

## **IL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO**

La Carta dei Servizi è il documento che stabilisce le modalità di erogazione del servizio di trasporto scolastico definendo anche le responsabilità del gestore nei confronti degli utenti. 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. Lgs. 30.07.1999, n. 286 Capo III "Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi". La presente Carta dei Servizi fornisce indicazioni sull'organizzazione del servizio allo scopo di favorirne la conoscenza e migliorare l'informazione in materia di diritti, doveri e responsabilità.

### ***1. Obiettivo primario del servizio***

Il Servizio di trasporto scolastico è offerto ai cittadini per facilitare la frequenza scolastica e l'esercizio del diritto-dovere di istruzione, indipendentemente dalle condizioni economiche, familiari, sociali e psicofisiche.

### ***2. Attività del servizio***

Possono utilizzare il Servizio di trasporto scolastico i bambini che frequentano la scuola dell'infanzia e della scuola primaria comunali in attività sul territorio del Comune di Bergeggi.

### ***3. Oggetto del servizio***

Il Servizio consiste, in via principale, nel trasporto dell'alunno dal luogo di raccolta residenza, domicilio, punto di raccolta alla scuola e viceversa.

### ***4. Destinatari e utenti***

Sono "utenti" del Servizio i bambini che frequentano la scuola dell'infanzia e della scuola primaria comunali in attività sul territorio del Comune di Bergeggi senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psi-cofisiche e socio-economiche, la cui richiesta di iscrizione sia stata accolta.

Sono "destinatari" del Servizio i genitori o chi a qualsiasi titolo abbia l'affidamento dei bambini utenti del Servizio.

### ***5. Organizzazione del servizio***

Il Servizio è svolto dalla società Erreviaggi srl di Cosseria, che impiega autoveicoli e personale proprio.

Al Comune di Bergeggi rimangono in capo la titolarità e la programmazione del Servizio, il controllo, la vigilanza e la fissazione delle tariffe.

L'organizzazione e la gestione del Servizio è curata dal Settore Amministrativo e Socio Assistenziale.

Il Settore Trasporti, della Provincia di Savona provvede al coordinamento con il servizio di trasporto pubblico locale e all'eventuale rilascio dell'autorizzazione di noleggio autobus/auto con conducente.

### ***6. Modalità di accesso e fruizione***

Il Servizio di trasporto scolastico si svolge con la raccolta dei bambini presso le loro residenze o nelle vicinanze delle stesse o presso il luogo indicato dai genitori, con percorsi, fermate ed orari comunicati alla Ditta appaltatrice e ai destinatari non oltre il primo giorno di Servizio.

Le tipologie del Servizio erogato sono definite sulla base di uno studio delle esigenze dell'insieme degli utenti. Il Servizio è svolto con veicoli immatricolati ad uso noleggio autobus con conducente, dotati dei pittogrammi anteriore e posteriore previsti dal d.m. 31 gennaio 1997 e successive modifiche ed integrazioni.

Il Servizio è organizzato nel modo seguente:

- con raccolta utente per utente, presso la residenza o il domicilio indicato dai genitori;
- per punti di raccolta nel territorio comunale per gli alunni con residenza o domicilio situate in strade private o con difficoltà di accesso da parte dello scuolabus;

Non sono accolti sul mezzo gli alunni che si presentano in luoghi diversi da quelli prestabiliti, oppure non sono presenti alle fermate all'orario previsto. I percorsi, le fermate e gli orari sono stabiliti per tutta la durata dell'anno scolastico, fatte salve variazioni in relazione a nuove esigenze dell'Amministrazione Comunale di Bergeggi.

### ***7. Orari d'accesso al pubblico***

Gli uffici della Erreviaggi sono aperti al pubblico con i seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì: dalle ore 8,30 alle ore 12,30 e dalle 14,30 alle 18,30.
- il sabato dalle ore 8,30 alle ore 12,30

### ***8. Ubicazione degli uffici e dei servizi***

Erreviaggi srl

Località Pontepirino 134/ A - 17017 Cosseria (SV)

Telefono 019.518285

Fax 019.515980

e-mail: [info@erreviaggi.it](mailto:info@erreviaggi.it)

pec: [erreviaggi@pec.it](mailto:erreviaggi@pec.it)

### ***9. Personale operante nei servizi***

Per ciascun mezzo di trasporto: 1 unità personale addetto alla guida in possesso dei titoli abilitativi alla conduzione di autobus per trasporto di persone avente numero di passeggeri superiori a 9 escluso il conducente (patente D e certificato di qualificazione del conducente ex certificato di abilitazione professionale).

