



Città di Bollate

Città Metropolitana di Milano

***CARTA DEI SERVIZI
PER IL TRASPORTO SCOLASTICO ED IL
TRASPORTO INTERFRAZIONI***

PREMESSA

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

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza e imparzialità di trattamento

Il trasporto scolastico e il servizio navetta interfrazioni dovranno essere garantiti a tutti gli utenti senza alcuna distinzione o discriminazione per motivi inerenti a sesso, razza, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psicofisiche, socio-economiche grado di istruzione. Andranno adottate tutte le opportune iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle diverse esigenze.

Il servizio dovrà essere prestato con obiettività, equità e cortesia nei confronti di tutti i soggetti fruitori.

Continuità

L'erogazione del servizio di trasporto scolastico e servizio navetta interfrazioni dovrà essere garantita in maniera continuativa e regolare, senza interruzioni, fatta eccezione per cause di forza maggiore ed in caso di sciopero con massima divulgazione, preventiva e tempestiva, dell'informazione (assicurando quanto previsto dalla legge sulla regolamentazione del diritto di sciopero) e riducendo al minimo il disservizio.

Partecipazione e trasparenza

L'utente ha diritto di accedere alle informazioni relative al servizio, presentare osservazioni, fornire suggerimenti finalizzati al miglioramento dello stesso.

GAIA SERVIZI si impegna a fornire risposte chiare e tempestive, a prevedere apposite procedure di reclamo utilizzabili dai cittadini/utenti qualora si verificano eventuali violazioni dei principi sanciti nella presente Carta dei Servizi. Le valutazioni fornite dai cittadini/utenti saranno utilizzate per la verifica periodica delle modalità di gestione del servizio e della qualità del servizio fornito.

Cortesia

Il rapporto con il Cittadino deve essere basato sulla cortesia e sul rispetto.

Allo scopo, tutti i dipendenti sono adeguatamente formati e informati per agevolare i cittadini nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi derivanti dai singoli rapporti e dalla presente Carta.

Efficienza ed Efficacia

L'impegno di GAIA SERVIZI è quello di perseguire l'obiettivo del costante e progressivo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del servizio, adottando le soluzioni organizzative, strutturali e tecnologiche più idonee, assicurando le condizioni di sicurezza dei mezzi utilizzati, la competenza e la disponibilità degli autisti ed una permanenza confortevole sugli autobus.

2. OGGETTO DEL SERVIZIO

Il Servizio di Trasporto Scolastico è finalizzato a favorire il raggiungimento delle sedi scolastiche, al fine di agevolare l'obbligo scolastico nonché concorrere a rendere effettivo il diritto allo studio.

L'utilizzo del Servizio di Trasporto Scolastico ha l'obiettivo di sviluppare un momento educativo atto a favorire il processo di socializzazione, attraverso il corretto uso dei beni della comunità ed il rispetto delle regole che ne stabiliscono il godimento.

Il Servizio di Trasporto Interfrazioni è finalizzato a fornire un servizio gratuito atto a favorire gli spostamenti nel territorio.

3. DESTINATARI E UTENTI

Sono destinatari del Servizio di Trasporto Scolastico gli alunni regolarmente iscritti e frequentanti le scuole primarie, indicate nel contratto di servizio tra l'Amministrazione Comunale e la società Gaia Servizi.

Sono destinatari del servizio di trasporto interfrazione i cittadini residenti nel Comune di Bollate, che necessitano di transitare sul territorio comunale.

4. DESCRIZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di trasporto scolastico è svolto da GAIA SERVIZI SRL secondo quanto previsto dalle normative vigenti in materia e con l'utilizzo di propri mezzi e personale.

Per la fruizione del servizio i destinatari dovranno richiedere l'iscrizione presso gli uffici competenti del Comune di Bollate, secondo le modalità specificate al punto 4 della presente carta dei servizi.

GAIA SERVIZI attiva il servizio con l'inizio delle lezioni, proseguendo come da calendari scolastici.

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 servizio, tuttavia, non può configurarsi quale servizio individuale rivolto a fronteggiare tutte le situazioni particolari degli utenti ne quale servizio di raccolta "porta a porta", sebbene si ponga come obiettivo la raccolta degli studenti il più vicino possibile alle loro abitazioni. A tal proposito gli itinerari saranno articolati esclusivamente secondo percorsi che si estendono lungo strade pubbliche ad uso pubblico.

Nessun servizio è previsto per le entrate e le uscite intermedie rispetto all'ora di inizio e termine delle lezioni.

Gli utenti del servizio vengono trasportati a partire dal punto di raccolta individuato mediante segnaletica verticale ed orizzontale fino alla scuola e viceversa e, devono giungere a destinazione non prima di 30 minuti e non oltre i 15 minuti rispetto all'orario di inizio delle lezioni.

Lo svolgimento del servizio non potrà essere assicurato in caso di uscite anticipate, rispetto al normale orario di lezione e per alunni che si presentino in luoghi diversi da quelli prestabiliti, ovvero all'orario previsto e comunicato.

Rispetto al percorso di andata, GAIA SERVIZI SRL è responsabile degli alunni trasportati dal momento della salita sul mezzo fino al momento dell'ingresso a scuola, con la presa in carico da parte del personale scolastico, mentre nel percorso di ritorno dal momento della salita fino alla discesa dal mezzo, con la presa in carico da parte del genitore o di persona adulta delegata, il cui nominativo deve essere comunicato per iscritto all'Ufficio Servizi Educativi del Comune al momento dell'iscrizione al servizio.

