettuato tenendo conto del calendario scolastico.

Il trasporto scolastico è strettamente legato alle attività didattiche.

Il servizio può subire modifiche e/o sospensioni temporanee in relazione ad eventi imprevisti ed urgenti (es. calamità naturali, scioperi, lavori stradali, ecc...).

#### **Partecipazione e trasparenza**

Il Servizio Diritto allo Studio promuove la partecipazione dei cittadini al fine del miglioramento del trasporto scolastico, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, osservazioni, reclami e attivando verifiche del grado di soddisfazione della cittadinanza. La Carta dei Servizi, permette di verificare il rispetto degli standard e degli impegni assunti.

#### **Efficacia ed efficienza**

Compatibilmente con le risorse disponibili, il Servizio Diritto allo Studio si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia del trasporto scolastico, ricercando soluzioni organizzative e procedurali, nell'ottica della semplificazione e dell'innovazione.

### **❖ VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

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.

## **PARTE SECONDA: PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**

### **FINALITÀ**

Il servizio di trasporto ha la funzione di agevolare l'assolvimento dell'obbligo scolastico e si inserisce in una politica di sostegno alle famiglie e di interventi volti a concorrere all'effettiva attuazione del diritto allo studio per facilitare la frequenza degli alunni alle scuole di competenza.

### **OGGETTO**

Il trasporto scolastico consente agli alunni il raggiungimento delle sedi scolastiche del bacino di riferimento, secondo specifici percorsi di andata e ritorno, con l'individuazione di punti di raccolta stabiliti dal Comune.

Il servizio può essere fornito, in via del tutto eccezionale, anche agli alunni che frequentano una scuola diversa da quella di competenza, solo nel caso in cui vi sia capienza sui mezzi e ciò non comporti modifiche del percorso o nuove fermate.

### **DESTINATARI**

Il trasporto scolastico si rivolge agli alunni della scuola primaria e secondaria di primo grado residenti nel forese in zone non servite da mezzi pubblici.

### **ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

Il trasporto scolastico è effettuato, di norma, a fronte di 10 iscritti per ciascun percorso.

Per ogni sede scolastica servita dagli scuolabus, viene attivato un solo percorso di andata ed un solo percorso di ritorno alla fine delle attività didattiche mattutine ed un percorso di ritorno alla fine delle attività didattiche pomeridiane, nell'orario in cui è presente il maggior numero di iscritti.

Nel caso in cui, in relazione ai rientri pomeridiani delle diverse classi, definite da ogni Istituzione Scolastica, il numero dei fruitori sia inferiore a 5, il servizio non viene attivato.

### **ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

Il trasporto viene effettuato dal punto di raccolta alla scuola e ritorno. Il Piano del Trasporto Scolastico che contiene percorsi, orari e fermate, viene aggiornato annualmente sulla base delle richieste presentate, entro il termine stabilito dall'avviso, tenendo conto dei bacini d'utenza, del calendario scolastico, dell'orario di funzionamento dei plessi scolastici e della disponibilità dei mezzi. Il Piano viene preventivamente validato dagli uffici tecnici del Comune in ordine alla sicurezza dei percorsi e delle fermate, per la tutela dei minori.

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

In caso di entrate posticipate od uscite anticipate per assemblee sindacali o scioperi parziali del personale docente e non, o in caso di uscite anticipate dovute a motivi straordinari o urgenti (es. formazione di ghiaccio sulle strade, improvvise e abbondanti nevicate, eventi calamitosi, ecc....) non può essere assicurato il normale servizio di trasporto scolastico. Il servizio può essere effettuato, secondo i casi, parzialmente o completamente, in relazione alle condizioni oggettive. In caso di abbondanti nevicate o altre calamità naturali, a tutela della sicurezza, il servizio di trasporto può essere sospeso.

Il Servizio Diritto allo Studio, sulla base delle risorse disponibili e delle criticità emerse, programma attività di vigilanza e sicurezza degli alunni, attraverso la presenza a rotazione degli educatori sui diversi percorsi.

## **PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA**

Il genitore, o chi esercita la potestà genitoriale, per usufruire del servizio, a partire dall'iscrizione all'anno scolastico 2015/2016, deve presentare domanda esclusivamente on line accedendo al sito [www.istruzioneinfanzia.ra.it](http://www.istruzioneinfanzia.ra.it) - "iscrizioni on line", entro il termine previsto dall'apposito avviso per l'iscrizione ai servizi scolastici integrativi, emesso annualmente dal Comune, solitamente a gennaio.

