



COMUNE DI PIANEZZA
CITTA' METROPOLITANA DI TORINO

CARTA DEI SERVIZI
“TRASPORTO SCOLASTICO”



La Carta dei Servizi è stata approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 160 del 24/05/2016

INDICE

• PRESENTAZIONE	pag.	1
• PARTE I – PRINCIPI GENERALI		
1. COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI	pag.	2
2. PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI	pag.	2
3. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI	pag.	3
• PARTE II - DESCRIZIONE ED ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO		
1. FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO	pag.	4
2. RAPPORTO TRA COMUNE E ISTITUTO COMPRENSIVO SCOLASTICO	pag.	5
3. COMPITI DELL'ACCOMPAGNATORE	pag.	6
4. COMPORTAMENTO DEGLI UTENTI – RESPONSABILITA' DEI GENITORI	pag.	7
5. RESPONSABILITA' DEL SOGGETTO CHE GESTISCE IL SERVIZIO	pag.	9
• PARTE III – ACCESSO AL SERVIZIO		
1. MODALITA' DI RICHIESTA DEL SERVIZIO E PAGAMENTO DELLA TARIFFA	pag.	9
2. CRITERI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO	pag.	11
• PARTE IV – I RAPPORTI CON I CITTADINI		
1. L'INFORMAZIONE E L'ASCOLTO	pag.	12
2. LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO ED EVENTUALI SUGGERIMENTI E RECLAMI	pag.	12
3. ORARI DI ACCESSO AL PUBBLICO	pag.	12
4. UBICAZIONI E RECAPITI	pag.	13
5. PERSONALE COMPLESSIVAMENTE OPERANTE NEL SERVIZIO	pag.	13
• PARTE V – INFORMAZIONI		
1. COSA FARE PER	pag.	14





PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento che permette ai cittadini di essere pienamente consapevoli dei propri diritti e doveri nell'ambito dei servizi che eroghiamo, facilitandone l'accesso e fissando standard di qualità misurabili.

In questo documento, quindi, oltre a preziose indicazioni sul funzionamento del servizio di trasporto scolastico che permetterà agli utenti di orientarsi, sono indicati gli strumenti di partecipazione che possono servire a migliorare il servizio e gli impegni che questo Comune assume nei confronti dei propri cittadini.

Questi principi diventano fondamentali ed imprescindibili quando i destinatari dei servizi sono i bambini, verso i quali abbiamo doveri e responsabilità nel loro percorso di crescita.

Nello specifico questa Carta ci introduce alla conoscenza di un servizio scolastico integrativo, il trasporto scolastico, indispensabile per molte famiglie, in particolare per quelle che, per esigenze lavorative, sono obbligate a lasciare l'abitazione prima dell'avvio delle lezioni per farvi ritorno oltre il termine delle stesse.

L'Amministrazione Comunale ritiene importante continuare a investire in questo servizio che, oltre ad essere di aiuto per le famiglie, costituisce una occasione di crescita per i bambini che, attraverso il momento del viaggio, possono esercitare la propria indipendenza dai genitori in modo sorvegliato ed in compagnia di altri coetanei.

Vi lasciamo alla lettura della Carta, augurandovi un buon viaggio e chiedendovi la collaborazione per migliorare giorno dopo giorno i servizi che sono per tutti noi un Bene Comune.

*L'Assessore ai Trasporti
Rosario SCAFIDI*

*Il Sindaco
Dott. Antonio CASTELLO*



PARTE I: PRINCIPI GENERALI

1.1 COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un impegno che il Comune di Pianezza assume nei confronti della cittadinanza dichiarando quali sono le caratteristiche essenziali del servizio, le modalità di accesso, e con quali standard di qualità si impegna a fornirlo.

La Carta dei Servizi è uno strumento di supporto per la realizzazione della “Politica della qualità” del Comune che definisce le regole che disciplinano il rapporto tra il Comune e la cittadinanza permettendogli di controllare e di misurare la qualità del servizio, secondo il principio del miglioramento continuo.



