

# Carta della qualità del Servizio di Trasporto Scolastico





## PREMESSA

La presente “**Carta del servizio di Trasporto Scolastico**” è stata elaborata sulla base della normativa nazionale e regionale vigente in materia di servizi scolastici e, in particolare, di trasporto scolastico.

Essa individua i criteri di base per l'erogazione del servizio agli utenti e per il recupero presso gli utenti di parte dei costi necessari per la sua organizzazione.

La Carta della Qualità del servizio di trasporto scolastico è volta alla tutela dei diritti degli utenti non solo in senso formale ma, altresì, attribuendo un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

La funzione della carta è, infatti, quella di agevolare il cittadino nell'uso corretto dei servizi messi a disposizione dalla Pubblica Amministrazione mentre il suo obiettivo è quello di porre gli utenti “nella condizione di controllare la qualità del servizio” secondo gli indicatori-standard dichiarati nella Carta stessa.

## Art. 1 – PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione del servizio di trasporto scolastico avviene nel pieno rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza ed Imparzialità
- Continuità
- Partecipazione
- Efficienza ed efficacia.

Per “**eguaglianza ed imparzialità**” si intende la garanzia dell'accessibilità al servizio di refezione scolastica a tutti gli utenti, assicurando parità di trattamento e di condizioni fra le diverse categorie o fasce di utenti.

L'Amministrazione comunale agisce secondo criteri di obiettività garantendo la regolarità del servizio, rispettando i principi e le norme sancite dalla legge e le disposizioni contrattuali in materia.

Nessuna discriminazione, nell'erogazione delle prestazioni, può essere attuata in relazione a sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche o con riferimento all'opportunità di accesso al servizio.

La “**continuità**” è la garanzia che il servizio verrà effettuato nei giorni di calendario scolastico, così come comunicati dalle autorità scolastiche, fatta eccezione per interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, stato di necessità, indipendenti dalla volontà dell'Amministrazione Comunale.

L'Amministrazione comunale adotta tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nel caso in cui, per cause di forza maggiore, il servizio debba essere interrotto o funzioni in modo irregolare.



COMUNE DI BRONI  
PAVIA

Palazzo Arienti - Piazza G. Garibaldi 12 - 27043 Broni (PV) Cod. Fisc. 84000230189 – P. IVA 00498590181

PEC: [comunebroni@pec.it](mailto:comunebroni@pec.it) Sito Web: [www.comunebroni.gov.it](http://www.comunebroni.gov.it)

Il Comune di Broni, il gestore del servizio e gli operatori addetti ai servizio, gli utenti ed i loro familiari sono protagonisti e responsabili dell'applicazione ed attuazione della Carta della Qualità del servizio di Trasporto Scolastico.

In tale prospettiva di **"partecipazione"**, ed al fine della sua ulteriore promozione, il Comune garantisce la massima semplificazione delle procedure, un'informazione corretta e trasparente ed il rispetto della qualità delle prestazioni.

La **"partecipazione"** al servizio viene attuata riconoscendo ai famigliari dell'utente il diritto di richiedere all'Ufficio comunale competente informazioni sul servizio e le sue modalità di erogazione; essi inoltre potranno esprimere periodicamente la propria valutazione in merito alla qualità del servizio mediante la compilazione di appositi questionari (allegato n. 2).

I famigliari degli utenti possono avanzare richieste, proposte, suggerimenti, inoltrare reclami ed hanno diritto di accesso alle informazioni che riguardano loro o l'alunno-utente, secondo le modalità disciplinate dalla Legge n. 241 del 07.08.1990, dal D.Lgs. n. 33 del 14.03.2013, dalla Legge n. 124 del 07.08.2015, dal D.Lgs. n. 97 del 25.05.2016 e dal Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (2016/679) del 14.04.2016.

L'Amministrazione Comunale adotta le misure più idonee al raggiungimento della piena **"efficienza ed efficacia"** del servizio.

## **Art. 2 – DESTINATARI DEL SERVIZIO**

I destinatari del servizio di trasporto scolastico sono gli alunni residenti sul territorio comunale, iscritti alle scuole materne (scuole dell'infanzia), elementari (scuola primaria) e media (scuola secondaria di 1° grado) del Comune di Broni le cui famiglie ne facciano regolare richiesta secondo le modalità e la tempistica stabilite dall'Ente.

Potranno essere ammessi al trasporto scolastico anche alunni non residenti ma domiciliati a Broni, iscritti alle scuole del Comune di Broni le cui famiglie ne facciano regolare richiesta, compatibilmente con la disponibilità dei posti nonché con le esigenze organizzative del servizio.

## **Art. 3 – FRUIZIONE DEL SERVIZIO**

**Il Comune di Broni garantisce il servizio** di trasporto scolastico:

- a) agli **alunni delle scuole d'infanzia**, indipendentemente dalla distanza dal plesso scolastico;
- b) ai **minori con disabilità**, indipendentemente dalla distanza della propria abitazione al plesso scolastico.
- c) agli **alunni della scuola dell'obbligo (scuola primaria e scuola secondaria di primo grado)** che risiedono **oltre i mille metri in linea d'aria** dal relativo plesso scolastico;

Per gli **alunni della scuola dell'obbligo (scuola primaria e scuola secondaria di primo grado)** residenti dai cinquecento ai mille metri in linea d'aria dalla sede del



Palazzo Arienti - Piazza G. Garibaldi 12 - 27043 Broni (PV) Cod. Fisc. 84000230189 – P. IVA 00498590181

PEC: [comunebroni@pec.it](mailto:comunebroni@pec.it) Sito Web: [www.comunebroni.gov.it](http://www.comunebroni.gov.it)

relativo plesso scolastico il servizio di trasporto scolastico **potrà essere organizzato** compatibilmente con la disponibilità di posti, le esigenze organizzative del servizio e le risorse umane, tecniche e finanziarie di anno in anno disponibili.

