

Carta dei servizi



Direzione: Direzione Politiche Educative della Famiglia e Sportive

Servizio: Trasporti Scolastici

*Carta pubblicata in
Carta aggiornata al*

*1 dicembre 2011
1 settembre 2014*

INDICE

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI	3
A) NORME E PRINCIPI	4
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI.....	5
B) PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO	6
FINALITA' DEL SERVIZIO.....	6
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....	6
AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO.....	8
TARIFFE.....	8
MODALITA' DI ACCESSO.....	9
RESPONSABILITA' DELLE FAMIGLIE.....	10
COMPORTAMENTO DEGLI UTENTI	10
RESPONSABILITA' DELLA DITTA.....	11
I SERVIZI CHE OFFRIAMO	13
<i>Servizio n. 1 Trasporto scolastico</i>	13
<i>Servizio n. 2 Trasporto scolastico personalizzato</i>	14
<i>Servizio n. 3 Attività integrative</i>	14
I NOSTRI STANDARD DI QUALITA' E IL DIRITTO AL RIMBORSO	16
TABELLA STANDARD DI QUALITA'	17
C) RAPPORTI CON I CITTADINI	17
RECLAMI E SUGGERIMENTI	18
INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.....	19
D) INFORMAZIONI UTILI	19
RECAPITI E ORARI.....	19
DOMANDE PIÙ FREQUENTI.....	20

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta del Servizio Trasporti Scolastici, serve a dare informazioni utili agli utenti sulle prestazioni offerte con lo scopo di favorire un rapporto diretto tra servizio e utenti. La Carta dei Servizi, infatti, non è un documento stampato o pubblicato una volta per tutte, ma è documento in continua evoluzione, in quanto con essa l'Amministrazione Comunale stipula un patto con i propri cittadini dichiarando espressamente ciò che viene loro garantito e a cui hanno o non hanno diritto, attraverso la definizione di "livelli minimi di qualità" o standard di servizio misurabili. L'Amministrazione si impegna, così, a far sempre meglio, verificando il rispetto dei livelli, quanto i suoi utenti sono soddisfatti e attivando azioni migliorative per rispondere in modo adeguato alle esigenze dei più. Il tutto viene rendicontato attraverso schede annuali di aggiornamento che devono riportare:

- la rendicontazione del livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi per l'anno trascorso
- la rendicontazione delle indagini di soddisfazione dell'utenza per l'anno trascorso
- gli aggiornamenti al testo (come cambi di indirizzo, di numeri di telefono...)
- gli aggiornamenti relativi ai servizi e alle modalità di erogazione dei servizi (aggiunta/eliminazione servizi, modalità di pagamento, aggiunta/eliminazione/modifica indicatori...)
- la rendicontazione dei progetti di miglioramento dell'anno trascorso
- i progetti di miglioramento in programmazione per il nuovo anno
- il piano di miglioramento degli standard per il nuovo anno

In caso di disservizio e mancato rispetto di quanto pattuito l'utente può esercitare il diritto di tutelarsi attraverso lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso alle Associazioni dei consumatori (vedi sezione Reclami e suggerimenti).

A) NORME E PRINCIPI

PRINCIPI FONDAMENTALI

Al fine di fornirvi costantemente un servizio di qualità facciamo sì che le nostre attività siano ispirate ai principi di trasparenza, partecipazione, continuità, efficienza, uguaglianza e imparzialità, cortesia e disponibilità.

Ecco cosa significano per noi questi principi:

UGUAGLIANZA

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

IMPARZIALITÀ

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

CONTINUITÀ

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

PARTECIPAZIONE

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

CHIAREZZA E TRASPARENZA

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi della Carta dei servizi del Servizio Trasporti scolastici

sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Dlgs n. 286 del 30/07/1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi" - Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche.
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000 - Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- Deliberazione di Giunta Comunale n. 545/06 del 21/12/2006 "Approvazione linee - guida per la pubblicazione e l'aggiornamento delle Carte dei servizi".
- Legge Regionale del 2 aprile 1985 n° 31 "Norme e interventi per agevolare i compiti educativi delle famiglie e per rendere effettivo il diritto allo studio."
- Legge 7 agosto 1990, n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi"
- D. Lgs. 30/6/2003 N. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali"
- Regolamento del Servizio Trasporti Scolastici approvato con deliberazione del Consiglio Comunale di Venezia n° 331/97
- Art. 591 del Codice Penale - Abbandono di persone minori o incapaci
- Art. 1681 del Codice Civile - Responsabilità del vettore

B) PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

FINALITA' DEL SERVIZIO

Il servizio è finalizzato a favorire l'adempimento dell'obbligo scolastico ed a facilitare l'accesso e la frequenza degli alunni garantendo il trasporto scolastico a tutti i bambini della scuola dell'infanzia pubblica e della scuola primaria e secondaria di primo grado.

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 non può configurarsi quale servizio individuale rivolto a fronteggiare tutte le situazioni particolari degli utenti né quale servizio di raccolta "porta a porta".

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene espletato per l'intero arco dell'anno scolastico secondo il calendario definito e viene sospeso durante le normali chiusure per festività, nonché in caso di elezioni o su specifica richiesta dell'istituzione scolastica.

Sulla base delle richieste pervenute e accolte gli uffici predispongono il piano annuale del servizio, individuando percorrenze e 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.

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.

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

Il servizio può essere esteso anche a 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 dal Servizio Trasporti Scolastici tenendo conto:

- delle richieste pervenute dagli aventi diritto;
- della localizzazione degli utenti lungo gli itinerari.
- delle problematiche del traffico e della sicurezza stradale, di seguito vengono esposte alcune casistiche a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo:
 - la fermata sarà possibilmente sempre collocata sul lato destro rispetto alla direzione di marcia dello scuolabus, lontano da curve o dossi che impediscano la regolare visuale;
 - la percorrenza di strade private, in linea di massima da evitare, sarà autorizzata dal Servizio solo in assenza di alternative praticabili e in condizione di sicurezza;
 - 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 se non altrimenti possibile;
- degli orari effettuati dalle diverse scuole.

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.

Poiché nei primi giorni scolastici non si conoscono gli orari definitivi delle lezioni, il servizio sarà organizzato in accordo con le Istituzioni Scolastiche.

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

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 al Servizio con almeno tre giorni di anticipo.

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

AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio è svolto con affidamento a ditta esterna la quale impiega propri autoveicoli e proprio personale.

La ditta incaricata per lo svolgimento del servizio è in possesso di autorizzazioni al noleggio di autobus con conducente e in possesso di certificazione di Sistema di Gestione di Qualità.

Gli autobus, sicuri e confortevoli, sono in regola con tutte le disposizioni vigenti sul trasporto collettivo; essi possono trasportare un numero massimo di persone pari ai posti a sedere.

All'Amministrazione Comunale rimangono in capo la titolarità e la programmazione del servizio, il controllo, la vigilanza, nonché la fissazione delle tariffe.

TARIFFE

Il Comune, a parziale rimborso dei costi sostenuti, fissa le tariffe di contribuzione che gli utenti dovranno corrispondere indipendentemente dall'uso totale o parziale del servizio.

La tariffa viene determinata in coerenza con gli indirizzi e le previsioni di bilancio e dovrà essere corrisposta in tre rate con le modalità indicate nella lettera di accettazione della domanda presentata dai genitori.

Il mancato utilizzo del servizio per un periodo continuativo o l'utilizzo saltuario non dà diritto ad alcuno sconto od esenzione.

Il mancato pagamento determinerà l'attivazione delle procedure per il recupero coattivo del credito vantato dall'Amministrazione secondo la normativa vigente.

Il Regolamento del Servizio prevede la concessione di esenzione al pagamento della tariffa previa richiesta, da presentarsi entro il 30 settembre di ogni anno presso le Municipalità, corredata da attestazione I.S.E.E.. Annualmente

L'Amministrazione Comunale fissa, con apposita determinazione dirigenziale, i parametri I.S.E.E. che permettono la concessione di detta esenzione.

