



**COMUNE FOSSALTA DI PIAVE**

Provincia di Venezia

**CARTA DEI SERVIZI**  
**TRASPORTO SCOLASTICO**

Approvata con deliberazione di G.C. n. 145 del 27.11.2013

## **COSE'E' LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carte 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. Lgs. 30.07.1999, n. 286 Capo III "Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi".

La presente Carta dei Servizi fornisce indicazioni sull'organizzazione 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.

## **FINALITA' DEL SERVIZIO**

Il servizio di trasporto scolastico consiste nel trasportare a mezzo scuolabus gli alunni dalle fermate distribuite nel territorio comunali, sui percorsi fissati dall'Amministrazione comunale in collaborazione con la ditta affidataria, 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 regionale vigente in materia di diritto allo studio.

Esso è rivolto agli alunni della scuola d'Infanzia statale "Il flauto magico", della scuola d'Infanzia paritaria "Madonna di Lourdes" (convenzionata con il Comune di Fossalta di Piave), della scuola primaria "S. D'Acquisto" e, in relazione ai posti disponibili, anche della scuola secondaria di 1° grado "San D. Savio" site nel territorio del Comune di Fossalta di Piave.

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".

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

**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 fissati. In caso di sciopero, l'affidatario deve assicurare comunque il trasporto, trattandosi di un servizio pubblico essenziale ai sensi della legge 12 giugno 1990 n. 146. Nel caso in cui la ditta affidataria non fosse temporaneamente in grado, per gravi motivi, di svolgere il servizio, dovrà tempestivamente informare del fatto il Comune provvedendo, altresì in accordo con lo stesso, a proprie spese e senza alcun onere aggiunto per il Comune, ad assicurare comunque il servizio anche mediante ditta autorizzata al trasporto di persone, i cui mezzi siano in regola con la normativa nazionale e regionale in tema di trasporto scolastico.

**EFFICIENZA ED EFFICACIA:** L'Amministrazione comunale, tramite l'Ufficio Scuola, e la ditta appaltatrice, improntano la loro azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- 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 di conformità agli standard di impegno sia di congruità temporale con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
- Per l'efficienza si ricercano e si applicano gli accorgimenti che consentono 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.

**EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA':** Gli addetti dell'Ufficio Scuola e della ditta appaltatrice ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti e dei destinatari a criteri di obiettività, uguaglianza, ed imparzialità. Anche in tal senso, eventuali proposte di modifica del servizio (tragitto 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.

**CORTESIA E DISPONIBILITA':** Il Responsabile dell'Ufficio Scuola si impegna a far sì che il comportamento degli addetti al servizio si 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 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:** I reclami, le segnalazioni e/o i suggerimenti sul servizio offerto potranno essere inoltrati al Comune che adotterà le misure correttive possibili con l'obiettivo di migliorare l'organizzazione complessiva del servizio.

### **UTENTI SEL SERVIZIO**

Sono definiti "utenti" del servizio i bambini residenti nel territorio del Comune di Fossalta di Piave frequentanti la scuola d'Infanzia statale "Il flauto magico", la scuola d'Infanzia paritaria "Madonna di Lourdes" (convenzionata con il Comune di Fossalta di Piave), la scuola primaria "S. D'Acquisto" e, in relazione ai posti disponibili, anche la scuola secondaria di 1° grado "San D. Savio", senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psico-fisiche e socio- economiche, la cui richiesta di iscrizione sia stata accolta dall'Ufficio Scuola.

La ditta affidataria effettua il servizio solo a favore dei bambini preventivamente autorizzati, nel rispetto delle fermate e degli orari concordati con l'amministrazione comunale; in caso di anticipo sull'orario previsto alle fermate stabilite bisogna attendere per la salita o discesa.

Il servizio viene espletato per l'intero il calendario regionale nei limiti stabiliti dalle competenti autorità, nonché con gli orari giornalieri fissati dai competenti organi scolastici; viene sospeso durante le normali chiusure per festività, nonché in caso di elezioni.

L'Ufficio scuola, in accordo con la ditta appaltatrice e con gli Uffici di Polizia Locale e Tecnico, predispone i tragitti, 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 e contenere i costi di gestione.

Il Comune si riserva la facoltà di variare insindacabilmente i percorsi e gli orari, nonché di modificare le fermate (soppressione o nuove istituzioni), in qualsiasi momento. Il numero delle fermate per la raccolta degli alunni potrà variare in aumento o in diminuzione, in conseguenza del numero e della residenza degli studenti che usufruiscono del servizio di trasporto scolastico. Sarà cura del Comune informare gli utenti dei punti di raccolta e degli orari di partenza e di ritorno.

La ditta affidataria, nel corso dell'anno scolastico, dovrà garantire, compatibilmente con il normale orario di servizio, il trasporto degli alunni da un plesso all'altro e da una località all'altra del paese di Fossalta (compreso la stazione ferroviaria) in occasione di manifestazioni ed iniziative varie promosse dal Comune e dagli Organi scolastici.