Nel caso in cui il numero delle domande pervenute al Comune di Broni entro i termini infra indicati sia superiore al numero dei posti disponibili, l'Amministrazione Comunale ammetterà progressivamente al servizio gli alunni utenti in base alla maggiore distanza della loro abitazione rispetto al plesso scolastico. Eventuali esigenze straordinarie verranno valutate caso per caso.

**Il servizio non è previsto per gli alunni della scuola dell'obbligo (scuola primaria e scuola secondaria di primo grado) che risiedano entro i cinquecento metri di distanza in linea d'aria** dalla propria abitazione al plesso scolastico.

Esclusivamente per gli alunni della scuola elementare (scuola primaria) che risiedono **entro i cinquecento metri di distanza in linea d'aria** dal plesso scolastico potrà essere attivato, al raggiungimento di un numero congruo di richieste, un servizio "Pedibus" compatibilmente con le risorse umane e finanziarie disponibili.

Per il riepilogo delle distanze di ammissione al servizio è possibile consultare la tabella riassuntiva contenuta negli ALLEGATI n. 1/A e n. 1/B contenenti gli elenchi delle vie per cui non è previsto il servizio per la scuola primaria e per la scuola secondaria di primo grado.

#### **Art. 4 – MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio di Trasporto Scolastico è un servizio a domanda individuale, garantito dall'ente locale nell'ambito dell'attuazione del diritto allo studio, il cui utilizzo comporta il pagamento di tariffe da parte dei genitori degli alunni-utenti o di chi esercita in loro vece la potestà genitoriale.

Il servizio viene organizzato mediante il conferimento del relativo appalto secondo la normativa vigente e viene svolto con automezzi in dotazione alla ditta appaltatrice in regola con la normativa vigente in materia, con autisti fisicamente idonei ed in possesso dei requisiti di legge.

Il servizio si effettua dai punti di raccolta degli alunni alla sede scolastica e viceversa, secondo l'orario scolastico stabilito dalle scuole del territorio comunale.

La programmazione dei percorsi dovrà tendere a ridurre al massimo i tempi di permanenza degli alunni sui mezzi.

Gli itinerari sono articolati su percorsi che interessano esclusivamente le strade pubbliche o di uso pubblico, non potendosi svolgere su strade private o, comunque, in situazioni pregiudizievoli per la sicurezza degli utenti e dei mezzi di trasporto.

Per ragioni di viabilità e sicurezza i percorsi dovranno essere concordati con il Comando di Polizia Locale, previa stesura di apposita relazione tecnica.

Il servizio è garantito anche per gli alunni che abitano nelle frazioni.

Per le località non raggiunte direttamente, l'Amministrazione Comunale potrà avvalersi di apposite convenzioni stipulate con altri Comuni e/o Enti, anche a titolo oneroso.

Qualora fosse necessario individuare itinerari alternativi per esigenze contingenti che ne rendessero impossibile la regolare esecuzione, il servizio potrà subire modificazioni



Palazzo Arienti - Piazza G. Garibaldi 12 - 27043 Broni (PV) Cod. Fisc. 84000230189 – P. IVA 00498590181

PEC: [comunebroni@pec.it](mailto:comunebroni@pec.it) Sito Web: [www.comunebroni.gov.it](http://www.comunebroni.gov.it)

rispetto al percorso prestabilito (ad esempio: impraticabilità delle strade, aree private, ostacoli sulla carreggiata non dipendenti dagli organizzatori del servizio).

Il servizio potrà essere interrotto o sospeso qualora vengano meno le condizioni di sicurezza della viabilità pubblica (ad esempio: a seguito della comunicazione delle autorità preposte o per comprovate cause di inagibilità della sede stradale o condizioni climatiche che determinino pericolo per la sicurezza dei trasportati).

Il servizio non potrà essere garantito, o potrà subire variazioni, in occasione di assemblee o di scioperi del personale delle scuole che comportino modifiche all'orario di ingresso o di uscita degli alunni.

Il Comune di Broni provvederà in tali evenienze ad informare tempestivamente i genitori degli alunni utenti in collaborazione con le autorità ed il personale scolastico.

## **Art. 5 – PUNTI DI RACCOLTA DEGLI ALUNNI**

Il carico e lo scarico degli utenti-alunni iscritti al servizio avviene in punti di raccolta sparsi sul territorio comunale prestabiliti prima dell'inizio dell'anno scolastico ed individuati in luoghi ritenuti idonei ai fini della sicurezza della fermata e dei trasportati. Ulteriori fermate rispetto a quelle originariamente previste potranno essere autorizzate solo in casi particolari in relazione alla necessità di garantire la massima sicurezza agli alunni trasportati o per esigenze segnalate dai Servizi Sociali del Comune di Broni.

## **Art. 6 – CALENDARIO ED ORARI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Il Servizio inizia con il primo giorno di scuola delle scuole d'infanzia e delle scuole dell'obbligo (scuola primaria e secondaria di primo grado).

Gli orari del servizio sono ricompresi, di norma, tra le ore 07.00 del mattino e l'inizio delle lezioni, con ritorno al termine delle lezioni.

Non appena definiti i percorsi, sulla base delle iscrizioni pervenute ed in accordo con la ditta appaltatrice del servizio, l'Ente comunicherà ai genitori degli alunni ammessi al servizio l'orario del transito del mezzo di servizio.

Il servizio non è previsto per le entrate e le uscite intermedie rispetto agli orari di inizio e termine delle lezioni, fatto salvo il caso in cui l'entrata o l'uscita in orario diverso riguardino tutti gli alunni del plesso scolastico, previa precedente e tempestiva comunicazione indirizzata all'Ente dal Dirigente Scolastico.

