

1. Cos'è e a cosa serve una Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi viene redatta in collaborazione con la Società partecipata Jesiservizi ai sensi della direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27/1/1994, del D.Lgs.286/1999, del D.Lgs.150/2009 e dell'art.32 del D.Lgs.33/2013. La Carta dei Servizi rappresenta un patto tra il soggetto che eroga un servizio pubblico e gli utenti che lo utilizzano, nel quale sono definiti i principi, le finalità, le modalità organizzative, gli standard di qualità che l'ente si impegna a rispettare nell'erogazione delle proprie prestazioni. La presente carta ha per oggetto il Servizio Trasporto Scolastico di competenza del Comune per favorire il diritto allo studio ai sensi della legge regionale n.42/1992.

2. Principi fondamentali della Carta

- **Uguaglianza e imparzialità** nell'erogazione del servizio.

I comportamenti del personale assegnato al servizio sono ispirati nei confronti degli utenti a criteri di imparzialità, rispetto della identità della persona e del suo diritto alla riservatezza, adoperando cortesia e gentilezza nelle comunicazioni e chiarezza dei contenuti.

- **Continuità** nell'erogazione del servizio, secondo l'organizzazione approvata in base alle domande presentate durante l'apertura delle iscrizioni e ai calendari scolastici, nei limiti previsti dalla presente Carta;

- **Conciliazione** delle necessità di ciascun utente, della più ampia utilità collettiva, della limitazione dei tempi di percorrenza dei mezzi, della funzionalità complessiva, delle esigenze di sicurezza dei trasportati e delle risorse umane e finanziarie disponibili.

- **Partecipazione dei cittadini, accesso alle informazioni e trasparenza della gestione.**

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio, confrontandosi con il personale incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del Servizio atteso e con le scuole, dalle quali dipende la programmazione dell'attività didattica;

- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia, con segnalazioni scritte o suggerimenti verbali al personale incaricato, alle quali l'Amministrazione si impegna a dare riscontro.

3. Finalità e destinatari del servizio di trasporto scolastico

L'Amministrazione Comunale organizza il servizio di trasporto scolastico quale intervento volto a favorire la partecipazione dei cittadini al sistema scolastico, in particolare l'accesso alla scuola dell'infanzia e il diritto allo studio nella scuola primaria e secondaria di I° grado. Il servizio è finalizzato soprattutto ai cittadini residenti al di fuori dell'area urbana; utenti privilegiati di tale servizio sono pertanto coloro che non hanno la sede scolastica nelle immediate vicinanze.

Il servizio viene svolto in base a quanto previsto dal decreto del 31 gennaio 1997 "Nuove disposizioni in materia di trasporto scolastico" e dalla relativa circolare ministeriale n.23/97" e dalla Deliberazione della Giunta Regionale n.418 del 25 marzo 2003 concernente: "L.R. n.42/92 art.7 – indirizzi in materia di trasporto scolastico".

Hanno diritto all'autotrasporto gli alunni residenti nel Comune di Jesi iscritti alle scuole dell'infanzia e primarie della città, che distano dalla sede scolastica di competenza oltre 1,5 Km.

Hanno altresì diritto all'autotrasporto gli alunni delle scuole secondarie di I° grado presenti nelle zone extraurbane del Comune di Jesi e nelle zone che distano oltre 1,5 Km. dalla scuola di competenza qualora non siano servite dal trasporto urbano in orario compatibile con quello scolastico.

Al fine di ottimizzare l'uso dei mezzi e di contenere i costi gravanti sulla fiscalità generale il servizio può ammettere con riserva altri utenti alle seguenti condizioni, elencate secondo l'ordine di priorità:

- a) alunni non residenti qualora nel proprio Comune manchi la corrispondente scuola, a condizione che abitino in zone di confine già servite;
- b) alunni residenti che distano meno di 1,5 Km. dalla scuola di competenza: purché vi siano disponibilità di posti sui pulmini che percorrono le zone interessate; purché rispettino il percorso già stabilito per le rispettive scuole di competenza; purché siano rispettati i tempi di permanenza sul pulmino dei bambini aventi diritto;
- c) alunni non residenti che pur avendo la scuola nel proprio comune, scelgano di iscriversi ad altra scuola.

