



COMUNE DI CAPOLIVERI

(ISOLA D'ELBA)
(PROVINCIA DI LIVORNO)

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO: GESTIONE TRASPORTI SCOLASTICI

ANNO: 2018

Comune di Capoliveri

Viale Australia, n° 1 - 57031 Capoliveri (LI)

Tel. 0565/967611 Fax 0565/968060

P.IVA 01377480494 - C.F. 82002200499

email comune@comune.capoliveri.li.it

PEC comunecapoliveri@pcert.it

Indice

1 PRINCIPI GENERALI.....	3
2 FINALITA' DEL SERVIZIO.....	3
3 PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	3
3.1 Continuità.....	3
3.2 Efficienza ed efficacia.....	3
3.3 Uguaglianza ed imparzialità.....	4
3.4 Cortesia e disponibilità.....	4
3.5 Chiarezza ed identificabilità.....	4
3.6 Partecipazione.....	4
4 UTENTI DEL SERVIZIO.....	5
5 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....	6
6 AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO.....	7
7 MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE.....	7
8 TARIFFE.....	8
9 RESPONSABILITA'.....	8
9.1 Responsabilità della società.....	8
9.2 Responsabilità delle famiglie.....	9
10 COMPORTAMENTO E RELAZIONI.....	10
10.1 Comportamento degli utenti.....	10
10.2 Relazioni del personale a contatto con l'utenza.....	10
10.3 Sospensione dal servizio e rimborso danni.....	11
11 QUALITA' DEL SERVIZIO.....	11
11.1 Fattori di qualità.....	11
11.2 Standard di qualità.....	12
12. SERVIZI AL PUBBLICO.....	12
12.1 Orario apertura uffici.....	12
12.2 Strumenti di comunicazione.....	12
12.3 Reclami, segnalazioni e suggerimenti.....	13
13 DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	14

1 PRINCIPI GENERALI

Il servizio di trasporto scolastico ha la funzione di agevolare l'assolvimento dell'obbligo scolastico e si inserisce 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.

La Carta dei servizi del trasporto scolastico descrive i principi fondamentali del servizio e gli standard di qualità che l'Amministrazione comunale si impegna a mantenere. In questo senso, la Carta rappresenta un "patto" tra l'Amministrazione e i cittadini per garantire una migliore qualità dei servizi. 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.Lsg. 30.07.1999, n. 286.

2 FINALITA' DEL SERVIZIO

Il servizio di trasporto scolastico ha lo scopo di agevolare la frequenza e l'integrazione al sistema scolastico, salvaguardando i principi del "diritto allo studio" ed è rivolto agli alunni della scuola primaria e secondaria di primo grado, nonché della scuola d'infanzia e, per la sola frazione di Lacona, delle scuole superiori, residenti in zone non adeguatamente servite da mezzi pubblici.

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. 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", sebbene si ponga come obiettivo la raccolta degli studenti il più vicino possibile alle loro abitazioni, purché ciò sia compatibile con le norme di sicurezza stradale.

3 PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Continuità

L'Amministrazione Comunale garantisce che l'erogazione del servizio avvenga con continuità, regolarità e senza interruzioni, nei giorni, negli orari e secondo i percorsi stabiliti per ciascun itinerario. Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, tramite comunicazioni della segreteria.

3.2 Efficienza ed efficacia

L'Amministrazione Comunale, tramite l'Ufficio Pubblica Istruzione e la ditta appaltatrice del servizio, 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 sia di conformità agli standard di impegno sia di congruità temporale con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute.

Per **l'efficienza**, invece, si ricercano e si 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 suo carico.

3.3 Uguaglianza ed imparzialità

Gli addetti del servizio Ufficio Pubblica Istruzione e della ditta appaltatrice, ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti e dei destinatari a criteri di obiettività, uguaglianza ed imparzialità. Anche in tale senso, eventuali proposte di modifica del servizio (tragitti 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.

3.4 Cortesia e disponibilità

Il Responsabile dell'Ufficio Pubblica Istruzione si impegna a far sì che il comportamento degli addetti al servizio, sia interni che esterni, 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.

3.5 Chiarezza ed identificabilità

Gli operatori del servizio, sia interni che esterni, 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.