La Carta dei Servizi si ispira alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, al D. Lgs. 286/1999 ed al D. Lgs. 198/2009.

1.2 PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI

Con la redazione della Carta, sulla base del Regolamento adottato dal Consiglio Comunale, il Settore Servizi alla Persona definisce standard di qualità del servizio scolastico integrativo di trasporto scolastico e si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- **Uguaglianza e imparzialità**

Il trasporto scolastico è fornito secondo imparzialità ed equità, sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di razza, genere, orientamento sessuale, religione, nazionalità, lingua, opinioni politiche, condizione sociale e grado di istruzione.

- **Continuità**

Assicurare un servizio continuativo, regolare, secondo il calendario scolastico e senza interruzioni; eventuali cambiamenti o interruzioni programmate verranno comunicati preventivamente, in modo da limitare il disagio agli utenti, per quanto possibile.

- **Partecipazione e trasparenza**

Il Settore Servizi alla Persona promuove la partecipazione della cittadinanza al fine del miglioramento del trasporto scolastico, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti,



osservazioni, reclami e attivando verifiche del grado di soddisfazione della cittadinanza. La Carta dei Servizi permette di verificare il rispetto degli standard e degli impegni assunti.

- **Efficacia ed efficienza**

Compatibilmente con le risorse disponibili, il Settore Servizi alla Persona si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia del trasporto scolastico, ricercando soluzioni organizzative e procedurali, nell'ottica della semplificazione e dell'innovazione.

1.3 VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è valida dal momento della sua emanazione ed è uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e modificato, in funzione degli obiettivi dichiarati e raggiunti.





2. DESCRIZIONE ED ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

2.1. Funzionamento del servizio

L'organizzazione ed il funzionamento del servizio di trasporto scolastico sono assicurati dall'Ufficio Servizi Educativi del Comune di Pianezza, utilizzando le specifiche figure professionali attinenti al servizio; il servizio è affidato a ditte esterne mediante espletamento di gare d'appalto ed è organizzato annualmente secondo il calendario scolastico, stabilito dal Ministero della Pubblica Istruzione e dagli Organismi Scolastici.

Il servizio di trasporto scolastico è articolato per i due ordini di scuola, di norma, su due percorsi (Linea Blu e Linea Rossa) e può prevedere la figura di un accompagnatore adulto designato dal Comune durante i tragitti e nelle operazioni di salita e di discesa degli alunni dagli scuolabus.

La data di avvio del servizio viene comunicata alle famiglie contestualmente all'accoglimento della richiesta.

- Il servizio è istituito nei seguenti orari d'uscita:

- per gli alunni della scuola primaria dal lunedì al venerdì alle ore 16.30 - il martedì ed il venerdì alle ore 12.30;
- per gli alunni della scuola secondaria di I° grado - dal lunedì al venerdì alle ore 14.00.

L'Ufficio Servizi Educativi comunica annualmente all'utenza, prima dell'avvio del servizio, le fermate, gli orari e i percorsi, programmati con criteri di razionalità tali da rappresentare la soluzione meno dispersiva e più diretta possibile al raggiungimento delle sedi scolastiche, precisando che eventuali variazioni di fermata e/o di linea devono essere comunicate per iscritto. E' possibile prendere visione dei percorsi e delle fermate presso il sito internet del Comune o presso l'ufficio preposto.

La programmazione dei percorsi deve tendere alla riduzione dei tempi di permanenza degli alunni sul mezzo, tenendo conto dell'esigenza di soddisfare il maggior numero di richieste, con particolare attenzione alle domande di utenza dei residenti in zone decentrate fuori dal centro abitato.

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





I punti di raccolta si effettuano unicamente alle fermate determinate (il più vicino possibile a casa ed in luoghi non pericolosi), individuabili mediante segnaletica orizzontale e verticale; non possono essere accolti sul mezzo gli alunni che si presentano in luoghi diversi da quelli prestabiliti, ovvero non siano alle fermate all'orario previsto e comunicato.