I genitori in caso di necessità possono avvalersi di un supporto per la compilazione on line della domanda presso i seguenti punti di assistenza:

- lo Sportello Unico Polifunzionale di via Berlinguer n. 68 aperto al pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 8,30 alle ore 12,30 ed il martedì e giovedì dalle ore 14,30 alle ore 16,30;
- gli sportelli presso gli uffici Decentrati del forese aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 13,00 e sabato dalle ore 8,30 alle ore 12,30 siti in Via Rivaletto n. 25 S.Alberto, Piazza della Repubblica n. 10 Mezzano, Piazza 22 Giugno n. 6 Piangipane, Via S.Babini n. 184 Roncalceci, Via Pistocchi n. 41/A S.P. in Vincoli, Via Vittorio Veneto n. 21 Castiglione, Piazzale Marinai d'Italia n. 14 Marina di Ravenna;
- la Casa delle Culture (solo per la cittadinanza straniera) Piazza Medaglie d'Oro n. 4 – Ravenna aperta al pubblico il martedì ed il giovedì dalle ore 12,30 alle ore 16,30.

Al termine dell'invio della domanda on line, viene confermata l'avvenuta ricezione.

Le domande presentate oltre il termine stabilito nell'avviso sono accolte solo se non comportano modifiche dei percorsi, aumento del numero dei mezzi, allungamento dei tempi di percorrenza.

L'accoglimento della domanda è subordinato alla verifica del rispetto di tutti i criteri previsti dal vigente Regolamento del Servizio di Trasporto Scolastico, approvato dal Consiglio Comunale e reperibile presso il sito del Comune.

**L'ammissione al servizio viene comunicata per iscritto con invio dell'abbonamento annuale.**

L'iscrizione vale per tutto il ciclo scolastico, salvo rinuncia scritta da presentare entro il termine perentorio del 31 luglio di ogni anno per garantire l'organizzazione del servizio.

## **TITOLO DI VIAGGIO**

L'abbonamento annuale nominativo costituisce titolo di viaggio e pertanto ogni alunno dovrà portarlo sempre con sé. Durante l'anno verranno effettuati controlli sugli scuolabus per verificare il possesso del titolo di viaggio.

## **TARIFFE DEL SERVIZIO**

Il Comune ha speso per l'a.s. 2013/2014 per il servizio trasporto scolastico € 1.256.577,00.

La famiglia partecipa al costo del servizio attraverso una tariffa annuale, modulata in relazione all'ISEE secondo la seguente tabella:

FASCE ISEE	TARIFFA ANNUALE a.s. 2014/2015
Da 0 a 3.000,00	esonero
da 3.000,01 a 6.000,00	87,28
da 6.000,01 a 12.500,00	130,94
da 12.500,01 a 21.000,00	174,58
da 21.000,01 a 26.000,00	261,87
da 26.000,01 a 35.000,00	305,52
da 35.000,01 e per chi non presenta ISEE	349,17

Per chi si iscrive a partire dal 1° febbraio, le tariffe sono dimezzate.

Le tariffe vengono aggiornate ogni anno scolastico, secondo gli indici ISTAT per le famiglie di operai - impiegati (aggiornamento calcolato sulla base delle variazioni percentuali medie nei dodici mesi precedenti, prendendo come riferimento il mese di giugno).

La tariffa ha carattere forfetario e comprende i viaggi di andata e di ritorno, indipendentemente dal numero. La tariffa non è rimborsabile, né in caso di mancato utilizzo del servizio, né in caso di applicazione di sanzioni che comportino la sospensione dal servizio stesso, né in caso di modifiche e/o sospensioni temporanee in relazione ad eventi imprevisi ed urgenti (es. calamità naturali, scioperi, ecc...).

Nel caso in cui, per effetto dei diversi orari di rientri pomeridiani stabiliti dalle Istituzioni Scolastiche, il numero dei fruitori sia inferiore a 5, il servizio di ritorno non viene attivato senza che ciò comporti alcuna riduzione della tariffa.