In caso di modifiche degli orari di entrata o uscita, per circostanze imprevedibili e straordinarie o per emergenze (eventi atmosferici, calamità, ecc.) saranno adottate azioni coordinate con le autorità ed il personale scolastico per informare tempestivamente le famiglie sulle variazioni conseguenti del servizio di trasporto (sospensione, rientro anticipato, ecc.).

Le comunicazioni potranno essere inviate sia tramite notifiche dell'apposita applicazione informativa del Comune di Broni sia via SMS (al numero di cellulare obbligatoriamente comunicato dalle famiglie, così come previsto dalla domanda di iscrizione al servizio).





## Art. 7 – USCITE DIDATTICHE E CULTURALI

Il Servizio di trasporto scolastico prevede, per tutti gli alunni che frequentano le scuole del territorio, nei limiti della disponibilità dei mezzi, del personale, delle risorse finanziarie e nei limiti chilometrici previsti nel contratto d'appalto, e comunque concordati con la scuola, anche la partecipazione alle uscite didattiche, culturali e sportive, programmate dalla scuola o direttamente realizzate o patrocinate dall'Amministrazione Comunale.

I mezzi saranno utilizzabili per i servizi di cui sopra, al di fuori degli orari previsti nel piano annuale di trasporto scolastico, se compatibili con le attività previste dall'Istituto scolastico.

Il Dirigente Scolastico, od un suo delegato, dovrà far pervenire una specifica richiesta scritta in tempo utile rispetto alla data programmata per l'uscita di cui sopra.

Eventuali ulteriori uscite programmate dalla scuola potranno essere finanziate in proprio dagli Istituti scolastici, senza oneri per il Comune.

## ART. 8 – ISCRIZIONI ED ACCESSO AL SERVIZIO

I genitori degli alunni che intendono usufruire del servizio dovranno presentare la relativa domanda utilizzando gli appositi moduli, reperibili sul sito internet del Comune e presso gli sportelli, oppure tramite le ulteriori modalità di volta in volta attivate dal Comune di Broni, esclusivamente nel **periodo compreso tra il 1° giugno ed il termine perentorio del 21 luglio di ogni anno** (nel caso in cui il 21 luglio sia un giorno festivo, si considererà come termine ultimo il primo giorno lavorativo successivo a tale data).

In caso di presentazione della domanda tramite la modulistica di cui sopra, la stessa potrà essere inviata per posta elettronica, previa scansione dei moduli compilati, agli indirizzi e-mail indicati sul modulo stesso od essere consegnata direttamente ai preposti sportelli del Comune entro la scadenza sopra indicata.

**Le domande presentate oltre il termine stabilito non saranno accolte.**

Le domande derivanti da variazioni di indirizzo, trasferimenti di residenza e/o di cambiamento di scuola potranno essere presentate anche **oltre la scadenza del 21 luglio e nel corso dell'anno scolastico** ma l'ammissione al servizio avverrà sulla base del consueto criterio della distanza dell'abitazione dal plesso scolastico compatibilmente con la disponibilità dei posti e con le esigenze organizzative del medesimo.

Le domande di iscrizione non recanti la sottoscrizione del genitore non saranno ritenute valide e pertanto non saranno accettate.

Le domande di fruizione del servizio di trasporto scolastico per utenti-alunni per i quali risultino sussistenti morosità nel pagamento del servizio per periodi pregressi **non verranno accolte**. In tal caso la domanda potrà essere accolta solo se, a corredo della stessa, verrà allegata copia della ricevuta di avvenuto pagamento delle morosità pregresse.

La sottoscrizione del modulo di iscrizione comporta la presa visione e l'accettazione da parte del genitore o di chi ne fa le veci della presente Carta di Qualità del servizio di trasporto scolastico, delle disposizioni relative alla sicurezza, delle modalità di discesa e



Palazzo Arienti - Piazza G. Garibaldi 12 - 27043 Broni (PV) Cod. Fisc. 84000230189 – P. IVA 00498590181

PEC: [comunebroni@pec.it](mailto:comunebroni@pec.it) Sito Web: [www.comunebroni.gov.it](http://www.comunebroni.gov.it)

salita dai mezzi, delle norme comportamentali e delle modalità di pagamento della tariffa prevista per la compartecipazione ai costi del servizio.

## **Art. 9 – TARIFFE**

Il trasporto scolastico è un servizio a domanda individuale e per usufruirne è richiesto agli utenti il pagamento di una quota di compartecipazione ai costi.

La tariffa di contribuzione a carico delle famiglie è determinata attraverso apposito atto deliberativo della Giunta comunale.

Le tariffe del servizio possono essere adeguate periodicamente in occasione di ogni anno scolastico.

Oltre alla tariffa intera, sono introdotte forme di riduzione sulla base di fasce di reddito comprovate con attestazione I.S.E.E. in corso di validità, da presentarsi esclusivamente al momento della presentazione della domanda di iscrizione al servizio ed unitamente alla stessa.

La certificazione inerente l'indicazione della situazione economica equivalente (I.S.E.E.) va richiesta presso un C.A.F. o all'I.N.P.S. Successivamente, le domande ricevute verranno valutate in base al valore dell'I.S.E.E. e l'esito dell'istruttoria della domanda verrà comunicato agli interessati.

Sono istituite riduzioni anche nel caso di seconda od ulteriore contemporanea iscrizione al servizio dello stesso nucleo familiare.

Le riduzioni e, se opportuno, completa gratuità, possono essere concesse a minori residenti nel Comune di Broni ed in carico al Servizio sociale comunale, per i quali sia stato definito un progetto di recupero, previa relazione dell'Assistente sociale, se rientrano in queste tipologie:

- a. Minori sottoposti a decreto dell'autorità giudiziaria;
- b. Minori non sottoposti a decreto dell'autorità giudiziaria, soltanto nel caso in cui esista una situazione di grave pregiudizio nei confronti del minore;
- c. Minori con disabilità certificata ai sensi della normativa vigente.

