



Comune di
Monterotondo

città metropolitana di roma capitale

DIPARTIMENTO SERVIZI ALLA PERSONA

COMUNE DI MONTEROTONDO

Servizio Politiche Educative e Formazione Professionale (Cfp)

CARTA DEI SERVIZI

TRASPORTO SCOLASTICO



PRESENTAZIONE

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

Il servizio di scuolabus ha la funzione di agevolare l'assolvimento dell'obbligo scolastico e di andare incontro all'organizzazione, sempre più complessa e faticosa, della vita delle famiglie.

La Costituzione Italiana riserva particolare attenzione alla promozione di una effettiva fruizione del diritto allo studio che si sostanzia nella tutela e nella garanzia, per tutti i cittadini, di accedere alla istruzione per un congruo numero di anni. In particolare, la Repubblica promuove lo sviluppo della cultura e la ricerca scientifica e tecnica (art. 9 Cost.), detta le norme generali sulla istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi (art. 33 Cost.), apre la scuola a tutti prevedendo una istruzione obbligatoria e gratuita per almeno otto anni (art. 34 Cost.) ed è compito degli Enti Locali in qualità di amministrazione di prossimità, assolvere ai compiti e gli interventi di assistenza scolastica propedeutici alla piena realizzazione del servizio.

Monterotondo è tradizionalmente città della Scuola e della Cultura. Sul suo territorio sono presenti Istituti scolastici di ogni ordine e grado, dagli asili nido (pubblici e privati) alle Scuole Secondarie di secondo grado. La sua ampia e articolata offerta formativa - scientifica, classica, linguistica, tecnica e professionale risponde ad una popolazione scolastica di oltre novemila studenti, molti dei quali provenienti dai comuni limitrofi. Il Comune di Monterotondo accoglie 4 Istituti Comprensivi che comprendono dunque, la scuola dell'Infanzia, Primaria e secondaria di Primo grado, 1 scuola dell'infanzia comunale, 2 asili nido comunali. Oltre agli Istituti comprensivi il servizio di Trasporto Scolastico soddisfa anche le esigenze della scuola dell'infanzia comunale "Renato Borelli". In questo documento sono riportate le indicazioni sul funzionamento del servizio di trasporto scolastico erogato dal Comune di Monterotondo, servizio cruciale per il territorio, vista l'estensione e conformazione del territorio comunale.

Nell'augurarvi un'esperienza scolastica sempre più inclusiva ed orientata a garantire tutti quei principi ivi richiamati e tesi a realizzare il pieno sviluppo della persona umana, invitiamo tutti i cittadini a prendere visione della presente Carta dei Servizi al fine di assicurare l'effettiva partecipazione di ognuno alla vita amministrativa della città di Monterotondo per migliorare, giorno dopo giorno, i Servizi offerti.

IL SINDACO
Riccardo Varone

L'ASSESSORE ALLE POLITICHE EDUCATIVE
Matteo Garofoli

Sommario

1. PARTE PRIMA	
<i>OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI</i>	pag. 4
2. PARTE SECONDA	
<i>PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO</i>	pag. 5
3. PARTE TERZA	
<i>IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'</i>	pag. 11

PARTE PRIMA: OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è stata introdotta come strumento di tutela dei cittadini nel gennaio del 1994 con la direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri (Dir.P.C.M. 27 gen. 1994), ha avuto un ruolo di rilievo nella riforma della pubblica amministrazione (legge n.59/1997 art.17, D.lgs. 286/1999 ed al D.lgs. 150/2009) e ha trovato una ulteriore conferma in materia di servizi sociali nella Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (legge n.328/2000 art.13).

La Carta dei Servizi rappresenta un patto tra la pubblica amministrazione e i cittadini attraverso il quale il Comune si impegna formalmente sui servizi erogati al cittadino e sulla loro qualità. Gli standard di qualità garantiti sono l'elemento chiave della Carta dei Servizi: sono infatti il livello al di sopra del quale il Comune si impegna a mantenere la qualità dei propri interventi.

È allo stesso tempo uno strumento di tutela del cittadino rispetto ai diritti di cittadinanza e un accordo di collaborazione tra ente pubblico e cittadini per il miglioramento della qualità dei servizi.

La Carta dei Servizi implica un costante monitoraggio della qualità dei servizi erogati, la verifica degli standard garantiti e la definizione degli obiettivi di miglioramento. Costituisce quindi uno strumento efficace per il miglioramento e il controllo della qualità dei servizi e per il miglioramento e l'innovazione degli stessi, grazie alla capacità di essere uno strumento aperto e partecipato.

La Carta dei Servizi garantisce la più ampia partecipazione dei cittadini sia nel momento della negoziazione degli standard di qualità dei servizi, sia attraverso il coinvolgimento diretto nella valutazione del servizio, il ricorso alle procedure di reclamo e l'accesso alle forme di risarcimento.

La Carta dei Servizi è un impegno che il Comune di Monterotondo 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 di Monterotondo che definisce le regole che disciplinano il rapporto tra il Comune e i cittadini permettendo a chiunque ne abbia interesse di operare un controllo e di misurare la qualità del servizio, secondo il principio del miglioramento continuo.

PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI

Il Servizio Politiche Educative e Formazione Professionale (CFP) del comune di Monterotondo, con la redazione della Carta, sulla base del Regolamento adottato dal Consiglio Comunale, definisce standard di qualità del servizio di trasporto scolastico e si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

✓ **Uguaglianza e imparzialità**

il Comune di Monterotondo eroga i servizi nel rispetto del principio di uguaglianza di tutti i cittadini ispirandosi a criteri e comportamenti non discriminatori. Il Comune di Monterotondo si impegna ad adottare nei confronti dei cittadini criteri di obiettività, giustizia e imparzialità e a prestare particolare attenzione ai soggetti portatori di disabilità e ai cittadini appartenenti alle fasce sociali più deboli.

✓ **Continuità**

È garantito l'impegno di erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni, fatte salve eventuali improvvise cause di forza maggiore; in ogni caso sono adottati provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi

✓ **Partecipazione e trasparenza**

È garantita la partecipazione dei cittadini alla prestazione dei servizi sia per tutelare il diritto alla verifica della corretta erogazione sia per favorire la collaborazione con la cittadinanza; è garantita un'informazione chiara completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi in merito ai diritti e alle opportunità ad essi correlati.

✓ **Efficacia ed efficienza**

Il Comune di Monterotondo si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al conseguimento di questo obiettivo

VALIDITÀ 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.

PARTE SECONDA: PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

FINALITÀ

Il servizio di trasporto ha la funzione di agevolare l'assolvimento dell'obbligo scolastico e si inserisce in una politica di sostegno alle famiglie e di interventi volti a concorrere all'effettiva attuazione delle Politiche Educative per facilitare la frequenza degli alunni alle scuole di competenza. Il servizio di trasporto scolastico ha come scopo quello di rendere effettivo l'esercizio del diritto allo studio, così come previsto dalla Legge Regione Lazio n. 29 del 30.03.1992 che stabilisce il precetto secondo cui il servizio di trasporto scolastico deve essere attuato in favore degli alunni della scuola dell'infanzia e della scuola dell'obbligo che sono residenti in zone che, in relazione alle distanze e agli orari dei mezzi pubblici di trasporto, non consentono la possibilità di una frequenza regolare.

OGGETTO

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

DESTINATARI

Il trasporto scolastico si rivolge agli alunni della scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di I grado residenti o domiciliati nel Comune di Monterotondo in zone non servite da mezzi pubblici. L'accesso al Servizio è destinato prioritariamente a coloro che non dispongono di mezzi propri.

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

La finalità generale del Servizio è quella di garantire, a domanda, il servizio di Trasporto Scolastico degli alunni della scuola dell'infanzia, della scuola primaria e secondaria, compreso il trasporto degli alunni disabili, per raggiungere i plessi scolastici ubicati nel Comune di Monterotondo. Il Servizio, quindi, dovrà garantire sia il trasporto scolastico che l'assistenza sui mezzi di trasporto da effettuarsi secondo le norme previste nella presente Carta dei Servizi e conformemente al calendario scolastico ed agli orari di apertura e chiusura delle attività scolastiche.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Nel Comune di Monterotondo il Servizio di Trasporto scolastico è affidato all'A.P.M., l'Azienda Pluriservizi del Comune di Monterotondo, istituita con D.C.C. n. 12 del 12/2/1999, a norma dell'articolo 23 della legge 8 giugno 1990 n. 142 (oggi artt. 112 e seg. del D. Lgs 267/2000) ed è operativa dal 1999.

A.P.M. è Azienda Speciale, Ente strumentale del Comune di Monterotondo che opera secondo lo Statuto dell'Azienda, i Regolamenti aziendali e secondo il Codice Etico adottato che garantisce un comportamento corretto e rispettoso nei confronti dell'utenza e della cittadinanza.

Il trasporto scolastico viene effettuato dal punto di raccolta alla scuola e ritorno. Il Piano del Trasporto Scolastico che contiene percorsi, orari e fermate, viene aggiornato annualmente sulla base delle richieste presentate, entro il termine stabilito dall'avviso, tenendo conto dei bacini d'utenza, del calendario scolastico, dell'orario di

funzionamento dei plessi scolastici e della disponibilità dei mezzi. Il Piano viene preventivamente validato dagli uffici del Comune in ordine alla sicurezza dei percorsi e delle fermate, per la tutela dei minori.

I percorsi sono programmati con criteri razionali tali da rappresentare la soluzione meno dispersiva e più diretta possibile nel raggiungimento delle sedi scolastiche, esaminando comunque eventuali peculiarità logistiche, sempre nel rispetto della maggior sicurezza per gli alunni.

Il Servizio Politiche Educative, sulla base delle risorse disponibili e delle criticità emerse, programma attività di vigilanza e sicurezza degli alunni, attraverso la presenza degli accompagnatori sui diversi percorsi.

Durante il Servizio sarà garantita la presenza di un assistente per i bambini della Scuola dell'Infanzia, della Scuola Primaria e per gli alunni disabili. Su richiesta dell'Amministrazione o degli istituti scolastici (previo assenso dell'Amministrazione), il servizio di trasporto scolastico potrà essere utilizzato per attività aggiuntive rispetto a quelle previste, come le uscite didattiche, purché compatibili con il normale funzionamento del servizio.

Nei periodi di sospensione delle attività didattiche, su richiesta dell'Amministrazione, i mezzi ed il personale potranno essere utilizzati per il trasporto giornaliero A/R per centri estivi, o per altre attività a carattere non continuativo compatibili con la modalità ordinaria di gestione del servizio.

