



Città libera dai pesticidi

COMUNE DI OCCHIOBELLO
Area Intercomunale 3
Servizi alla Persona e Comunicazione

CARTA DEI SERVIZI TRASPORTO SCOLASTICO



Approvata con delibera di Giunta Comunale n. 253 del 17.12.2025

INDICE

1. INTRODUZIONE	Pag. 3
1.1 COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	Pag. 3
1.2 PRINCIPI GENERALI	Pag. 3
1.3 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO	Pag. 3
1.4 DIFFUSIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO	Pag. 4
2. PRESENTAZIONE DEL TRASPORTO SCOLASTICO	Pag. 4
2.1 FINALITÀ DEL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO	Pag. 4
2.2 DESTINATARI	Pag. 4
2.3 MODALITÀ DI EROGAZIONE	Pag. 4
2.4 CAUSE DI SOSPENSIONE DAL SERVIZIO	Pag. 5
3. ACCESSO AL SERVIZIO	Pag. 5
3.1 MODALITÀ DI ISCRIZIONE	Pag. 5
3.1 TARIFFE	Pag. 6
3.2 MODALITÀ DI PAGAMENTO	Pag. 6
4. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ	Pag. 6
4.1 RESPONSABILITÀ DELLE FAMIGLIE	Pag. 6
4.2 COMPORTAMENTO DEGLI UTENTI	Pag. 7
4.3 RESPONSABILITÀ DELLA DITTA	Pag. 8
4.4 SANZIONI	Pag. 8
5. RAPPORTI CON IL CITTADINO - COMUNICAZIONI ALLE FAMIGLIE	Pag. 8
5.1 ORARI DI RICEVIMENTO ED UBICAZIONE DELL'UFFICIO PUBBLICA ISTRUZIONE	Pag. 9
5.2 DECORRENZA E NORME FINALI	Pag. 9
5.3 TUTELA DELLA PRIVACY	Pag. 9

1. INTRODUZIONE

1.1 COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta del Servizio è il patto tra il soggetto che eroga un servizio pubblico e gli utenti che lo utilizzano, con definizione dei principi e degli standard di qualità che l'ente si impegna a rispettare nell'erogazione delle proprie prestazioni.

La Carta del Servizio è utile ai cittadini per conoscere, scegliere, partecipare e verificare qualità e modalità del servizio fornito dalla propria Amministrazione e serve al Comune come strumento di programmazione e verifica delle proprie scelte organizzative, contribuendo all'evoluzione dei servizi in un'ottica di miglioramento continuo; essa descrive altresì le modalità di adesione al servizio e di pagamento delle tariffe.

1.2 PRINCIPI GENERALI

La Carta dei servizi redatta in osservanza alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, si impegna a rispettare i principi generali che sono riferimento imprescindibile nell'erogazione dei servizi pubblici ed in particolare:

Eguaglianza, imparzialità e diritto di scelta: garantire il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni socio-economiche. Adottare tutte le opportune iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle diverse esigenze.

Continuità: assicurare un servizio continuativo, regolare, secondo il calendario scolastico e senza interruzioni.

Partecipazione e Trasparenza: promuovere una chiara, completa e tempestiva informazione dei cittadini, vagliando ogni suggerimento, segnalazione e proposta, al fine di rendere i servizi sempre più funzionali alle esigenze degli utenti e del territorio.

Efficienza ed Efficacia: impegnarsi nel perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo del servizio, adottando le soluzioni organizzative, strutturali e tecnologiche più idonee per semplificare le modalità di accesso e di pagamento, assicurando le condizioni di sicurezza dei mezzi utilizzati, la competenza e la disponibilità degli autisti ed una permanenza sullo scuolabus confortevole per gli studenti.

Cortesie e Disponibilità: impegnarsi 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.