3.6 Partecipazione

I reclami, le segnalazioni e/o i suggerimenti sul servizio offerto potranno essere inoltrati al Comune che adotterà le misure correttive possibili in un comune obiettivo di migliorare l'organizzazione complessiva del servizio.

4 UTENTI DEL SERVIZIO

Sono definiti “utenti” del servizio i bambini residenti e non residenti nel Comune che frequentano le scuole in oggetto, senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socio-economiche, la cui richiesta di iscrizione sia stata accolta dall’Ufficio Pubblica Istruzione.

Il servizio viene espletato per l’intero arco dell’anno scolastico secondo il calendario regionale nei limiti di quanto stabilito dalle competenti autorità; viene sospeso durante le normali chiusure per festività, nonché in caso di elezioni. L’ufficio Pubblica Istruzione, di concerto con la ditta appaltatrice del servizio trasporto scolastico, predispone il Piano dei trasporti, individuando percorrenze e fermate rispondenti a principi di sicurezza, efficacia ed efficienza, temperando le esigenze di capillarità del servizio con i vincoli di garantire parità di trattamento agli utenti, limitare i tempi di percorrenza, contenere i costi di gestione. Sulla base del Piano proposto dagli Uffici, le famiglie richiedono la fornitura del servizio. Nel caso di tragitti o fermate non comprese nel Piano, oppure nel caso in cui la famiglia iscriva il figlio ad una scuola diversa da quella di competenza territoriale (= quella più vicina a casa), oppure nel caso di fermate non corrispondenti alla residenza dell’utenza, il trasporto verrà effettuato solo qualora sia compatibile con l’organizzazione complessiva e non comporti allungamento nei tragitti o protrazioni nei tempi di percorrenza. Il servizio può essere esteso anche a bambini non residenti nel territorio comunale ma frequentanti le scuole del Comune, solo qualora sia compatibile con l’organizzazione complessiva e non comporti modifiche nei tragitti o allungamento nei tempi di percorrenza, fermo restando il principio di precedenza per i residenti. Nell’accettazione delle domande sarà data la precedenza agli alunni che risiedono a una distanza dalla scuola superiore a 0,7 Km per la scuola d’infanzia e primaria e ad 1,5 Km per la scuola secondaria di primo grado. Potranno essere ammessi ad usufruire del servizio anche coloro che risiedono a distanze inferiori a quelle indicate, compatibilmente con le disponibilità di posti sui mezzi e purché ciò non comporti disfunzioni e/o ritardi negli orari e percorsi prestabiliti.

Per gli alunni portatori di handicap frequentanti le scuole in oggetto residenti nel Comune che, non necessitano di un particolare accompagnamento, sarà garantito il trasporto così come organizzato in via ordinaria. Per gli alunni portatori di handicap che hanno invece, particolari esigenze organizzative o di accompagnamento, la richiesta di fruizione del servizio sarà valutata e concordata personalmente col il responsabile del servizio Pubblica Istruzione di concerto con quello dei Servizi Sociali. In entrambi i casi potrà essere richiesta la presentazione di documentazione medica o certificazioni specifiche.

5 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di trasporto è svolto dalla Caput Liberum, la quale impiega 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 società le prestazioni rese. I percorsi, le fermate e gli orari vengono determinati dall'Ufficio Pubblica Istruzione, concordemente con la Caput Liberum, tenendo conto:

- delle problematiche del traffico e della sicurezza stradale (a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo: la fermata sarà sempre collocata sul lato destro rispetto alla direzione di marcia dello scuolabus, lontano da curve o dossi che impediscano la regolare visuale; la percorrenza di strade private, in linea di massima da evitare, sarà autorizzata dal Comune solo se ne verrà garantita la messa in sicurezza da parte dei proprietari – taglio cigli, potatura rami sporgenti, sistemazione buche...; l'accesso a strade senza uscita, parimenti da autorizzare solo se non diversamente possibile, sarà consentito solo a condizione che esistano spazi tali da garantire l'inversione di marcia in sicurezza; tragitti che comportino stabilmente manovre di retromarcia o accesso a proprietà private potranno essere autorizzati solo eccezionalmente non altrimenti possibile...);
- dell'organizzazione del servizio ed in particolare delle risorse umane e dei mezzi in dotazione; si cercherà di evitare un'eccessiva frammentazione dei percorsi, tale da determinare un allungamento dei tempi di percorrenza, nell'obiettivo di ridurre al minimo la permanenza dei bambini sullo scuolabus e di assicurare il rispetto degli orari scolastici;
- degli orari effettuati dalle diverse scuole, tenendo conto in particolare degli orari di entrata e dell'organizzazione dei rientri pomeridiani prevista dalle scuole;
- dell'esigenza di ottimizzare l'efficacia e l'efficienza del servizio, evitando ad esempio doppie percorrenze per il medesimo ordine di scuola o tragitti dello stesso autobus nelle due direzioni;
- delle richieste pervenute dagli aventi diritto.