**Gli utenti non in regola con il pagamento della tariffa relativa all'anno scolastico precedente, vengono ammessi al servizio solo ad avvenuta regolarizzazione della posizione debitoria.**

Le famiglie per ottenere le agevolazioni tariffarie, devono dichiarare il valore ISEE in corso di validità al momento dell'iscrizione. In caso contrario si applica la tariffa massima. L'iscrizione al servizio è tacitamente confermata ogni anno scolastico, ma per accedere alle agevolazioni tariffarie per i successivi anni scolastici le famiglie degli studenti già iscritti devono presentare l'autocertificazione con l'ISEE aggiornato ai redditi dell'anno solare precedente, entro i termini comunicati dal Servizio Diritto allo Studio. La nuova ISEE è valida per l'intero nucleo, quindi sostituisce eventuali altre ISEE (anche se in corso di validità) presentate per altri fratelli iscritti. Nel caso in cui la famiglia non presenti l'autocertificazione aggiornata sarà applicata la tariffa massima.

In caso di presentazione ISEE dopo l'emissione dell'avviso di pagamento l'agevolazione tariffaria verrà applicata per il secondo periodo dell'anno scolastico.

In caso di ISEE inferiore o uguale a 3.000,00 Euro si procede con l'esonero come da tabella.

Il nucleo familiare che si trova in una situazione di indigenza o di grave disagio socio – economico (ISEE inferiore a € 7.500,00), può richiedere l'esonero della tariffa all'Azienda Servizi alla Persona – presso lo Sportello Sociale della propria Area Territoriale, all'indirizzo reperibile presso il sito dell'ASP.

## **SCONTI E GRATUITÀ**

Le famiglie che hanno in essere un mutuo per l'acquisto della prima casa possono richiedere l'abbattimento del 10% del valore ISEE e pagare la tariffa conseguente.

In caso di fratelli che frequentano più servizi (nidi d'infanzia comunali, trasporto scolastico, pre-post scuola, ristorazione scolastica nelle scuole dell'infanzia comunali e statali, nelle scuole primarie e secondarie di primo grado) al maggiore è applicata la tariffa intera, agli altri fratelli è applicata automaticamente la tariffa decurtata di uno sconto pari al 10% nel caso di fratelli appartenenti allo stesso nucleo anagrafico. Nel caso di fratelli appartenenti ad un diverso nucleo anagrafico lo sconto è applicato, esclusivamente su specifica richiesta.

E' prevista la gratuità dei servizi a partire dal quarto figlio in poi, nel caso in cui i figli siano iscritti contemporaneamente ai servizi educativi e scolastici comunali. E' prevista la gratuità dei servizi per i bambini in affido familiare e in affido a strutture socio assistenziali pubbliche e private convenzionate.

In caso di ragioni organizzative del Comune che determinano l'attivazione del servizio per la sola andata o per il solo ritorno, la famiglia paga il 50% della tariffa prevista.

In caso di doppio abbonamento per raggiungere la scuola (trasporto scolastico e linea pubblica Start Romagna) la famiglia ha diritto all'esenzione dal pagamento dell'abbonamento del trasporto scolastico ed è tenuta a pagare il solo abbonamento Start Romagna.

Le famiglie degli alunni che per raggiungere la sede scolastica usufruiscono del trasporto su linea pubblica extraurbana Start Romagna, possono chiedere il rilascio dell'abbonamento scolastico extraurbano, al costo previsto per l'abbonamento urbano "under 26" rilasciato da Start Romagna. La richiesta deve essere presentata al PUNTO BUS Start Romagna (Biglietteria e ufficio informazioni). Il Comune si fa carico di integrare la differenza.

Nelle scuole primarie comunali, per i bambini che usufruiscono del trasporto scolastico ed arrivano in anticipo rispetto all'orario di inizio dell'attività scolastica, il servizio di pre-scuola, se attivo, è gratuito.

Qualora il Comune, in relazione alla situazione socio-economica attuale dovesse prevedere particolari ed ulteriori agevolazioni tariffarie, sarà cura del Servizio Diritto allo Studio provvedere a dare informazione agli utenti.

## **MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Ad inizio anno scolastico, per conto del Comune, Ravenna Entrate S.p.A., invia al genitore l'avviso di pagamento con i relativi bollettini.