Rispetto al percorso di andata, l'Amministrazione è responsabile degli alunni trasportati dal momento della salita sul mezzo fino al momento dell'ingresso a scuola, con la presa in carico da parte del personale scolastico, mentre nel percorso di ritorno dal momento della salita fino alla discesa dal mezzo, con la presa in carico da parte del genitore o di persona adulta delegata, il cui nominativo deve essere comunicato per iscritto all'Ufficio Servizi Educativi del Comune al momento dell'iscrizione al servizio.

Solo in casi del tutto eccezionali, gli alunni possono essere trasportati, compatibilmente con l'organizzazione del servizio, ad una fermata diversa da quella richiesta, previa comunicazione scritta di un genitore da presentarsi almeno il giorno prima all'accompagnatore, o all'Ufficio preposto.

In caso di formazione di ghiaccio sulle strade, o di improvvise nevicate, tali da non consentire il trasporto in sicurezza, non potrà essere assicurato il normale servizio. Qualora ciò avvenga in concomitanza con il trasporto da scuola a casa, sarà cura dell'ufficio comunale competente avvisare le famiglie dell'avvenuta sospensione del servizio e della conseguente necessità, da parte delle stesse, di provvedere personalmente al rientro dei figli.

2.2 – Rapporto tra Comune e Istituto Comprensivo Scolastico

L'Istituto Comprensivo Scolastico è tenuto a comunicare all'Ufficio Servizi Educativi entro il mese di Luglio il calendario scolastico dell'anno successivo, compresi gli orari delle attività didattiche dei vari plessi scolastici e i rientri pomeridiani, ai fini della predisposizione del piano annuale di trasporto.

Al fine di garantire efficacia, efficienza ed economicità del servizio, nella stesura del piano annuale sono comunque ricercate intese con le Istituzioni Scolastiche per differenziare gli orari di ingresso e di uscita degli alunni.



Nel caso di variazioni, nel corso dell'anno scolastico, dell'orario delle attività didattiche, dovute ad assemblee o scioperi del personale della scuola, il Dirigente Scolastico è tenuto a trasmettere all'Ufficio Servizi Educativi, con un anticipo almeno di 5 giorni, specifica comunicazione.

Nei suddetti casi, l'ufficio competente provvede a dare comunicazione alle scuole circa l'erogazione o meno del servizio; in caso di erogazione del servizio, viene comunque garantito un solo viaggio di andata, per l'entrata degli alunni al mattino e un solo viaggio di ritorno, per l'uscita degli stessi, sulla base della maggioranza delle adesioni del personale scolastico.

Eventuali richieste parziali del servizio, per le ragioni di cui sopra, non saranno prese in considerazione, in quanto comporterebbero un doppio servizio di trasporto.

In caso di sciopero degli addetti al trasporto scolastico, sarà cura del Comune segnalare alle scuole la data dello stesso.

Realizzata la finalità primaria del servizio, l'Amministrazione Comunale, compatibilmente con le risorse disponibili, potrà mettere a disposizione delle scuole gli scuolabus, per servizi di trasporto attinenti ad iniziative didattico-educative rivolte agli alunni delle scuole statali dell'infanzia, primarie e secondaria di I grado, che dovranno essere comunicate all'inizio dell'anno scolastico all'Ufficio Servizi Educativi.

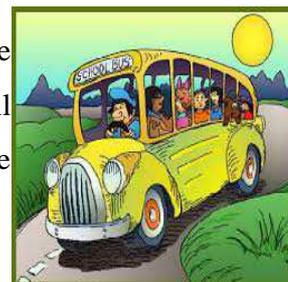
Gli accordi organizzativi relativi al trasporto per le suddette iniziative saranno presi direttamente dall'Istituto Comprensivo Scolastico con la ditta affidataria del servizio, nei limiti del monte ore di chilometri stabilito dall'ente annualmente e comunicato alle scuole; copia della corrispondenza intercorsa tra le scuole e la ditta appaltatrice dovrà essere trasmessa, per conoscenza, in Comune.