IL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO IN NUMERI

ANNO SCOLASTICO 2023/2024			
N° ISTITUTI COMPRESIVI/PLESSI SERVITI DAL TRASPORTO SCOLASTICO	TOTALE ALUNNI ISCRITTI	TOTALE LINEE	KM ANNUALI PERCORSI
5 Istituti Comprensivi 19 Plessi scolastici	422	5 linee così organizzate: Linea 1 – Campanari, Linea 2 – BuoZZi, Linea 3 – Espazia, Linea – 4 Giovagnoli e Linea – 5 rappresentata dal bus con pedana per trasporto alunni disabili	2970 km

ACCESSO AL SERVIZIO

La domanda di iscrizione al servizio deve essere effettuata entro il mese di luglio di ogni anno.

Eventuali iscrizioni effettuate dopo il termine stabilito dall'Amministrazione o nel corso dell'anno scolastico potranno essere accolte compatibilmente con le esigenze organizzative del Servizio.

È possibile scaricare il modulo on-line accedendo al sito www.comune.monterotondo.rm.it/essere/studiare/trasporto-scolastico, secondo le modalità fornite annualmente dal Servizio Politiche Educative.

Gli interessati potranno presentare domanda presso l'Ufficio Protocollo del Comune o per posta elettronica certificata all'indirizzo pec istituzionale comune.monterotondo.rm@pec.it.

Le domande presentate oltre il termine stabilito nell'avviso sono accolte solo se non comportano modifiche dei percorsi, aumento del numero dei mezzi, allungamento dei tempi di percorrenza.

L'accoglimento della domanda è subordinato alla verifica del rispetto di tutti i criteri previsti dal vigente Regolamento del Servizio di Trasporto Scolastico, approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 74 del 24/07/2007 e modificato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 46 del 30/07/2015.

Qualora la presentazione e/o l'accoglimento della domanda fuori termine avvenisse entro il 31 gennaio dell'anno scolastico in corso, sarà dovuta l'intera retta annuale, mentre nel caso in cui l'accoglimento della domanda dovesse avvenire oltre il termine del 31 gennaio dell'anno scolastico in corso, verrà applicata la retta proporzionalmente ai mesi di effettivo utilizzo del Servizio (Deliberazione di Consiglio Comunale n. 74 del 24.07.2007).

L'ammissione al servizio viene comunicata dal personale A.P.M. al genitore che ha presentato istanza; le tempistiche di comunicazione sono subordinate alla trasmissione da parte degli Istituti Comprensivi di riferimento degli orari scolastici definitivi di entrata e di uscita nonché alla successiva organizzazione dei percorsi, tenuto conto del numero di domande pervenute.

L'iscrizione vale per tutto il ciclo scolastico, salvo rinuncia scritta da presentare entro il termine perentorio del 31 luglio di ogni anno per garantire l'ottimale organizzazione del servizio. In caso di cambiamento di plesso scolastico sarà necessario presentare entro il mese di luglio di ogni anno una nuova istanza, considerati i differenti orari scolastici con inevitabili riflessi sui percorsi da organizzare.

L'utente che, dopo l'iscrizione, intenda rinunciare al Servizio dovrà presentare formale disdetta presso il Servizio Politiche Educative entro e non oltre il 31 ottobre 2023; l'utente sarà comunque tenuto al pagamento del 30% della retta; qualora la disdetta sia presentata dopo detto termine, ma entro il 31 gennaio dell'anno successivo, l'utente sarà comunque tenuto al pagamento del 50% della retta; se la rinuncia perviene dopo il 31 gennaio, sarà comunque dovuta la retta intera. (Deliberazione di Consiglio Comunale n. 74 del 24.07.2007).

TARIFFE

La famiglia partecipa al costo del servizio attraverso una tariffa annuale, modulata in relazione all'ISEE secondo le seguenti tabelle definite con D.G.C. n. 122 del 30.05.2022:

Quote di contribuzione del servizio Scuolabus		
Servizio A/R		
TARIFFE ANNUE	IMPORTO ANNUO	INDICATORE ISEE
Base: andata e ritorno	€ 315,00	€ 20.000,01- oltre
Ridotta: andata e ritorno	€ 270,00	€ 15.000,01 – € 20.000,00
Ridotta: andata e ritorno	€ 235,00	€ 10.000,01 – € 15.000,00
Ridotta: andata e ritorno	€ 180,00	€ 6.500,01 – € 10.000,00
Ridotta: andata e ritorno	€ 100,00	€ 0,00 – € 6.500,00

Quote di contribuzione del servizio Scuolabus		
Servizio Parziale		
TARIFFE ANNUE	IMPORTO ANNUO	INDICATORE ISEE
Base: solo andata o solo ritorno	€ 157,50	€ 20.000,01- oltre
Ridotta: solo andata o solo ritorno	€ 135,00	€ 15.000,01 – € 20.000,00
Ridotta: solo andata o solo ritorno	€ 117,50	€ 10.000,01– € 15.000,00
Ridotta: solo andata o solo ritorno	€ 90,00	€ 6.500,01– € 10.000,00
Ridotta: solo andata o solo ritorno	€ 0,00	€ 0,00 – € 6.500,00

Il Regolamento Servizi Scolastici, approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 74 del 24/07/2007 e modificato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 46 del 30/07/2015, all'art. 11 co. 1 stabilisce che la Giunta Comunale delibera annualmente ammontare e periodicità della tariffa a carico delle famiglie degli utenti e al co. 2 che le famiglie possono usufruire di una tariffa differenziata in base alle fasce ISEE approvate annualmente dall'Amministrazione Comunale, come riportato nelle tabelle suindicate.