Per garantire il massimo rispetto delle condizioni di sicurezza e l'efficienza del servizio la localizzazione delle fermate sarà il più possibile stabile di anno in anno. Peraltro nel rispetto dei criteri indicati, gli itinerari e la localizzazione delle fermate potranno essere opportunamente adattati in base agli iscritti. Ulteriori fermate potranno essere autorizzate solo in casi particolari, in relazione alla necessità di garantire la massima sicurezza per i bambini o per esigenze segnalate dai Servizi Sociali. Nel caso di più moduli orari nella stessa scuola, si individueranno in collaborazione col Dirigente scolastico le soluzioni organizzative più efficaci per assicurare la migliore risposta alle esigenze di trasporto.

In presenza di scioperi del personale docente della scuola, l'Amministrazione Comunale non modificherà gli orari di trasporto stabiliti per l'anno scolastico, salvo sopprimere la corsa se inutile. L'Ufficio Pubblica Istruzione Comunale è l'unico organo decisionale in ordine a variazione di orari che potranno essere modificati solo a seguito di particolari e riscontrate esigenze organizzative del servizio.

6 AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio è svolto dalla Caput Liberum, società costituita dal Comune partecipato al 100% in house providing, che impiega propri mezzi tecnici, personale ed autoveicoli. La concessionaria è in possesso di autorizzazioni al noleggio di autobus con conducente ed è iscritta nel Registro Regionale delle Imprese esercenti l'attività di trasporto viaggiatori mediante noleggio di autobus, come previsto dalle vigenti norme regionali.

7 MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE

L'iscrizione al servizio è richiesta, entro e non oltre il 30 agosto di ogni anno, da un genitore degli alunni aventi diritto, o comunque da chi ne ha l'affidamento, utilizzando l'apposito modulo fornito dall'Ufficio Pubblica Istruzione o scaricabile dal sito del Comune.

La data di presentazione della domanda costituirà diritto di priorità per la fruizione del servizio. Oltre il termine indicato di ciascun anno, le iscrizioni verranno inserite in un lista di attesa, seguendo l'ordine di ricezione, e potranno essere accolte soltanto se:

- esista disponibilità a bordo del pulmino interessato;
- siano giustificate da cambi di residenza o di scuola, avvenuti successivamente alla scadenza fissata;
- non comportino necessità di riorganizzazione del servizio (quali modifiche dei percorsi stabiliti, aumento del numero dei mezzi, allungamento dei tempi di percorrenza, istituzione di nuove fermate, ecc..).

La domanda di accesso al servizio viene valutata dall'Ufficio Pubblica Istruzione sulla base dell'organizzazione complessiva del servizio. L'eventuale non accoglimento della richiesta, opportunamente motivato, verrà comunicato agli interessati. Le fermate indicate nella domanda potranno essere variate, nel corso dell'anno scolastico, solo nel caso di cambio di residenza o per particolari motivi. Le istanze potranno essere accettate solo ed esclusivamente se compatibili con le disponibilità di posti sui mezzi e purché ciò non comporti disfunzioni e/o ritardi negli orari e percorsi prestabiliti. Eventuali disdette, con comprovate motivazioni, dovranno essere comunicate

al Comune in forma scritta ed avranno decorrenza dal mese successivo a quello di presentazione. L'Ufficio Pubblica Istruzione, provvederà al ritiro dell'autorizzazione, disponendo la restituzione delle mensilità già versate. In caso di ritiro, ad esclusione di comprovati e gravi motivi, non è rimborsata la quota di iscrizione. La presentazione della domanda comporta l'impegno da parte del sottoscrittore al pagamento della quota stabilita annualmente dall'Amministrazione Comunale, l'accettazione del Regolamento del Trasporto Scolastico e della presente Carta dei Servizi.