Inoltre, il Comune potrà utilizzare gli scuolabus per il servizio di trasporto di alunni partecipanti ad iniziative organizzate in collaborazione tra associazioni e Istituto Comprensivo Scolastico, con le modalità che verranno stabilite dalla Giunta Comunale.

2.3 Compiti dell'accompagnatore

L'utilizzo del servizio scuolabus si configura per gli alunni come 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 l'utilizzo.

Il servizio di assistenza sugli scuolabus è volto a garantire la sicurezza nel





trasporto degli alunni.

L'accompagnatore deve verificare che sugli scuolabus salgano soltanto i bambini iscritti al servizio, provvisti di apposito tesserino ed inseriti negli elenchi consegnati dall'Ufficio Servizi Educativi.

Gli alunni, al mattino, devono essere condotti ai cancelli dei plessi scolastici e consegnati ad un operatore scolastico preposto all'accoglienza degli stessi nel rispetto degli orari prestabiliti; al pomeriggio gli stessi devono essere presi in carico, agli orari prestabiliti, davanti ai cancelli delle scuole.

Oltre a vigilare sugli scuolabus, affinché gli alunni rispettino le normali regole del vivere civile (ordine, rispetto, silenzio) e rimangano seduti nei posti assegnati al fine di salvaguardare la loro incolumità, l'accompagnatore ha il compito di aiutare gli alunni nelle operazioni di salita e discesa dal mezzo; in particolare, è tenuto a scendere e a curare il regolare svolgimento della discesa degli alunni dallo scuolabus, verificando la presenza alla fermata degli adulti responsabili dei singoli alunni.

Resta inteso che l'accompagnatore, qualora non trovi alla fermata il genitore o alcun familiare o adulto delegato cui consegnare l'alunno, deve avere cura di trattenere il minore sullo scuolabus per ricondurlo presso la scuola di appartenenza, dove il personale scolastico garantirà la custodia fino alla consegna ai genitori, che saranno opportunamente avvisati.

Nel caso di cui precedente comma, l'accompagnatore segnala tempestivamente all'ufficio competente il nominativo della famiglia inadempiente; dopo due segnalazioni, l'Amministrazione potrà interrompere irrevocabilmente il servizio per l'intero anno scolastico.

2.4 – Comportamento degli utenti – Responsabilità dei genitori

Gli alunni devono astenersi dall'appoggiarsi alle portiere ed ai cristalli, dal porre le mani nel vano delle porte e nelle guide dei cristalli e dal gettare oggetti dalla vettura.

Essi devono occupare correttamente il seggiolino evitando di stare in piedi durante la marcia e le manovre; solo ad automezzo fermo sono autorizzati ad alzarsi guadagnando ordinatamente l'uscita, avendo cura di non abbandonare gli effetti personali, di cui gli autisti non sono responsabili.

Gli alunni devono, inoltre, evitare di danneggiare le vetture e di provocare

danni a sé e agli altri bambini trasportati, nonché di arrecare disagio tale da mettere a rischio





l'incolumità dei viaggiatori e distrarre l'autista dalla propria mansione. Tutti i danni e i guasti arrecati ai veicoli da parte dei trasportati devono essere integralmente risarciti dagli esercenti la potestà genitoriale dei bambini, che hanno arrecato il danno. E' altresì riconducibile alla responsabilità genitoriale qualsiasi danno arrecato dai figli, per fatto proprio o per negligenza, alla vettura, a terzi e a se stessi.

L'Amministrazione comunale è sollevata da ogni responsabilità per eventuali accadimenti che si dovessero verificare, a carico dell'utente (inteso come soggetto attivo e passivo rispetto all'evento), prima della salita sul mezzo di trasporto scolastico o dopo la discesa dallo stesso.