Le eventuali rinunce dovranno pervenire per iscritto al Servizio Trasporti Scolastici con indicazione della data di cessazione di utilizzo (indispensabile per il calcolo di restituzione delle quote eventualmente già versate). Fino a quando non sarà pervenuta la rinuncia sarà dovuto il pagamento del trasporto scolastico.

MODALITA' DI ACCESSO

L'iscrizione al servizio è richiesta annualmente da un genitore, o comunque da chi ne ha l'affidamento, utilizzando l'apposito modulo fornito dal Servizio e sarà disponibile presso le Direzioni delle Scuole al momento dell'iscrizione del bambino.

Il modulo è disponibile anche presso gli uffici del Servizio Trasporti Scolastici e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico oltre ad essere scaricabile dal sito internet comunale alla sezione *Informascuola*.

Il modulo dovrà essere consegnato nei termini e sedi indicate nello stesso.

L'accoglimento delle domande presentate è subordinato al rispetto dei criteri di attivazione previsti dal Regolamento del Servizio:

- iscrizione alla scuola di zona più vicina alla residenza;
- mezzo di linea pubblica con attesa superiore ai 20 minuti;
- distanza dall'abitazione alla fermata del mezzo pubblico superiore a km. 1.

Oltre il termine di presentazione indicato nel modulo le iscrizioni potranno essere accolte soltanto se:

- esista disponibilità a bordo del pulmino interessato;
- siano giustificate da trasferimenti di sede scolastica avvenuti d'ufficio o cambi di residenza 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..).

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

RESPONSABILITA' DELLE FAMIGLIE

L'accettazione della domanda da parte del Servizio comporta l'impegno del sottoscrittore al pagamento della quota stabilita dall'Amministrazione Comunale e l'accettazione della presente Carta dei Servizi.

Nel sottoscrivere la domanda di iscrizione al servizio, i genitori degli alunni si impegnano ad essere presenti alla fermata dello scuolabus per ritirare il proprio figlio, personalmente o tramite altra persona incaricata. 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 incaricata alla fermata, l'alunno rimarrà sullo scuolabus e, al termine del percorso, sarà accompagnato a scuola, dove i genitori andranno a riprenderlo.

Rimane inteso che le spese causate dai disservizi provocati, quali l'allungamento dei tempi e dei percorsi, potranno essere quantificate e richieste ai genitori inadempienti a copertura dei maggiori costi sostenuti.

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.

COMPORAMENTO DEGLI UTENTI

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 cosicché l'autista possa riprendere il tragitto; solo ad automezzo fermo sono autorizzati ad alzarsi per recarsi ordinatamente all'uscita, avendo cura di non abbandonare gli effetti personali della cui custodia il conducente non è responsabile.

Durante il servizio gli utenti dovranno tenere un comportamento educato e corretto. In particolare dovranno attenersi scrupolosamente alle raccomandazioni del personale a bordo in merito alle cautele da osservare per la sicurezza del viaggio: rimanere seduti, non disturbare gli altri utenti, l'accompagnatore e/o l'autista; non portare sull'autobus oggetti pericolosi,

evitare qualsiasi danneggiamento alle cose di altri ed all'automezzo che li trasporta, astenersi da schiamazzi, spinte, litigi, non gettare oggetti dai finestrini.

Autisti ed accompagnatori sono tenuti a segnalare agli uffici eventuali episodi di disordine registrati durante il servizio.

In caso di comportamento scorretto, dopo infruttuosi richiami verbali, il Responsabile del Servizio segnalerà quanto accaduto ai genitori dell'alunno.

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

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.

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.

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 gli uffici comunali e la ditta appaltatrice per consentire il trasporto degli alunni tramite un altro mezzo idoneo. Dovrà inoltre porre gli alunni in condizioni di sicurezza.

Ogni autista sarà dotato di telefono cellulare con auricolare (il cui numero dovrà essere comunicato al Comune) al fine di garantire la tempestiva comunicazione di ogni problema eventualmente accaduto, senza l'abbandono del mezzo e dei minori trasportati.