Gli utenti non in regola con il pagamento della tariffa relativa all'anno scolastico precedente, vengono ammessi al servizio solo ad avvenuta regolarizzazione della posizione debitoria.

Per ottenere le agevolazioni tariffarie le famiglie devono esibire il certificato ISEE in corso di validità al momento dell'iscrizione, in caso contrario si applica la tariffa intera. L'iscrizione al servizio è tacitamente confermata ogni anno scolastico, ma per accedere alle agevolazioni tariffarie per i successivi anni scolastici le famiglie degli studenti già iscritti devono presentare l'autocertificazione con l'ISEE aggiornato, entro i termini comunicati dal Servizio Politiche Educative. Nel caso in cui la famiglia non presenti l'autocertificazione aggiornata sarà applicata la tariffa intera.

Dopo l'emissione dell'avviso di pagamento, a fronte di presentazione ISEE che modifichi la tariffa, l'agevolazione tariffaria verrà applicata, su specifica richiesta, per il secondo periodo dell'anno scolastico.

AGEVOLAZIONI E GRATUITÀ

Come previsto al c. 4 dell'art. 11 del Regolamento Servizi Scolastici, approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 74 del 24/07/2007 e modificato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 46 del 30/07/2015, sono esclusi dalla possibilità di beneficiare delle agevolazioni gli utenti non in regola con i pagamenti dovuti.

Come ulteriore misura di sostegno alle famiglie con situazioni di particolare fragilità socioeconomica, si dispone:

- ✓ l'esenzione totale dal pagamento della quota contributiva per gli alunni con disabilità grave certificata ai sensi della Legge 104/1992 art. 3 c. 3;
- ✓ la riduzione del 25% per il pagamento della quota contributiva (in rapporto alla fascia ISEE di appartenenza) del secondo figlio in poi nel caso della fruizione contemporanea del servizio di 2 o più figli (la quota del primo figlio va corrisposta per intero).

Il pagamento della quota contributiva a carico delle famiglie potrà essere effettuato in un'unica soluzione entro il 15 dicembre o in due rate di pari importo entro il 30 dicembre ed entro il 28 febbraio di ciascun anno scolastico

(art. 11, co. 3 della D.C.C. n. 46 del 30.07.2015). E' indispensabile, per accedere alle tariffe agevolate, allegare alla presente domanda certificazione ISEE completa di D.S.U..

Sono esclusi dalla possibilità di beneficiare di agevolazioni gli utenti che non facciano richiesta di agevolazione o che, pur facendola, non presentino la relativa documentazione e gli utenti non in regola con i pagamenti.

Nel caso di esubero di richieste rispetto al numero dei posti disponibili sugli scuolabus, sarà redatta una graduatoria in base alle seguenti priorità

- ✓ il/la minore e portatore/portatrice di disabilità certificata;
- ✓ il/la minore e orfano/a di entrambi i genitori;
- ✓ il/la minore e orfano/a di un genitore;
- ✓ il/la minore appartiene a nucleo familiare in cui entrambi i genitori prestano attività lavorativa;
- ✓ il/la minore appartiene a nucleo familiare in cui un altro/i minore/i frequenta/no una scuola dell'infanzia, scuola primaria o secondaria di primo grado in un plesso scolastico diverso;
- ✓ la famiglia dimora fuori dall'aggregato urbano;
- ✓ la famiglia dimora in zona sprovvista di servizio pubblico di linea;
- ✓ la famiglia dimora non meno di 1000 metri dalla scuola di appartenenza.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

I bollettini postali PagoPA per il pagamento del servizio saranno spediti da Poste Italiane presso l'indirizzo di residenza ed il pagamento della retta dovrà essere effettuato in 2 rate o in unica rata rispettando la scadenza indicata sui relativi documenti contabili.

Se la presentazione e/o l'accoglimento della domanda fuori termine avviene entro il 31 gennaio dell'anno scolastico, sarà dovuta l'intera retta annuale; se la presentazione e/o l'accoglimento della domanda fuori termine sarà successiva a tale data, si applicherà la retta ridotta proporzionalmente ai mesi di effettivo utilizzo (Deliberazione di Consiglio Comunale n. 74 del 24.07.2007).

L'utente che, dopo l'iscrizione, intenda rinunciare al Servizio dovrà presentare formale disdetta presso il Servizio Istruzione entro e non oltre il 31 ottobre dell'anno scolastico in corso; l'utente sarà comunque tenuto al pagamento del 30% della retta. Qualora la disdetta sia presentata dopo detto termine, ma entro il 31 gennaio dell'anno scolastico in corso, l'utente sarà comunque tenuto al pagamento del 50% della retta; se la rinuncia perviene dopo il 31 gennaio sarà comunque dovuta la retta intera. (Deliberazione di Consiglio Comunale n. 74 del 24.07.2007).

CONTROLLO AMMINISTRATIVO SULLA VERIDICITÀ DELLE AUTOCERTIFICAZIONI

Il Servizio Politiche Educative effettua controlli a campione sulle autocertificazioni presentate dalle famiglie, avvalendosi degli archivi e delle banche dati del Comune e di eventuali altri enti nei quali è prevista la possibilità di accesso. A fronte di dati discordanti si provvede alla segnalazione all'INPS. Se da tali controlli emergono situazioni che danno luogo a ragionevoli dubbi, queste vengono inviate all'Agenzia delle Entrate, che valuta l'invio alla Guardia di Finanza per l'accertamento fiscale.

