



## **CARTA DEI SERVIZI**

### **PRESENTAZIONE**

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione che permette ai cittadini di essere pienamente consapevoli dei propri diritti e doveri nell'ambito dei Servizi che eroghiamo, 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 sempre più scoraggiati e soli.

Per ricostruire il senso di comunità e rinnovare la fiducia nelle Istituzioni e nelle Società che Vi lavorano al Suo interno, è importante riscrivere e condividere patti di cittadinanza e rinnovare gli impegni tra chi amministra e gestisce 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 il Comune di Valenzano, per il Ns tramite 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 eroghiamo 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.

Ogni anno garantiamo per il Vostro Paese, con dedizione e premura il trasporto scolastico, accudendo i Vostri bambini e consentendo, ognuno secondo i propri diritti, l'assolvimento dell'obbligo scolastico cercando di andare incontro all'organizzazione, sempre più complessa e faticosa, della vita delle famiglie.

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

*L'Autolinee Roberto & Dongiovanni srl  
L'Amministratore Unico*

## **COS'È LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è un impegno che la Scrivente Autolinee Roberto & Dongiovanni srl assume nei confronti della Cittadinanza del Comune di Valenzano ed in particolare nei confronti degli utenti fruitori del servizio.

Siamo consapevoli dell'importanza dell'Utente e della fiducia che esso ripone in Noi, affidandoci il Suo bene più prezioso, ovvero i propri FIGLI.

## **PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI**

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

- Uguaglianza e imparzialità
- Continuità
- Partecipazione e trasparenza
- Efficacia ed efficienza

Pertanto, per far ciò e garantire un esercizio ottimale del servizio ci focalizzeremo, innanzitutto, sulla interazione costante con le famiglie, per il tramite delle Ns collaboratrici "Assistenti di bordo" oppure per il tramite dei Nostri canali informativi.

## **ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

Per coordinare al meglio l'accesso al servizio, all'inizio dell'anno scolastico e, successivamente, nel corso del suo svolgimento, ad es. nei casi di variazioni rispetto a quanto programmato (es. bambino in ritardo o assente, variazioni imprevedute di orario e/o percorso), la Società dopo aver ricevuto l'elenco dei fruitori ammessi dagli Uffici Competenti presso il Comune, secondo le modalità dal Regolamento sottostante meglio dettagliate, predisporrà un PIANO DEL TRASPORTO suddiviso per LINEA, per il quale a ciascun utente verrà assegnato l'orario di "carico" e "scarico" il punto della fermata di salita e di discesa e l'ASSISTENTE COMPETENTE.

Il genitore riceverà tali informazioni prontamente e, dovrà, solo in caso di modifiche o variazioni temporanee, informare i Responsabili del Servizio di trasporto o direttamente l'Assistente, al fine di apportare le conseguenti modifiche;

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, 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 competenti 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, al fine di contenere al massimo i tempi di permanenza a bordo, 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.

Gli Standard organizzativi, suggellati nella presente Carta dei Servizi, si attuano attraverso il rispetto di rigidi PROTOCOLLI INTERNI che guidano il personale di bordo, il quale è adeguatamente

istruito e formato al rispetto della legislazione vigente e degli ordini di servizio provenienti dalla Direzione. Deve attenersi, nell'esecuzione del servizio, a procedure standardizzate, che qui di seguito meglio si descrivono:

**PROCEDURE STANDARDIZZATE** (nelle fasi di “pre -viaggio e salita”; “tragitto a bordo”; “discesa e post-viaggio”);

Trattasi di procedure/prassi operative (distinte in 3 fasi) adottate pedissequamente per la sicurezza dell'utenza e dei terzi in tutte le fasi di trasporto, che l'Azienda applica abitualmente e che verranno trasmesse al Personale di bordo:

 Fase 1: pre-viaggio e salita

E' fondamentale l'interazione costante con le famiglie (e, nel tragitto di ritorno, con le scuole) per coordinare al meglio la tempistica di accesso al servizio, soprattutto nei casi di variazioni rispetto al normale svolgimento dello stesso (es. bambino in ritardo o assente).

La Società mette a disposizione pluralità di canali di comunicazione mono e bi-direzionali per minimizzare la fase di attesa al punto di raccolta e risolvere in sicurezza tutte le variazioni di servizio (come sotto meglio individuati). Ad ogni modo, le famiglie dovranno rispettare gli orari e la fermata concordata all'inizio dell'anno scolastico.