Accompagnatori

Al fine di garantire una maggiore sicurezza sugli scuolabus è previsto un servizio di accompagnamento sugli scuolabus per la totalità dei percorsi eseguiti.

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

Nei confronti degli utenti trasportati l'accompagnatore svolge le seguenti funzioni:

- assiste gli utenti nella fase di salita e di discesa dallo scuolabus;
- cura la consegna degli utenti alla scuola di appartenenza; al ritorno cura il loro ritiro, con modalità da determinare in accordo con la scuola in modo da evitare situazioni di pericolo;
- sorveglia gli utenti durante il percorso dello scuolabus;
- consegna l'utente ai genitori o comunque a persone delegate dai genitori; in caso di loro assenza, riaccompagnerà a scuola l'utente alla fine del servizio.

I SERVIZI CHE OFFRIAMO

Servizio n. 1 Trasporto scolastico

<i>Caratteristiche specifiche</i>	Il servizio è finalizzato a favorire l'adempimento dell'obbligo scolastico ed a facilitare l'accesso e la frequenza degli alunni garantendo il trasporto scolastico a tutti gli alunni della scuola dell'infanzia pubblica e della scuola primaria e secondaria di primo grado Per il trasporto scolastico si utilizzano mezzi specifici (scuolabus) in regola con la normativa vigente.
<i>A chi si rivolge</i>	Si rivolge a bambine/i e ragazze/i della scuola dell'Infanzia , Primaria e Secondaria di primo grado residenti nel Comune di Venezia.
<i>Cosa offre</i>	Offre la possibilità, per gli aventi diritto, di usufruire del trasporto di andata e di ritorno dalla scuola di riferimento. I percorsi sono organizzati inserendo all'interno del tragitto dei punti di raccolta per più utenti. Per qualsiasi chiarimento o informazione è disponibile anche un servizio di "call center" a cui è possibile accedere secondo gli orari indicati nella sezioni "Informazioni utili".
<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi</i>	Per usufruire del Servizio è necessario compilare e consegnare la richiesta di trasporto scolastico secondo le modalità scritte nel modello stesso. Il modello è reperibile presso l'Ufficio Trasporti Scolastici, le segreterie delle scuole, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e nel sito internet del Comune di Venezia nella sezione <i>Informascuola</i> .
<i>Quanto costa il servizio</i>	Il contributo mensile richiesto ad ogni utente è di € 16,70 e decorre dall'avvio dell'anno scolastico. È possibile effettuare il pagamento in un'unica soluzione pari a €150,30 oppure in tre rate annuali secondo la tempistica indicata nella circolare annuale, allegata ai bollettini di versamento. Il contributo è dovuto per intero anche se si usufruisce del percorso in sola andata o solo ritorno. Il versamento si effettua attraverso bollettino di Conto Corrente Postale sul quale è necessario indicare nella causale , in forma leggibile, il Cognome e Nome dell'alunno, periodo di riferimento, indirizzo di residenza e scuola frequentata. Eventuali richieste di esenzioni di pagamento devono essere presentate entro il 30 settembre di ogni anno presso le Municipalità, corredate dalle attestazioni I.S.E.E. Le eventuali rinunce dovranno pervenire per iscritto al Servizio Trasporti Scolastici con indicazione della data di cessazione di utilizzo (indispensabile per il calcolo di restituzione delle quote eventualmente già versate). Fino a quando non sarà pervenuta la rinuncia sarà dovuto il pagamento del trasporto scolastico. L'Ufficio Rette (Mestre via G. Verdi 36 - Villa Querini,

	tel. 041 2749663 fax 041 2749541) si occupa anche della riscossione delle morosità, pertanto si ricorda che le ricevute dei versamenti devono essere conservate per cinque anni, così da poter dimostrare l'avvenuto pagamento in caso di eventuali controlli contabili.
<i>Come viene controllato il servizio</i>	Vengono effettuati dal personale ispettivo interno dei controlli a bordo degli scuolabus durante il percorso casa-scuola e viceversa, per verificare la sicurezza e la corretta erogazione del servizio.