La ditta dovrà, inoltre compatibilmente con il normale orario del servizio, garantire il trasporto degli alunni delle scuole d'Infanzia e Primaria fino ad un massimo di 15 uscite annue dal territorio comunale delle scuole per una percorrenza massima relativa ad ogni uscita breve di 60 km andata e ritorno.

### **ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio è svolto con affidamento a ditte esterne, le quali impiegano propri autoveicoli e proprio personale. All'Amministrazione comunale rimangono in capo la titolarità e la programmazione del servizio, il controllo, la vigilanza, nonché la fissazione delle tariffe. All'Amministrazione spetta altresì, l'onere di pagare alla ditta le prestazioni rese, integrando con propri fondi quanto versato dalle famiglie. Percorsi, fermate e orari vengono determinati dall'Ufficio Scuola d'intesa con la Ditta e con gli altri uffici comunali competenti tenendo conto:

- Delle problematiche del traffico e della sicurezza stradale;
- Dell'organizzazione del servizio ed in particolare delle risorse umane e dei mezzi in dotazione adottando dei percorsi che garantiscono la riduzione del tempo di permanenza dei bambini sull'autobus e di assicurare il rispetto degli orari scolastici;
- Degli orari effettuati dalle diverse scuole;
- Dell'esigenza di ottimizzare l'efficacia e l'efficienza del servizio;
- Delle richieste pervenute dagli aventi diritto;
- Della localizzazione degli utenti lungo gli itinerari.

Al fine di garantire le condizioni di sicurezza e di efficienza del servizio gli itinerari e la localizzazione delle fermate potranno essere opportunamente adattati in base agli iscritti e alle esigenze.

Il servizio si svolgerà sui percorsi fissati dall'amministrazione comunale in collaborazione con la ditta affidataria che fornirà all'ufficio competente i tempi di percorrenza tra una fermata e l'altra prima dell'inizio dell'anno scolastico ed in particolare dopo la prima settimana di sperimentazione ed assestamento del servizio. In via di massima, le vie comunali interessate al transito ricoprono un chilometraggio annuo presunto, basato su valori storici di 16.000 km circa.

### **AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO**

Per il periodo dal 01.09.2013 al 31.08.2014 il servizio è svolto in appalto dal Raggruppamento d'Impresa tra le ditte ATVO s.p.a di Sand Donà di Piave con sede legale in P.zza IV Novembre n. 8 e Per Tours Viaggi s.p.a. di Fossalta di Piave con sede in via delle Industrie n. 25, che opereranno con personale e mezzi propri ed idonei. La ditta affidataria è in possesso dei requisiti e delle autorizzazioni e licenze necessarie per il regolare svolgimento dell'attività oggetto del servizio.

La ditta affidataria ha messo a disposizione il seguente personale ed i sottoindicati automezzi:

- N. 4 autisti di comprovata esperienza;

- N. 3 automezzi:
  - o IVECO A70/12, targato DW 245 RV
  - o IVECO A70/14, targato DW 490 RV (come riserva)
  - o DAIMLER CHRYSLER , targato CC270PS

L'iscrizione al servizio è richiesta annualmente da un genitore degli alunni aventi diritto, o comunque da chi ne ha l'affidamento, utilizzando l'apposito modello fornito dall'Ufficio Scuola del Comune.

La domanda di accesso al servizio viene valutata dall'Ufficio Scuola sulla base dell'organizzazione complessiva del servizio. L'eventuale non accoglimento della richiesta, opportunamente motivato, verrà comunicato agli interessati.

Eventuali disdette dovranno essere comunicate al Comune in forma scritta.

La presentazione della domanda comporta l'impegno da parte del sottoscritto al pagamento della quota stabilita annualmente dall'Amministrazione comunale e l'accettazione della presente Carta dei Servizi.

L'accoglimento delle domande presentate nei termini fissati dall'amministrazione comunale è subordinato al rispetto delle seguenti condizioni:

#### **TARIFFE**

La Giunta Comunale, a parziale rimborso dei costi sostenuti, fissa per ogni anno scolastico le tariffe di contribuzione che gli utenti dovranno corrispondere per usufruire del servizio.

La tariffa è determinata in coerenza con le previsioni di bilancio e può essere versata in quattro rate:

- 1° rata: entro il 30 settembre;
- 2° rata: entro il 30 novembre;
- 3° rata: entro il 31 gennaio;
- 4° rata: entro il 31 marzo

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

In caso di mancato pagamento, l'Ufficio avvierà la procedura di sospensione del servizio fino ad avvenuta regolarizzazione dello stesso.

#### **RESPONSABILITA' DELLA DITTA**

La ditta affidataria del servizio è sempre responsabile, verso il Comune e verso terzi, nell'esecuzione di tutti i servizi assunti.