Il servizio di trasporto si svolge con raccolta degli studenti nelle vicinanze delle loro residenze o presso il luogo indicato dai genitori.

8 TARIFFE

La Giunta Comunale, a parziale rimborso dei costi sostenuti, fissa per ogni anno scolastico le tariffe di contribuzione che gli utenti dovranno corrispondere indipendentemente dall'uso totale o parziale del servizio. La tariffa sarà determinata in coerenza con gli indirizzi e le previsioni di bilancio. L'importo deve essere versato in due rate uguali con scadenza al 15/10 ed al 28/02.

Il pagamento a nome dell'alunno può essere effettuato presso la Banca dell'Elba sede di Capoliveri, servizio tesoreria, con la causale: "Trasporto scolastico 20xx/20xx"-(indicare al momento del versamento nome del genitore e dell'alunno)".

In caso di mancato pagamento, l'Ufficio non accoglierà la domanda di iscrizione. Il mancato utilizzo del servizio per un periodo continuativo o l'utilizzo saltuario non dà diritto ad alcuno sconto od esenzione.

9 RESPONSABILITA'

9.1 Responsabilità della società

La Caput Liberum s.r.l. addetta al servizio trasporto scolastico e vigilanza, è sempre responsabile, sia verso il Comune che verso terzi, nell'esecuzione di tutti i servizi assunti. Esse rispondono direttamente dei danni alle persone ed alle cose comunque provocati nello svolgimento del servizio, restando a loro completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa nei confronti del Comune. L'espletamento del servizio oggetto dell'appalto deve avvenire, per tutta la durata, in conformità alle norme di legge e di regolamento in materia di trasporto di persone e di trasporto scolastico in particolare. Per le responsabilità dell'appaltatore si richiama l'art. 1681 del codice civile, precisando che la responsabilità non è limitata all'effettiva durata del movimento del mezzo, 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, le fermate, la salita e la discesa dei trasportati. Le ditte non rispondono, peraltro, delle

situazioni pericolose determinatesi per circostanze attribuibili ai bambini, ai familiari o a terzi nelle fasi precedenti e successive all'inizio/termine del servizio, o comunque non ricollegabili ad attività del conducente e/o accompagnatore. I conducenti degli scuolabus sono in possesso di tutti i requisiti professionali e morali previsti dalla legge. Il personale conducente dovrà osservare un comportamento ispirato alla massima professionalità. In particolare, è tenuto al rispetto delle norme del Codice della strada e degli orari di prelievo stabiliti; gli è vietato procedere a variazioni di percorsi o itinerari, se non preventivamente autorizzate dall'Amministrazione Comunale. Inoltre il servizio scuolabus, rivolgendosi ad una particolare tipologia di utenza, quali i bambini, necessita di un'attenzione ben maggiore rispetto a quella usata dagli autisti sui normali servizi di linea. E' opportuno guidare con cautela, adottare la necessaria prudenza durante le manovre, gli incroci e la salita e discesa dei bambini dallo scuolabus.

I compiti del conducente attengono alle sole mansioni di guida, dalle quali non può essere distratto; qualora ritenga che vi siano condizioni di pericolo, o comunque tali da non consentire il regolare svolgimento del servizio garantendo il rispetto del Codice della strada e l'incolumità dei trasportati, il conducente ha facoltà di interrompere la guida, segnalando immediatamente il fatto ai competenti uffici comunali. In caso di guasto meccanico dell'automezzo, di sinistro o di suo fermo per ogni altra causa di forza maggiore, verificatosi immediatamente prima del servizio o dopo l'inizio dello stesso, il conducente dovrà subito avvisare l'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune, la Scuola per consentire il trasporto degli alunni tramite un altro mezzo idoneo. Dovrà inoltre porre gli alunni in condizioni di sicurezza. Ogni autista sarà dotato di telefono cellulare con auricolare, al fine di garantire la tempestiva comunicazione di ogni problema eventualmente accaduto, senza l'abbandono del mezzo e dei minori trasportati. Gli autobus sono in regola con tutte le disposizioni vigenti sul trasporto collettivo; essi possono e devono trasportare un numero massimo di persone indicate nel libretto di circolazione.