1.3 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO

La carta del Servizio è valida dal momento della sua approvazione da parte della Giunta Comunale e pubblicazione ed è uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato per essere sempre attuale e d in linea con le indicazioni che deriveranno dall'erogazione del servizio. Tutti gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie, quali ad esempio eventi eccezionali o no prevedibili.

1.4 DIFFUSIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO

Alla carta del Servizio viene data ampia diffusione per mezzo di tutti i canali di comunicazione con l'obiettivo di raggiungere il più alto numero di cittadini.

2. PRESENTAZIONE DEL TRASPORTO SCOLASTICO

2.1 FINALITÀ DEL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO

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.

2.2 DESTINATARI

I servizi sono destinati agli alunni che frequentano i plessi dell'Istituto Comprensivo di Occhiobello presenti nel Capoluogo e nella frazione di Santa Maria Maddalena, ovvero:

n. 1 scuola infanzia statale (E. De Amicis - capoluogo)

n. 3 scuole primarie (G. Carducci - capoluogo, C. Collodi via Bassa e plesso via King - frazione di S.M. Maddalena)

n. 2 scuole secondarie di primo grado (Dante Alighieri - capoluogo, Dante Alighieri - frazione di S.M. Maddalena),

secondo le modalità e le tariffe approvate dalla Giunta Comunale.

Consentono agli alunni il raggiungimento delle sedi scolastiche di riferimento, secondo specifici percorsi di andata e ritorno, con l'individuazione di punti di raccolta stabiliti dal Comune. 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.

In generale, la priorità d'accesso ai servizi viene riconosciuta agli alunni residenti.

Il servizio può essere erogato anche ad alunni non residenti purché in fermate presenti all'interno del territorio comunale di Occhiobello.

2.3 MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il servizio di trasporto scolastico è svolto dal Comune mediante affidamento a ditta di trasporto esterna, secondo le modalità previste dalla vigente normativa.

I percorsi degli scuolabus a servizio dell'intero territorio comunale, con le relative fermate, viene attualmente erogato dalle seguenti linee:

LINEA SMM1: servizi di andata e ritorno per plessi primaria 'C. Collodi' via Bassa e via King, servizio andata plesso secondaria 'Dante Alighieri - frazione di S. M. Maddalena e servizio andata scuola infanzia statale 'E. De Amicis'.

LINEA SMM2: servizi di andata e ritorno per plesso primaria 'C. Collodi' via Bassa e secondaria 'Dante Alighieri - frazione di S. M. Maddalena e servizio andata per primaria via King.

LINEA OCC3: servizi di andata e ritorno per plesso primaria 'G. Carducci' e secondaria 'Dante Alighieri - capoluogo e servizio ritorno scuola infanzia statale 'E. De Amicis'.

Il servizio viene erogato secondo il calendario scolastico annualmente definito in orario antimeridiano e pomeridiano stabilito dalla Regione Veneto e dall'Istituto Comprensivo nell'ambito dell'autonomia scolastica, compatibilmente con la programmazione didattica delle istituzioni scolastiche locali.

Gli orari verranno stabiliti dall'amministrazione annualmente secondo il principio di efficienza e sostenibilità economica del servizio, e compatibilmente con gli orari scolastici.

Le fermate verranno parimenti fissate nel rispetto dell'efficacia e l'efficienza del servizio, tenendo conto del Regolamento del codice della Strada (art. 352 D.P.R. 495/92 e s.m.i) e laddove possibile delle oggettive esigenze degli utenti.

Per le iscrizioni pervenute ad anno scolastico già iniziato si usufruirà delle fermate già stabilite precedentemente.

Durante l'intero tragitto sarà di norma previsto a bordo di ogni mezzo un addetto alla sorveglianza, che faccia rispettare le regole di sicurezza e buon comportamento.

Potranno essere disposti, se possibile, modifiche o nuovi punti di fermata, ovvero nei casi di particolare pericolosità della strada.

Il servizio di trasporto sarà interrotto nei giorni di vacanza previsti dal calendario scolastico, e quando vengano meno le condizioni di sicurezza della transitabilità delle strade (per presenza di neve, ghiaccio ecc.).