La concessione del servizio a questi utenti è subordinata all'accoglimento di tutte le richieste degli utenti aventi diritto.

Per gli alunni della scuola primaria "Mestica", collocata al centro storico in zona ZTL, viene assicurato un servizio gratuito di bus navetta che consiste nel prelevare e riportare gli alunni in specifici punti di raccolta.

Per alcuni alunni stranieri il trasporto potrà essere attivato presso scuole differenti da quelle previste dallo stradario, al fine di operare una equilibrata distribuzione e consentire così il rispetto dell'intesa sottoscritta tra l'Amministrazione Comunale di Jesi e i quattro Istituti Comprensivi della città, denominata "Patto per la scuola". (rif. Delibera di G.C. n.183 del 19/12/2012 e Delibera di G.C.n.241 del 20/11/2015).

Nel servizio di trasporto scolastico sono previste le uscite didattiche che si svolgono entro il territorio comunale (in particolare biblioteca comunale, biblioteca ragazzi, pinacoteca, museo della stampa, oasi ripabianca, teatro ragazzi, ecc.).

Attualmente è prevista n.1 uscita didattica settimanale per Istituto Comprensivo nel periodo compreso tra ottobre e giugno, con il conseguente impegno, di norma, di un mezzo nella fascia oraria compresa tra le ore 9,30 e le ore 12,00 ad eccezione di particolari eventi, quali rappresentazioni teatrali e giochi sportivi che richiedono un impegno di ulteriori automezzi e una diversa organizzazione oraria di servizio. Il calendario della programmazione viene inviato all'inizio dell'anno scolastico alle Dirigenze Scolastiche insieme al modulo di richiesta dell'uscita didattica.

Inoltre è previsto il servizio di trasporto alle palestre esclusivamente in orario antimeridiano, nella fascia oraria compresa tra le ore 9.00 e le ore 12.00, per le scuole primarie e secondarie di I° grado che sono sprovviste al loro interno di adeguata struttura (attualmente G.Perchi e Savoia) per lo svolgimento delle attività di psicomotricità e di educazione fisica.

4. Organizzazione del servizio

Il servizio attualmente è gestito dalla Società partecipata Jesiservizi fino alla data del 31 agosto 2035 ed è disciplinato da contratto di servizio (reg. A/P n.124 del 23/11/2015, modificato con contratto reg.A/P n.591 del 23/04/2018). La Società è responsabile della gestione del servizio sotto il profilo tecnico, organizzativo, economico e finanziario. Ha l'obbligo di espletare il servizio in conformità alla legislazione vigente in materia di trasporti e circolazione stradale e, in questo caso specifico, di trasporto scolastico, avvalendosi di mezzi e personale in possesso dei requisiti e delle abilitazioni richieste.

La titolarità del servizio resta in capo al Comune, unitamente alla programmazione e al controllo delle prestazioni rese dalla Società, alla raccolta delle domande, alla concessione del servizio, alla determinazione ed incasso delle tariffe, alla approvazione dei regolamenti e degli stradari.

5. Piano annuale del servizio

Prima dell'inizio dell'anno scolastico l'Ufficio Servizi Scolastici del Comune di Jesi, in base al

calendario scolastico, alle richieste di fruizione dell'utenza ed alla diversa articolazione dell'attività scolastica, definisce, in collaborazione con la Società Jesiservizi, le località di partenza e di arrivo dei percorsi, le fermate e gli eventuali punti di raccolta degli utenti, individuando, così, con esattezza gli itinerari del trasporto stesso.

Il percorso dei pulmini viene comunque annualmente definito sulla base delle richieste degli alunni residenti nel comune di Jesi iscritti alle scuole dell'infanzia e primarie che distano oltre 1,5 Km. dalla scuola di competenza territoriale mentre, per le scuole secondarie di I° grado, sulla base delle richieste degli alunni residenti nelle zone extraurbane del Comune di Jesi e nelle zone che distano oltre 1,5 Km. dalla scuola di competenza, qualora non siano servite dal trasporto urbano in orario compatibile con quello scolastico.