## **ART. 10 – AMMISSIONE AL SERVIZIO**

L'ammissione, o la non ammissione al servizio, verrà comunicata ai richiedenti di norma entro la fine del mese di agosto tramite apposita comunicazione a mezzo di posta elettronica ad uno o più degli indirizzi indicati dagli utenti nella relativa domanda di ammissione al servizio.

**Chi non fosse titolare di un'utenza di posta elettronica verrà avvisato telefonicamente dell'avvenuta ammissione e potrà ritirare la relativa comunicazione presso gli sportelli comunali preposti.**

La comunicazione agli ammessi conterrà tutte le informazioni relative al servizio, compreso l'orario di partenza e l'indirizzo del punto di raccolta di competenza; saranno altresì indicati l'importo dovuto e le scadenze entro cui devono essere effettuati i pagamenti.

Indicazioni maggiormente precise sull'orario del ritorno degli alunni utenti al punto di raccolta prestabilito (oltre a quello già conosciuto del termine delle lezioni) saranno



Palazzo Arienti - Piazza G. Garibaldi 12 - 27043 Broni (PV) Cod. Fisc. 84000230189 – P. IVA 00498590181

PEC: [comunebroni@pec.it](mailto:comunebroni@pec.it) Sito Web: [www.comunebroni.gov.it](http://www.comunebroni.gov.it)

fornite agli accompagnatori ed ai famigliari degli utenti ammessi dagli autisti dei mezzi dopo la partenza del servizio.

## **Art. 11 – MODALITÀ DI PAGAMENTO DEL SERVIZIO**

I pagamenti della quota di contribuzione al servizio potranno essere effettuati:

- presso la Tesoreria Comunale (esibendo la comunicazione di ammissione);
- mediante le altre modalità che di volta in volta verranno tempestivamente rese note dall'Ente in occasione della loro attivazione.

La quota di compartecipazione può essere corrisposta, a scelta della famiglia dell'utente:

- 1) in unica soluzione da corrispondersi entro il 30 settembre di ogni anno;
- 2) in due rate, la prima con scadenza al 30 settembre di ogni anno e la seconda al 31 gennaio dell'anno successivo.

Gli uffici comunali preposti, previa verifica della regolarità nei pagamenti della tariffa, rilasceranno ad ogni alunno utente ammesso al servizio, un apposito tesserino nominale di riconoscimento, valido per l'intero anno scolastico, su cui vengono altresì registrati i versamenti effettuati.

Il gestore, sui mezzi destinati al trasporto scolastico, effettuerà regolari controlli e, pertanto, il tesserino dovrà essere mostrato dall'alunno-utente a richiesta del conducente o dell'assistente accompagnatore, al momento della salita sullo scuolabus.

Il gestore del servizio potrà comunicare all'Ente i nominativi di coloro trovati sprovvisti del tesserino di riconoscimento al fine di procedere agli opportuni controlli.

Il Comune di Broni si riserva la facoltà di effettuare ulteriori controlli a campione mediante il proprio personale alla discesa degli alunni presso il plesso scolastico di frequenza.

Decorsi 15 giorni dalla scadenza stabilita (in un'unica soluzione o per una delle due rate) senza che sia intervenuto il pagamento del dovuto, il servizio di trasporto sarà immediatamente sospeso fino ad intervenuta regolarizzazione dei pagamenti omessi.

Il Comune di Broni si riserverà, poi, di agire legalmente per il recupero coattivo degli importi dovuti.

## **Art. 12 – RINUNCIA AL SERVIZIO**

L'eventuale rinuncia al servizio di trasporto in corso d'anno dovrà essere comunicata per iscritto o per e-mail agli uffici comunali preposti.

La rinuncia comporta la cancellazione dell'utente dalla fruizione del servizio per l'anno scolastico in corso, senza alcun rimborso delle quote già pagate.

Chi rinuncia, senza aver mai usufruito del servizio, potrà richiedere il rimborso dei pagamenti effettuati.

Chi rinuncia al servizio entro il 31 gennaio di ogni anno, avendo già provveduto al pagamento dell'intero importo dovuto, potrà richiedere il rimborso dell'importo corrispondente alla seconda rata.

Qualsiasi variazione dei dati dichiarati al momento dell'iscrizione dovrà essere tempestivamente comunicata, per iscritto o per e-mail, agli uffici comunali competenti, che provvederanno all'aggiornamento dell'archivio.





Palazzo Arienti - Piazza G. Garibaldi 12 - 27043 Broni (PV) Cod. Fisc. 84000230189 – P. IVA 00498590181

PEC: [comunebroni@pec.it](mailto:comunebroni@pec.it) Sito Web: [www.comunebroni.gov.it](http://www.comunebroni.gov.it)

### **Art. 13 – SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO**

Il servizio di accompagnamento sarà garantito solo per gli alunni-utenti frequentanti le scuole dell'infanzia mentre per gli ordini scolastici superiori sarà garantito solo in caso di presenza, sui mezzi di trasporto, di alunni o di alunne con disabilità.

### **Art. 14 – ASSICURAZIONE DEGLI UTENTI**

L'Amministrazione Comunale curerà che tutti gli utenti, i mezzi e gli operatori siano coperti da apposita polizza assicurativa.

### **Art. 15 – SICUREZZA E RESPONSABILITÀ**

La famiglia è tenuta a provvedere alla sicurezza dell'alunno utente dalla propria abitazione al punto di raccolta stabilito e viceversa, rimanendo responsabile per gli avvenimenti precedenti la salita e successivi alla discesa dai mezzi.

### **Art. 16 – COMPORTAMENTO DEGLI AUTISTI**

Gli autisti dello scuolabus devono garantire il regolare e corretto svolgimento del servizio nel rispetto delle norme vigenti nonché tenere un comportamento improntato alla massima educazione e professionalità tali da rapportarsi correttamente ai minori.