Servizio n. 2 Trasporto scolastico personalizzato

<i>Caratteristiche specifiche</i>	Il servizio è finalizzato a favorire l'adempimento dell'obbligo scolastico ed a facilitare l'accesso e la frequenza degli alunni garantendo il trasporto scolastico a tutti i bambini della scuola dell'infanzia pubblica e della scuola primaria e secondaria di primo grado. Per il trasporto scolastico si utilizzano mezzi specifici (scuolabus) in regola con la normativa vigente anche dotati di pedana di sollevamento.
<i>A chi si rivolge</i>	Il Servizio è rivolto agli alunni diversamente abili della Scuola dell'Infanzia, della Scuola Primaria e della Scuola Secondaria di primo grado ed è attuato in forma gratuita come previsto dall'art. 14 del Regolamento del Servizio Trasporti Scolastici.
<i>Cosa offre</i>	Il servizio offre la possibilità di un trasporto personalizzato casa-scuola e viceversa con mezzi dotati di pedana. Per qualsiasi chiarimento o informazione è disponibile anche un servizio di "call center" a cui è possibile accedere secondo gli orari indicati nella sezione "Informazioni utili".
<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi</i>	Per usufruire del Servizio è necessario compilare e consegnare la richiesta di trasporto scolastico secondo le modalità scritte nel modello stesso. Il modello è reperibile presso l'Ufficio Trasporti Scolastici, le segreterie delle scuole, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e nel sito internet del Comune di Venezia nella sezione <i>Informascuola</i> .
<i>Quanto costa il servizio</i>	Il servizio è completamente gratuito.
<i>Come viene controllato il servizio</i>	Vengono effettuati dal personale ispettivo interno dei controlli a bordo degli scuolabus durante il percorso casa-scuola e viceversa, per verificare la sicurezza e la corretta erogazione del servizio.

Servizio n. 3 Attività integrative

<i>Caratteristiche specifiche</i>	Il servizio è finalizzato a favorire una serie di occasioni didattiche (gite culturali, itinerari educativi, itinerari naturalistici, attività integrative, piscine, ecc) richieste
-----------------------------------	---

	dalle istituzioni scolastiche e nell'ambito della disponibilità delle risorse del servizio. Per effettuare il trasporto si utilizzano mezzi specifici (scuolabus) in regola con la normativa vigente anche dotati di pedana di sollevamento, ove necessario.
<i>A chi si rivolge</i>	Alle scuole dell'Infanzia, primaria e secondaria di primo grado ubicate all'interno del territorio comunale.
<i>Cosa offre</i>	Il Servizio Trasporti Scolastici mette a disposizione gli scuolabus al fine di collaborare alle varie iniziative didattiche che prevedono l'uscita delle scolaresche esclusivamente nell'ambito territoriale del Comune di Venezia e secondo i criteri indicati all'art. 16 "Servizi Integrativi" del Regolamento del Servizio. Per qualsiasi chiarimento o informazione è disponibile anche un servizio di call center a cui è possibile accedere secondo gli orari indicati nella sezione "Informazioni utili".
<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi</i>	Al fine di uniformare le modalità di richiesta per tali uscite è necessario che l'insegnante interessato utilizzi l'apposito stampato (disponibile presso le segreterie delle scuole e scaricabile anche dal sito del Comune di Venezia). Il modulo dovrà pervenire esclusivamente all'ufficio Trasporti Scolastici almeno dieci giorni prima della data dell'uscita, munito del visto della segreteria didattica o del responsabile del servizio educativo comunale. Il Servizio Trasporti Scolastici provvederà nel più breve tempo possibile alla verifica della disponibilità dei mezzi e restituirà il modulo con la firma di accettazione. In caso che la verifica della disponibilità dei mezzi dia esito negativo non potrà essere erogato il servizio integrativo e ne verrà data comunicazione.
<i>Quanto costa il servizio</i>	Il costo del servizio è indicato nel modulo per la richiesta. La quota da versare si calcola in base al numero di utenti ed insegnanti indicato nella richiesta stessa, anche se il numero delle persone effettivamente trasportate risulti poi inferiore. Eventuali disdette dovranno pervenire per iscritto entro le ore 12.00 del giorno lavorativo precedente l'uscita. Trascorso tale termine verrà comunque richiesto il pagamento per intero.