Al fine di garantire un corretto e sicuro espletamento del servizio, l'assistente dovrà osservare scrupolosamente ad es. le seguenti disposizioni: a) scende per primo; b) si assicura che non vi siano intralci o motivi che possano far intravedere pericolosità; c) fa salire con ordine l'utenza sull'automezzo, ed aiuta, ove necessario; d) risale, alla fine di tali operazioni, sullo scuolabus; e) controlla che i bambini si siano seduti; f) autorizza l'autista alla partenza; g) effettua un accurato controllo in merito alla presenza sul mezzo di trasporto degli utenti ammessi al servizio; h) non abbandona il veicolo lasciando gli alunni privi di sorveglianza.

 Fase 2: tragitto a bordo

La sicurezza a bordo è garantita: da materiale rotabile conforme alle direttive europee e nazionali in materia di sicurezza (puntualmente verificato e monitorato), e dalla competenza e professionalità del personale di bordo. Il personale di bordo, in particolare, verificherà prima di ogni partenza la presenza a bordo degli alunni aventi diritto e, nel corso del viaggio, che tutti gli alunni siano seduti con le cinture di sicurezza allacciate

 Fase 3: discesa e post-viaggio

Come per la Fase 1.

Inoltre il personale di bordo verificherà attentamente le condizioni di sicurezza per la discesa degli alunni dal veicolo e la presenza di un operatore della scuola abilitato ad accoglierli o, nel tragitto di rientro a casa, da un genitore o altra persona autorizzata prima della discesa in corrispondenza della fermata prestabilita. In particolare, il personale accompagnerà gli alunni al di fuori del veicolo in punti al riparo dal traffico veicolare e li affiderà, quindi a un familiare o suo delegato.

Il rilascio del bambino a persone differenti da quelle registrate, e nelle mani di un diverso tutore verrà, regolamentato attraverso il PREVENTIVO DEPOSITO di una DELEGA del genitore agli uffici competenti del Comune: tale delega verrà registrata nei nostri elenchi elettronici e verificata su dispositivo portatile dall'Assistente, la quale consegnerà il bambino a soggetto diverso dal genitore, solo all'esito della visualizzazione della delega così depositata. In mancanza, l'alunno dovrà rimanere sullo scuolabus, per essere poi accompagnato presso le autorità competenti o, se presenti, presso servizi appositamente istituiti.

## **FINALITA'**

La Carta dei Servizi è un “patto” che indica le prestazioni garantite e gli standard di qualità.

Il “patto” presuppone che tutti i soggetti coinvolti si attengano al rispetto delle regole per il buon andamento del servizio. Ad inizio anno scolastico vengono consegnati specifici vademecum per educatori, genitori, alunni ed autisti.

#### **GLI ACCOMPAGNATORI/EDUCATORI SONO TENUTI A:**

- attuare un'azione educativa volta al rispetto ed alla comprensione di regole di comportamento;
- essere mediatori di eventuali conflitti;
- verificare il rispetto della capienza del mezzo, la verifica dei pagamenti, la presenza dei genitori o loro delegati alle fermate (salvo coloro che hanno autorizzato il ritorno autonomo dei propri figli - solo scuole secondarie di primo grado);
- informare tempestivamente l'ufficio Trasporto scolastico presso l'Azienda di qualsiasi episodio “anomalo” accada durante il servizio, in relazione ai bambini/e, ai genitori o all'autista;
- monitorare l'andamento del servizio ed elaborare relazioni periodiche in cui si evidenzino anche eventuali criticità emerse, da presentare all'ufficio Trasporto scolastico presso l'Azienda con cui si concorderanno le azioni di miglioramento;
- garantire la loro presenza ad incontri stabiliti dai Dirigenti Scolastici o dal Comune con le famiglie a inizio o durante l'anno scolastico.

#### **I GENITORI (O ESERCENTI LA POTESTA' GENITORIALE) SONO TENUTI A:**

- accompagnare il minore alla fermata stabilita e riprenderne la custodia al ritorno. Il genitore (o chi esercita la potestà genitoriale) può delegare altre persone maggiorenni al ritiro del figlio. La delega, in forma scritta firmata da entrambi i genitori, deve essere protocollata all'Ufficio Pubblica Istruzione presso il Comune e poi consegnata all'assistente di bordo;
- presentarsi alla porta dello scuolabus e qualificarsi per permettere all'assistente l'identificazione. In caso di mancata presenza del genitore alla fermata di ritorno, l'assistente lo contatta telefonicamente e indica al genitore in quale fermata dovrà recarsi per riprendere il proprio figlio. Se il genitore non è rintracciabile, l'assistente lo comunica immediatamente all'ufficio comunale e al Responsabile in Azienda; l'ufficio presso il Comune provvede ad inoltrare segnalazione al Comando di Polizia Municipale per quanto di competenza;
- qualsiasi danno arrecato dai minori alla vettura, a terzi e/o a se stessi è riconducibile alla responsabilità genitoriale. Tutti i danni arrecati devono essere integralmente risarciti dai genitori (o dagli esercenti la potestà genitoriale) degli studenti che hanno provocato il danno