Gli autisti devono adottare tutte le ordinarie cautele, suggerite dalla normale prudenza, al fine di evitare che l'alunno-utente venga a trovarsi in una situazione di pericolo per la sua incolumità sia durante il trasporto sia durante le operazioni di salita e di discesa alle fermate.

La responsabilità del vettore è limitata al servizio di trasporto ed alle mansioni ad esso connesse quali, a mero titolo esemplificativo, l'ottimale manutenzione dei mezzi utilizzati per il servizio e la vigilanza sull'incolumità dei trasportati dalla salita sul mezzo alla loro discesa.

Gli autisti non possono apportare, di propria iniziativa, modifiche, anche temporanee, agli itinerari, alle fermate, agli orari ed a tutto ciò che concerne l'andamento del servizio così come prestabilito.

Una volta pervenuto nel punto di raccolta/discesa degli alunni all'orario prefissato, il conducente dovrà proseguire sul percorso stabilito sino al successivo punto di raccolta/discesa.

In caso di eventuali violazioni al presente documento o di comportamenti scorretti da parte degli utenti durante l'esecuzione del servizio (così come indicati all'art. 17 del presente documento), gli autisti segnaleranno l'accaduto agli uffici comunali preposti tramite apposito modulo (allegato n. 3), affinché vengano presi adeguati provvedimenti.

### **Art. 17 – COMPORTAMENTO DEGLI ALUNNI-UTENTI**

Durante il periodo di utilizzo del servizio, sia esso presidiato o meno dal personale di accompagnamento, gli alunni-utenti dovranno tenere un comportamento corretto e



Palazzo Arienti - Piazza G. Garibaldi 12 - 27043 Broni (PV) Cod. Fisc. 84000230189 – P. IVA 00498590181

PEC: [comunebroni@pec.it](mailto:comunebroni@pec.it) Sito Web: [www.comunebroni.gov.it](http://www.comunebroni.gov.it)

rispettoso degli altri alunni-utenti, del personale di accompagnamento e dei conducenti evitando atteggiamenti tali da compromettere la propria e l'altrui incolumità.

In caso di comportamento scorretto, dovranno attenersi ai richiami ricevuti dal personale adulto presente sui mezzi a qualsiasi titolo.

Il mantenimento ed il ripetersi di atti e comportamenti scorretti daranno avvio a procedure di segnalazione al Comune, di richiamo e sanzione delle famiglie, fino ad arrivare alla sospensione provvisoria o definitiva dal servizio stesso.

In particolare gli alunni utenti dovranno attenersi alle seguenti regole:

- A. non ci si avvicina al mezzo di trasporto mentre è ancora in movimento e si attende che lo stesso si sia allontanato prima di attraversare eventualmente la strada;
- B. all'interno del mezzo dovrà essere mantenuto un comportamento educato e non lesivo della sicurezza propria ed altrui;
- C. all'interno del mezzo dovrà essere altresì tenuta una condotta corretta, civile e responsabile, non utilizzando frasi sconvenienti, volgari-allusive o bestemmie;
- D. gli altri alunni utenti non vanno spinti o trattiene durante la salita o la discesa del mezzo;
- E. per tutta la durata del percorso l'alunno-utente utilizzerà i posti a sedere liberi, eventualmente assegnati dall'autista o dall'accompagnatore, e dovrà rimanere seduto senza creare fastidi o disagi agli altri passeggeri od all'autista alzandosi dal proprio posto solo ad automezzo fermo;
- F. lo zaino dovrà essere riposto a terra, sotto le gambe o sulle ginocchia senza intralciare la zona di passaggio all'interno del mezzo;
- G. non è possibile portare con sé oggetti pericolosi per sé e per gli altri;
- H. non è possibile aprire i finestrini né, tantomeno, gettare qualsiasi oggetto dallo stesso;
- I. non si gettano per terra e/o sui sedili carte, gomme da masticare ed altri oggetti;
- J. non si beve né si mangia sul mezzo;
- K. il mezzo va mantenuto pulito ed in ordine;
- L. il mezzo non può essere danneggiato;
- M. non può essere utilizzata la violenza, verbale o fisica, per risolvere eventuali conflitti o per imporre le proprie ragioni, sia nei confronti dell'autista o dell'accompagnatore sia degli altri passeggeri.

## **Art. 18 – RISARCIMENTO DEL DANNO**

I genitori, o chi ne fa le veci, sono responsabili, ai sensi del codice civile, per qualsiasi danno a cose o a terzi causato dagli alunni-utenti durante l'utilizzo del servizio e, pertanto, saranno chiamati al risarcimento integrale del danno.

## **Art. 19 – SANZIONI**

Per coloro che adottano comportamenti scorretti segnalati dagli autisti attraverso l'apposto modulo, il Comune di Broni procederà all'emissione dei seguenti provvedimenti disciplinari:



Palazzo Arienti - Piazza G. Garibaldi 12 - 27043 Broni (PV) Cod. Fisc. 84000230189 – P. IVA 00498590181

PEC: [comunebroni@pec.it](mailto:comunebroni@pec.it) Sito Web: [www.comunebroni.gov.it](http://www.comunebroni.gov.it)

A. richiamo verbale;

B. avviso formale ai genitori del comportamento scorretto loro o del proprio figlio;

C. sospensione temporanea dalla fruizione del servizio se l'alunno od i genitori persistono nei comportamenti scorretti e/o pericolosi per sé e per gli altri, ovvero, per le casistiche più gravi, sospensione totale.

Il provvedimento che dispone la sospensione verrà notificato ai genitori dell'alunno o a chi esercita in loro vece la potestà genitoriale, nonché al soggetto che gestisce il trasporto, almeno 7 giorni prima dell'inizio della sospensione.

Agli alunni utenti destinatari dei provvedimenti disciplinari non sarà consentito l'accesso ai mezzi sino al termine della sospensione temporanea.