Qualora, dai controlli effettuati sulla documentazione presentata, emerga la non veridicità delle dichiarazioni, vengono applicate le sanzioni penali previste dall'art. 76 del D.P.R. 28.12.2000 n. 445 e per la definizione della nuova tariffa si applicano le seguenti casistiche:

1. errori che non modificano la fascia tariffaria: si mantiene la tariffa in essere;
2. errori di lieve entità con passaggio nella fascia immediatamente successiva: adeguamento della tariffa in relazione a quanto dovuto sulla base della nuova attestazione ISEE e pagamento degli arretrati;
3. errori che comportano un passaggio di fascia superiore a quella immediatamente successiva: applicazione della tariffa intera e pagamento degli arretrati.

RINUNCIA AL SERVIZIO

L'eventuale rinuncia scritta al servizio (tramite formale disdetta alla pec dell'ente):

- se comunicata per iscritto entro il 31 luglio, consente di non pagare la tariffa prevista;
- se comunicata dopo il 31 luglio e comunque prima dell'inizio dell'anno scolastico, consente di non pagare la tariffa prevista solo se adeguatamente motivata;
- se comunicata ad anno scolastico avviato e comunque entro il 31 ottobre di ogni anno, comporta il pagamento del 30% della tariffa;
- se comunicata entro il 31 gennaio dell'anno scolastico in corso, comporta il pagamento del 50% della tariffa;
- se la rinuncia perviene dopo il 31 gennaio sarà comunque dovuta la retta intera.

Nel caso di più figli iscritti ai servizi scolastici integrativi e/o educativi, la rinuncia di uno comporta modifiche sulle tariffe degli altri fratelli.

ALUNNI CON DISABILITA'

Il trasporto per gli alunni disabili è effettuato secondo la migliore organizzazione per la tutela dei minori in relazione ad ogni specifica situazione e ad ogni specifica necessità.

L'incidenza sul territorio del Comune di Monterotondo del numero di alunni con disabilità (9,72%) appare un dato particolarmente rilevante e come tale viene trattato per la definizione di un servizio di qualità, nella sua accezione più ampia, di capacità di rispondere alla domanda proveniente dal territorio, cercando di accogliere e dinamizzare quei meccanismi che attivano la domanda di un servizio, con particolare attenzione rivolta agli alunni con disabilità, quindi alle barriere architettoniche e all'accompagnamento da svolgersi in sicurezza presso le scuole.

Le tariffe del Servizio trasporto scolastico, approvate con D.G.C. n. 122 del 30.05.2022, assicurano un equilibrio economico riducendo i costi per la collettività e promuovono il sostegno e la tutela degli utenti con disabilità certificata ai sensi della L. 104/92 che usufruiscono del servizio gratuitamente, nonché alle famiglie in condizioni socioeconomiche più fragili, assicurando una retta agevolata.

Il diritto all'istruzione dei disabili è un diritto soggettivo funzionale alla realizzazione del diritto all'istruzione e all'integrazione scolastica che va perciò ascritto alla categoria dei diritti fondamentali; tale diritto, richiamato dalla Legge 5 febbraio 1992, n. 104 - *Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate* - e successive modifiche afferma il rispetto della dignità umana e dei diritti di libertà e di autonomia della persona con disabilità al fine di promuoverne la piena integrazione nella famiglia, nella scuola, nel lavoro e nella società attraverso interventi volti a superare stati di emarginazione e di esclusione sociale. Il contenuto di tale diritto è correlato ad obblighi positivi sussistenti in capo all'amministrazione. Ai Comuni, infatti, compete il trasporto scolastico degli alunni disabili, per tutti i gradi di scuola inferiori, scuola dell'infanzia compresa.

Il servizio di trasporto scolastico che accoglie ogni anno un numero sempre maggiore di alunni con disabilità costituisce un punto di forza del comune di Monterotondo, che vuole essere una comunità accogliente nella quale tutti gli alunni, a prescindere dalle loro diversità funzionali, possano realizzare esperienze di crescita individuale e sociale, atte a realizzare il diritto allo studio e all'integrazione scolastica degli alunni con disabilità.

Il comune di Monterotondo adotta tutte le misure necessarie a garantire sicurezza, integrazione e sostegno per garantire ai disabili la frequenza delle scuole e l'insieme delle pratiche di cura e accompagnamento tali da rendere effettivi tali esigibili diritti.

Per tali motivi il servizio di trasporto dedicato ai disabili non può essere negato né tantomeno suscettibile di sospensioni.

PARTE TERZA: IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

La Carta dei Servizi è un "patto" che indica le prestazioni garantite e gli standard di qualità. Il "patto" presuppone che tutti i soggetti coinvolti si attengano al rispetto delle regole per il buon andamento del servizio.

Ad inizio anno scolastico vengono consegnati specifici vademecum per accompagnatori, genitori, alunni ed autisti.

GLI ACCOMPAGNATORI:

L'accompagnatore dovrà essere ben identificabile (ad es., tramite divisa, casacca, pettorina, ecc.) nonché munito di apposito distintivo identificativo, da apporsi ben in vista, riportante la propria foto in formato fototessera, le proprie generalità nonché la denominazione sociale, sede legale, recapito telefonico del datore di lavoro, o organizzazione di riferimento.