#### **GLI ALUNNI SONO TENUTI A:**

- mantenere un comportamento corretto: stare seduti, non disturbare i compagni di viaggio e l'autista, usare un linguaggio conveniente, rispettare le attrezzature e gli arredi e le regole impartite dall'autista. E' vietato per motivi di sicurezza, alzarsi dal proprio posto quando lo scuolabus è in movimento, appoggiarsi alle portiere e ai cristalli, gettare oggetti dalla vettura. E' vietato danneggiare la vettura e provocare disagio tale da mettere a rischio l'incolumità dei viaggiatori e/o distrarre l'autista dalla propria mansione;
- esibire all'autista al momento della salita, l'abbonamento e/o tesserino al trasporto scolastico;
- rispettare le regole impartite dall'autista e/o dall'assistente/educatore di bordo;
- avere un comportamento corretto, educato e rispettoso delle persone e delle cose durante tutto il percorso, nel caso di reiterati comportamenti scorretti da parte dei minori, l'Ufficio Trasporto scolastico, su segnalazione del Personale di Bordo, previa informazione ai Dirigenti Scolastici di riferimento, adotterà i seguenti provvedimenti: - richiamo verbale - avviso formale ai genitori - sospensione dall'utilizzo del servizio per un determinato periodo, ovvero sospensione totale se il minore insisterà nel

comportarsi in modo scorretto e/o pericoloso per sé e per gli altri.

### **GLI AUTISTI SONO TENUTI A:**

- garantire il corretto svolgimento del servizio nel rispetto delle norme vigenti, del Codice della Strada e del Piano del Trasporto Scolastico, oltre che del buon senso;
- avere un comportamento improntato alla massima correttezza e professionalità;
- rispettare i protocolli di sicurezza aziendali e 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;
- vigilare gli alunni dal momento iniziale dell'affidamento (luogo in cui si effettua la fermata) sino al momento della discesa dallo scuolabus e della consegna all'adulto (ad eccezione dei casi in cui, il minore ha ottenuto la liberatoria a firma del genitore);
- fermare il mezzo, qualora non ci siano le condizioni per viaggiare in sicurezza, e a ripartire solo quando sia ripristinata la possibilità di proseguire il percorso;
- informare tempestivamente l'Azienda di qualsiasi episodio "anomalo" accaduto durante il servizio, sia in relazione agli alunni sia in relazione ai genitori;
- tenere nelle migliori condizioni di decoro, di pulizia ed ordine il proprio scuolabus.
- provvedere alle operazioni di rifornimento dei mezzi, verifica dei fluidi ed eventualmente rabbocco degli stessi.

### **CANALI DI COMUNICAZIONE TRA UTENZA E GESTORE**

La Scrivente Autolinee Roberto & Dongiovanni srl si ispira ai principi di gestione per la Qualità richiamati dalla UNI EN ISO 9001:2015 e tra questi emerge *l'orientamento al cliente* dell'intera organizzazione. Il cliente rappresenta la ragion d'essere dell'azienda e ad esso si deve:

- rispetto degli obblighi contrattuali;
- sicurezza del viaggio;
- comfort del servizio;
- chiarezza e serietà professionale.

In particolare, il punto sulla "chiarezza e serietà professionale" può essere assicurato solo attraverso una buona comunicazione ed interazione con gli utenti (famiglie, scuole ed ufficio istruzione).

I principali canali e strumenti di comunicazione, messi a disposizione dall'Autolinee Roberto & Dongiovanni, saranno i seguenti:

- 1) Servizio di call center a numero verde;
- 2) Sportello informazione on line;
- 3) Brochure informativa;
- 4) Servizio di messaggistica istantanea (sms, whatsapp);

L'insieme di questi strumenti consentirà di assicurare i migliori standard informativi sul servizio (sia in termini di esaustività e tempestività delle informazioni).

La Società collaborerà con l'Amministrazione Comunale per gestire al meglio i rapporti con le famiglie degli alunni prima dell'inizio dell'anno scolastico per agevolare l'accesso al servizio da parte degli utenti-famiglie e anche al termine dello stesso per recepire il livello di gradimento del servizio e gli eventuali reclami.

In particolare, troverete sulla Nostra pagina web [www.autolineedongiovanni.it](http://www.autolineedongiovanni.it) tutti i riferimenti relativi ai seguenti servizi:

#### **1) SERVIZIO DI CALL CENTER**

attraverso il quale si intende mettere a disposizione un insieme di dispositivi, di sistemi informatici e risorse umane atti a gestire, in modo ottimizzato, le chiamate telefoniche da e verso l'azienda. Il servizio fornirà tempestivamente, attraverso la massima qualità e cortesia assicurata da operatori specializzati, risposte precise e puntuali per offrire alla clientela un supporto professionale.