Nel caso in cui si presentassero situazioni di utenti che tengono sullo scuolabus comportamenti irrispettosi, o tali da turbare il buon funzionamento del servizio, ovvero da compromettere la sicurezza degli altri trasportati, l'accompagnatore, dopo 3 richiami verbali, ne darà comunicazione all'Ufficio Servizi Educativi, che provvederà ad inviare avviso formale ai genitori e ad adottare gli interventi che riterrà opportuni, valutando caso per caso, fino alla sospensione temporanea o totale dal servizio.

Il genitore, o chi ne fa le veci, è tenuto a comunicare per iscritto all'Ufficio Servizi Educativi ogni variazione di fermata di discesa e/o salita e ad accompagnare e riprendere il proprio figlio alla fermata e agli orari stabiliti, rimanendo responsabile del minore, anche in caso di delega, nel tratto compreso tra l'abitazione ed i punti di salita e di discesa. Nel caso in cui il genitore, o delegato, non sia presente alla fermata, il bambino verrà riaccompagnato a scuola, secondo le modalità di cui punto 2.3 del presente documento.

Esclusivamente per gli alunni frequentanti la scuola secondaria di I grado, i genitori potranno, al momento dell'iscrizione al servizio, compilare apposita liberatoria attestante che il/la proprio/a figlio/a potrà scendere dallo scuolabus, anche in assenza di persona adulta preposta al ritiro, in quanto il minore è in grado di tornare autonomamente all'abitazione, dispensando l'Amministrazione Comunale e il personale addetto al trasporto da ogni responsabilità per fatti dannosi che al minore possano derivare o che possa causare dopo la discesa dallo scuolabus.



2.5 – Responsabilità del soggetto che gestisce il servizio

L'autista dello scuolabus è tenuto al rispetto dei percorsi, dei tempi di percorrenza e delle fermate previste dall'Ufficio Servizi Educativi.

La Ditta affidataria del servizio è responsabile di qualunque fatto illecito imputabile al proprio personale, lesivo della sicurezza e dell'incolumità dei minori, che si verifica all'interno dello scuolabus.

3. ACCESSO AL SERVIZIO

3.1. Modalità di richiesta del servizio e pagamento della tariffa.

L'istanza per richiedere il trasporto scolastico deve essere presentata ogni anno entro la scadenza e con le modalità indicate nell'informativa che viene inviata alle famiglie da parte dell'Ufficio Servizi Educativi.



Il servizio viene garantito a condizione che pervengano almeno 10 adesioni per ciascun plesso servito; qualora il numero minimo di cui sopra non venga raggiunto l'Amministrazione Comunale potrà decidere se attivare il servizio.

Agli utenti ammessi al servizio verrà inviata apposita comunicazione ed un tesserino di iscrizione, che dovrà essere esibito dal minore, su richiesta dell'accompagnatore, al momento della salita sullo scuolabus.

All'atto della presentazione della domanda di trasporto scolastico il genitore, o chi esercita la potestà genitoriale, sottoscrive la presa visione del presente disciplinare e ne accetta tutte le modalità e le condizioni, senza riserva alcuna.

Le tariffe attualmente in vigore sono le seguenti:

TARIFFA TRASPORTO SCOLASTICO RESIDENTI (TARIFFA PIENA – oltre ISEE € 29.000,00)	
Tariffa mensile: € 26,96	Tariffa mensile - fratelli: € 21,57



EVENTUALI RIDUZIONI			
FASCE DI ISEE		Tariffa mensile	Tariffa mensile - fratelli
Da € 0	a € 5.000,00	€ 10,37	€ 8,30
Da € 5.000,01	a € 11.000,00	€ 12,96	€ 10,37
Da € 11.000,01	a € 17.000,00	€ 15,56	€ 12,45
Da € 17.000,01	a € 23.000,00	€ 22,30	€ 17,84
Da € 23.000,01	a € 29.000,00	€ 25,41	€ 20,33

TARIFFA TRASPORTO SCOLASTICO NON RESIDENTI
Tariffa mensile: € 29,04 (tariffa unica)

Gli utenti che intendono avvalersi di riduzione tariffaria, nella domanda per la fruizione del servizio devono dichiarare il proprio Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) e di possedere i requisiti previsti dal Regolamento comunale relativo.