Gli Accompagnatori sono tenuti a:

- a) attuare un'azione educativa volta al rispetto ed alla comprensione di regole di comportamento;
- b) essere mediatori di eventuali conflitti;
- c) verificare il rispetto della capienza del mezzo, il possesso dell'abbonamento, la presenza dei genitori o loro delegati alle fermate (salvo coloro che hanno autorizzato il ritorno autonomo dei propri figli - solo scuole secondarie di primo grado);
- d) informare tempestivamente l'ufficio Trasporto scolastico di qualsiasi episodio "anomalo" accada durante il servizio, in relazione ai bambini/e, ai genitori o all'autista;
- e) monitorare l'andamento del servizio ed elaborare relazioni periodiche in cui si evidenzino anche eventuali criticità emerse, da presentare all'ufficio Trasporto scolastico con cui si concorderanno le azioni di miglioramento;

Rientrano negli obblighi e responsabilità dell'accompagnatore:

- a) accompagnare, quando necessario, gli utenti dalla discesa dal mezzo sino all'entrata esterna della scuola;
- b) sorvegliare gli alunni durante la percorrenza intervenendo in modo autorevole ma corretto al fine di prevenire ogni tipo di comportamento scorretto o danno;
- c) segnalare all'APM particolari situazioni di disagio verificatesi durante il percorso;

d) tenere un comportamento irreprensibile e rispettoso nei confronti dei minori e dei genitori, e comunque, tale da escludere nella maniera più assoluta qualsiasi maltrattamento dei minori trasportati o altro comportamento perseguibile a norma degli artt. 571 e 572 del Codice Penale, ovvero l'uso di un linguaggio volgare, di coercizioni psicologiche o altri comportamenti lesivi della dignità dell'utente;

e) attenersi scrupolosamente alle istruzioni dettate da APM e dall'Amministrazione Comunale per quanto riguarda la discesa degli utenti, in particolare circa i comportamenti e le azioni da intraprendere nelle ipotesi in cui alla fermata prevista non siano presenti soggetti per il prelievo dell'utente o persone a ciò delegate.

All'accompagnatore durante lo svolgimento del servizio è altresì fatto divieto di:

f) prendere accordi diretti con le famiglie degli utenti in merito a qualsivoglia richiesta diversa da quanto indicato dal Comune e dall'APM se non previa autorizzazione degli stessi referenti;

g) esprimersi con modi inurbani ed assumere atteggiamenti e comportamenti diseducativi, comprese esternazioni di carattere discriminatorio che prendano a riferimento il credo religioso, la nazionalità, la provenienza geografica l'orientamento sessuale, lo stato di salute, lo stile di vita, ecc. del bambino e della famiglia;

h) dar adito a discussioni, diverbi e quant'altro possa generare conflitti tra l'utenza e l'Amministrazione Comunale.

i) prendere servizio in condizioni psico-fisiche inidonee allo svolgimento servizio, compresa l'assunzione di bevande alcoliche;

j) fumare a bordo del mezzo;

k) portare animali o cose a bordo del mezzo.

Per il servizio di accompagnamento dei bambini e dei ragazzi durante il trasporto scolastico, l'APM potrà stipulare apposita convenzione con organismi del terzo settore, ai sensi della normativa vigente, trasmettendone copia al Comune di Monterotondo.

In ogni caso, il personale adibito al servizio di accompagnamento, anche non dipendente dall'APM, dovrà possedere le caratteristiche e adottare i comportamenti/buone prassi previste dalla presente Carta dei Servizi.

I GENITORI SONO TENUTI A:

a) accompagnare il minore alla fermata stabilita e riprenderne la custodia al ritorno. Il genitore (o chi esercita la responsabilità genitoriale) può delegare altre persone maggiorenni al ritiro del figlio. La delega, in forma scritta firmata da entrambi i genitori, deve essere consegnata all'autista;

b) presentarsi alla porta dello scuolabus e qualificarsi per permettere all'autista l'identificazione. In caso di mancata presenza del genitore alla fermata di ritorno, l'autista lo contatta telefonicamente e indica al genitore in quale fermata dovrà recarsi per riprendere il proprio figlio. Se il genitore non è rintracciabile, l'autista lo comunica immediatamente all'ufficio comunale; l'ufficio provvede ad inoltrare segnalazione agli organi competenti;

c) qualsiasi danno arrecato dai minori alla vettura, a terzi è riconducibile alla responsabilità genitoriale. Tutti i danni arrecati devono essere integralmente risarciti dai genitori (o dagli esercenti la responsabilità genitoriale) degli studenti che hanno provocato il danno.

GLI ALUNNI SONO TENUTI A:

- a) mantenere un comportamento corretto: stare seduti, non disturbare i compagni di viaggio e l'autista, usare un linguaggio conveniente, rispettare le attrezzature e gli arredi e le regole impartite dall'autista. È vietato per motivi di sicurezza, alzarsi dal proprio posto quando lo scuolabus è in movimento, appoggiarsi alle portiere e ai cristalli, gettare oggetti dalla vettura. È vietato danneggiare la vettura e provocare disagio tale da mettere a rischio l'incolumità dei viaggiatori e/o distrarre l'autista dalla propria mansione;
- b) rispettare le regole impartite dall'autista e/o dall'accompagnatore presente;
- c) avere un comportamento corretto, educato e rispettoso delle persone e delle cose durante tutto il percorso, nel caso di reiterati comportamenti scorretti da parte dei minori, l'Ufficio Trasporto scolastico, previa informazione ai Dirigenti Scolastici di riferimento, adotterà i seguenti provvedimenti:
 - richiamo verbale
 - avviso formale ai genitori
 - sospensione dall'utilizzo del servizio per un determinato periodo, ovvero sospensione totale se il minore insisterà nel comportarsi in modo scorretto e/o pericoloso per sé e per gli altri.