## 2) *SPORTELLO INFORMAZIONI ON LINE*

attraverso il quale le informazioni relative al servizio di trasporto scolastico e a viaggi supplementari in favore della popolazione scolastica e di altre fasce di popolazione indicata dall'Ente, eventuali variazioni e/o modifiche potranno essere ricevute dagli utenti anche *on line*. Il servizio garantirà un'informazione continua e tempestiva a tutti gli utenti attraverso l'attivazione di un sito internet, sul quale saranno disponibili informazioni rilevanti sulle attività e la tipologia dei servizi offerti (i percorsi, gli orari, le fermate, numero e tipologia dei mezzi...). Il servizio di comunicazioni *on line* consisterà, inoltre, nell'invio di materiale informativo sul servizio di trasporto a mezzo mail previa registrazione a tale servizio da parte degli utenti.

Il presente canale, tramite l'apposito "help desk", potrà essere utilizzato dal Genitore anche per presentare "suggerimenti" "segnalazioni" o "reclami" o semplici dubbi. La Scrivente sarà lieta di rispondere, sul portale web a tutte le richieste scritte, con risposta motivata, entro 20 giorni dalla data di ricevimento (salvo particolari riscontri ed ulteriori approfondimenti) e, ove possibile, fornirà risposte tempestive anche a mezzo telefono.

## 3) *BROCHURE INFORMATIVA*

Saranno messe a disposizione dell'Utente, annualmente all'inizio dell'anno scolastico, brochure informative relativa al servizio di trasporto scolastico.

## 4) *SERVIZIO DI MESSAGGISTICA Istantanea*

Nel caso di eventuali variazioni e/o modifiche del servizio di trasporto, di emergenze e nel caso di condizioni particolarmente sfavorevoli tali da costringere la Direzione a sospendere o a modificare il servizio di trasporto scolastico, al fine di informare tempestivamente i genitori degli alunni, le scuole e l'ufficio pubblica istruzione, la Scrivente Società, offre un servizio di MESSAGGISTICA Istantanea o WHATSAPP il quale consentirà ai genitori che vorranno iscriversi a tale servizio, fornendo il proprio contatto telefonico, di essere informati delle interruzioni per causa di forza maggiore, ordinanze in caso di neve, scioperi sindacali, altre ordinanze, tempestivamente attraverso un messaggio che li informerà della criticità sul servizio.

Tale servizio informerà tempestivamente i genitori degli alunni, le scuole e l'ufficio pubblica istruzione anche in caso di uscite anticipate (assemblee sindacali ...), oppure potrà ad es. essere utilizzato per rammentare l'approssimarsi della scadenza della rata per il servizio di trasporto scolastico, ecc. ecc.

## **SODDISFAZIONE DELL'UTENZA**

Il Gestore si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio ed il controllo della qualità percepita del servizio 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 degli iscritti. I risultati delle rilevazioni consentiranno di individuare obiettivi di miglioramento del servizio stesso.

Anche le segnalazioni e/o i reclami inoltrati sul Ns sito web, saranno valutati nel complesso per recepire la percezione del servizio da parte degli utenti, ed apportare all'esito i dovuti accorgimenti che

si renderanno necessari, al fine di migliorare l'efficienza del servizio.

\*\*\*

Per tutto quanto qui non indicato, si rimanda al Regolamento di Fruizione del Trasporto scolastico approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 11 del 20.04.2022 (Si allega sotto).

### **I nostri Contatti:**

**Autolinee Roberto & Dongiovanni srl**  
**Via Alcide De Gasperi, 61**  
**70015 NOCI (BA)**  
**TEL. 0804977614**  
**Cell. 3475316558**

**[amministrazione@autolineedongiovanni.it](mailto:amministrazione@autolineedongiovanni.it)**  
**[www.autolineedongiovanni.it](http://www.autolineedongiovanni.it)**