Qualora, dopo i richiami agli interessati e dopo una seconda comunicazione ufficiale alla famiglia, il comportamento scorretto venisse ripetuto, l'alunno utente sarà sospeso definitivamente dal servizio.

## **Art. 20 – FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Per “fattori di qualità” si intendono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte degli utenti.

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.

Lo standard o livello di servizio promesso è il valore riportato in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità, che l'Amministrazione comunale si impegna a rispettare rigorosamente.

Lo standard può essere generale o specifico: 1) è generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore; 2) è specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dall'utente.

L'Amministrazione Comunale individua i seguenti fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del viaggio e nell'ambito di essi, gli indicatori di qualità a fianco di ciascuno indicati, i quali rappresentano i livelli di prestazione del servizio erogato:

A. Sicurezza del viaggio: nel capitolato d'appalto del servizio è richiesto di mantenere i mezzi in buon ordine di marcia e coperti da assicurazione per responsabilità civile secondo le vigenti disposizioni di legge. È altresì richiesto di mantenere una velocità di marcia congrua ai 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;

B. Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi: l'appaltatore si è impegnato al rispetto degli orari con ritardi massimi di 10 minuti, salvo cause non imputabili all'Amministrazione Comunale;

C. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi: nel capitolato d'appalto del servizio è richiesto un elevato grado di pulizia;

D. Comfort del viaggio: nel capitolato d'appalto del servizio sono richiesti mezzi con caratteristiche tali da garantire il comfort delle persone trasportate;



Palazzo Arienti - Piazza G. Garibaldi 12 - 27043 Broni (PV) Cod. Fisc. 84000230189 – P. IVA 00498590181

PEC: [comunebroni@pec.it](mailto:comunebroni@pec.it) Sito Web: [www.comunebroni.gov.it](http://www.comunebroni.gov.it)

E. Servizi di intervento: in caso di guasto o incidente l'appaltatore garantisce il mezzo sostitutivo;

F. Informazioni: il servizio è fruibile durante gli orari d'ufficio del Comune di Broni ovvero dal lunedì al sabato dalle 9,00 alle 12,30 ed il mercoledì anche di pomeriggio dalle 15,00 alle 17,00.

## **Art. 21 – PRIVACY**

Ai fini di cui all'art. 13 del D. Lgs 196/2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") e di quanto stabilito dal Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (n. 2016/679) del 14.04.2016, si informano gli interessati che i dati forniti saranno trattati con procedure automatizzate e manuali solo dai dipendenti designati incaricati del trattamento per la determinazione dell'accesso al servizio; i dati non possono essere comunicati né diffusi a nessuno soggetto esterno all'Ufficio di riferimento se non ai fini del procedimento per il quale sono stati rilasciati dal titolare. Con la firma apposta sul modulo d'iscrizione il titolare dei dati richiedente il servizio autorizza l'Ente al trattamento, anche informatico, dei dati forniti secondo la normativa vigente.

### ***Titolare del trattamento***

Titolare del trattamento<sup>1</sup> dei dati personali<sup>2</sup> forniti per l'utilizzo del servizio a domanda individuale del trasporto scolastico è il Comune di Broni, avente sede in Broni (PV) Piazza Garibaldi, 12.

### ***Luogo e modalità di trattamento dei dati***

I dati personali forniti dagli utenti per sé e/o per i loro famigliari minorenni necessari all'accesso ed alla fruizione del servizio di trasporto scolastico sono utilizzati al solo fine

---

<sup>1</sup> Per "trattamento" si intende qualsiasi operazione, od insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati ed applicate a dati personali, od insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

<sup>2</sup> Per "dato personale" si intende qualsiasi informazione riguardante una persona fisica, identificata o identificabile («interessato»); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente od indirettamente, con particolare riferimento ad un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online oppure ad uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale.



Palazzo Arienti - Piazza G. Garibaldi 12 - 27043 Broni (PV) Cod. Fisc. 84000230189 – P. IVA 00498590181

PEC: [comunebroni@pec.it](mailto:comunebroni@pec.it) Sito Web: [www.comunebroni.gov.it](http://www.comunebroni.gov.it)

della fruizione del servizio stesso e non vengono comunicati a terzi soggetti, salvo che la comunicazione sia imposta da obblighi di legge o sia indispensabile per l'erogazione del servizio *de quo*.

I dati personali sono trattati con strumenti automatizzati per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti.

Specifiche misure di sicurezza sono adottate per prevenire la perdita di dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.

### ***I diritti dei titolari dei dati e degli interessati***

Ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. n. 196/2003, i titolari dei dati personali hanno il diritto in qualunque momento di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei dati forniti, per sé od i loro famigliari minorenni, e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento.

Sono altresì titolari del diritto di chiederne la cancellazione, la trasformazione in forma anonima oppure il blocco se trattati in violazione di legge nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento.

Le richieste vanno rivolte al Comune di Broni con sede in Broni (PV) Piazza Garibaldi, 12.

### **Art. 22 – CLAUSOLA DI AGGIORNAMENTO**

La presente Carta di Qualità del servizio di Trasporto Scolastico potrà essere periodicamente aggiornata, in presenza di modifiche di legge o di migliorie suggerite dall'esperienza o grazie alle osservazioni degli utenti, al fine di rendere il servizio sempre più rispondente alle esigenze di chi ne usufruisce.

### **ART. 23 – INFORMAZIONI E CONTATTI**

Per iscrizioni, variazioni e rinunce, per ottenere informazioni sull'organizzazione del servizio, per segnalazioni di problematiche individuali e generali, per informazioni su iscrizioni, variazioni e rinunce, tariffe e pagamenti, e per comunicazioni riguardanti il servizio, i genitori e gli esercenti la potestà genitoriale potranno contattare il Comune di Broni secondo le seguenti modalità ed ai seguenti recapiti:

- ✓ telefonando al n. 0385/257011 e digitando il n. 215 o il n. 212 subito all'avvio del risponditore automatico
- ✓ inviando un'e-mail ai seguenti indirizzi di posta elettronica:
  - [michela.vercesi@comune.broni.pv.it](mailto:michela.vercesi@comune.broni.pv.it)
  - [david.merli@comune.broni.pv.it](mailto:david.merli@comune.broni.pv.it)
- ✓ presso lo sportello preposto dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Broni nell'orario di apertura stabilito.