### ***10. Principi fondamentali dell'erogazione***

#### **A) CONTINUITÀ**

Il Servizio è svolto con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti dall'Istituto Comprensivo di Vado Ligure e di seguito specificati:

#### **SCUOLA DELL'INFANZIA**

I settimana dal 17/09 AL 21/09 entrata ore 08,30 uscita ore 12,00

II settimana dal 21/09 al 28/09 entrata ore 08,30 uscita ore 13,30

a partire dal 01/10 entrata ore 08,30 uscita ore 16,30

## SCUOLA PRIMARIA

I settimana dal 17/09 AL 21/09 entrata ore 08,15 uscita ore 12,40

II settimana dal 21/09 al 28/09 entrata ore 08,15 uscita ore 12,40 lun-mer-ven

a partire dal 01/10 entrata ore 08,15 uscita ore 16,00 martedì e giovedì

a partire dal 01/10 e sino 31/05 entrata ore 08,15 uscita ore 16,00

Il percorso dello scuolabus è il seguente: Piazza XX Settembre, Via De Mari, Via XXV Aprile, Via De Mari, Via Colombo, Via Aurelia, Via Torre d'Ere, Via Caravaggio, Via dei Ginepri, Via della Ruta, Via dei Ginepri, Via Torre d'Ere, Via Millelire, Via Pian dei Rossi, Via degli Ulivi, Via Millelire, Via Bonini, Via de Negri, Via Nà Valle, Via de Negri, Via Bonini, Piazza XX Settembre.

Gli orari di partenza saranno i seguenti:

Scuola Primaria corsa mattutina: ore 07,35 pomeridiana: orario fine lezioni

Scuola dell'Infanzia corsa mattutina: ore 08,15 pomeridiana: orario fine lezioni

Per gli alunni non residenti sarà possibile fruire di n. 1 fermata posta all'incrocio tra Via Colombo e Via Aurelia.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del Servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- con cartelli affissi nella bacheca posta all'interno degli uffici comunali e presso le scuole interessate dal Servizio;
- con comunicazioni dirette, anche telefoniche, ai destinatari del Servizio.

## B) EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Erreviaggi si impegna, nel rispetto dei bisogni ed delle aspettative del Cliente, a migliorare i servizi erogati anche attraverso l'ottimizzazione delle proprie risorse secondo principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzione dei costi;

- per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze dei destinatari, con loro massima soddisfazione; in questo sforzo si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:

- corretto, garantendo il rispetto delle regole;
- favorevole all'utente, tenuto conto degli interessi generali della collettività;
- tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze presentate;
- autoregolato, mediante l'adozione di accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

## C) EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'

Il servizio di trasporto erogato dalla Erreviaggi è destinato a di tutti coloro che intendono utilizzarlo, indipendentemente dalla età, razza, religione, ceto sociale di appartenenza,

condizione psicofisica, stato di salute. Erreviaggi si impegna a garantire la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

### ***11. Diritti specifici dei destinatari e dell'utenza***

Ai destinatari ed agli utenti del Servizio trasporto scolastico è riconosciuto il diritto al rispetto dei seguenti punti:

1. Durante il trasporto è assicurata la sorveglianza degli alunni, con personale diverso dal conducente in qualità di "accompagnatori" (uno per automezzo);
2. In caso di sciopero del personale del trasporto scolastico, il Servizio è assicurato;
3. Nel caso in cui, per sopraggiunte avarie, uno o più automezzi non potessero venire utilizzati è assicurata l'immediata informazione e la tempestiva sostituzione degli stessi con altri veicoli, autorizzati e con caratteristiche e numero di posti analoghi o superiori a quello del veicolo da sostituire;
4. Ogni automezzo è dotato di telefono cellulare o altro dispositivo per la tempestiva comunicazione di eventuali problemi temporanei (ad es. in occasione di incidenti), senza l'abbandono del mezzo e dei minori trasportati;
5. Gli autobus trasportano un numero massimo di persone pari ai posti a sedere o, comunque, alla capacità di trasporto indicata sul libretto di circolazione e sono sicuri, confortevoli ed in regola con tutte le norme sul trasporto collettivo;
6. I conducenti sono in possesso dei requisiti e titoli tecnico-professionali idonei ad effettuare il Servizio;
7. I bambini trasportati sono assicurati, a cura della Ditta di trasporti, per i danni che a questi possono derivare nell'esecuzione del trasporto, compresi gli infortuni in salita e discesa;
8. Al momento della raccolta ed al ritorno i genitori (o un adulto delegato) devono essere presenti alle operazioni di salita e discesa. Se la persona che si presenta alla consegna del bambino non è conosciuta, l'accompagnatore chiede la presentazione di un documento valido d'identità e della delega e fotocopia di un documento di identità del genitore. Solo se non è presente il genitore o il delegato, l'alunno rimarrà sullo scuolabus e, al termine del percorso, sarà accompagnato presso il Comando della Polizia Locale di Bergeggi che terrà in custodia il minore sino all'arrivo del delegato o dei familiari.