Il pagamento può essere effettuato secondo due modalità da dichiarare al momento dell'iscrizione:

1. in due rate: 50% della retta ad inizio anno scolastico (al massimo entro il mese di novembre) ed il restante 50% entro il 31 dicembre;
2. in un'unica soluzione: l'intera retta entro il mese di novembre.

Se l'iscrizione al servizio avviene dopo il 1° febbraio il pagamento deve essere effettuato in un'unica soluzione.

Il pagamento può essere effettuato:

- tramite addebito su conto corrente bancario (RID) da comunicare a Ravenna Entrate S.p.A.;
- tramite bonifico bancario;
- tramite bollettino di conto corrente postale;
- direttamente presso Ravenna Entrate S.p.A. o presso gli sportelli della Cassa di Risparmio di Ravenna senza spese aggiuntive.

## **CONTROLLO AMMINISTRATIVO SULLA VERIDICITÀ DELLE AUTOCERTIFICAZIONI**

Sulle dichiarazioni rilasciate dai richiedenti, sono previsti sia controlli a campione che controlli mirati a fronte di ragionevoli dubbi. Qualora, dai controlli effettuati sulla documentazione presentata, emerga la non veridicità delle dichiarazioni, vengono applicate le sanzioni penali previste dall'art. 76 del D.P.R. 28.12.2000 n. 445 e per la definizione della nuova tariffa si applicano le seguenti casistiche:

1. errori che non modificano la fascia tariffaria: si mantiene la tariffa in essere;
2. errori di lieve entità con passaggio nella fascia immediatamente successiva: adeguamento della tariffa in relazione a quanto dovuto sulla base della nuova attestazione ISEE e pagamento degli arretrati;
3. errori che comportano un passaggio di fascia superiore a quella immediatamente successiva: applicazione della tariffa massima e pagamento degli arretrati.

## **RINUNCIA**

L'eventuale rinuncia scritta al servizio (tramite e-mail, fax o lettera):

- se comunicata per iscritto entro il 31 luglio, consente di non pagare la tariffa prevista;
- se comunicata dopo il 31 luglio e comunque entro il 31 gennaio di ogni anno, comporta il pagamento del 50% della tariffa;
- se comunicata a partire dal 1° febbraio, comporta il pagamento dell'intera tariffa.

Nel caso di più figli iscritti ai servizi scolastici integrativi e/o educativi, la rinuncia di uno comporta modifiche sulle tariffe degli altri fratelli.

Il mancato utilizzo del servizio senza aver effettuato la rinuncia comporta comunque il pagamento della tariffa.

## **ALUNNI DISABILI**

Il trasporto per gli alunni disabili è effettuato dall'Azienda Servizi alla Persona, secondo la migliore organizzazione per la tutela dei minori in relazione ad ogni specifica situazione e ad ogni specifica necessità.

**SERVIZIO DIRITTO ALLO STUDIO**  
**UFFICIO TRASPORTO SCOLASTICO**

**L'ufficio – dove, come e quando:**

**Sede:** Via Massimo D'Azeglio, 2 - 48121 Ravenna

**Fax:** 0544 546086

**Telefono:** 0544 482465 (lunedì, martedì, mercoledì, venerdì dalle ore 11.00 alle ore 13.00 e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00)

**Indirizzo di posta elettronica:** [dirittoallostudio@comune.ra.it](mailto:dirittoallostudio@comune.ra.it)

**Sito internet:** [www.comune.ra.it](http://www.comune.ra.it) - siti e portali esterni "Istruzione e Infanzia"

**Orari di apertura al pubblico:**

lunedì, mercoledì e giovedì: dalle ore 9.00 alle ore 13.00

giovedì: dalle ore 14.30 alle ore 17.30

**RAVENNA ENTRATE S.p.A.**

**L'ufficio – dove, come e quando:**

**Sede:** Via Magazzini Anteriori, 1 - 48122 Ravenna

**Fax:** 0544 424612 / 424644

**Telefono:** 0544 424611 oppure 0544 424649

**Indirizzo di posta elettronica e Pec:** [info@ravennaentrate.it](mailto:info@ravennaentrate.it) - [postacert@pec.ravennaentrate.it](mailto:postacert@pec.ravennaentrate.it)