Ogni variazione del percorso o delle fermate che si rendesse necessaria per qualsiasi evenienza, anche in corso d'anno, sarà tempestivamente comunicata e concordata con la Società Jesiservizi.

Annualmente, in accordo con i Dirigenti Scolastici, viene anche definito e concordato con la Società il servizio di trasporto rivolto agli alunni stranieri che frequenteranno scuole fuori bacino per il rispetto del citato "Patto per la scuola".

In caso di temporanea chiusura al traffico della rete viaria per interventi di manutenzione o in ogni altra evenienza dovuta a cause di forza maggiore, saranno effettuate le necessarie deviazioni degli itinerari per garantire il normale espletamento del servizio, dandone tempestiva comunicazione agli utenti.

Nelle prime due settimane di avvio dell'anno scolastico le scuole potrebbero osservare orari non completi e anticipare le uscite per alcune classi. Il Comune di Jesi, entro la settimana precedente l'inizio dell'anno scolastico, definirà in collaborazione con la Società Jesiservizi, gli orari provvisori di trasporto e quelli definitivi e ne darà comunicazione ai Dirigenti Scolastici.

L'orario dei trasporti viene stabilito secondo le disponibilità del servizio stesso e comunque compatibilmente con gli orari scolastici, tenendo presente i tempi di permanenza dei bambini sui pulmini

Standard di qualità

- *i bambini dovranno giungere alla scuola di destinazione almeno 5 minuti prima dell'orario scolastico;*
- *il tempo d'attesa successivo al termine delle lezioni non potrà superare i 5 minuti;*
- *i tempi di percorrenza di norma non devono superare i 45 minuti.*

6. Il calendario del servizio

Il Comune si impegna a perseguire la massima continuità nel trasporto scolastico.

In caso di eventuali variazioni degli orari di entrata e uscita dalle scuole che dovessero verificarsi, durante l'anno scolastico, nei singoli plessi a seguito di scioperi, assemblee sindacali, riunioni del personale della scuola o altre circostanze preventivamente comunicate dalle scuole alla Amministrazione Comunale, non potrà essere assicurato il normale servizio.

Ove l'entità delle uscite anticipate lo consentirà e solo se in possesso di una informazione preventiva di almeno 48 ore da parte dei Dirigenti Scolastici, il servizio potrà essere effettuato parzialmente o completamente, dando la priorità alle scuole primarie e secondarie di I grado.

In mancanza dell'informazione preventiva il servizio verrà erogato secondo la priorità di arrivo delle richieste dei Dirigenti Scolastici e fino alla capienza massima dei mezzi.

Anche in caso di uscite anticipate dovute a motivi straordinari ed urgenti (es.caso di formazione di ghiaccio sulle strade o di improvvise e abbondanti nevicate in orario scolastico) non potrà essere assicurato il normale servizio.

Per il rientro anticipato a casa, pertanto, ci si atterrà alle indicazioni che la famiglia inserirà

nell'apposito modulo che dovrà essere compilato all'inizio di ogni anno scolastico e consegnato alla scuola di competenza.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio dovute a causa di forza maggiore, a casi fortuiti, a scioperi del personale, secondo la disciplina del settore, a eventi straordinari o derivanti da responsabilità di terzi, saranno comunicate tempestivamente alle famiglie tramite le scuole frequentate o mediante comunicazione diretta, anche telefonica da parte dell'Ufficio di riferimento, o tramite i canali di comunicazione del Comune e non potranno dar luogo a rimborsi o riduzioni della tariffa prevista.

