



**COMUNE DI LAVAGNA**

\*\*\*

**CARTA DEI SERVIZI**

**TRASPORTO SCOLASTICO**

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

### **COS'È LA CARTA DEI SERVIZI**

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

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

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

### **PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI**

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

Uguaglianza e imparzialità: l'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata, infatti, al principio di egualianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Continuità: l'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Partecipazione e trasparenza: la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. c. L'utente può produrre memorie e documenti; presentare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

Efficacia ed efficienza: il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi

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

La Carta dei Servizi è valida dal momento della sua emanazione ed è uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e modificato, in funzione degli obiettivi dichiarati e raggiunti.

## **PARTE SECONDA : CARTA DEI SERVIZI**

### **ARTICOLO 1 - DESTINATARI E FINALITA'**

Il servizio di trasporto scolastico, riservato agli alunni che frequentano le scuole lavagnesi, è predisposto in modo da agevolare l'accesso alle scuole, soprattutto da parte di coloro che abitano distanti dai plessi scolastici, garantendone l'incolumità.

Il servizio, tuttavia, si svolge esclusivamente all'interno del territorio del Comune di Lavagna.

### **ARTICOLO 2 – OGGETTO**

Il servizio, effettuato mediante un'impresa di autotrasporti, segue percorsi ed orari funzionali alle esigenze dell'utenza e ai dettami della scuola, nel rispetto dei criteri di economicità.

L'istituzione di più linee per il trasporto degli alunni delle scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado è resa necessaria dal numero degli utenti, dalla conformazione del territorio e dall'organizzazione scolastica.

Considerata la natura del servizio, su ogni automezzo è presente un'assistente incaricata di vigilare sugli alunni, preposta a controllare, con la dovuta diligenza e con l'attenzione richiesta dall'età degli utenti, che non vengano a crearsi condizioni di pericolo, con possibilità di pregiudizio per l'incolumità degli alunni trasportati.

Al servizio di trasporto sono adibiti unicamente automezzi riconosciuti idonei e collaudati dall'Ispettorato della Motorizzazione Civile; i conducenti addetti al servizio possiedono l'idoneità fisica e professionale per la mansione specifica.

### **ARTICOLO 3 – DESCRIZIONE ED ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio di trasporto scolastico consiste nel trasportare a mezzo scuolabus gli alunni della scuola d'infanzia, primaria e secondaria di primo grado dalle fermate distribuite nel territorio comunale 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 attività didattiche.

I percorsi, le fermate e gli orari vengono determinati tenendo conto della localizzazione degli utenti lungo gli itinerari, garantendo il massimo rispetto delle condizioni di sicurezza e l'efficienza del servizio compatibilmente con gli orari di inizio e termine delle lezioni scolastiche.

Il Comune attiva il servizio di trasporto scolastico con l'inizio delle lezioni, anche in vigenza dell'orario scolastico provvisorio.

Il servizio di trasporto scolastico si svolge tutti i giorni di lezione previsti nel calendario scolastico, eccettuate le festività o le sospensioni dovute a ragioni di vario ordine (scioperi, allerte meteo, ecc;).

Il servizio di trasporto scolastico è gestito dal Comune di Lavagna tramite appalto.

Per l'espletamento del servizio, l'impresa affidataria utilizza propri mezzi omologati ai sensi della normativa CE. Il servizio è improntato a criteri di qualità, di efficienza e di soddisfacimento dell'utenza, ed è costantemente controllato dal Comune nell'ambito delle proprie competenze.

### **ARTICOLO 4 – ACCESSO AL SERVIZIO**

#### **4.1. Le iscrizioni**

L'iscrizione al servizio di trasporto scolastico avviene mediante la compilazione di un apposito modulo disponibile online. L'apertura delle iscrizioni per ciascun anno scolastico è comunicata tramite una notizia pubblicata sul sito internet del Comune di Lavagna. Il termine ultimo per presentare l'iscrizione al servizio è il 10 agosto di ogni anno.

Oltre il termine del 10 agosto di ciascun anno, le iscrizioni potranno essere accolte soltanto se esiste disponibilità a bordo dello scuolabus e l'inserimento dell'utente non comporti la necessità di riorganizzare il servizio (quali modifiche dei percorsi stabiliti, aumento del numero dei mezzi, allungamento dei tempi di percorrenza, istituzione di nuove fermate, ecc..).

Un'eventuale revoca dell'iscrizione al servizio deve essere effettuata tramite apposito modulo disponibile sul sito internet del Comune, da inviare o consegnare all'Ufficio Protocollo tramite mail, con decorrenza dal mese successivo alla data della revoca stessa. Non è consentita la revoca a partire dal mese di aprile.