Palazzo Arienti - Piazza G. Garibaldi 12 - 27043 Broni (PV) Cod. Fisc. 84000230189 – P. IVA 00498590181

PEC: [comunebronip@pec.it](mailto:comunebronip@pec.it) Sito Web: [www.comunebronip.gov.it](http://www.comunebronip.gov.it)

ALLEGATO N. 1/A



Palazzo Arienti - piazza G. Garibaldi 12 - 27043 Broni (Pv)

Cod. Fisc. 84000230189 – P. IVA 00498590181

PEC: [comunebronip@pec.it](mailto:comunebronip@pec.it) Sito Web: [www.comunebronip.gov.it](http://www.comunebronip.gov.it)

ELENCO DELLE VIE COMPRESSE ENTRO I CINQUECENTO METRI DI DISTANZA IN LINEA D'ARIA DALLA SCUOLA PRIMARIA "PAOLO BAFFI" **ESCLUSE** DAL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO.

**VIE ESCLUSE DAL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO - SCUOLA PRIMARIA P. BAFFI**

STRADA PER ZAVATTARELLO "INTERA"	VIA VALLESCUROPASSO DAL n. 2 AL n. 64 "PARI" E DAL n. 1 AL n. 83 "DISPARI"
VIA ESEGUITI "INTERA"	VIA ALBERTO DA GIUSSANO "INTERA"
VIA LOMBARDIA "INTERA"	VIA GALILEO GALILEI "INTERA"
VIA PENICE "INTERA"	VIA PADANIA "INTERA"
VIA ALCIDE DE GASPERI "INTERA"	VIA PIEMONTE "INTERA"
VIA GIOSUE CARDUCCI "INTERA"	VIA GIACOMO PUCCINI "INTERA"
VIA MONSIGNOR ALESSANDRO DE TOMMASI "INTERA"	VIA SAN SALUTO "INTERA"
VIA PRIVATA SCUROPASSO "INTERA"	VIA MONSIGNOR ANGELO BECCARIA "INTERA"
VIA PRIVATA DELLO SPORT "INTERA"	VIA PRIVATA GIORGI "INTERA"
VIA CA'DE ROSE "INTERA"	VIA PRIVATA PRIMAVERA "INTERA"
VIA VERDI "INTERA"	VIA VIORATE "INTERA"
VIA VIVALDI "INTERA"	VIA FILIPPO TURATI "INTERA"
VIA MARCONI DAL n. 34 AL n. 38 "PARI" E DAL n. 29 AL n. 53 "DISPARI"	VIA CONTE FRANCO CELLA DI RIVARA DAL n. 4 AL n. 14 "PARI" E DAL n. 5 AL n. 15 "DISPARI"
VIALE GRAMSCI DAL n.18 AL n. 66 "PARI" E DAL n. 47 AL n. 111 "DISPARI"	VIA REGIONE GIOELLO DAL n.112 AL 152 "PARI" E DAL n. 31 AL n. 73 "DISPARI"



Palazzo Arienti - Piazza G. Garibaldi 12 - 27043 Broni (PV) Cod. Fisc. 84000230189 – P. IVA 00498590181

PEC: [comunebroni@pec.it](mailto:comunebroni@pec.it) Sito Web: [www.comunebroni.gov.it](http://www.comunebroni.gov.it)

ALLEGATO N. 1/B



Palazzo Arienti - piazza G. Garibaldi 12 - 27043 Broni (Pv)

Cod. Fisc. 84000230189 – P. IVA 00498590181

PEC: [comunebroni@pec.it](mailto:comunebroni@pec.it) Sito Web: [www.comunebroni.gov.it](http://www.comunebroni.gov.it)

**ELENCO DELLE VIE COMPRESSE ENTRO I CINQUECENTO METRI DI DISTANZA IN LINEA D'ARIA DALLA SCUOLA SECONDARIA "FERRINI" ESCLUSE DAL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO.**

**VIE ESCLUSE DAL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO - SCUOLA SECONDARIA FERRINI**

VIA CA'DE ROSE "INTERA"	VIA CONTE FRANCO CELLA DI RIVARA "INTERA"
VIALE DELLA REPUBBLICA "INTERA"	VIA ESEGUITI "INTERA"
VIA GALILEO GALILEI "INTERA"	LARGO PAOLO BAFFI "INTERA"
VIA AURORA "INTERA"	VIA GIORDANO BRUNO "INTERA"
VIA MONSIGNOR ANGELO BECCARIA "INTERA"	VIA MONSIGNOR ALESSANDRO DE TOMMASI "INTERA"
VIA PRIVATA AURORA "INTERA"	VIA PRIVATA MARCONI "INTERA"
VIA PRIVATA GIORGI "INTERA"	VIA PRIVATA PESCHIERA "INTERA"
VIA PUCCINI "INTERA"	VIA REGIONE GIOELLO "INTERA"
VIA ROMA "INTERA"	PIAZZA LIBERTA "INTERA"
VIA PRIVATA ROMA "INTERA"	VIA A. DA GIUSSANO DAL n. 1 AL n. 3 "DISPARI"
STRADA PER ZAVATTARELLO - civici n. 1 e n. 2	VIA ROTA CANDIANI DAL n. 3 AL n. 23 "DISPARI" E DAL n. 2 AL n. 38 "PARI"
VIA PADANIA – civico n. 40	VIA GUGLIELMO MARCONI DAL n. 2 AL n. 34 "PARI" E DAL n. 1 AL n. 49 "DISPARI"
VIA BORIOLO DAL n. 1 AL n. 15 "DISPARI" E DAL n. 2 AL n. 38 "PARI"	VIA VALLE SCUROPASSO DAL n.1 AL 3 "DISPARI" E DAL n. 2 AL n. 10 "PARI"
VIA VERDI DAL n. 2 AL n. 18 "PARI" E DAL n. 1 AL n. 45 "DISPARI"	VIA VIVALDI DAL n. 2 AL n. 14 "PARI" E DAL n. 1 AL n. 25 "DISPARI"
VIA ENZO TOGNI DAL n. 1 AL n. 29 "DISPARI" E DAL n. 2 AL n. 12 "PARI"	VIA MONTEBELLO DAL n. 1 AL n. 47 "DISPARI" E DAL n. 2 AL n. 30 "PARI"
VIA ROMERA VECCHIA DAL n.1 AL 35 "DISPARI" E DAL n. 2 AL n. 24 "PARI"	VIALE A. GRAMSCI DAL n. 1 AL n. 99 "DISPARI" E DAL n. 2 AL n. 58 "PARI"