7. Iscrizione al servizio

Il trasporto scolastico è un servizio a domanda individuale da presentare, di norma, entro il 30 giugno. Per gli utenti aventi diritto (distanza dalla sede scolastica di competenza oltre 1,5 Km.) l'iscrizione al servizio si effettua il primo anno di ogni ciclo scolastico ed avrà validità per l'intero ciclo. L'erogazione del servizio è subordinata al regolare pagamento della tariffa. Il mancato pagamento imporrà l'obbligo di iscrizione annuale. Per gli altri utenti, aventi diritto con riserva, la richiesta di iscrizione si effettua di anno in anno, dato che la concessione del servizio è, in questo caso, subordinata all'accoglimento di tutte le richieste degli aventi diritto.

I moduli di iscrizione sono disponibili presso l'Ufficio Scuolabus del Comune di Jesi, Piazza Spontini, 8 e sul sito web del Comune e possono essere riconsegnate:

- tramite posta elettronica certificata mediante sottoscrizione di firma digitale o mediante presentazione di copia di un documento di riconoscimento a: protocollo.comune.jesi@legalmail.it ;
- a mezzo posta ordinaria debitamente sottoscritta con copia di un documento di riconoscimento indirizzata a Comune di Jesi-Ufficio Servizi Scolastici – Piazza Spontini, 8 60035 Jesi (An);
- a mano debitamente sottoscritta presso il medesimo indirizzo nei seguenti orari: lunedì, martedì, mercoledì, venerdì: dalle ore 8,30 alle ore 13,00; giovedì: dalle ore 8,30 alle ore 13,00 e dalle ore 15,00 alle ore 18,00.

La variazione dei dati dichiarati al momento dell'iscrizione dovrà essere tempestivamente comunicata per iscritto al Comune di Jesi. Il Comune non risponde dei disservizi conseguenti alla mancata informazione.

L'Ufficio Servizi Scolastici, vagliate le richieste, ne dà comunicazione agli interessati sia in caso di accoglimento che di non concessione del servizio. La sottoscrizione della domanda di iscrizione al servizio, completa delle informazioni relative alle modalità di erogazione, tariffa compresa, implica accettazione dell'obbligo al pagamento della tariffa, delle condizioni e modalità previste per il pagamento stesso e dei criteri organizzativo/gestionali del servizio stabiliti dalla Amministrazione Comunale.

Standard di qualità

- *Tempi di risposta alla richiesta di servizio: immediatamente per gli aventi diritto; nei 15 giorni precedenti l'inizio dell'anno scolastico per gli aventi diritto con riserva .*
- *Modalità: comunicazione verbale a coloro cui viene concesso il servizio; comunicazione scritta, con motivazione, a coloro cui non viene concesso il servizio.*

8. Tariffe e agevolazioni

Le tariffe del servizio di trasporto scolastico vengono stabilite annualmente con atto della Giunta Comunale.

Le tariffe sono differenziate in base alla tipologia del servizio, così come segue:

- a) aventi diritto / ammessi con riserva che richiedono o solo andata o solo ritorno;
- b) aventi diritto / ammessi con riserva che richiedono l'andata e il ritorno;
- c) tariffa per un rientro settimanale

Il pagamento della tariffa annuale dovrà essere effettuato in due rate: -1° rata – Settembre/Dicembre – 2° rata – Gennaio/Giugno. L'avviso di pagamento, consistente in una lettera esplicativa del servizio di cui usufruisce l'alunno e in un bollettino postale, viene inviato al domicilio, tramite Poste Italiane. E' possibile effettuare il pagamento anche tramite addebito su conto corrente bancario, con la sottoscrizione del modulo per l'Addebito Diretto Unico Europeo (SEPA) disponibile presso gli uffici comunali e scaricabili dal sito www.comune.jesi.an.it

In caso di mancato pagamento si potrà procedere alla sospensione del servizio e comunque al recupero coattivo dei crediti secondo la normativa vigente.

Per le famiglie residenti nel Comune di Jesi con più figli che usufruiscono contemporaneamente del trasporto scolastico si applica la riduzione del 10% per ogni figlio successivo al primo. Per particolari situazioni, debitamente documentate, si potrà procedere a rateizzazioni tariffarie.

L'esonero dal pagamento della tariffa è previsto per attestazioni Isee comprese tra €. 0 e €. 2.000,00 sulla base di parametri determinati annualmente dall'Azienda Servizi alla Persona Ambito Territoriale Sociale 9. La richiesta va compilata su apposito modulo cui va allegata l'attestazione Isee.

