



**SETTORE 2 – SERVIZI ALLA PERSONA  
U.O. 2.1 SERVIZI EDUCATIVI E CULTURALI**

**CARTA DEI SERVIZI  
TRASPORTO SCOLASTICO**

La Carta dei Servizi è un documento di programmazione attraverso cui l'Amministrazione pubblica individua gli standard qualitativi e quantitativi dei servizi che intende garantire, anche al fine di poterne effettuare il monitoraggio e porre in essere azioni di miglioramento.

La Carta dei Servizi è altresì uno strumento di comunicazione atto ad implementare la qualità dei servizi pubblici erogati, anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti destinatari dei servizi medesimi.

#### **Art. 1 - Descrizione e caratteristiche del servizio**

Il trasporto scolastico consente agli alunni il raggiungimento delle sedi scolastiche del bacino di riferimento, secondo specifici percorsi di andata e ritorno, con l'individuazione di punti di raccolta stabiliti dal Comune.

#### **Art. 2 - A chi è rivolto il servizio**

Il servizio di trasporto scolastico è riservato agli alunni residenti nel Comune di Campi Bisenzio, frequentanti le scuole statali ivi ubicate ed iscritti nella scuola di competenza secondo la zonizzazione scolastica riportata in apposito stradario - approvato a seguito dell'avviso relativo a ciascun anno scolastico - ed ai bambini frequentanti la scuola primaria "Don Milani", la scuola dell'infanzia "Collodi" e la scuola dell'infanzia di Sant'Angelo a Lecore situate nel Comune di Signa.

Il servizio viene garantito prioritariamente per le scuole dell'infanzia e primarie; in subordine, in relazione ai posti ancora disponibili, possono essere accolti gli alunni delle scuole secondarie di primo grado in quanto per queste il servizio è prevalentemente garantito dal servizio pubblico di linea.

#### **Art. 3 - Finalità del servizio**

Il servizio di trasporto 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 concorrere all'effettiva attuazione del diritto allo studio per facilitare la frequenza degli alunni alle scuole di competenza.

#### **Art. 4 - Contatti**

Ufficio trasporto scolastico

tel. 055 8959 314

email

[scuolabus.pi@comune.campi-bisenzio.fi.it](mailto:scuolabus.pi@comune.campi-bisenzio.fi.it)

I giorni e gli orari di apertura sono disponibili sul [sito del Comune](#)

#### **Art. 5 - Tabella di descrizione del servizio**

Il servizio è gestito dall'Amministrazione Comunale mediante l'utilizzo di scuolabus e di personale dipendente ad essa appartenenti.

Il servizio di trasporto viene svolto secondo itinerari prestabiliti che consentono l'ottimizzazione dei percorsi, prestando comunque particolare attenzione alle situazioni oggettivamente più disagiate e nel rispetto della maggior sicurezza possibile per gli utenti e per il personale in servizio.

La programmazione dei percorsi tende alla riduzione dei tempi di permanenza degli alunni sul mezzo e tener conto dell'esigenza di soddisfare il maggior numero possibile di richieste.

Il servizio viene effettuato, secondo il calendario annualmente stabilito dagli istituti scolastici, dal lunedì al venerdì in orario antimeridiano e pomeridiano. Non è previsto il servizio per le entrate e le uscite intermedie rispetto all'ora di inizio e termine delle lezioni.

Il servizio viene effettuato prelevando gli utenti in punti di raccolta predeterminati collocati lungo il percorso degli itinerari. Il piano delle fermate viene elaborato sulla base delle richieste presentate dai singoli utenti al momento dell'iscrizione, tenendo conto dell'orario di funzionamento dei plessi scolastici, della disponibilità dei mezzi, nonché dei criteri e delle finalità del servizio.

Il Servizio in subordine a questa attività principale è a disposizione anche per l'effettuazione delle uscite didattiche delle scuole dell'infanzia e primarie del territorio comunale.

Il Servizio consta di una fase relativa alla gestione amministrativa del servizio a domanda individuale e di una fase relativa all'effettuazione del Servizio di trasporto.