#### 4.2. Le tariffe

Le tariffe di accesso al servizio di trasporto scolastico sono fissate annualmente dalla Giunta Comunale contestualmente all'approvazione del Bilancio di previsione. Le stesse, in mancanza di aggiornamenti, si intendono prorogate anche negli anni successivi.

La tariffa annuale può essere pagata, anticipatamente in tre rate: entro i primi 5 giorni di ottobre, entro i primi 5 giorni di gennaio ed entro i primi 5 giorni di aprile.

Tutti coloro che sono residenti nel Comune di Lavagna possono presentare domanda di riduzione della tariffa per servizio di trasporto scolastico per ciascun anno scolastico mediante la seguente procedura:

- recarsi presso un C.A.F. o all'I.N.P.S. per compilare la dichiarazione sostitutiva unica e ricavare l'I.S.E.E. (indicatore della situazione economica equivalente);
- presentare i moduli compilati dal C.A.F. o dall'I.N.P.S. al Comune di Lavagna presso l'ufficio protocollo contestualmente alla domanda di istrizione al servizio.

Successivamente, le domande ricevute verranno valutate in base al valore dell'I.S.E.E. e ne verrà data comunicazione direttamente agli interessati.

Tutti coloro che presentano la richiesta di agevolazione sono soggetti a verifiche puntuali e dettagliate su quanto dichiarato.

Qualora il genitore non provveda alla regolarizzazione del pagamento del servizio nei termini, lo stesso verrà sospeso sino a sua regolarizzazione; in caso di mancata regolarizzazione verrà avviata l'azione legale per il recupero coattivo degli importi dovuti.

Il pagamento potrà avvenire direttamente o con bonifico bancario alla BPER BANCA quale tesoreria comunale (IBAN: IT55N0538732010000047179391).

### ARTICOLO 5 – DIRITTI DEGLI ALUNNI

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- assistenza da parte di un incaricato della vigilanza;
- continuità e certezza del viaggio;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo (compatibilmente con le condizioni di viabilità);
- igiene e pulizia degli automezzi;
- riconoscibilità del personale e della mansione svolta;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi.

### ARTICOLO 6 – DOVERI DEGLI ALUNNI

- non usufruire del servizio di trasporto scolastico se non iscritti al servizio e/o insolventi verso l'Ente erogatore;
- non avvicinarsi allo scuolabus quando è in movimento o in fase di manovra;
- non impegnare più di un posto a sedere;
- riporre lo zaino a terra tra le proprie gambe;
- restare seduti per tutto il tragitto;
- rispettare le indicazioni degli assistenti;
- non arrecare danni o sporcare gli automezzi;

- non recare disturbo agli altri utenti;
- non tenere comportamenti che compromettano la sicurezza del viaggio;
- rispettare le indicazioni di salita e discesa: dette operazioni devono avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate stabilite; in prossimità delle scuole gli utenti dovranno trasferirsi direttamente dall'autobus ad esse, e viceversa, senza allontanarsi e/o attardarsi;
- non parlare al conducente e distrarre comunque il personale di servizio dalle sue mansioni;
- non sporgersi o lanciare oggetti dal finestrino;
- non mettere a repentaglio l'incolumità propria e degli altri utenti in prossimità dell'automezzo o ritardando l'ingresso a scuola;
- solo ad automezzo fermo e secondo le indicazioni dell'accompagnatore e/o autista, alzarsi e scendere ordinatamente avendo cura di riprendere i propri effetti personali dei quali l'autista e l'accompagnatore non sono responsabili;
- rispettare le eventuali norme sanitarie e protocolli di sicurezza individuale e collettiva che potranno essere adottati i caso di situazioni epidemiologiche.

## **ARTICOLO 7 – DOVERI DEGLI ASSISTENTI**

- attuare un'azione educativa volta al rispetto ed alla comprensione di regole di comportamento;
- essere mediatori di eventuali conflitti;
- verificare la regolare iscrizione dei trasportati con l'ufficio servizi scolastici, la presenza dei genitori o loro delegati alle fermate;
- consegnare gli alunni al personale scolastico e/o ai genitori o delegati;
- informare tempestivamente l'Ufficio Servizi Scolastici di qualsiasi episodio "anomalo" accada durante il servizio, in relazione ai bambini/e, ai genitori o all'autista;
- monitorare l'andamento del servizio ed evidenziare anche eventuali criticità emerse, da presentare all'Ufficio Servizi Scolastici per concordare le azioni di miglioramento;
- segnalare all'ufficio servizi scolastici eventuali comportamenti scorretti dell'utenza che possano compromettere la sicurezza sui mezzi di trasporto per sé o per gli altri utenti trasportati.