Palazzo Arienti - Piazza G. Garibaldi 12 - 27043 Broni (PV) Cod. Fisc. 84000230189 – P. IVA 00498590181  
 PEC: [comunebroni@pec.it](mailto:comunebroni@pec.it) Sito Web: [www.comunebroni.gov.it](http://www.comunebroni.gov.it)

ALLEGATO N. 2



Palazzo Arienti - piazza G. Garibaldi 12 - 27043 Broni (Pv)  
 Cod. Fisc. 84000230189 – P. IVA 00498590181  
 PEC: [comunebroni@pec.it](mailto:comunebroni@pec.it) Sito Web: [www.comunebroni.gov.it](http://www.comunebroni.gov.it)

## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO ANNO SCOLASTICO 20\_\_ / 20 \_\_

**1. Come giudica nel complesso il grado di disponibilità, cortesia e cordialità degli autisti dello scuolabus?**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<i>Mediocre</i>			<i>Sufficiente</i>				<i>Ottimo</i>		

**2. Come giudica la puntualità ed il rispetto degli orari indicati nella comunicazione inviata all’inizio dell’anno scolastico?**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<i>Mediocre</i>			<i>Sufficiente</i>				<i>Ottimo</i>		

**3. Come valuta lo stato di manutenzione dello scuolabus ?**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<i>Mediocre</i>			<i>Sufficiente</i>				<i>Ottimo</i>		

**4. Come valuta il servizio di igiene e di pulizia degli interni dello scuolabus ?**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<i>Mediocre</i>			<i>Sufficiente</i>				<i>Ottimo</i>		



Palazzo Arienti - Piazza G. Garibaldi 12 - 27043 Broni (PV) Cod. Fisc. 84000230189 – P. IVA 00498590181

PEC: [comunebroni@pec.it](mailto:comunebroni@pec.it) Sito Web: [www.comunebroni.gov.it](http://www.comunebroni.gov.it)

**5. Come valuta il percorso individuato e quindi la durata complessiva del viaggio?**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<i>Mediocre</i>			<i>Sufficiente</i>				<i>Ottimo</i>		

**6. Come giudica la distribuzione logistica dei punti fermate di raccolta ?**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<i>Mediocre</i>			<i>Sufficiente</i>				<i>Ottimo</i>		

**7. Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio di trasporto scolastico (modalità di iscrizione, disponibilità degli uffici, chiarezza delle informazioni ricevute, esecuzione del servizio, ecc.)?**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<i>Mediocre</i>			<i>Sufficiente</i>				<i>Ottimo</i>		

**8. Ha delle precisazioni da fare, dei commenti, dei suggerimenti da proporre per migliorare il servizio ?**

---

---

---

---

---

*Dati di campionamento*

Ci può dire qualcosa di Lei? È:  Maschio  Femmina

Che età ha?  dai 19 ai 30anni  dai 31 ai 49 anni  oltre i 50 anni

Si ringrazia per la fattiva collaborazione.



ALLEGATO N. 3

Spett.le Comune di BRONI  
e p.c.  
ai Genitori dell'alunno/a

**SEGNALAZIONE DI VIOLAZIONE DELLE DISPOSIZIONI CONNESSE ALL'UTILIZZO  
DEL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO - ANNO SCOLASTICO 20\_\_/20\_\_**

Il sottoscritto gestore del servizio \_\_\_\_\_

su indicazione  dell'autista del mezzo  dell'accompagnatore presente sul mezzo

segnala che l'alunno/a \_\_\_\_\_

in data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ alle ore \_\_\_\_\_ ha violato una o più delle

sottoindicate disposizioni connesse all'utilizzo del servizio di trasporto scolastico:

- si è avvicinato allo Scuolabus mentre era ancora in movimento
- non ha atteso che lo stesso si fosse allontanato prima di attraversare la strada;
- ha usato frasi sconvenienti, volgari, allusive o bestemmie;
- ha spinto/trattenuto altri alunni durante la salita/discesa dello scuolabus;
- durante il percorso non è rimasto seduto e ha creato fastidi o disagi agli altri passeggeri od all'autista;
- ha riposto lo zaino in luogo di intralcio all'interno dello scuolabus;
- era in possesso di oggetti pericolosi per sé e per gli altri;
- si è sporto dal finestrino;
- ha gettato oggetti dal finestrino;
- ha gettato per terra e/o sui sedili carte, gomme da masticare ed altri oggetti;
- ha sporcato lo scuolabus con cibi e bevande;
- ha compiuto le seguenti azioni di danneggiamento del mezzo:

\_\_\_\_\_  ha usato violenza verbale o fisica per risolvere conflitti o per imporre le proprie ragioni, nei confronti sia dell'autista sia degli altri passeggeri.

Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

FIRMA E TIMBRO

\_\_\_\_\_