La ditta deve porre in atto, di sua iniziativa, ogni provvedimento ed usare ogni diligenza per evitare danni di qualsiasi entità a persone, animali e cose. Qualora ciò nonostante questi si verificano, la ditta è responsabile, sia civilmente che penalmente, di tutti i danni arrecati per qualsiasi motivo a persone, animali e cose per propria colpa o dei propri dipendenti e sarà tenuta al risarcimento dei danni sollevando da ogni spesa e responsabilità l'Amministrazione comunale.

Per le responsabilità della Ditta affidataria si richiama l'art. 1681 del codice civile, precisando che il momento iniziale della responsabilità non si identifica con quello della partenza e la responsabilità non è limitata all'effettiva durata del movimento del mezzo di locomozione, 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 e le fermate.

#### ✓ Conducenti

La ditta affidataria dovrà gestire il servizio con personale idoneo in possesso dei requisiti tecnico-professionali prescritti per effettuare il servizio richiesto. Il personale dovrà mantenere un

contegno riguardoso e corretto verso l'utenza. Dovranno essere evitati in particolare discussioni, diverbi e quant'altro possa generare conflitti fra l'utenza e l'autista. Ogni richiesta o reclamo da parte dell'utenza andrà inviata al competente ufficio comunale.

Nell'espletare il servizio, il personale, del cui operato è totalmente responsabile la ditta affidataria, ha il dovere di adottare tutte le necessarie cautele suggerite dalla ordinaria prudenza in relazione alle specifiche circostanze di tempo e di luogo. (Corte di Cassazione, III sez. civ., sentenza n. 4359 del 3.3.04)

Il Comune potrà pretendere la sostituzione del personale impiegato che non osservi un contegno corretto o sia abitualmente trascurato nel servizio o usi un linguaggio scorretto o riprovevole verso gli utenti del servizio.

### **RESPONSABILITA' DELLE FAMIGLIE**

Le famiglie dovranno accompagnare i bambini al punto di raccolta ed attendere la successiva partenza del mezzo prima di procedere ad allontanarsi dalla fermata. Non può essere attribuita alcuna responsabilità all'autista per fatti accaduti durante l'accompagnamento del bambino da e verso l'abitazione.

La famiglia si impegna ad essere presente alla fermata dello scuolabus per ritirare il proprio figlio, personalmente o tramite altra persona adulta delegata. L'accettazione dell'obbligo di essere presente alla fermata è condizione indispensabile per accedere al servizio.

In caso di mancata presenza dei genitori o di delegato, l'alunno rimarrà sullo scuolabus e, al termine del percorso sarà accompagnato a scuola dove i genitori andranno a riprenderlo. Tale inconveniente sarà consentito per un massimo di n. 2 volte nell'arco dell'anno scolastico, dopo di che il comune interromperà il servizio. Sarà pertanto cura dell'autista ogni qual volta si verifichi tale situazione.

### **COMPORAMENTO UTENTI**

Gli alunni che utilizzano il servizio dovranno stazionare in attesa dello scuolabus al di fuori della carreggiata, attendere prima di salire che il mezzo sia completamente fermo e si siano aperte le portiere, prendere posto subito nel sedile evitando di soffermarsi in piedi, cosicché l'autista possa riprendere il tragitto; solo ad automezzo fermo sono autorizzati ad alzarsi per recarsi all'uscita in modo ordinato e avendo cura di non lasciare oggetti personali sul mezzo o di non lasciarli comunque incustoditi.

Durante il servizio gli utenti dovranno tenere un comportamento educato e corretto: in particolare, dovranno attenersi alle raccomandazioni dei conducenti in merito alle cautele da osservare per la sicurezza del viaggio, come rimanere seduti, non disturbare gli altri utenti, l'accompagnatore e/o l'autista, non portare sull'autobus oggetti pericolosi, evitare di danneggiare le cose degli altri e l'automezzo, astenersi dagli schiamazzi, spinte litigi, non gettare oggetti dai finestrini.

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

### **ORARI DI RICEVIMENTO DELL'UFFICIO SCUOLA DEL COMUNE**

L'Ufficio scuola è aperto al pubblico con i seguenti orari:

lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30

Referente Sig.ra Stefani Mariangela

Area Affari Generali

P.zza IV Novembre n. 5 – 30020 Fossalta di Piave (VE)

Tel. 0421- 679644 int. 107 fax 0421/679697

e-mail: [istruzione@comunefossaltadipiave.it](mailto:istruzione@comunefossaltadipiave.it)

PERSONALE OPERANTE NEL SERVIZIO

Il personale addetto al servizio è il seguente:

- N. 1 Responsabile del servizio (dr.ssa Ferrarese Franca) e n. 1 istruttore amministrativo (sig.ra Stefani Mariangela), dipendenti del Comune di Fossalta di Piave:
- Per ciascun mezzo di trasporto: n. 1 autista e n. 1 accompagnatore

#### **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 Scuola comunale e presso ciascuno dei plessi scolastici.

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

Fossalta di Piave, 27.11.2013

Il Responsabile del Servizio  
Ferrarese dr.ssa Franca