9.2 Responsabilità delle famiglie

I genitori degli alunni delle scuole in oggetto o gli esercenti della patria potestà, o chi ha il minore in affidamento familiare, o chi ne fa le veci, hanno l'obbligo di condurre e prelevare i minori presso i punti di raccolta programmati agli orari stabiliti; a tal fine nel modulo di iscrizione al servizio provvedono a dichiarare:

- la garanzia della presenza del genitore. Alla domanda di iscrizione è obbligatorio allegare fotocopia della carta d'identità del sottoscrittore;

o, in alternativa:

- la garanzia della presenza di un adulto appositamente delegato con autorizzazione scritta. La delega deve essere corredata anche della fotocopia della carta d'identità dell'incaricato.

L'accettazione dell'obbligo di essere presente alla fermata dello scuolabus è condizione indispensabile per accedere al servizio. In caso di mancata presenza dei genitori o comunque di una persona adulta alla fermata, l'alunno rimarrà sullo scuolabus e, al termine del percorso, sarà affidato ai responsabili dei Servizi Sociali o del servizio Pubblica Istruzione del Comune, che provvederanno immediatamente a contattare i genitori. Tale inconveniente sarà consentito per un massimo di due volte nell'arco dell'anno scolastico, dopodiché il Comune interromperà il servizio. Qualsiasi comportamento difforme da parte dell'utenza rispetto a quanto comunicato in sede di iscrizione al servizio di trasporto scolastico dovrà essere comunicato preventivamente dalle famiglie al servizio Pubblica Istruzione del comune, che ne dovrà eventualmente rilasciare specifica autorizzazione. La conduzione dell'alunno dall'abitazione alla fermata dello scuolabus e viceversa è di competenza della famiglia, che si assume tutte le responsabilità. Non può essere attribuita all'autista o all'accompagnatore alcuna responsabilità per fatti accaduti durante detto percorso. L'iscrizione al servizio comporta, salvo diversa comunicazione delle famiglie, il suo utilizzo con continuità e regolarità.

10 COMPORTAMENTO E RELAZIONI

10.1 Comportamento degli utenti

Gli alunni che utilizzano il servizio dovranno stazionare in attesa dello scuolabus al di fuori della carreggiata e sul lato destro, attendere prima di salire che il mezzo sia completamente fermo e si siano aperte le portiere, prendere immediatamente posto nel sedile, evitando di stare in piedi cosicché l'autista possa riprendere il tragitto; solo ad automezzo fermo sono autorizzati ad alzarsi per recarsi ordinatamente all'uscita, avendo cura di non abbandonare gli effetti personali della cui custodia il conducente non è responsabile. Durante il servizio gli utenti dovranno tenere un comportamento educato e corretto. In particolare dovranno attenersi scrupolosamente alle raccomandazioni dei conducenti in merito alle cautele da osservare per la sicurezza del viaggio: rimanere seduti, non disturbare gli altri utenti, l'accompagnatore e/o l'autista; non portare sull'autobus oggetti pericolosi, evitare qualsiasi danneggiamento alle cose se di altri ed all'automezzo che li trasporta, astenersi da schiamazzi, spinte, litigi, non gettare oggetti dai finestrini. Autisti ed accompagnatori sono tenuti a segnalare all'ufficio Pubblica Istruzione eventuali episodi di disordine registrati durante il servizio.

10.2 Relazioni del personale a contatto con l'utenza

Caput Liberum si impegna ad assicurare la riconoscibilità del personale a contatto diretto con i bambini. Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste.