**COMUNE DI VALENZANO**

*Città Metropolitana di Bari*

**REGOLAMENTO DI FRUIZIONE DEL TRASPORTO ALUNNI**

---

**Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 11 del 20.4.2022**

## **SOMMARIO**

<b>ART. 1 FINALITÀ</b>	<b>pag. 3</b>
<b>ART. 2 FRUITORI</b>	<b>pag. 3</b>
<b>Art. 3 MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO</b>	<b>pag. 4</b>
<b>ART. 4 ISCRIZIONI FUORI TERMINE</b>	<b>pag. 6</b>
<b>Art. 5 PAGAMENTI</b>	<b>pag. 6</b>
<b>Art. 6 ACCETTAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>pag. 6</b>
<b>ART. 7 RINUNCIA AL SERVIZIO</b>	<b>pag. 7</b>
<b>Art. 8 MOTIVI DI ESCLUSIONE</b>	<b>pag. 7</b>
<b>ART. 9 COMPORTAMENTO DEGLI ALUNNI DURANTE IL TRASPORTO</b>	<b>pag. 7</b>
<b>ART. 10 FRUIZIONE DEL TRASPORTO PER ATTIVITA' PROGRAMMATE</b>	<b>pag. 8</b>
<b>ART. 11 RECLAMI E SEGNALAZIONI</b>	<b>pag. 9</b>
<b>ART. 12 CONTROLLI</b>	<b>pag. 9</b>
<b>ART. 13 UTILIZZO DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI</b>	<b>pag. 9</b>
<b>ART. 14NORME FINALI</b>	<b>pag. 9</b>

## Art. 1

### FINALITÀ

Il servizio di trasporto scolastico è realizzato dall'Amministrazione Comunale di Valenzano, nell'ambito delle proprie competenze, in base alla legge Regionale n. 31 del 4.12.2009 e al D. M. 31.01.1997 del Ministero dei Trasporti e della Navigazione, con relativa Circ. n. 23/97, compatibilmente con le disposizioni previste dalle leggi finanziarie e dalle effettive disponibilità di bilancio.

È organizzato per consentire agli alunni residenti, iscritti alle scuole dell'infanzia, Primarie e Secondarie di 1° grado del territorio, il raggiungimento del plesso scolastico concorrendo a rendere effettivo il Diritto allo Studio, con priorità ai bambini ed alle bambine residenti nelle zone decentrate del paese.

Il servizio sarà effettuato, presumibilmente, secondo i giorni stabiliti dal calendario scolastico con riferimento alla data di sospensione prevista per la Scuola Primaria e secondaria di I grado e secondo gli orari di ingresso e di uscita, previo accordo con i Dirigenti degli Istituti scolastici interessati e potrà essere interrotto in caso di eccezionali avversità atmosferiche, per motivi di sicurezza, di sciopero o di assemblee sindacali anche del personale delle Istituzioni scolastiche.

Per ragioni legate ad esigenze di razionalizzazione del servizio saranno richiesti orari differenziati per i diversi ordini scolastici.

## Art. 2

### FRUITORI

I fruitori del servizio scuolabus sono indistintamente tutti gli alunni iscritti alla Scuola dell'infanzia Statale e Paritaria convenzionata, Primaria Statale e Secondaria di 1 grado Statale, residenti nel Comune di Valenzano al di fuori dell'area urbana circoscritta, in continuità della circonvallazione e della linea ferroviaria, nonché tutti gli alunni frequentanti il plesso di Scuola Materna ubicato in Via Caravaggio.

In base alle richieste pervenute sarà predisposto, tenendo conto di criteri di sicurezza e funzionalità, un piano di trasporto annuale indicanti i percorsi e le relative fermate. L'istruttoria delle domanda si concluderà con la comunicazione all'utente di accettazione o diniego debitamente motivato.

A far tempo **dall'a.s. 2023/2024**, il servizio sarà garantito, per i nuovi iscritti alle scuole di ogni ordine e grado, **esclusivamente per coloro che frequenteranno il plesso scolastico più vicino alla propria zona di residenza**, ad eccezione dei minori frequentanti le classi a mensa, sempre nel rispetto dei criteri di cui al presente Regolamento.

Il servizio sarà erogato anche quando, indipendentemente dallo stradario:

- 1) uno dei genitori sia stato riconosciuto dalla competente Commissione per l'accertamento degli stati di invalidità civile, operante presso l'Unità Sanitaria Locale:
  - a) invalido con totale e permanente inabilità lavorativa del 100% e con impossibilità di deambulare autonomamente (su presentazione del verbale di invalidità civile);
  - b) invalido con totale e permanente inabilità lavorativa del 100% e con necessità di assistenza continua non essendo in grado di compiere gli atti quotidiani della vita (su presentazione del verbale di invalidità civile);
- 2) in caso di presenza di invalido civile totale, accertato come al precedente punto n. 1, nel nucleo familiare risultante dallo stato di famiglia ((su presentazione del verbale di invalidità civile);

nonché, **dando comunque priorità agli aventi diritto, compatibilmente con la disponibilità dei posti alla data di scadenza prevista per la presentazione delle domande** e previa presentazione di idonea documentazione, da sottoporre a verifica da parte dell'Ufficio, anche:

- 3) agli alunni residenti nella zona "interna" appartenenti a nuclei familiari nei quali vi è presenza di componente affetto da comprovati particolari problemi di salute, da documentare con idonea certificazione medica, sia pur non invalido civile;
- 4) agli alunni appartenenti a nuclei familiari **non residenti** in questo Comune che per esigenze lavorative dei genitori (da documentare), risultano essere domiciliati, durante il periodo scolastico, presso altri nuclei (familiari, amici, ecc.) residenti nella "zona esterna" del Comune di Valenzano;
- 5) agli alunni residenti nella zona "interna" appartenenti a nuclei familiari nei quali vi è presenza di almeno n. 2 minori frequentanti scuole diverse, di cui all'art. 1 del presente Regolamento, anche ubicate in altri Comuni, i cui orari di ingresso e uscita risultano inconciliabili con il loro accompagnamento da parte del genitore;
- 6) agli alunni residenti nella zona interna nel cui nucleo familiare vi sia la presenza di altro/i minore/i di **età inferiore agli anni 3** e la cui custodia sia necessariamente affidata ad un solo genitore o adulto in concomitanza con gli orari di inizio e termine delle lezioni.

### **Art. 3**

#### **MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO**

E' possibile usufruire del servizio di trasporto scolastico **solo ed esclusivamente previa iscrizione al servizio e pagamento del ticket spettante.**

L'iscrizione al servizio trasporto scolastico deve essere effettuata, da parte del genitore **dal 20 maggio al 31 luglio di ogni anno**, esclusivamente on line, mediante un sistema gestionale

informatizzato del servizio, le cui modalità specifiche saranno dettagliate con nota esplicativa a cura dell'Ufficio Pubblica Istruzione

Con la sottoscrizione della domanda di iscrizione la famiglia si impegna a rispettare il presente regolamento e ad accettarne le condizioni ivi contenute.

I genitori, inoltre, con la sottoscrizione si dichiarano consapevoli:

- a) che il servizio scuolabus potrebbe non essere attuato nella zona richiesta e che, in caso di accoglimento dell'istanza, dovrà personalmente accompagnare l'alunno/a presso il punto di raccolta più vicino;
- b) che non sono previste riduzioni o rimborsi per parziale utilizzo dell'abbonamento o per interruzione del servizio non imputabile a questa Amministrazione;
- c) che non sarà possibile l'assegnazione di fermate diverse tra andata e ritorno;
- d) che al fine di garantire la sicurezza degli alunni e per una gestione economica e razionale del servizio, lo stesso si svolge tramite punti di raccolta/fermate, ubicate prevalentemente sulla viabilità principale. E' escluso il servizio a domicilio, come pure l'accesso ad aree e strade private;
- e) che saranno sanzionati, con la sospensione della fruizione del servizio, temporaneo o definitivo, i comportamenti degli alunni che, durante la corsa, creano pregiudizio al regolare e sereno andamento del servizio.

Il genitore assume ogni responsabilità relativamente al momento precedente alla discesa dallo scuolabus del/la minore, assicurando la propria presenza salita e discesa o quella di una persona maggiorenne, appositamente delegata, alla fermata concordata e all'orario stabilito.

In caso di **delega**, il delegante dovrà produrre apposita richiesta indicante le generalità del delegato, allegando le fotocopie dei documenti di riconoscimento del delegante e del delegato (all. A).

Se il genitore è impossibilitato ad assicurare la propria presenza o quella di un delegato, dovrà compilare l'allegato modello di liberatoria (mod. B.), ai sensi dell'art.19 bis c. 2 del D.l. 148/2017, n. 148 (convertito nella L. 4/12/2017, n.172), che così recita: *"L'autorizzazione ad usufruire in modo autonomo del servizio di trasporto scolastico, rilasciata dai genitori esercenti la responsabilità genitoriale, dai tutori e dai soggetti affidatari dei minori di 14 anni agli enti locali gestori del servizio, esonera dalla responsabilità connessa all'adempimento dell'obbligo di vigilanza nella salita e discesa dal mezzo e nel tempo di sosta alla fermata utilizzata, anche al ritorno dalle attività scolastiche"*.

## **ART. 4**

### **ISCRIZIONI FUORI TERMINE**

Decorsi i termini per la presentazione della domanda di iscrizione, aggiornati gli elenchi degli iscritti complessivi allo scuolabus e predisposti i percorsi, gli orari e le fermate dello scuolabus per l'anno scolastico di riferimento, sarà possibile accogliere, come riserva, ulteriori richieste (FUORI TERMINE), purché siano compatibili con quanto stabilito dal presente regolamento sui requisiti e criteri di accesso al servizio (art. 2), con i percorsi, gli orari e le fermate, e qualora vi sia disponibilità di posti. A tal fine, viene creata una lista d'attesa secondo l'ordine cronologico di presentazione della domanda.