Non è imputabile all'Amministrazione Comunale l'interruzione del servizio dovuta a cause di forza maggiore (guasto del mezzo, scioperi, condizioni meteorologiche particolarmente avverse).

Al fine di organizzare ottemperare ai principi dell'efficacia e della sostenibilità economica il servizio è organizzato in modo tale che, ogni volta sarà possibile, si possa compiere contemporaneamente il trasporto sia degli alunni della scuola primaria che della secondaria, anche quando gli orari di inizio e/o fine lezione sono diversi.

2.4 CAUSE DI SOSPENSIONE DAL SERVIZIO

Lo svolgimento del servizio non potrà essere assicurato in caso inizio posticipato o termine anticipato delle lezioni, per assemblee sindacali o scioperi parziali del personale docente e non, ovvero in caso di uscite dovute a motivi straordinari o urgenti.

Nel caso di inizio posticipato o termine anticipato delle lezioni solamente per alcune classi il servizio verrà svolto nei consueti orari di entrata e uscita e sarà onere dei genitori o dei soggetti legittimati a provvedere al trasporto. Non verranno in alcun caso effettuati doppi trasporti e verrà data precedenza all'orario abituale.

3. ACCESSO AL SERVIZIO

3.1 MODALITÀ DI ISCRIZIONE

L'ammissione al servizio deve essere richiesta dai genitori dell'alunno tramite invio mail dell'apposito modulo di domanda, reperibile utilizzando l'apposita piattaforma on line, al seguente indirizzo:

<https://www.comune.occhiobello.ro.it/servizi/mobilita-e-trasporti/trasporto-scolastico/9610.html>

e seguendo le indicazioni contenute.

L'Amministrazione comunicherà agli utenti la data di apertura e chiusura delle iscrizioni tramite i canali informatici comunali, al fine di consentire l'organizzazione del servizio.

Eventuali domande presentate nel corso dell'anno scolastico, potranno essere accolte compatibilmente con le esigenze organizzative del servizio, in relazione alla disponibilità di posti.

La presentazione della domanda comporta l'integrale ed incondizionata accettazione del regolamento, delle condizioni e delle modalità previste per il pagamento delle relative tariffe.

L'iscrizione sottoscritta da uno dei genitori si considera conosciuta e accettata dall'altro genitore esercente la potestà.

I genitori (o chi ne ha la responsabilità) devono informare, all'atto dell'iscrizione, l'Ufficio preposto di eventuali problematiche di salute o di comportamento degli alunni di cui debbano essere messi al corrente gli operatori.

3.1 TARIFFE

Le famiglie degli alunni utenti del servizio di trasporto scolastico partecipano economicamente alla copertura dei costi del servizio, mediante il pagamento di una tariffa fissata annualmente dall'Amministrazione Comunale.

Le tariffe vengono approvate dalla Giunta Comunale e rimangono in vigore per l'intero anno scolastico.

Al fine di assicurare alle famiglie di diversa composizione la stessa capacità di consumo, intesa come possibilità di procurare e ciascun componente la stessa quantità e qualità dei servizi, annualmente la Giunta Comunale approva le agevolazioni sulle tariffe dei servizi scolastici ed educativi con riferimento ai valori I.S.E.E. minimi e massimi delle fasce stabilite e rimangono in vigore per l'intero anno scolastico.

3.2 MODALITÀ DI PAGAMENTO

L'Ente, in ottemperanza alla normativa art. 5 del codice dell'Amministrazione Digitale e D.L. 179/2012 e ss.mm.ii., aderisce al sistema di pagamenti PagoPA.

4. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

La carta del Servizio è un patto che indica le prestazioni garantite e gli standard di qualità del servizio. Al contempo tale patto presuppone che tutti i soggetti coinvolti si attengano al rispetto delle regole per il buon andamento del servizio.