**Orari di apertura al pubblico:**

lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 13.30

martedì e giovedì: dalle ore 14.45 alle ore 16.30

**START ROMAGNA – PUNTO BUS RAVENNA**

**L'ufficio – dove, come e quando:**

**Sede:** presso Stazione FS – Piazza L.C. Farini 12 - 48121 Ravenna

**Fax:** 0544 451508

**Telefono:** 0544 689911 oppure 1999.199.558

**Indirizzo di posta elettronica e Pec:** [segreteria@startromagna.it](mailto:segreteria@startromagna.it) - [startromagna@legalmail.it](mailto:startromagna@legalmail.it)

**Orari di apertura al pubblico:**

Orario estivo: dalle ore 6.30 alle ore 20.30 (feriali)

dalle ore 7.00 alle ore 20.30 (festivi)

Orario invernale (coincide con anno scolastico):

dalle ore 6.30 alle ore 19.30 (feriali)

dalle ore 7.30 alle ore 19.30 (festivi)

## PARTE TERZA: STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI

### DOVERI E DIRITTI

La Carta dei Servizi del Trasporto Scolastico è un “patto” con la cittadinanza che indica le prestazioni garantite e gli standard di qualità. Il “patto” presuppone che a tutti i soggetti coinvolti, (alunni, famiglie, operatori, educatori ed autisti) siano riconosciuti diritti e specifiche responsabilità.

#### Il personale del Servizio Diritto allo Studio

<p>Ha il <b>dovere</b> di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• porsi nei confronti della cittadinanza con cortesia, correttezza, professionalità, disponibilità, imparzialità, riservatezza (in conformità alle vigenti norme sulla Privacy) e senza discriminazione alcuna</li><li>• garantire il buon funzionamento del servizio, nel rispetto di quanto indicato nell'apposito Regolamento e nella presente Carta</li><li>• monitorare la qualità del servizio fornito anche attraverso controlli sulle linee scolastiche, a seguito di segnalazioni e/o a campione nell'ottica del miglioramento continuo</li><li>• programmare, tramite gli educatori, necessari interventi di vigilanza e sicurezza degli alunni che usufruiscono del servizio, compreso alcune linee pubbliche che presentano particolari criticità</li><li>• fornire al referente di COERBUS (impresa aggiudicataria dell'appalto) tutte le informazioni utili e necessarie:<ul style="list-style-type: none"><li>- Piano del trasporto</li><li>- elenco iscritti con linee e numero di telefono</li><li>- numero di telefono e cellulari di servizio</li></ul></li></ul>	<p>Ha il <b>diritto</b> di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• richiedere al cittadino tutte le informazioni necessarie ed utili per la corretta gestione del servizio</li><li>• applicare in presenza di comportamenti scorretti da parte degli alunni e/o dei genitori le sanzioni previste dal Regolamento:<ul style="list-style-type: none"><li>- richiamo verbale</li><li>- avviso formale ai genitori</li><li>- sospensione dall'utilizzo del servizio per un determinato periodo, ovvero sospensione totale nel caso di particolare gravità e di comportamenti scorretti reiterati</li></ul></li><li>• ricevere da parte delle famiglie un comportamento corretto</li></ul>
---	---

## Gli autisti

<p>Hanno il <b>dovere</b> di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• garantire il corretto svolgimento del servizio nel rispetto delle norme vigenti e del Piano del Trasporto Scolastico</li><li>• tenere un comportamento improntato alla massima correttezza e professionalità</li><li>• adottare tutte le ordinarie cautele, suggerite dalla normale prudenza, al fine di tutelare l'incolumità dei minori, sia durante il trasporto che durante le fermate</li><li>• vigilare gli alunni dal momento iniziale dell'affidamento (luogo in cui si effettua la fermata) sino al momento in cui i minori varcano i cancelli della scuola</li><li>• vigilare gli alunni dal momento della salita in concomitanza con l'uscita dalla scuola, sino al momento dell'affidamento dei minori ai genitori o di loro incaricati presenti alle fermate</li><li>• informare tempestivamente l'ufficio comunale di qualsiasi episodio "anomalo" accada durante il servizio, sia in relazione agli alunni sia in relazione ai genitori</li><li>• controllare che gli alunni siano in possesso dell'abbonamento</li></ul>	<p>Hanno il <b>diritto</b> di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ottenere tutte le informazioni utili e necessarie per garantire il corretto funzionamento del servizio in particolare:<ul style="list-style-type: none"><li>- Piano del trasporto</li><li>- elenco iscritti con linee e numero di telefono</li><li>- numero di telefono e cellulari di servizio</li></ul></li><li>• impartire agli alunni ad inizio anno scolastico le corrette regole di comportamento da tenere durante il trasporto</li><li>• interrompere la guida qualora i comportamenti non corretti degli alunni creino condizioni di pericolo o comunque non atte a svolgere il servizio in modo sicuro</li><li>• ritirare l'abbonamento al trasporto scolastico, in caso di comportamenti scorretti degli alunni dandone comunicazione all'ufficio comunale</li><li>• ricevere da parte delle famiglie ed alunni un comportamento corretto</li></ul>
--	---