Non è prevista alcuna riduzione di tariffa in rapporto alle andate o ai ritorni effettuati in numero limitato.

Il pagamento della tariffa mensile è da versare in forma anticipata, con le modalità indicate nell'informativa che viene inviata a tutte le famiglie; per i soli mesi di inizio e fine anno scolastico, la suddetta potrà essere stabilita nella misura del 50%.

La famiglia che in corso d'anno scolastico, per giustificati motivi, decida di ritirare il proprio figlio dal servizio dovrà darne comunicazione scritta al Comune prima della cessazione dell'utilizzo, indicando la data del ritiro; la tariffa non dovrà più essere pagata a partire dal mese successivo.

Le famiglie che richiedono il servizio, ma presentano rinuncia scritta prima dell'avvio dello stesso non saranno tenute al pagamento di alcuna tariffa.

Coloro che a fine anno scolastico risulteranno morosi per servizi scolastici usufruiti nel suddetto anno e/o negli anni precedenti, potranno essere ammessi al servizio nel nuovo anno scolastico, in caso di posti disponibili, subordinatamente al pagamento integrale del debito risultante, che dovrà essere comunicato e/o documentato all'Ufficio Servizi Educativi del Comune; in tali casi, ai fini della



graduatoria per l'accesso al servizio, farà fede la data di presentazione della documentazione attestante l'estinzione della morosità, fermo restando i criteri di accesso al servizio di cui al successivo punto 2. Nel caso di morosità in corso d'anno, l'Amministrazione comunale potrà decidere la sospensione dal servizio, fino a che non venga effettuato il pagamento, con la possibilità di mantenimento del posto. L'esclusione di cui sopra non viene applicata alle famiglie residenti che sono segnalate dai Servizi Sociali.

Per gli utenti inadempienti che, nonostante i solleciti, non provvedano all'estinzione della propria morosità, si procederà, oltre all'esclusione dal servizio, all'iscrizione a ruolo secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

3.2. Criteri per l'accesso al servizio

Le richieste di iscrizione al servizio pervenute entro la scadenza, sono accolte sulla base dell'ordine cronologico di arrivo all'Ufficio Protocollo dell'ente e dei seguenti criteri di accesso:

1.a per la scuola primaria:

- i posti disponibili sono messi a disposizione in via prioritaria a coloro che risultano residenti in Pianezza al momento della presentazione della richiesta del servizio, ovvero a coloro che in tale data siano in possesso di compromesso per l'acquisto di un alloggio in Pianezza, così come dichiarato al momento dell'iscrizione presso le scuole del territorio;
- esaurite le richieste di cui al punto 1.a, in presenza di posti residui, l'ufficio comunale preposto procede ad accogliere le richieste di iscrizione al servizio presentate da coloro che non risultano residenti in Pianezza, sulla base dell'ordine cronologico di arrivo delle medesime;

1.b per la scuola secondaria di I grado:

- in via prioritaria vengono accolte le richieste presentate per gli alunni iscritti alla classe prima e seconda, residenti in Pianezza al momento della presentazione della richiesta del servizio, ovvero in possesso di compromesso per l'acquisto di un alloggio in Pianezza; l'Ufficio comunale competente può successivamente, in presenza di posti residui, accogliere le richieste presentate per gli alunni residenti, ovvero in possesso di compromesso per l'acquisto di un alloggio in Pianezza, iscritti alla classe terza, purchè la fermata scelta e/o individuata dall'ufficio competente si trovi a più di 800 mt. dalla sede della scuola secondaria di primo grado;



• successivamente, in presenza di posti disponibili, si procede ad accogliere le richieste presentate per gli alunni residenti, ovvero in possesso di compromesso per l'acquisto di un alloggio in Pianezza, iscritti

alla classe terza per i quali la fermata scelta e/o individuata dall'ufficio competente si trovi a meno di 800 mt. dalla sede della scuola secondaria di primo grado;

• esaurite le richieste di cui ai succitati punti e in caso di ulteriori posti disponibili, si procede ad accogliere le richieste di coloro che risultano non residenti a Pianezza, dando sempre la priorità a coloro che sono iscritti alla classe prima e seconda e successivamente a coloro che sono iscritti alla classe terza.