E' inoltre previsto per alunni con disabilità grave a norma degli artt. 3 e 4 della Legge 104/92 attestata da certificazione in corso di validità.

Per gli alunni della scuola primaria "Mestica", collocata al centro storico in zona ZTL, il servizio di bus navetta è gratuito.

9. Rinuncia o variazione

La rinuncia al servizio di trasporto dovrà essere tempestivamente comunicata per iscritto al Comune di Jesi, su apposito modulo, in caso contrario la quota andrà comunque corrisposta.

La rinuncia nel corso dell'anno comporta la cessazione dal pagamento della retta dal mese successivo a quello della richiesta.

10. Pagamento delle uscite didattiche

Il pagamento verrà richiesto in base alle seguenti tipologie del servizio:

- a) uscite didattiche entro il territorio comunale;
- b) uscite didattiche inerenti attività organizzate dal Comune

Ad ogni tipologia di uscita didattica corrisponderà una quota a bambino stabilita annualmente dalla Amministrazione Comunale.

11. Modalità di svolgimento del servizio

Il Servizio di trasporto consiste, in via principale e salve diverse modalità organizzative legate alle necessità del medesimo, nel trasporto dell'alunno dal punto di raccolta individuato dall'Ufficio Servizi Scolastici in base all'indirizzo indicato dai genitori, alla scuola frequentata e viceversa. Il servizio di trasporto viene effettuato per tutti i giorni di scuola compresi nel calendario scolastico annuale, predisposto dalle competenti autorità scolastiche, nel rispetto delle indicazioni fornite dalla Regione Marche.

Le fermate individuate e gli orari dovranno essere rispettati, salvo cause di forza maggiore.

Nelle zone urbane gli alunni saranno prelevati e rilasciati in punti di raccolta stabiliti annualmente.

Nelle zone di campagna, di norma, gli alunni verranno prelevati e rilasciati sulla strada comunale o provinciale principale che si interseca con la strada privata di residenza, a meno che la residenza dell'alunno non costituisca il capolinea con la conseguente necessità di effettuare l'inversione del mezzo.

La sorveglianza all'interno del mezzo impiegato per il trasporto degli alunni della scuola dell'infanzia è assicurata con accompagnatori, in misura di uno per automezzo. Parimenti può essere

prevista la presenza di un accompagnatore anche su scuolabus che trasportano alunni di scuola primaria e secondaria di I° grado.

La salita e la discesa degli alunni deve essere regolata in modo che tali operazioni avvengano in sicurezza, ordinatamente e senza incidenti.

Qualora, previa autorizzazione dell'Amministrazione, sia necessario che gli alunni trasportati arrivino a scuola in orario anticipato rispetto all'accoglienza, che viene attivata dalle scuole circa 10/15 minuti prima dell'inizio dell'orario scolastico, o partano da scuola in orario posticipato rispetto a quello scolastico, saranno organizzati da parte della Amministrazione Comunale i servizi di prescuola e postscuola d'intesa con l'Istituzione Scolastica.

I genitori, o loro delegati maggiorenni, devono essere presenti personalmente in occasione delle operazioni di discesa dal mezzo. Resta inteso che è compito dell'accompagnatore – ove presente – o dell'autista assicurarsi che il bambino venga comunque consegnato a persona autorizzata. Se la persona che si presenta alla consegna del bambino non è conosciuta dall'accompagnatore o dall'autista, i medesimi sono tenuti a chiedere la presentazione di un documento valido di identità e la delega al ritiro, sottoscritta da un genitore del bambino e con allegata fotocopia di un documento di identità del genitore stesso.

In caso di mancata presenza del genitore o del delegato, l'alunno rimarrà sullo scuolabus e, al termine del percorso, sarà effettuato un secondo tentativo di consegna cercando anche un contatto telefonico con la famiglia; qualora l'esito del secondo tentativo sia negativo, il bambino sarà accompagnato presso il Comando della Polizia Locale sito in P.zza Indipendenza, n.1, dove i genitori andranno a riprenderlo. Al verificarsi della terza mancata presenza del genitore o del delegato, il servizio è sospeso.