10.3 Sospensione dal servizio e rimborso danni

Qualora sugli scuolabus si verificano comportamenti scorretti, l'autista e/o il personale di controllo ne darà immediata comunicazione al Servizio Pubblica Istruzione che segnalerà quanto accaduto ai genitori dell'alunno. Dopo due segnalazioni scritte l'utente potrà essere temporaneamente sospeso dal servizio e potrà incorrere nelle seguenti sanzioni:

- richiamo verbale da parte dell'autista e/o degli assistenti/accompagnatori, con avviso informale alla famiglia;
- avviso formale alla famiglia del comportamento non corretto del figlio;
- sospensione temporanea di due settimane dall'utilizzo del servizio di trasporto scolastico;
- sospensione definitiva dall'utilizzo del servizio di trasporto scolastico e avviso alla scuola frequentata dall'alunno sospeso, qualora lo studente persista nel comportamento non corretto;
- immediata sospensione dall'utilizzo del servizio di trasporto scolastico e avviso alla scuola frequentata dall'alunno sospeso, nei casi di lesioni provocate dallo studente ad altri.

Nei casi di sospensione temporanea e/o definitiva dal servizio di trasporto scolastico rimarrà comunque a carico della famiglia dell'alunno soggetto al provvedimento il pagamento completo della quota del servizio di cui trattasi. E' facoltà dell'Amministrazione Comunale rifiutare la domanda di iscrizione eventualmente presentata da coloro ai quali è stata applicata una qualsiasi sanzione. I danni arrecati dagli utenti ai mezzi dovranno essere risarciti da parte dei genitori degli utenti responsabili individuati dall'accompagnatore e/o dall'autista.

11 QUALITA' DEL SERVIZIO

11.1 Fattori di qualità

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte degli utenti. L'amministrazione Comunale individua i seguenti fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del servizio:

- Sicurezza: nel capitolato d'appalto del servizio viene richiesto di mantenere i mezzi in buon ordine di marcia e coperti da assicurazione per responsabilità civile secondo le vigenti disposizioni di legge. E' richiesto inoltre di tenere una velocità nei limiti di sicurezza stabiliti dalla vigente normativa e di far eseguire le operazioni di salita e discesa in modo da evitare ogni possibilità di pericolo;
- Regolarità del servizio: ci si impegna al rispetto degli orari con ritardi massimi di 10 minuti, salvo cause non imputabili all'Amministrazione Comunale;

- Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi: nel capitolato d'appalto del servizio viene richiesto un elevato grado di pulizia;
- Comfort del viaggio: nel capitolato d'appalto del servizio vengono richiesti mezzi con caratteristiche tali da garantire il comfort delle persone trasportate;
- Servizi di intervento: in caso di guasto o incidente si garantisce il mezzo sostitutivo.

11.2 Standard di qualità

La tabella seguente descrive gli standard di qualità attesi per ogni indicatore:

<i>Indicatori</i>	<i>Criterio</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Standard obiettivo</i>
Accessibilità agli uffici Caput Liberum	Ore apertura effettiva/ore lavorative totali	Ore annue	95,00%
Tempo medio di attesa allo sportello	Tempo di attesa medio	Media minuti	Tempo di attesa medio inferiore a 10 minuti
Informazioni telefoniche	Giorni feriali lun-sab 8.30-13.00 lun-ven 15.00-17.00	Giorni lavorativi annui	99% di presenza negli orari indicati
Risposta all'utente per richieste o reclami scritti	Risposte entro 7 giorni	Numero risposte	95,00%
Rispetto orari	Corse con ritardo inferiore a 5 minuti	Numero di corse %	75,00%
Continuità delle corse	Corse effettive/corse programmate	Numero di corse %	98,00%
Mantenimento decoro e pulizia	Reclami utenza o contestazioni Ente	Numero annuo reclami o contestazioni	Inferiore a 3

12. SERVIZI AL PUBBLICO

Per essere in grado di rispondere con sollecitudine ai bisogni dei cittadini e del territorio, per mantenere costantemente informati i Clienti sulle caratteristiche di servizi offerti e su eventuali variazioni, per raccogliere le loro esigenze e segnalazioni sul servizio, Caput Liberum e l'Amministrazione comunale sono costantemente impegnati a migliorare e potenziare gli strumenti di comunicazione esistenti o, se necessario, a crearne di nuovi.

12.1 Orario apertura uffici

Gli uffici comunali sono aperti al pubblico secondo il seguente orario:

- da lunedì a venerdì dalle 10.30 alle 13.00;

L'ufficio Caput Liberum è aperto al pubblico secondo il seguente orario:

- da lunedì a venerdì dalle 08.30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00, sabato dalle 08.30 alle 13.00.