## I genitori

<p>Hanno il <b>dovere</b> di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• accompagnare i propri figli alla fermata assegnata</li><li>• prendere personalmente in consegna i propri figli qualificandosi all'autista, al ritorno al momento della discesa, o autorizzare altra persona maggiorenne, mediante delega scritta, da presentare all'autista</li><li>• rispettare le regole di funzionamento del servizio ed in particolare gli orari di andata/ritorno</li><li>• favorire un comportamento corretto ed educato dei propri figli affinché rispettino le regole impartite dagli autisti</li><li>• risarcire integralmente qualsiasi eventuale danno arrecato dai propri figli a cose e/o a terzi, in quanto riconducibili alla responsabilità dei genitori o degli esercenti la potestà genitoriale</li><li>• partecipare alla copertura dei costi del servizio attraverso il pagamento di una tariffa annuale modulata in relazione all'ISEE e secondo quanto previsto dal sistema tariffario del Comune</li><li>• avere un comportamento corretto ed educato nei confronti degli operatori, degli educatori e degli autisti</li><li>• partecipare agli incontri organizzati dal Comune in materia di trasporto scolastico</li></ul>	<p>Hanno il <b>diritto</b> di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ottenere dagli operatori le informazioni necessarie per l'accesso al servizio e sugli aspetti organizzativi del servizio stesso</li><li>• rispetto della privacy in ordine a dati, informazioni, notizie concernenti l'alunno e la famiglia</li><li>• ottenere agevolazioni tariffarie su presentazione di autocertificazione</li><li>• verificare il rispetto degli standard di qualità del servizio</li><li>• ricevere da parte degli operatori, educatori ed autista un comportamento corretto</li></ul>
---	--

## Gli alunni

<p>Hanno il <b>dovere</b> di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• esibire all'autista al momento della salita, l'abbonamento al trasporto scolastico</li><li>• rispettare le regole impartite dall'autista e/o dall'educatore se presente</li><li>• avere un comportamento corretto, educato e rispettoso delle persone e delle cose durante tutto il percorso</li></ul>	<p>Hanno il <b>diritto</b> di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• non essere discriminati per genere, religione, nazionalità, lingua, condizione sociale</li><li>• avere un servizio di trasporto scolastico efficiente</li></ul>
--	--

## Gli educatori

<p>Hanno il <b>dovere</b> di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• rispettare la programmazione delle attività di vigilanza e di sicurezza degli alunni stabilita dall'ufficio comunale</li><li>• attuare un'azione educativa volta al rispetto ed alla comprensione di regole di comportamento</li><li>• essere mediatori di eventuali conflitti</li><li>• garantire la presenza negli incontri che si riterranno necessari con le famiglie e i Dirigenti Scolastici e altri soggetti individuati, previa richiesta dell'ufficio comunale al coordinatore del servizio</li><li>• informare tempestivamente l'ufficio comunale di qualsiasi episodio "anomalo" accada durante il servizio di trasporto, sia in relazione ai bambini sia in relazione ai genitori</li><li>• avere nei confronti degli alunni un comportamento ed un linguaggio corretto e riguardoso</li></ul>	<p>Hanno il <b>diritto</b> di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ottenere tutte le informazioni utili e necessarie per garantire il corretto funzionamento del servizio</li><li>• ricevere da parte delle famiglie, autista, ed alunni un comportamento corretto</li></ul>
--	--

## LA QUALITA' CHE TI OFFRIAMO OGGI

Nella tabella che segue sono indicati i principali fattori da cui dipende la qualità del servizio, gli indicatori con i quali è misurata ed i relativi standard di riferimento.