Per gli studenti di scuola secondaria di I° grado è possibile compilare apposita autorizzazione all'utilizzo in modo autonomo del trasporto scolastico ai sensi del D.L.148/2017, art.19-bis convertito in Legge 172/2017.

L'utilizzo del servizio si configura per gli alunni come ulteriore momento educativo atto a favorire il processo di socializzazione, attraverso il corretto uso dei beni della comunità e il rispetto delle regole che ne stabiliscono il godimento. Pertanto, è richiesto loro il rispetto di alcune norme di comportamento previste a tutela della correttezza e della sicurezza nonché il rispetto delle indicazioni fornite da autisti ed accompagnatori.

Più precisamente le norme da rispettare sono le seguenti:

- *salita sul mezzo*: deve avvenire solo ed esclusivamente al punto di raccolta prefissata, in modo ordinato, e nel rispetto della massima puntualità: l'arrivo del minore, accompagnato e vigilato dal genitore, va previsto sempre almeno 5 minuti prima dell'orario di raccolta;
- *sul mezzo e durante il tragitto*: gli alunni devono restare seduti al proprio posto, non occupare con zaini o indumenti altri posti oltre il proprio, evitare nel modo più assoluto comportamenti non rispettosi verso i compagni di viaggio e gli adulti preposti al servizio, non danneggiare in alcun modo il mezzo e le sue suppellettili, compreso l'imbrattamento, non sporgersi e/o gettare oggetti dai finestrini;
- *discesa*: presso le fermate previste, i genitori o altri adulti maggiorenni delegati per iscritto al momento della domanda, sono tenuti a ritirare gli alunni personalmente e agli orari prestabiliti. In caso di assenza dell'adulto l'alunno rimarrà sullo scuolabus e, al termine del percorso, sarà effettuato un secondo tentativo di consegna cercando anche un contatto telefonico con la famiglia; qualora l'esito del secondo tentativo sia negativo, il bambino sarà accompagnato presso il Comando della Polizia Locale sito in P.zza Indipendenza, n.1, dove i genitori andranno a riprenderlo.

I genitori sono tenuti a fornire all'Ufficio scuolabus tutti i recapiti telefonici che saranno utilizzati

per emergenze e per comunicazioni di servizio.

Le inosservanze, da parte degli alunni trasportati, delle norme di comportamento sopra indicate saranno segnalate dagli addetti ai servizi, ogni qualvolta si verificano, al coordinatore e al competente Ufficio Comunale, che di norma, contatterà le famiglie affinché intervengano con la propria potestà educativa; qualora le infrazioni alla regola dovessero ripetersi, il Comune potrà decidere, in rapporto alla gravità, appositi provvedimenti fino alla sospensione dal servizio.

Nel caso in cui gli alunni rechino danni agli scuolabus, sia all'interno che all'esterno, i genitori sono tenuti al rimborso delle spese che l'Amministrazione Comunale dovrà sostenere per le eventuali riparazioni.

Standard di qualità

Monitoraggio del servizio attraverso controlli periodici sui mezzi. Pronto intervento, in caso di necessità, del coordinatore. Definizione di procedure condivise con le famiglie per favorire la sicurezza e l'autonomia degli alunni. Diffusione nelle scuole dell'allegato vademecum e della customer satisfaction.

12. Altre informazioni sulle modalità di svolgimento del servizio.

Gli scuolabus forniti dalla Società partecipata Jesiservizi hanno una capienza corrispondente al numero degli iscritti al trasporto e quindi tutti i bambini devono trovare posto a sedere.

E' cura degli accompagnatori e/o degli autisti aiutare a prendere posto a bordo, assicurandosi che tutti siano seduti prima che il mezzo riprenda la marcia.

Gli automezzi devono essere in regola con tutte le disposizioni vigenti sul trasporto collettivo.