## **Art. 5**

### **PAGAMENTI**

Il servizio di trasporto scolastico è un servizio a domanda individuale, il cui pagamento, per chi sceglie di avvalersene, è un atto dovuto.

La Giunta Comunale con proprio atto deliberativo approva, ogni anno, le tariffe da applicare all'utenza in relazione all'ISEE in corso di validità.

La tariffa calcolata su base mensile quale contribuzione dovuta al costo della prestazione complessiva, è dovuta per intero a prescindere dalle giornate di presenza dell'utente.

A coloro che non presenteranno valida attestazione ISEE contestualmente alla domanda, sarà applicata la tariffa massima di contribuzione per l'intero anno scolastico e non saranno ammesse integrazioni successive e tale data **ENTRO IL 20 SETTEMBRE** oppure **in tre soluzioni anticipate**, di pari importo, aventi le seguenti scadenze:

- a) **PRIMA RATA ENTRO IL 20 SETTEMBRE**
- b) **SECONDA RATA ENTRO IL 15 DICEMBRE**
- c) **3^ RATA ENTRO IL 15 MARZO DELL'ANNO SUCCESSIVO.**

Il ticket relativo al servizio di cui si tratta, dovrà essere pagato esclusivamente tramite PagoPa.

## **Art. 6**

### **ACCETTAZIONE DEL SERVIZIO**

A seguito dell'ammissione al servizio, previa istruttoria del competente servizio comunale, il genitore effettuerà il versamento di cui al precedente art. 5.

Tale procedura di pagamento deve essere effettuata alla scadenza di ogni rata.

In caso di mancato pagamento delle somme di cui sopra non sarà possibile usufruire del servizio.

## **ART. 7**

### **RINUNCIA AL SERVIZIO**

La domanda di iscrizione al Servizio si intende per l'intera durata del ciclo scolastico frequentato.

Sarà compito della famiglia dell'alunno/a comunicare, per iscritto, eventuali cancellazioni **utilizzando l'allegato modello di Rinuncia al Servizio (mod. C).**

Essa ha efficacia dal giorno successivo a quello di presentazione della richiesta. Farà fede il timbro di arrivo apposto dall'Ufficio Protocollo generale del Comune. La rinuncia al servizio ha validità fino alla fine dell'anno scolastico in corso e non prevede il rimborso della somma versata.

Il rimborso del periodo non fruito potrà essere concesso, eccezionalmente ed esclusivamente, per motivi di salute, comprovati da certificato medico e decorrerà dal 1° giorno del mese successivo alla data di presentazione della rinuncia.

Non saranno accettate richieste ad efficacia retroattiva.

In caso di ammissione al servizio di più figli appartenenti allo stesso nucleo familiare, la rinuncia comporterà la modifica delle restanti tariffe dovute per gli altri fruitori.

## **Art. 8**

### **MOTIVI DI ESCLUSIONE**

Il mancato assolvimento degli obblighi relativi al pagamento delle rate costituisce motivo di esclusione dall'accoglimento della domanda per gli anni successivi e fino a regolarizzazione di quanto dovuto. Costituisce, altresì, motivo di mancato accoglimento, a norma del D.L.gs. 445/2000, la produzione di atti e notizie false o mendaci al fine della concessione dei benefici stabiliti.

## **ART. 9**

### **COMPORTEMENTO DEGLI ALUNNI DURANTE IL TRASPORTO**

Agli alunni che usufruiscono del trasporto scolastico è fatto divieto di:

- 1) appoggiarsi alle portiere ed ai cristalli;
- 2) gettare oggetti dai finestrini degli scuolabus;
- 3) stare in piedi durante la marcia e le manovre degli scuolabus;
- 4) abbandonare i propri effetti all'interno dello scuolabus, per il cui smarrimento, in tal caso, sono direttamente responsabili;
- 5) danneggiare le vetture e provocare danni a sé o ad altri trasportati, nonché mettere a rischio l'incolumità dei viaggiatori, dell'autista e dell'accompagnatore/trice;

- 6) tenere un comportamento scorretto nei confronti dei viaggiatori, dell'autista e dell'accompagnatore/trice.

Per qualsiasi danno al mezzo di trasporto provocato dall'alunno, è direttamente responsabile il genitore o chi esercita la patria potestà, a cui viene richiesto il risarcimento del danno, secondo quanto previsto dall'art. 7bis- c. 1 del D.lgs. 267/2000.

**E' fatto altresì obbligo agli alunni di osservare gli orari stabiliti per le fermate.**

Gli autisti degli scuolabus non sono tenuti ad attendere gli alunni non presenti alle fermate nell'orario previsto, così come non sono tenuti a segnalare l'arrivo alla fermata dello scuolabus tramite segnale acustico.