4. ISCRIZIONI ALLO SCUOLABUS E COSTO DEL SERVIZIO

Gli utenti che intendono usufruire del servizio scuolabus devono provvedere ad iscrivere, i propri figli entro l'avvio di ogni anno scolastico secondo le modalità e le tempistiche annualmente approvate dall'Amministrazione Comunale.

Il sistema tariffario dei servizi comunali ed i criteri ad esso collegati vengono definiti annualmente dalla Giunta comunale.

5. DIRITTI SPECIFICI DEGLI UTENTI DELLO SCUOLABUS

Agli utenti del Servizio di Trasporto Scolastico è riconosciuto il diritto al rispetto dei seguenti punti:

- Lo scuolabus, sicuro e confortevole, è in regola con tutte le disposizioni vigenti sul trasporto collettivo;
- Lo scuolabus deve trasportare un numero massimo di persone pari ai posti a sedere o, comunque, alla capacità di trasporto indicata sulla carta di circolazione;
- In caso di avaria è garantita la tempestiva sostituzione dello scuolabus con altro veicolo avente caratteristiche analoghe o superiori a quello sostituito;
- Il conducente è in possesso dei requisiti e titoli tecnico-professionali idonei ad effettuare il Servizio di Trasporto Scolastico;

- GAIA SERVIZI è responsabile degli utenti trasportati dal momento della loro salita sugli Scuolabus fino al momento della loro discesa.
 - Gli utenti trasportati sono assicurati per i danni che ad essi potessero derivare nell'esecuzione del Servizio di Trasporto Scolastico.
 - Nei tratti compresi tra l'abitazione e i punti di salita/discesa concordati, la responsabilità rimane comunque e sempre del genitore, o chi delegato, che accompagna e riceve il minore.
 - Qualora nessuno si presenti all'orario convenuto alla fermata stabilita, l'autista provvederà a: contattare via radio e/o telefonicamente la sede Comunale, direttamente il genitore o il delegato, riconsegnare il bambino alla scuola di provenienza o al Comando di Polizia Locale.
- E' in ogni caso facoltà dell'autista completare il servizio trattenendo a bordo il minore.
- Il personale addetto deve riconsegnare gli alunni ai genitori o ad altro adulto dagli stessi incaricato verificandone l'identità mediante la richiesta di una delega scritta con allegato un documento di riconoscimento del genitore.

6. DIRITTI SPECIFICI DEGLI UTENTI DELLA NAVETTA

Agli utenti del Servizio di Trasporto Interfrazioni è riconosciuto il diritto al rispetto dei seguenti punti:

- L'autobus, sicuro e confortevole, è in regola con tutte le disposizioni vigenti sul trasporto collettivo;
- L'autobus deve trasportare un numero massimo di persone pari ai posti a sedere o, comunque, alla capacità di trasporto indicata sulla carta di circolazione;
- In caso di avaria è garantita la tempestiva sostituzione del mezzo con altro veicolo avente caratteristiche analoghe o superiori a quello sostituito;
- Il conducente è in possesso dei requisiti e titoli tecnico-professionali idonei ad effettuare il Servizio di Trasporto;
- GAIA SERVIZI è responsabile degli utenti trasportati dal momento della loro salita fino al momento della loro discesa.
- Gli utenti trasportati sono assicurati per i danni che ad essi potessero derivare nell'esecuzione del Servizio di Trasporto.
- Il servizio di trasporto interfrazione è gratuito e di libero accesso.

7. RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ

L'ufficio Servizi Scolastici del Comune di Bollate effettuerà, almeno una volta all'anno, indagini di gradimento per rilevare il livello di soddisfazione delle famiglie, rispetto alla fruizione del servizio.

8. SUGGERIMENTI, RECLAMI

Al fine di assicurare la realizzazione del servizio descritto nella presente Carta, il Comune di Bollate 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 per iscritto a mezzo lettera e/o posta elettronica all'ufficio comunale preposto al controllo del servizio. Tutte le segnalazione devono essere accompagnate dal nominativo del cittadino interessato. Non sono ammesse segnalazioni anonime. Sarà cura dell'Amministrazione Comunale rispondere entro i termini previsti per legge.

9. RECAPITI UTILI

GAIA SERVIZI SRL Via Privata Stelvio 38, 20021 Bollate MI

Tel: 0238203296 - Fax 0238203347- reception@gaiaservizi.eu

Gli orari di apertura al pubblico sono i seguenti:

dal lunedì al giovedì 08:30-13:00 13:00-18:00

il venerdì 08:30-13:00.

Per le iscrizioni al servizio di trasporto scolastico è necessario rivolgersi esclusivamente all'ufficio Servizi Scolastici del Comune di Bollate, durante gli orari di apertura al pubblico presso la sede di Piazza Aldo Moro 1- 20021 Bollate- MI

10. VALIDITA' DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi approvata dall'Organismo competente entrerà in vigore il giorno successivo all'esecutività dell'atto ed ha una durata di un anno scolastico.

La stessa dovrà essere rinnovata prima dell'avvio di ogni anno scolastico ed indicativamente entro il mese di Agosto.

La stessa sarà altresì consultabili sul sito internet dell'Amministrazione Comunale o presso gli uffici interessati.