I bambini trasportati sono assicurati dalla Società Jesiservizi per i danni che a questi possano derivare nell'esecuzione del trasporto. Tale assicurazione comprende anche la copertura per infortuni verificatisi nella fase di salita e discesa degli stessi bambini dagli scuolabus. Ogni automezzo è dotato di dispositivi adeguati al fine di garantire la comunicazione in tempo reale a chi coordina il servizio di qualsiasi accadimento (blocchi della circolazione stradale, guasti, ritardi anomali, ecc.) e in nessun caso l'autista può abbandonare il mezzo con i bambini a bordo.

13. Modalità di accesso - contatti

Il servizio di trasporto scolastico è erogato a cura:

dell'Ufficio Servizi Scolastici del Comune di Jesi, Servizio Attività Educative, Piazza Spontini 8 – Jesi (An)- Assessorato alle Politiche per l'istruzione
mail:protocollo.comune.jesi@legalmail.it

della Società Jesiservizi S.r.l. - Piazza Indipendenza, 1 Jesi (An)
mail:jesiservizi.transportoscolastico@comune.jesi.an.it

Dirigente Area Servizi al Cittadino Comune di Jesi
mail:m.torelli@comune.jesi.an.it
tel.0731 538402

Servizio Attività Educative - Ufficio Servizi Scolastici Comune di Jesi
mail:serviziscolastici@comune.jesi.an.it
n.pistola@comune.jesi.an.it; l.donzelli@comune.jesi.an.it; a.pergola@comune.jesi.an.it
tel.0731 538405/372/255

Coordinatore del servizio trasporto scolastico della Società Jesiservizi
mail:m.priori@comune.jesi.an.it

14. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali

Semplificazione delle procedure

Per semplificare le procedure l'Ufficio Servizi Scolastici mette a disposizione ogni anno la modulistica per l'accesso al servizio, corredata di tutte le informazioni utili, sul sito del Comune di Jesi:

Informazioni ai destinatari

L'Ufficio Servizi Scolastici adotta gli strumenti utili ad assicurare l'informazione degli utenti circa le modalità di prestazione del servizio. In particolare:

- a) fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria richiesta di iscrizione, variazione o rinuncia al Servizio, comunicando anche i termini, i criteri e le modalità e i pagamenti riferiti al servizio; comunica le eventuali interruzioni del servizio;
- b) predispose e aggiorna la modulistica e i canali d'informazione che consentano ai destinatari di individuare velocemente e con chiarezza i dati necessari alla fruizione del servizio;

15. Suggerimenti e reclami/segnalazioni

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, l'Ufficio di riferimento utilizza i seguenti strumenti:

a) Indagini sulla soddisfazione dei destinatari - customer satisfaction.

Al termine dell'anno scolastico verrà somministrato alle famiglie, garantendo l'anonimato, un questionario finalizzato a rilevare la qualità del servizio percepita dagli utenti. L'esito del questionario verrà elaborato al fine della predisposizione di eventuali azioni di miglioramento.

b) Sistema reclami/segnalazioni. Gli utenti possono presentare al Coordinatore del trasporto ovvero al personale amministrativo comunale dell'Ufficio Servizi Scolastici reclami/segnalazioni relativi al servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta. Il reclamo/segnalazione può essere presentato in forma scritta, di persona o anche telefonicamente, purchè non in forma anonima o con indicazioni generiche che non individuino il disservizio occorso.

La risposta all'utente sarà data nella modalità da lui stessa prescelta all'atto della proposizione del reclamo/segnalazione con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione.

L'insieme dei reclami/segnalazioni pervenuti entrano a far parte degli elementi di valutazione della qualità dei servizi scolastici al fine della predisposizione delle azioni di miglioramento.

16. Valutazione e aggiornamento della Carta

La valutazione sulla Carta dei Servizi per il conseguente aggiornamento, verrà effettuata in base:

- a) ai risultati del monitoraggio sull'attività svolta;
- b) i reclami/segnalazioni ricevuti;
- c) a eventuali anomalie riscontrate
- d) ai risultati della customer satisfaction