

CARTA SERVIZIO PUBBLICO TRASPORTO SCOLASTICO COMUNALE

La Carta della qualità del servizio pubblico di trasporto scolastico è il documento che assicura ai cittadini le informazioni necessarie per usufruire del servizio in argomento, comprendere i principi fondamentali della programmazione, gli aspetti organizzativi e le condizioni di fruizione del servizio stesso. Tale Carta risponde all'esigenza di trasparenza e chiarezza, nel rispetto dei diritti e dei bisogni della cittadinanza.

L'organizzazione del servizio tiene conto degli indirizzi ministeriali e regionali in materia, delle opinioni e dei suggerimenti delle componenti coinvolte, scuole e famiglie, in una logica di partecipazione, al fine di individuare dimensioni di qualità e rendere l'offerta adeguata alle esigenze territoriali.

Il Comune si impegna a rispettare quanto previsto nella presente Carta e nei documenti e/o provvedimenti normativi e regolamentari nella stessa richiamati.

Tale Carta si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi pubblici", al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti" e al Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 Capo III "Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi".

MISSIONE DEL SERVIZIO

I Principi fondamentali

Il servizio di trasporto scolastico viene effettuato dal Comune di Chioggia per agevolare l'assolvimento dell'obbligo scolastico, inserendosi in una politica di sostegno alle famiglie e di interventi volti a facilitare la frequenza degli alunni alle scuole di competenza per l'effettiva attuazione del diritto allo studio in ottemperanza alle norme vigenti in materia di istruzione.

Tale servizio assicura condizioni di viaggio in situazione di vigilanza e sicurezza.

Eguaglianza ed imparzialità

A tutti i cittadini destinatari del servizio si garantisce l'accessibilità alle scuole di competenza, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni, condizioni psicofisiche, socioeconomiche e si assicura l'accessibilità anche agli alunni con disabilità.

Informazione e partecipazione

Ai cittadini è garantito l'accesso ad informazioni chiare ed aggiornate sul servizio.

Si assicura la partecipazione delle famiglie alla valutazione della qualità del servizio di trasporto e degli standard gestionali.

Cortesìa e professionalità

Il Responsabile del servizio si impegna a far sì che il comportamento degli addetti al servizio sia 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.

Efficienza ed efficacia

L'Amministrazione Comunale tramite l'ufficio preposto e la ditta appaltatrice del servizio, improntano l'azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che: per efficienza si ricercano e applicano gli accorgimenti che consentano 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 carico del medesimo;

per efficacia si ricercano e applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:

- corretto, garantendo la conformità alle norme;
- favorevole all'utente, interpretando le norme e le procedure in senso positivo in rapporto alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività perchè non è un servizio individualizzato e pertanto, non si propone di risolvere le esigenze delle singole famiglie ma della collettività e di conseguenza deve essere organizzato contemperando le esigenze di ciascun utente con la più ampia utilità collettiva;
- tempestivo nel senso sia di conformità agli standard sia di congruità temporale con le necessità ed urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;

Continuità

Si assicura un servizio di trasporto scolastico continuo e regolare (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore), con servizi sostitutivi in caso di necessità, nei giorni e negli orari secondo i percorsi stabiliti per ciascun itinerario nella durata dell'anno scolastico.

Chiarezza

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con tutti i destinatari, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che eventualmente scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile, ponendo particolare cura alla spiegazione di eventuali termini tecnici e delle norme citate. Gli operatori devono risultare identificabili per l'utenza fornendo il proprio nome, cognome e mansione.

Tutela dei dati personali

Si assicura il trattamento dei dati personali, la cui presentazione è necessaria per formalizzare l'iscrizione al servizio di trasporto scolastico, come previsto dalla normativa vigente.

RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

L'Amministrazione Comunale si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio ed il controllo della qualità percepita del servizio di trasporto scolastico, attraverso modalità di rilevazione della soddisfazione delle famiglie mediante questionari rivolti ai genitori degli alunni che usufruiscono del servizio. In tal senso è prevista un'indagine di customer satisfaction annuale attraverso la somministrazione di questionari alle famiglie. I risultati dei questionari consentiranno di individuare obiettivi di miglioramento del servizio stesso.

Costituiscono altresì indicatori della qualità del servizio:

- puntualità nello svolgimento del servizio e nel rispetto degli orari
- regolarità del servizio
- utilizzo di automezzi perfettamente rispondenti alla normativa vigente tempo per tempo, in condizione

di perfetta efficienza e sicurezza, previa esecuzione degli interventi di manutenzione necessari

- pulizia ed igienizzazione interna degli automezzi
- comportamento corretto e cortese nei confronti degli alunni e dei familiari coinvolti
- monitoraggio degli adempimenti e del rispetto di quanto previsto dalla normativa
- servizio di supporto: in caso di malfunzionamento di un mezzo o di un suo arresto, la sostituzione del mezzo stesso è immediata vista la presenza costante di un mezzo di scorta

SUGGERIMENTI, RECLAMI

Al fine di assicurare la realizzazione del servizio descritto nella presente Carta, l'Amministrazione comunale garantisce a tutte le famiglie la possibilità di presentare ricorsi, segnalare problemi, sporgere reclami contro eventuali disservizi, atti o comportamenti ritenuti difformi o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni.

Le famiglie possono esercitare il proprio diritto al reclamo o al suggerimento nei seguenti modi:

- verbalmente al personale del servizio istruzione
- in forma scritta, da inviare:
 - via mail all'indirizzo di posta elettronica pubblicaistruzione@chioggia.org
 - mediante lettera indirizzata al Comune di Chioggia - Settore Servizi alla persona, ufficio istruzione – Corso del Popolo 1193 – 30015 CHIOGGIA
 - tramite posta elettronica certificata all'indirizzo chioggia@pec.chioggia.org

TERMINI DI RISPOSTA

Nel caso in cui il contenuto della segnalazione sia di agevole definizione, il responsabile del servizio darà riscontro immediato alla segnalazione.

Nei casi in cui sia necessario predisporre accertamenti o avviare un'istruttoria, la procedura si chiuderà con riscontro scritto del dirigente del settore entro trenta giorni dall'inizio del procedimento.

Per quanto attiene le caratteristiche ed organizzazione del servizio, le modalità di accesso e di espletamento dello stesso si rinvia a quanto disposto con il regolamento comunale vigente in materia e relativi documenti allegati, approvato con deliberazione C.C. n° e pubblicati sul sito web comunale www.chioggia.org/servizi