12.2 Strumenti di comunicazione

I principali strumenti di comunicazione utilizzati da Caput Liberum per comunicare con gli utenti sono:

- Informazioni telefoniche: Tramite la Segreteria di Direzione che risponde al numero di telefono 0565935135 ed è disponibile nei seguenti orari: lun-ven 8.30 – 13.00 / 15.00 – 17.00 e sabato 8.30 – 13.00;
- E-mail: info@caput-liberum.it;
- PEC: caputliberumsrl@pec.it;
- Presso il sito internet di Caput Liberum, www.caput-liberum.it, sono disponibili avvisi e comunicazioni agli utenti.

I principali strumenti di comunicazione utilizzati dal Comune di Capoliveri per comunicare con gli utenti sono:

- Informazioni telefoniche: Tramite il centralino che risponde al numero di telefono 0565967611 ed è disponibile nei seguenti orari: lun-sab 8.30 – 13.00, martedì e giovedì 15.00 – 17.00;
- E-mail: comune@comune.capoliveri.li.it;
- PEC: comunecapoliveri@pcert.it;
- Presso il sito internet del Comune di Capoliveri, www.comune.capoliveri.li.it, sono disponibili avvisi e comunicazioni agli utenti.

12.3 Reclami, segnalazioni e suggerimenti

Reclami, segnalazioni, suggerimenti o richieste di informazioni potranno essere presentati:

- utilizzando gli strumenti di comunicazione precedentemente indicati;
- tramite posta, in forma libera, indirizzato a Caput Liberum srl, Piazza del Cavatore 1 – 57031 Capoliveri (LI);
- tramite posta, in forma libera, indirizzato a Comune di Capoliveri – Ufficio Competente – Viale Australia 1 – 57031 Capoliveri (LI).

Nella segnalazione il Cliente dovrà:

- indicare le proprie generalità e l'indirizzo, al fine di consentire una risposta scritta;
- esporre chiaramente quanto accaduto indicando tutti i dati necessari a Caput Liberum per la ricostruzione dei fatti;
- utilizzare l'apposito modulo.

Gli stessi canali sopraindicati potranno essere utilizzati per esporre suggerimenti e/o richieste di informazioni, in tal caso è da escludere la possibilità di presentare gli stessi in forma anonima.

L'amministrazione comunale e Caput Liberum si impegnano a rispondere a tutti i reclami scritti (non anonimi) entro 20 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Non è prevista alcuna risposta per i reclami solo telefonici, anche se non anonimi. I reclami telefonici, nel caso forniscano sufficienti informazioni, potranno dar corso a eventuali azioni correttive, non daranno comunque

corso a provvedimenti nei confronti di dipendenti coinvolti, e saranno comunque trattati ai fini statistici.

È garantita la riservatezza dei dati personali, come previsto dalla vigente normativa (D.Lgs.196/2003).

13 DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Caput Liberum e l'Amministrazione comunale si impegnano a pubblicare annualmente la Carta dei Servizi. Copie della Carta sono disponibili presso la sede di Caput Liberum; inoltre sono distribuite allo Sportello del Cittadino del Comune di Capoliveri . La Carta dei Servizi è consultabile sul sito di Caput Liberum (www.caput-liberum.it) e del Comune di Capoliveri (www.comune.capoliveri.li.it) nonché scaricabile on line in formato pdf.

MODULO PER SUGGERIMENTI E RECLAMI

Gentile utente, la informiamo che si possono inviare all'Amministrazione comunale segnalazioni, istanze e suggerimenti indirizzandoli all'ufficio competente, precisando oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni altro utile particolare. L'ufficio competente, di concerto con la Caput Liberum si impegna a fornire risposta entro massimo 20 giorni dalla data di presentazione: Indicando le proprie generalità l'utente dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo n. 196 del 30.06.2003 in materia di privacy; tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.

Spett.le Comune di Capoliveri
Ufficio _____

Il sottoscritto _____
Residente in _____ Via _____ n° _____
Telefono n° di casa _____ n° di cellulare _____
e-mail _____

reclama/suggerisce

Firma Data.....