### ***12. Doveri dei destinatari e dell'utenza***

- non occupare più di un posto a sedere;
- non sporcare e non danneggiare i mezzi nonché pareti, accessori e suppellettili;
- rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi e nei locali pubblici ove sia prescritto;
- agevolare, durante il viaggio, i disabili ad occupare i posti loro riservati;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti, compresi quelli classificabili come nocivi e pericolosi, senza rispettare le indicazioni/limitazioni stabilite;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni delle società, nonché le indicazioni ricevute dagli operatori;

- utilizzare le strutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate - insieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio per se stesso e per tutti gli altri viaggiatori;
- non salire o scendere dall'autobus quando è in movimento o anche quando sia fermo in luogo diverso da quello con presenza di segnale di fermata;
- il passeggero, quando l'autobus è in movimento, deve rimanere seduto nel posto a lui assegnato ed allacciare le cinture di sicurezza ove presenti;
- non arrecare disturbo agli altri viaggiatori con schiamazzi, canti o suoni, nonché tali da arrecare pregiudizio alla regolarità del servizio e/o danno a sé o ad altri; nei casi di manifesta situazione di disturbo alla regolarità del servizio ed agli altri viaggiatori, il personale in servizio è autorizzato a fare scendere dall'autobus i responsabili, se del caso, anche richiedendo l'intervento della forza pubblica e senza che nulla possono pretendere a titolo di rimborso per il percorso ancora da effettuare;
- non esercitare sull'autobus attività pubblicitarie, commerciali, di raccolta di denaro anche per fini benefici, distribuire volantini, senza averne ottenuta regolare autorizzazione da parte delle società;
- il passeggero in piedi, a bordo dell'autobus fermo, deve sorreggersi agli appositi sostegni e maniglie;

### *Gestione reclami e/o suggerimenti*

Possono essere inviati via posta alla nostra sede di Cosseria (Sv) o via mail all'indirizzo [info@erreviaggi.it](mailto:info@erreviaggi.it); i nostri responsabili provvederanno gestire il reclamo ed ad informarvi entro 15 giorni dal ricevimento sui provvedimenti adottati allo scopo di soddisfare le vostre richieste. Se la particolare complessità delle vostre richieste non consentisse il rispetto del termine di cui sopra, la Erreviaggi vi informerà tempestivamente sullo stato di avanzamento.

### *Risarcimenti per danni alle persone ed alle cose*

L'azienda provvede al risarcimento per danni a persone e cose causati per propria responsabilità civile nei seguenti casi:

- per danni causati a terzi - persone, veicoli, cose - dalla circolazione dei mezzi aziendali;
- per danni causati ai passeggeri, sia in salita che in discesa dal mezzo aziendale, ovvero in sosta quando la responsabilità dell'azienda nell'accadimento del fatto sia chiara.

Per accedere al rimborso è necessario che:

- immediatamente dopo l'evento dannoso, venga contattato l'autista alla guida del mezzo aziendale coinvolto, fornendo le proprie generalità, e la precisa descrizione dei danni subiti;
- venga contattato l'Ufficio Sinistri dell'azienda, al numero telefonico 019 518285, per procedere alla denuncia del sinistro, indicando il giorno, l'ora, l'esatto luogo dell'incidente, e l'autobus aziendale coinvolto; l'Ufficio Sinistri provvederà ad inoltrare la pratica alla Compagnia Assicuratrice quale, esperite le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste per legge.

## *La Qualità*

**Erreviaggi srl** ha ottenuto nel corso del 2005 la certificazione del proprio Sistema di Gestione Qualità che ha aggiornato nel 2009 ai sensi della norma ISO 9001:2008 quindi in un'ottica di miglioramento continuo, come premessa per una più efficace gestione dell'organizzazione e per allineare il servizio alle esigenze dei clienti.

La "Qualità del Servizio", intesa nell'accezione di ricerca della soddisfazione delle attese di chi lo utilizza, è stata il motore di uno sviluppo organizzativo e gestionale che ha coinvolto tutta l'azienda.

Il programma di miglioramento che il nostro sistema di qualità intende perseguire contiene i seguenti obiettivi fondamentali:

- ✓ Miglioramento dell'immagine verso i Clienti attuali e potenziali;
- ✓ Miglioramento continuo della soddisfazione dei Clienti attuali, mediante la misurazione delle prestazioni offerte, ed il loro continuo miglioramento, in un rapporto di reciproca collaborazione con i clienti;
- ✓ Miglioramento del livello qualitativo dei processi aziendali e dei servizi erogati;
- ✓ Maggiore responsabilizzazione per tutto il personale e continua crescita professionale;
- ✓ Aggiornamento continuo della Carta della mobilità, secondo la disposizioni legislative vigenti e le crescenti esigenze del mercato.