### Fase di gestione amministrativa

DIMENSIONE DELLA QUALITÀ	SOTTODIMENSIONE DELLA QUALITÀ	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
<b>Accessibilità</b>	<b>Accessibilità fisica</b>	Accesso all'ufficio competente negli orari di apertura al pubblico	n. ore apertura previste / n. ore apertura effettuate	In percentuale 100%
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Aggiornamento tempestivo e pubblicazione delle informazioni per l'accesso al servizio aggiornate sul sito istituzionale	Completezza ed esaustività delle informazioni	Aggiornamento delle informazioni entro 3 giorni lavorativi
<b>Tempestività</b>	//	Tempo di risposta in merito ad informazioni	Giorni di risposta dalla richiesta	Massimo 3 giorni lavorativi
<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabili</b>	Aggiornamento tempestivo e pubblicazione sul web dei contatti dei referenti e dei responsabili	Aggiornamento in caso di variazioni	Aggiornamento entro 3 giorni lavorativi
	<b>Aggiornamento web</b>	Aggiornamento tempestivo delle informazioni sul sito istituzionale		
	<b>Costi</b>	Aggiornamento tempestivo delle tariffe del servizio e delle modalità di agevolazione tariffaria ( <a href="#">link</a> alla pagina web di riferimento)		
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità / Affidabilità / Compiutezza</b>	Chiarezza dei criteri per la fruizione del servizio	Rispetto dei criteri previsti dal bando	In percentuale 100%
<b>Empatia</b>	//	L'ufficio risponde con cortesia e disponibilità alle esigenze dell'utenza rispetto ai criteri previsti dal bando e nella gestione delle richieste pervenute successivamente alla chiusura dei termini dello stesso. Sarà valutato nell'ambito della scheda di customer satisfaction	N. valutazioni nella fascia positiva / N. valutazioni	In percentuale 100%

### Fase di effettuazione del Servizio di trasporto scolastico

DIMENSIONE DELLA QUALITÀ	SOTTODIMENSIONE DELLA QUALITÀ	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
<b>Accessibilità</b>	<b>Accessibilità fisica</b>	Garantire il trasporto a persone con disabilità fisica	n. utenze con disabilità / n. utenze gestite	In percentuale 100%
	<b>Accessibilità fisica</b>	Garantire il Servizio con il personale operante	Numero di corse effettuate / Numero di corse programmate	In percentuale 100%
<b>Tempestività</b>	//	Tempi di valutazioni di eventuali problematiche insorte durante il trasporto da parte del personale presente sullo scuolabus	Immediato	In percentuale 00%
<b>Trasparenza</b>	<b>Aggiornamento sul servizio</b>	Trasmissione al Responsabile del Servizio delle criticità emerse durante lo svolgimento del servizio	N. criticità emerse / N. criticità segnalate	In percentuale 100%
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità / Affidabilità / Compiutezza</b>	Rispetto dei tempi e delle modalità di svolgimento del servizio	Verifica delle presenze	In percentuale 100%
			N. segnalazioni sul rispetto dell'orario di arrivo e di partenza alle/dalle scuole	Inferiore a n. 10 segnalazioni/anno

<b>Empatia</b>	//	Il servizio è reso attraverso il personale comunale addetto al trasporto scolastico e con l'ausilio di accompagnatori ai sensi della vigente normativa Sarà valutato nell'ambito della scheda di customer satisfaction	N. valutazioni nella fascia positiva / N. valutazioni	100%
----------------	----	---	---	------

**Art. 6 - Modalità di reclamo**

Eventuali reclami possono essere inviati alla seguente mail: scuolabus.pi@comune.campi-bisenzio.fi.it e viene garantita una risposta entro massimo 30 giorni.

Allo stesso indirizzo di posta elettronica possono essere inviati suggerimenti e segnalazioni.

**Art. 7 - Procedura e tempi di aggiornamento**

La Carta dei Servizi è soggetta a revisione biennale o qualora ritenuto necessario per intervenute modifiche riguardanti l'erogazione del servizio.

**Art. 8 - Approvazione e pubblicazione della Carta dei Servizi**

La presente Carta dei Servizi, approvata con deliberazione della Giunta n.... del .... è pubblicata sul sito istituzionale del Comune di Campi Bisenzio alla sezione Amministrazione trasparente / Servizi erogati / Carta dei servizi e standard di qualità.