4.1 RESPONSABILITÀ' DELLE FAMIGLIE

Nel sottoscrivere la domanda di iscrizione al servizio i genitori o esercenti responsabilità genitoriale degli alunni si impegnano ad essere presenti alla fermata dello scuolabus per ritirare il proprio figlio,

personalmente o tramite altra persona adulta incaricata e delegata, comunicando per iscritto all'ufficio preposto del Comune.

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 riaccompagnato a scuola o, qualora non fosse possibile, sarà dato in consegna al personale del Comando della Polizia Locale/Stazione dei Carabinieri presso le relative sedi da dove il genitore sarà accompagnato. Tale inconveniente sarà consentito per un massimo di due volte nell'arco dell'anno scolastico, dopodiché il Comune interromperà il servizio. Sarà pertanto cura dell'autista avvisare il Comune ogni qualvolta si verifichi tale situazione.

Solo per gli alunni di scuola secondaria di primo grado, ai sensi del D.L. 148/2017, art. 19-bis, così come modificato dalla Legge di conversione n. 172/2017, i genitori o esercenti responsabilità genitoriale possono autorizzare il minore ad usufruire in modo autonomo del servizio di trasporto scolastico, esonerando il Comune di Occhiobello 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.

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 al Comune 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. Al fine di evitare possibili disguidi, le famiglie sono invitate a comunicare tempestivamente agli addetti al servizio eventuali giorni e/o periodo di non utilizzo del servizio stesso per sopravvenute esigenze familiari.

Prima dell'inizio dell'anno scolastico, a conferma dell'iscrizione al servizio, verranno fornite indicazioni relative alle modalità di versamento, al percorso e agli orari delle fermate.

4.2 COMPORTAMENTO DEGLI UTENTI

L'utilizzo del servizio si configura per gli alunni come un ulteriore 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. Non sono consentiti da parte degli alunni comportamenti tali da compromettere la sicurezza e la regolarità del servizio di trasporto e l'incolumità degli altri alunni.

Gli alunni sono tenuti al rispetto ed osservanza dei seguenti obblighi:

- osservare scrupolosamente le raccomandazioni dei conducenti in merito alle cautele da adottare per la sicurezza del viaggio;
- accomodarsi al primo posto libero disponibile al momento della salita a bordo, rimanere seduti, non occupare più di un posto e non spostarsi da un sedile all'altro;
- tenere una postura composta, allacciarsi le cinture di sicurezza (nei mezzi di cui ne sono dotati), evitare di sporgere la testa e le braccia dai finestrini. Lo zaino deve essere riposto a terra sotto il sedile o posizionato negli spazi appositi;
- lasciare il corridoio libero da zaini e piedi così da evitare di fare inciampare i compagni alla salita e discesa;

- non gettare oggetti o liquidi dai finestrini o a bordo dello scuolabus;
- non consumare qualsiasi alimento (merende e bibite), nel momento della permanenza sul mezzo, al fine di evitare che manovre del mezzo non prevedibili (brusche fermate, etc.) arrechino pregiudizio allo studente e/o agli altri passeggeri e abbandonare cartacce e rifiuti;
- non compiere azioni di danneggiamento dello scuolabus o di quanto su di esso si trova;
- astenersi da schiamazzi, spinte, litigi, scontri, ingiurie, comportamenti irrispettosi nei confronti dell'autista, dell'eventuale accompagnatore e dei propri compagni;
- astenersi dal gridare, richiamare o offendere persone esterne al veicolo;
- adottare un linguaggio corretto e conveniente e comunque evitare di creare disagio all'autista e/o agli altri passeggeri.

4.3 RESPONSABILITÀ DELLA DITTA

La Ditta appaltatrice del servizio trasporto scolastico è sempre responsabile, sia verso il Comune che verso terzi, dell'esecuzione di tutti i servizi assunti.