<b>FATTORE DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORE DI QUALITA'</b>	<b>STANDARD</b>
Diffusione delle informazioni sulle procedure vigenti riportate nella carta	Pubblicazione della carta dei servizi nel sito internet Pubblicazione sulla newsletter "Educare con" Invio della Carta alle famiglie che comunicano l'indirizzo e-mail	
Supporto all'utente nella compilazione della domanda on line	Attivazione punti di assistenza, presso lo Sportello Unico Polifunzionale, presso gli uffici Decentrati del forese e la Casa delle Culture	Supporto al 100% degli utenti che richiedono assistenza  Attivazione 9 punti assistenza
Tempo di risposta scritta ai richiedenti in caso di non attivazione del servizio	Periodo di risposta	Entro il mese di agosto
Monitoraggio del buon andamento del servizio	Sopralluoghi a campione o su segnalazione	Almeno 3 all'anno
Valutazione della qualità percepita del servizio da parte dei genitori e degli alunni	Somministrazione di un questionario sul grado di soddisfazione dell'utenza	Giudizi complessivi buono e ottimo uguale o superiore al 70%

## IL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO..... IN NUMERI

anno scolastico 2014/2015

n° scuole servite dal trasporto scolastico	22
totale alunni iscritti	779
totale linee	61
Km annuali percorsi	261.711,51
totale integrazione abbonamenti di linea	247
Costo servizio trasporto a.s. 2013/2014	€ 1.256.577,00

### LA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Il Servizio Diritto allo Studio si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio ed il controllo della qualità percepita del servizio integrativo di trasporto scolastico, attraverso modalità strutturate di rilevazione della soddisfazione delle famiglie mediante questionari rivolti ai genitori degli alunni che fruiscono del servizio. A questo proposito è prevista un'indagine di customer satisfaction annuale, attraverso la somministrazione di questionari ad un campione significativo pari al 30% delle scuole. I risultati delle rilevazioni consentiranno di individuare obiettivi di miglioramento del servizio stesso.

### ESITI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO

Periodo di rilevazione	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
2013/2014	5,00%	18,00%	43,00%	34,00%

## I NOSTRI IMPEGNI

Il Servizio Diritto allo Studio con questa Carta intende garantire la qualità della prestazione professionale dei propri operatori attraverso l'omogeneità delle procedure e delle prassi operative, la condivisione di valori che mirano al miglioramento continuo dei servizi resi all'utenza.

In particolare, intende impegnarsi per favorire la comunicazione alle famiglie tramite sms.

## RECLAMI E SEGNALAZIONI

Il Comune ha adottato una procedura informatizzata per la gestione dei reclami, al fine di raccogliere e monitorare in maniera sistematica le segnalazioni dei cittadini e stimolare la cultura dell'ascolto nei confronti degli utenti dei servizi.

I reclami o le segnalazioni possono essere inoltrate:

- ❖ in forma telematica, utilizzando il webform presente sul sito **[www.comune.ra.it/segnalazioni](http://www.comune.ra.it/segnalazioni)**
- ❖ tramite smartphone (Android), scaricando gratuitamente da Google Play l'App Rilfedeur
- ❖ in forma verbale, agli operatori dell'Ufficio Trasporto Scolastico
- ❖ in forma scritta, da inviare all'indirizzo di posta elettronica e-mail: **[dirittoallostudio@comune.ra.it](mailto:dirittoallostudio@comune.ra.it)**, o al n. di fax 0544 546086 oppure all'indirizzo: Comune di Ravenna Servizio Diritto allo Studio – Ufficio Trasporto Scolastico – Via Massimo d'Azeglio 2 – 48121 Ravenna

I reclami degli utenti riceveranno risposta al massimo entro 30 giorni.

Il Servizio Diritto allo Studio si impegna a garantire la verifica sistematica dei suggerimenti, delle segnalazioni e dei reclami pervenuti, al fine di migliorare il livello della qualità dei servizi resi alla comunità e mantenere gli standard dichiarati nella Carta dei Servizi.



Redatto dal Servizio Diritto allo Studio e con il coordinamento  
ed il supporto metodologico del Servizio Risorse Umane e Qualità -  
U.O. Organizzazione, Qualità e Formazione