I NOSTRI STANDARD DI QUALITÀ E IL DIRITTO AL RIMBORSO

Ai destinatari dei nostri Servizi è riconosciuto il diritto al rispetto dei livelli minimi di qualità (standard) individuati per ciascun indicatore elencato nella tabella successiva a garanzia della qualità dei servizi resi. Il nostro impegno si traduce in un costante lavoro di verifica e controllo sui nostri servizi e sulle nostre risposte alle esigenze dei destinatari, al fine di un continuo miglioramento, anche grazie alla condivisione degli strumenti per il monitoraggio con le Associazioni dei consumatori. Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se quanto promesso dagli standard è affettivamente rispettato.

Gli standard possono essere "generalisti", ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese dal nostro Servizio, o "specifici", ossia verificabili in prima persona dall'utente. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni.

Nel caso di mancato rispetto degli standard specifici, per cause non dovute a forza maggiore o a responsabilità di terzi o all'utente stesso, prevediamo la seguente forma di indennizzo/rimborso:

- N. 1 tessera prepagata valida per 10 viaggi su trasporto pubblico in terraferma.

La richiesta di rimborso, sottoscritta, corredata di tutte le informazioni e i documenti che possano servire per ricostruire e accertare l'accaduto, deve essere inviata (per posta, via fax, per posta elettronica) o presentata personalmente, entro 30 giorni da quando è stata rilevata l'anomalia, per iscritto a:

Comune di Venezia – Ufficio trasporti scolastici – Via del Rigo 38, 30173 Mestre

Fax 041 5351303 – email trasportiscolastici@comune.venezia.it

Riconosciuta la validità della richiesta di rimborso, la evaderemo entro il tempo massimo di 30 giorni, salvo la complessità del reclamo non richieda ulteriori accertamenti. In questo caso informeremo, entro lo stesso termine, il richiedente sullo stato di avanzamento della sua pratica, segnalando l'ulteriore termine.

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

TABELLA STANDARD DI QUALITA'

Servizio N. 1				
Trasporti scolastici				
Fattori Qualità	Indicatori	Standard	Tipo	Rimborso
Tempestività				
Tempo di risposta scritta ai non aventi diritto al trasporto scolastico	N. gg dal termine indicato nel modulo di richiesta	Entro 30 gg	Specifico	Sì
Affidabilità				
Monitoraggio servizio	N. di ispezioni effettuate a bordo mezzi nell'anno	Almeno 60 all'anno	Generale	No
Servizio N. 2				
Trasporto scolastico personalizzato				
Fattori Qualità	Indicatori	Standard	Tipo	Rimborso
Tempestività				
Adeguamento alla richiesta di modifica del percorso	Percentuale di risposte oltre le 24 ore lavorative	Inferiore al 5%	Generale	No
Affidabilità				
Monitoraggio servizio	N. di ispezioni effettuate a bordo mezzi nell'anno	Almeno 60 all'anno	Generale	No
Servizio N. 3				
Attività integrative				
Fattori Qualità	Indicatori	Standard	Tipo	Rimborso
Tempestività				
Tempo di risposta scritta alle richieste delle scuole	Percentuale di risposte oltre 10 giorni lavorativi	Inferiore al 5%	Generale	No

C) RAPPORTI CON I CITTADINI

L'ascolto dei cittadini è il nostro impegno prioritario. Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e per incentivare la capacità di dialogo tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, abbiamo istituito le seguenti forme di ascolto degli utenti:

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il reclamo è uno strumento a disposizione dei nostri utenti per segnalarci disservizi o il mancato rispetto degli impegni (principi o standard) fissati nella Carta. Il reclamo, sottoscritto, deve essere presentato, mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica, in forma scritta e formulato in modo preciso e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

I riferimenti a cui inviare/presentare il reclamo sono:

Comune di Venezia – Ufficio trasporti scolastici – Via del Rigo 38, 30173 Mestre

Fax 041 5351303 – email trasportiscolastici@comune.venezia.it

L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione. I reclami anonimi e non dettagliatamente motivati non saranno presi in considerazione.