Gli autisti hanno il dovere di:

- garantire il corretto svolgimento del servizio nel rispetto delle norme vigenti, nazionali e regionali, nonché del piano 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.

4.4 SANZIONI

In caso di mancato rispetto delle norme comportamentali si procederà all'applicazione da parte dell'Amministrazione di sanzioni correlate alla gravità della violazione ed alla recidività del soggetto.

Le inosservanze da parte degli/le alunni/e trasportati/e delle norme di comportamento riportate, saranno segnalate dagli addetti al servizio all'Ufficio comunale competente che contatterà le famiglie affinché intervengano con la propria potestà educativa. In caso di infrazioni ripetute, l'amministrazione potrà adottare appositi provvedimenti fino alla sospensione del servizio, così come previsto dal Regolamento Comunale per il Servizio di Trasporto Scolastico, approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 13 del 05/06/2013.

I danni arrecati dagli utenti ai mezzi dovranno essere risarciti da parte dei genitori degli utenti responsabili individuati.

5. RAPPORTI CON IL CITTADINO - COMUNICAZIONI ALLE FAMIGLIE

L'ascolto dei cittadini utenti del servizio di trasporto scolastico è un impegno di prioritaria importanza. Per promuovere infatti la cultura del miglioramento continuo della qualità del nostro servizio e sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con gli utenti del servizio, sono previste diverse forme di ascolto e conseguentemente:

- a) analisi di tutti i suggerimenti e delle segnalazioni al servizio;
- b) verifica del rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi.

Tutte le comunicazioni formali degli utenti dovranno essere corredate da un documento d'identità.

Le comunicazioni potranno essere presentate:

- in modalità cartacea presso l'Ufficio Protocollo;
- a mezzo PEC all'indirizzo occhiobello@postemailcertificata.it

Al fine di agevolare e semplificare la comunicazione tra l'Ufficio Pubblica Istruzione e le famiglie vengono utilizzati tutti gli strumenti più idonei, compresi quelli legati all'uso delle nuove tecnologie (posta elettronica, sito internet comunale, etc.);

In virtù di quanto sopra, all'atto dell'iscrizione, le famiglie devono comunicare i relativi recapiti telefonici, di posta elettronica e indirizzo di residenza/domiciliare; sono tenute inoltre a segnalare tempestivamente eventuali variazioni degli stessi.

Tali recapiti sono utilizzati per tutte le interlocuzioni ed hanno valore ai fini dell'espletamento delle procedure amministrative.

5.1 ORARI DI RICEVIMENTO ED UBICAZIONE DELL'UFFICIO PUBBLICA ISTRUZIONE

L'Ufficio Pubblica Istruzione è aperto al pubblico con i seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 09,30 alle ore 12,30 (preferibilmente su appuntamento)

l'Ufficio è ubicato presso la sede di Via Roma, 1- 45039 - Occhiobello (RO)

Tel. 0425 766181

e-mail: istruzione@comune.occhiobello.ro.it

5.2 DECORRENZA E NORME FINALI

La presente Carta dei Servizi entra in vigore con l'approvazione della stessa da parte della Giunta Comunale. Della sua approvazione e del suo contenuto saranno informati i destinatari del servizio. Copia della Carta sarà a disposizione presso l'Ufficio Servizi alla Persona e pubblicata sul sito istituzionale (www.comune.occhiobello.ro.it)

Annualmente il Responsabile di Area, sulla base dei suggerimenti pervenuti, delle anomalie riscontrate o di sopravvenute necessità, può proporre alla Giunta Comunale una revisione della Carta dei Servizi o anche delle modalità di svolgimento del servizio.

Per quanto non espressamente indicato dal presente documento si fa riferimento alle norme nazionali e regionali vigenti in materia.

5.3 TUTELA DELLA PRIVACY

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.Lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune la corretta erogazione del servizio, in collaborazione anche con soggetti terzi. Per l'erogazione dei servizi, le necessarie operazioni effettuate sui dati sono le seguenti: raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.