2. Le domande che pervengano fuori termine all'Ufficio Protocollo dell'ente potranno essere accolte, sempre in base alla data di presentazione, fermo restando la presenza di posti disponibili e sulla base dei criteri di cui al punto 1 succitato.

4. I RAPPORTI CON I CITTADINI

4.1. L'informazione e l'ascolto

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 servizio e sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con gli utenti del servizio, sono previste diverse forme di ascolto:

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

4.2. La valutazione del servizio ed eventuali suggerimenti e reclami

I genitori che desiderano fare rilievi o inviare suggerimenti sul servizio di trasporto scolastico possono inviare una e-mail all'ufficio scuola al seguente indirizzo: scuola@comune.pianezza.to.it

4.3 Orari di accesso al pubblico

L'ufficio Servizi Educativi è aperto al pubblico con i seguenti orari:

Lunedì: dalle h. 8,00 alle h. 12,30



Mercoledì: dalle h. 8,30 alle h. 12,30 – dalle h. 16,00 alle h. 17,00

Giovedì: dalle h. 8,30 alle h. 12,30 – dalle h. 14,00 alle h. 17,00

Venerdì: dalle h. 8,30 alle h. 12,30

4.4 Ubicazione e recapiti

Ufficio Servizi Educativi, Piazza Leumann n. 1, palazzina B -
I° piano

Telefono 011/9670.213/216/218 Fax 011/9670232

e-mail: scuola@comune.pianezza.to.it



4.5 Personale complessivamente operante nel servizio

L'ufficio Servizi Educativi fa parte del Settore Servizi alla Persona dell'Ente ed è così composto:

Responsabile Ufficio Servizi Educativi:

- Signora Maddalena Piccoli - tel. 011/9670213

e-mail piccoli@comune.pianezza.to.it

Personale Amministrativo assegnato all'Ufficio Servizi
Educativi:

- Signora Renza Giaccone - tel. 011/9670216

- Signora Laura Fazzi tel. - 011/9670218

e-mail scuola@comune.pianezza.to.it





5. INFORMAZIONI

5.1. Cosa fare per...

In questa sezione si propongono le domande più frequenti poste all'Ufficio Servizi Educativi

Domande	Risposte
Devo iscrivere mio/a figlio/a ogni anno ?	Si, la richiesta di iscrizione è effettuata compilando l'apposito Modulo di iscrizione ai servizi scolastici che deve essere presentato con modalità e tempistiche stabilite annualmente e rese note alle famiglie.
Dove trovo il modulo di iscrizione?	Il modulo di iscrizione, insieme alla relativa informativa, è reperibile sul sito web del Comune www.comune.pianezza.to.it seguendo il percorso Eventi della vita – Servizi ai cittadini – Studiare – Servizi Scolastici e presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Ente.
Dove devo consegnare il modulo di iscrizione?	Il modulo di iscrizione deve essere consegnato presso l'Ufficio Protocollo del Comune negli orari di apertura al pubblico.
E' possibile cancellare l'iscrizione annuale al servizio?	Si, la famiglia che in corso d'anno scolastico, per giustificati motivi, decida di ritirare il proprio figlio dal servizio dovrà darne comunicazione scritta al Comune prima della cessazione dell'utilizzo, indicando la data del ritiro; la tariffa non dovrà più essere pagata a partire dal mese successivo.
E' possibile richiedere la riduzione tariffaria?	Si, gli utenti che intendono avvalersi di riduzione tariffaria, nella domanda per la fruizione del servizio devono dichiarare il proprio Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) e di possedere i requisiti previsti dal Regolamento comunale relativo.