In caso di presentazione formale risponderemo con la massima celerità e comunque entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo.

I reclami possono anche essere inoltrati presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP). A disposizione degli utenti c'è anche lo Sportello Reclami e Suggerimenti attivato nella sezione Ufficio Relazioni con il Pubblico del sito internet del Comune www.comune.venezia.it/urp.

La sede che riceve la segnalazione provvederà ad inoltrarla alla funzione competente per il tipo di problema segnalato. Entro 30 giorni verrà fornita risposta scritta al reclamo. Nel caso di particolari richieste, che comportino un'approfondita analisi, entro 30 giorni sarà comunque inoltrata all'utente una lettera nella quale si spiegano le ragioni delle necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine.

In un'ottica di trasparenza tutti i reclami e tutte le segnalazioni ricevuti vengono conservati e considerati nella redazione del Piano di miglioramento della qualità del Servizio.

INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Ogni anno sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso la cittadinanza, tramite, ad esempio:

1. indagini quantitative (somministrazione, diretta o telefonica, di questionari) ad un campione di utenti
2. indagini qualitative (focus group, interviste a osservatori privilegiati, ecc)

I risultati delle indagini verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del servizio.

D) INFORMAZIONI UTILI

RECAPITI E ORARI

<i>Indirizzo</i>	Via Del Rigo, 38 Mestre Ve 30173
<i>Orario di apertura al pubblico:</i>	dal lunedì al venerdì: dalle 10:00 alle 12:00 dalle 15:30 alle 17:00
<i>Telefono:</i>	041 5351304
	dal lunedì al venerdì: dalle 06:45 alle 17:45 sabato dalle 06.45 alle 13.00
<i>Fax:</i>	041 5351303
<i>E-mail:</i>	trasportiscolastici@comune.venezia.it
<i>Sito Internet:</i>	www.comune.venezia.it/trasportiscolastici

DOMANDE PIÙ FREQUENTI

In questa sezione si propongono le risposte ad alcune fra le domande più frequenti che vengono poste ai nostri uffici.

D. Una volta effettuata la richiesta dopo quanto tempo avrò una risposta?

R. A tutti gli utenti aventi diritto verrà data comunicazione del percorso assegnato e del punto di raccolta individuato per la salita/discesa prima dell'avvio dell'Anno Scolastico; per i non aventi diritto verrà inviata comunicazione entro 30 giorni dalla data di scadenza per la presentazione delle domande o, se presentate oltre detto termine, dal ricevimento della richiesta.

D. Scaduto il termine per consegnare la domanda posso presentarla lo stesso?

R. Sì, ma dopo la scadenza del termine, potranno essere accolte eventualmente quelle domande che non comportino modifiche dei percorsi stabiliti, aumento del numero dei mezzi, allungamento dei tempi di percorrenza, istituzione di nuovi punti di raccolta.

D. A chi mi devo rivolgere se ho delle perplessità rispetto al pagamento dei bollettini di C/C?

R. All'ufficio trasporti scolastici o all'Ufficio Rette

D. Se mio figlio per uno o più giorni non usufruirà dello scuolabus devo avvertire qualcuno?

R. No, solo nel caso si tratti di trasporto personalizzato si deve avvisare l'ufficio trasporti scolastici.

D. Nelle uscite didattiche è possibile richiedere un orario differente da quello indicato nel modulo?

R. Sì, compatibilmente con l'organizzazione generale del servizio e previo accordo con l'ufficio stesso.

D. Il servizio viene garantito anche in caso di sciopero del Comune?

R. Sì, il trasporto scolastico è identificato come "servizio essenziale" e pertanto sempre attivo.

D. Il servizio viene garantito anche in caso di sciopero della scuola?

R. E' competenza esclusiva della scuola richiedere il mantenimento del trasporto anche nel caso di sciopero e quindi garantire l'accoglienza degli utenti o al contrario comunicarne la sospensione.