GLI AUTISTI SONO TENUTI A:

- a. garantire il corretto svolgimento del servizio nel rispetto delle norme vigenti e del Piano del Trasporto Scolastico;
- b. avere un comportamento improntato alla massima correttezza e professionalità;
- c. adottare tutte le ordinarie cautele, suggerite dalla normale prudenza, al fine di tutelare l'incolumità dei minori, sia durante il trasporto che durante le fermate;
- d. vigilare gli alunni dal momento iniziale dell'affidamento (luogo in cui si effettua la fermata) sino al momento in cui i minori varcano i cancelli della scuola;
- e. vigilare gli alunni dal momento della salita in concomitanza con l'uscita dalla scuola, sino al momento dell'affidamento dei minori ai genitori o di loro incaricati presenti alle fermate;
- f. fermare il mezzo, qualora non ci siano le condizioni per viaggiare in sicurezza, e a ripartire solo quando sia ripristinata la possibilità di proseguire il percorso;
- g. segnalare gli eventuali comportamenti scorretti degli studenti e a darne comunicazione all'Ufficio Trasporto scolastico;
- h. informare tempestivamente l'ufficio comunale di qualsiasi episodio "anomalo" accaduto durante il servizio, sia in relazione agli alunni sia in relazione ai genitori;

Il personale addetto alla conduzione dei veicoli dovrà essere in possesso della patente di guida, del certificato di abilitazione professionale per la guida di veicoli adibiti al trasporto di persone (CQC) e, dove previsto, dell'iscrizione al ruolo dei conducenti di cui alla Legge n. 21/1992 e delle ulteriori abilitazioni previste dalle disposizioni di legge vigenti in materia e in particolar modo dal D.lgs. 30 aprile 1992 n. 285 e ss.mm.ii.

Al momento della presa di servizio e per tutta la sua durata, il conducente dovrà essere munito di apposito distintivo identificativo, da apporre ben in vista, riportante la propria foto in formato fototessera, le proprie generalità nonché la denominazione sociale, sede legale, recapito telefonico del datore di lavoro.

Rientrano negli obblighi e responsabilità del conducente:

- a) rispettare il tragitto fissato nel Piano di trasporto annuale, astenendosi dal prendere decisioni diverse in merito;
- b) espletare il servizio con diligenza adottando tutte le cautele volte a garantire l'incolumità degli utenti e dei loro beni in particolar modo nelle fasi di arresto e di avvio del mezzo;

- c) attenersi scrupolosamente ai regolamenti o comunque alle istruzioni dettate da APM e dal Comune per quanto riguarda la discesa degli utenti, in particolare circa i comportamenti e le azioni da intraprendere nel caso in cui nel tragitto scuola-casa, alla fermata prevista non siano presenti soggetti per il prelievo del minore o persone a ciò delegate.
- d) comunicare al coordinatore APM, prima della presa di servizio, ogni eventuale circostanza, compreso il malfunzionamento del mezzo, che a suo avviso possa compromettere la sicurezza degli utenti trasportati nonché configurare un trasporto in violazione delle leggi in materia di circolazione stradale;
- e) comunicare ad APM ogni anomalia o malfunzionamento del mezzo, rilevata nel corso dell'esecuzione del servizio o in qualsiasi altro momento (ad es., rientro in rimessa) e astenersi dallo svolgere il trasporto con il mezzo malfunzionante;
- f) utilizzare il telefono cellulare o altro dispositivo analogo, durante lo svolgimento del servizio, esclusivamente per ragioni di servizio e nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di sicurezza stradale;
- g) tenere un comportamento educato e irreprensibile nei confronti degli utenti trasportati, dei loro genitori e di tutti i soggetti appartenenti al loro ambito sociale abituale (compagni di scuola, genitori dei compagni di scuola, insegnanti e altro personale della scuola, ecc.) e astenersi dall'uso di linguaggio volgare e da esternazioni di carattere discriminatorio che prendano a riferimento il credo religioso, la nazionalità, la provenienza geografica l'orientamento sessuale, lo stato di salute, lo stile di vita, ecc.. del bambino e della famiglia;
- h) evitare comportamenti lesivi della dignità degli utenti trasportati o assimilabili a maltrattamento o a coercizione psicologica o ad altro comportamento perseguibile, anche a norma del Codice Penale.

Al contempo è fatto divieto al conducente del mezzo di:

- i) arrestare il mezzo in punti diversi rispetto a quelli stabiliti dal Piano di trasporto;
- j) prendere accordi diretti con le famiglie degli utenti in merito a qualsivoglia richiesta diversa da quanto indicato dal Comune e da APM se non previa autorizzazione degli stessi referenti;
- k) far salire a bordo del mezzo persone terze rispetto agli alunni da trasportare ed accompagnatori nonché beni non appartenenti agli stessi;
- l) far salire e di condurre il mezzo con a bordo un numero di persone superiori alla portata di legge consentita e a quanto previsto dalla carta di circolazione;
- m) fare salire a bordo animali, fatta eccezione per i cani guida per ipovedenti e per non vedenti o comunque autorizzati dal Comune;
- n) delegare ad altri alla conduzione del mezzo;
- o) prendere servizio in condizioni psico-fisiche inidonee alla conduzione del mezzo compresa l'assunzione di bevande alcoliche in orari che possano arrecare pregiudizio allo svolgimento del servizio e all'incolumità degli utenti trasportati e di terzi;
- p) fumare a bordo del mezzo di trasporto;
- q) esprimersi con modi inurbani e di assumere atteggiamenti e comportamenti diseducativi, e comunque non consoni al ruolo;
- r) dar adito a discussioni, diverbi e quant'altro possa generare conflitti tra l'utenza APM e l'Amministrazione Comunale.