## ART. 10

### FRUIZIONE DEL TRASPORTO PER ATTIVITA' PROGRAMMATE

1. Oltre al normale trasporto scolastico, l'Amministrazione può mettere a disposizione il servizio Scuolabus anche per lo svolgimento di uscite didattiche e culturali, compatibilmente con la disponibilità dei mezzi e subordinatamente alle condizioni contrattuali vigenti, nel periodo dal 20 Ottobre al 31 Maggio di ogni anno scolastico, nell'orario compreso tra le 9.15 e le 12.20.

I Dirigenti Scolastici dovranno far pervenire **entro e non oltre il 10 ottobre di ogni anno** l'elenco dettagliato delle uscite in programma, nonché tutte le informazioni relative al numero degli alunni da trasportare, le destinazioni, le date e gli orari.

Sarà cura dell'istituzione scolastica provvedere agli eventuali obblighi di copertura assicurativa degli alunni ed accompagnatori.

2. L'autorizzazione all'utilizzo degli scuolabus è concessa, comunque, nei casi in cui:
  - a. non sia possibile raggiungere la destinazione a piedi;
  - b. vi sia la disponibilità dello/degli scuolabus e del personale addetto in base alle condizioni contrattuali vigenti;
  - c. gli orari di svolgimento della prestazione richiesta siano compatibili con quelli del servizio ordinario.

Qualora le suddette condizioni non dovessero garantire il regolare funzionamento del servizio ordinario, l'uso dello scuolabus non potrà essere in alcun modo autorizzato.

Solo in casi eccezionali, fermo restando quanto previsto ai cc. 1. e 2. del presente articolo e, comunque, sempre subordinatamente alle condizioni contrattuali vigenti, per eventi sopraggiunti e documentati e, comunque, **per max n. 3 volte per anno scolastico**, per ciascuna Dirigenza scolastica, sarà possibile presentare un'ulteriore richiesta per usufruire dello scuolabus, almeno 15 giorni prima della data prevista. Diversamente l'autorizzazione non verrà concessa..

Eventuali variazioni alle date precedentemente autorizzate devono essere comunicate dalle Scuole alla Ditta appaltatrice del servizio di che trattasi nonché, per opportuna

conoscenza, all'ufficio P.I. del Comune, almeno 72 ore prima, rispetto alla nuova data prevista.

Tutte le attività programmate:

- non devono avere carattere di fruizione periodica (ad eccezione di situazioni particolari, quali ad esempio, l'impossibilità momentanea di fruizione della palestra scolastica di un plesso scolastico);
- non devono comportare distanze superiori a 30 Km., ad eccezione di quelle previste in eventuali Protocolli d'Intesa tra l'Ente locale e l'Istituzione scolastica.

I trasporti supplementari di cui al presente articolo devono essere autorizzati esclusivamente dal competente Ufficio comunale e, pertanto, sono tassativamente vietati accordi diretti tra le Istituzioni scolastiche e l'Impresa appaltatrice del servizio.

## **ART. 11**

### **RECLAMI E SEGNALAZIONI**

Eventuali reclami e segnalazioni riguardanti il servizio oggetto del presente Regolamento, devono essere inoltrate per iscritto all'Ufficio comunale competente che adotta le misure correttive e fornisce le spiegazioni richieste in un termine massimo di 30 giorni.

## **Art. 12**

### **CONTROLLI**

L'Ufficio Comunale preposto, si riserva di attivare tutte le misure necessarie alle verifiche della veridicità delle Dichiarazioni ISEE rese dai richiedenti in base al presente Regolamento, anche mediante verifiche a campione o controlli con altri Uffici Pubblici detentori di dati e notizie utili a tali verifiche, da attuarsi in base allo scambio informatico online di elementi di conoscenza

desunte da banche-dati informatiche. Qualora dai controlli emergano abusi o false dichiarazioni, fatta salva l'attivazione delle necessarie procedure disciplinate dal D.P.R. 445/2000, anche relativa alla denuncia all'Autorità Giudiziarica competente per l'imrogazione delle sanzioni penali nel caso di false dichiarazioni, il competente Settore Comunale assumerà immediatamente ogni misura utile a sospendere o revocare i benefici concessi per tale servizio.

## **Art. 13**

### **UTILIZZO DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI**

L'Ufficio preposto ad accogliere le istanze e le informazioni necessarie per l'organizzazione del servizio di trasporto scolastico, utilizzerà e gestirà i dati personali, comunicati dagli utenti, in base ai sensi dall'art. 13 del d.lgs. 196/2003 per la gestione e l'espletamento delle attività riguardanti tale servizio.

## **ART. 14**

## **NORME FINALI**

Per quanto non espressamente previsto dal presente regolamento, si fa riferimento alle vigenti disposizioni di legge in materia, nonché al relativo capitolato di appalto.