## **ARTICOLO 8 – DOVERI DEGLI AUTISTI**

- garantire il corretto svolgimento del servizio nel rispetto delle norme vigenti, nazionali e regionali, nonché del piano del trasporto scolastico;
- avere un comportamento improntato alla massima correttezza e professionalità;
- 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.

## **ARTICOLO 9 – DOVERI DEI GENITORI**

- accompagnare il minore alla fermata stabilita e riprenderne la custodia al ritorno. Il genitore (o chi esercita la potestà genitoriale) può delegare altre persone maggiorenne al ritiro del figlio;
- qualora al momento della discesa dallo scuolabus non sia presente alcuna persona autorizzata all'accompagnamento e sorveglianza, l'utente rimarrà sul mezzo in custodia dell'autista e/o assistente che provvederà ad avvisare la famiglia per la riconsegna presso il Municipio;
- risarcire integralmente i danni arrecati dai propri figli alla vettura e/o a terzi;
- pagare le quote dovute.
- garantire il corretto svolgimento del servizio nel rispetto delle norme vigenti, nazionali e regionali, nonché del piano del trasporto scolastico;

- avere un comportamento improntato alla massima correttezza;
- 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;
- garantire il rispetto di eventuali norme sanitarie e dei protocolli di sicurezza individuale e collettiva che potranno essere adottate in caso di situazioni epidemiologiche.

## **ARTICOLO 10 – STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE**

Con la carta del servizio di trasporto scolastico il Comune promuove la partecipazione degli utenti al miglioramento continuo del servizio e garantisce modi e forme per inoltrare suggerimenti e proposte, segnalare eventuali disservizi e inoltrare reclami.

Detti suggerimenti, proposte, segnalazioni e reclami potranno essere presentati per iscritto presso l'Ufficio Servizi Scolastici per via tradizionale o tramite e-mail.

**UFFICIO SERVIZI SCOLASTICI** c/o PALAZZO COMUNALE - 2° piano - Piazza Della Libertà, 47  
[mazzino.istruzione@comune.lavagna.ge.it](mailto:mazzino.istruzione@comune.lavagna.ge.it) - **sito internet del Comune:**  
[www.comune.lavagna.ge.it](http://www.comune.lavagna.ge.it)

L'Amministrazione risponderà in forma scritta ai reclami presentati, motivati e sottoscritti, dopo aver effettuato le opportune verifiche, nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni, fatto salvo l'impegno a rispondere in tempi minori qualora il reclamo riguardi aspetti che pregiudichino, precludano o inficino il corretto svolgimento del servizio.

## **ARTICOLO 11 – DISDETTA E RIMBORSI**

Il ritiro o la sospensione dal servizio devono essere comunicati per iscritto, da un genitore, o di chi ne fa le veci, all'Ufficio Servizi Scolastici. La rinuncia comporterà il pagamento dell'intero mese in cui è stata inoltrata la domanda; qualora sia stato pagato interamente l'importo del servizio, l'utenza avrà diritto al rimborso di una quota pari alla differenza tra l'importo versato e l'importo mensile in cui è stata inoltrata la domanda.

## **ARTICOLO 12 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE "General Data Protection Regulation", informiamo che il Comune di Lavagna tratta i dati personali forniti garantendo che il trattamento si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, con particolare riferimento al diritto alla protezione dei dati personali. Il Comune di Lavagna, consapevole dell'importanza di adottare politiche di protezione dei dati personali trattati nell'esercizio dei suoi compiti istituzionali, si impegna ad effettuare il trattamento in applicazione dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, limitazione delle finalità, minimizzazione dei dati, esattezza, integrità, riservatezza e responsabilizzazione.

Il responsabile della protezione dei dati per l'amministrazione civica di Lavagna è lo Studio Sigaudo srl, Via Santa Croce, 40 di Moncalieri (TO) - telefono 011-6485594 - C.F./P.IVA 10459410014

D.P.O.: Studio Sigaudo srl - indirizzo e-mail:[privacy@studiosigaudo.com](mailto:privacy@studiosigaudo.com)  
– indirizzo PEC:[studiosigaudosrl@legalmail.it](mailto:studiosigaudosrl@legalmail.it)

Soggetto individuato quale referente per il Titolare/Responsabile: Roberto Trinchero telefono 011-6485594

## **ARTICOLO 13 – VALIDITA' DELLA CARTA**

La presente Carta dei Servizi entrerà in vigore il giorno successivo all'esecutività dell'atto di approvazione della Giunta Comunale. La stessa sarà consultabile sul sito internet dell'Amministrazione Comunale e presso l'ufficio servizi scolastici del Comune di Lavagna.