LA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Il Servizio Politiche Educative si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio ed il controllo della qualità percepita del servizio di trasporto scolastico, attraverso modalità strutturate di rilevazione della soddisfazione delle famiglie mediante questionari rivolti ai genitori degli alunni che fruiscono del servizio. A questo proposito è prevista un'indagine di *customer satisfaction* annuale, attraverso la somministrazione di questionari ad un

campione significativo. I risultati delle rilevazioni consentiranno di individuare obiettivi di miglioramento del servizio stesso.

SEGNALAZIONI, TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO

Se lo standard di qualità/quantità non è rispettato e le prestazioni si discostano, senza valido e giustificato motivo, da quanto descritto nella carta della qualità dei servizi, i cittadini/utenti, o persona munita di apposita delega, possono presentare un reclamo in forma scritta, in modo chiaro e puntuale, che contenga un'indicazione dettagliata dei fatti e delle circostanze su cui si fonda, dei principi della carta della qualità che si presumono essere stati violati. Il reclamo può essere presentato tramite i seguenti canali:

- a) Telefono: +39 06 909641
- b) U.R.P. (Ufficio relazioni con il pubblico) del Comune di Monterotondo;
- c) posta elettronica ordinaria:
- d) E-mail: urp@comune.monterotondo.rm.it
- e) PEC: comune.monterotondo.rm@pec.it
- f) E-mail: politiche.educative@comune.monterotondo.rm.it
- g) modulistica presente sul portale web www.comune.monterotondo.rm.it

Nel caso in cui il reclamo venga fatto telefonicamente, il cittadino dovrà comunicare le proprie generalità.

L'U.R.P. del Comune di Monterotondo interessato prenderà in carico il reclamo e provvederà all'inoltro dello stesso agli uffici competenti. Questi ultimi, valutata la posizione del cittadino/utente, dovranno fornire, sempre tramite U.R.P., una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, attivando, se il caso in questione lo richiede, forme di ristoro forfettarie, non monetarie, secondo le disponibilità e compatibilmente con le risorse in bilancio.

Il Comune di Monterotondo non ha alcuna responsabilità se il disservizio è dovuto a causa di forza maggiore o a fatto imputabile al cittadino/utente.

I cittadini/utenti possono comunque, in ogni momento, presentare all'U.R.P. segnalazioni, proposte e suggerimenti per l'organizzazione e l'erogazione dei servizi, nell'ottica del miglioramento continuo, condiviso e partecipato. Gli utenti riceveranno risposta al massimo entro 30 giorni.

Il Servizio Politiche Educative si impegna a garantire la verifica sistematica dei suggerimenti, delle segnalazioni e dei reclami pervenuti, al fine di migliorare il livello della qualità dei servizi resi alla comunità e mantenere gli standard dichiarati nella Carta dei Servizi.

STANDARD DI QUALITA'

FATTORI	INDICATORI/STANDARD
Diffusione delle informazioni sulle procedure vigenti riportate nella carta	Pubblicazione della carta dei servizi nel sito internet Pubblicazione della carta dei servizi nel sito internet dell'A.P.M.
Tempo di risposta scritta ai richiedenti/segnalanti	Risposta entro 30 gg

Analisi degli eventuali reclami presentati e verifica delle anomalie riscontrate	Entro 30 gg
Monitoraggio del buon andamento del servizio	Almeno 3 sopralluoghi a campione o su segnalazione, all'anno
Valutazione della qualità percepita del servizio da parte dei genitori e degli alunni	Somministrazione di un questionario sul grado di soddisfazione dell'utenza
Analisi delle indagini di soddisfazione	Attraverso modalità strutturate di rilevazione della soddisfazione delle famiglie; Mediante questionari rivolti ai genitori degli alunni che fruiscono del servizio; Strumenti di <i>customer satisfaction</i> , attraverso la somministrazione di questionari

SERVIZIO SCUOLABUS MONTEROTONDO

Gli uffici – dove, come e quando:

Servizio Politiche Educative Sede: Comune di Monterotondo, Piazza Angelo Frammartino n. 4 00015 - Monterotondo

Orari di apertura al pubblico: Martedì e Giovedì dalle ore 09.00 alle ore 12.30 e dalle ore 15.30 alle ore 17.00.

Telefono: Servizio Politiche Educative - Ufficio Comunale Trasporto Scolastico: 0690964261- 410 - 368

URP Palazzo Orsini: 0690964270-269

L'Ufficio Protocollo del Comune è aperto: Lunedì – Mercoledì – Venerdì dalle ore 8:45 alle ore 12:30 - Martedì – Giovedì dalle ore 8:45 alle ore 12:40 e dalle ore 15:20 alle ore 17:20.

Indirizzo di posta elettronica: urp@comune.monterotondo.rm.it

Pec: comune.monterotondo.rm@pec.it

Per informazioni in merito al **percorso degli scuolabus** contattare l'ufficio APM al numero **0690066234** nei seguenti **giorni ed orari:** dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 13:00.

APM Azienda Pluriservizi Monterotondo

Sede Operativa: Piazza R. Baden Powell, 1 **Telefono** 0690066234

Indirizzo e-mail: apm@apmmonterotondo.it

Indirizzo PEC: apmpec@pec.it

