COMUNE DI
PIACENZA

SETTORE PROMOZIONE DELLA COLLETTIVITÀ

Servizi Educativi

Carta dei Servizi di trasporto scolastico

1. IL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO

1.1 La normativa di riferimento
1.2 I principi fondamentali che regolano l'attività del Settore Promozione della Collettività
1.3 La mission del Settore Promozione della Collettività
1.4 L'organizzazione del Settore Promozione della Collettività
1.5 I destinatari del Settore Promozione della Collettività
1.6 Ambito di competenza e funzioni
1.7 Recapiti degli uffici

2. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

3. RAPPORTI CON GLI UTENTI

3.1 Rilevazione della soddisfazione dei cittadini
3.2 Suggerimenti, reclami e segnalazioni
3.3 Progetti di miglioramento

1. IL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO

1.1 La normativa di riferimento

Il Servizio di trasporto scolastico e di trasporto scolastico degli alunni con disabilità (di seguito trasporto scolastico) è erogato dal Settore della Promozione della collettività del Comune di Piacenza.

La Carta di qualità dei servizi è il documento che permette di conoscere l'organizzazione del Servizio di trasporto scolastico.

Il Legislatore è intervenuto più volte per sottolineare l'importanza della Carta, delineare le sue finalità e le modalità di erogazione dei servizi al pubblico che ne costituiscono oggetto.

Il D.Lgs. n. 286 del 1999 stabilisce l'obbligo per le imprese e gli enti erogatori di servizi pubblici di improntare la propria attività al rispetto dei parametri qualitativi essenzialmente determinati all'interno delle Carte dei Servizi.

Il D. Lgs. n. 206 del 2005 (Codice del Consumo) afferma il diritto degli utenti all'erogazione di servizi pubblici rispondenti a standard di qualità ed efficienza.

La Legge n. 244 del 2007 (Legge finanziaria 2008) stabilisce la centralità della Carta.

Il D.P.C.M. del 27 gennaio 1994 detta i principi fondamentali da seguire nell'erogazione dei servizi pubblici con l'obiettivo primario di perseguire la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

Sono riferimenti fondamentali la Costituzione Italiana (in particolare gli artt. 2, 3, 4, 10, 30, 31, 32, 33, 34, 38, 54, 117, 118, 119, 120) e il Codice Civile con particolare riferimento al Libro I – Delle Persone e della Famiglia.

Di seguito le principali norme in materia amministrativa e di settore, da intendersi con le loro successive modifiche e integrazioni:

Amministrativa

- Legge 7 agosto 1990, n. 241 *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi.*
- Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267 *Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali.*
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 5 dicembre 2013, n. 159 *Regolamento concernente la revisione delle modalità di determinazione e i campi di applicazione dell'Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) e ss.mm.ii.*

Scolastica e disabilità

- Legge 30 marzo 1971 n. 118 *Conversione del Decreto Legge 30 gennaio 1971 n. 5 e nuove norme dei mutilati e invalidi civili*";
- Legge 5 febbraio 1992 n. 104 *Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate*");
- Legge 10 marzo 2000 n. 62/2000 *Norme per la parità scolastica e disposizioni sul diritto allo studio e all'istruzione*
- Legge Regionale Emilia-Romagna 8 agosto 2001 n. 26 *Diritto allo studio ed all'apprendimento per tutta la vita. Abrogazione della Legge Regionale 25 maggio 1999 n. 10;*

- Legge Regionale Emilia-Romagna 30 giugno 2003 n. 12 *Norme per l'uguaglianza delle opportunità di accesso al sapere, per ognuno e per tutto l'arco della vita, attraverso il rafforzamento dell'istruzione e della formazione professionale, anche in integrazione tra loro;*
- Decreto Legislativo 13 aprile 2017 n. 66 *Norme per la promozione dell'inclusione scolastica degli studenti con disabilità, a norma dell'articolo 1, commi 180 e 181, lettera c), della legge 13 luglio 2015, n. 107");*
- Legge 22 dicembre 2021 n. 227 *Delega al Governo in materia di disabilità;*
- Decreto legislativo 3 maggio 2024 n. 62 *Definizioni delle condizioni di disabiità, della valutazione di base, di accomodamento ragionevole, della valutazione multidimensionale per l'elaborazione e attuazione del progetto di vita individuale personalizzato e partecipato.*

Requisiti dei mezzi

- Decreto ministeriale (Ministero dei trasporti) 18 aprile 1977 *Caratteristiche costruttive degli autobus;*
- Decreto ministeriale (Ministero dei trasporti e della navigazione) 31 gennaio 1997 *Nuove disposizioni in materia di trasporto scolastico e* relativa circolare applicativa del Ministero dei Trasporti del 11 marzo 1997 n. 23;
- Decreto ministeriale (Ministero delle infrastrutture e dei trasporti) 1 aprile 2010 *Caratteristiche costruttive degli scuolabus.*

1.2 I principi fondamentali che regolano l'attività del Servizio di trasporto scolastico

La presente Carta dei Servizi si ispira alle indicazioni contenute nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Eguaglianza

L'erogazione del servizio di trasporto scolastico e il relativo accesso si conforma al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.
L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata.

Imparzialità

L'erogazione del servizio di trasporto scolastico segue criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In ogni fase di erogazione del servizio è assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione del servizio avviene, nei limiti del possibile, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di minimizzare i disagi all'utenza.

Partecipazione

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione del servizio di trasporto scolastico e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione del servizio

stesso. A tal fine sono promosse rilevazioni periodiche del grado di soddisfazione degli utenti circa la qualità del servizio reso.

Efficienza ed efficacia
Compatibilmente con le risorse disponibili, deve essere profuso il massimo impegno affinché il servizio sia erogato in modo da garantire un idoneo grado di soddisfacimento delle esigenze del cittadino.

Chiarezza e cortesia
Le informazioni necessarie sono esposte con la massima attenzione in modo semplice e chiaro. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione
L'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione del servizio di trasporto scolastico. All'utente viene quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Pari Opportunità e Non Discriminazione
Principio già enunciato all'interno di quello dell'uguaglianza, già qui indicato fra quelli perseguiti da tutta l'organizzazione comunale ma che acquista, per il servizio di trasporto scolastico, uno specifico impegno sull'importanza della parità di trattamento fra tutte le persone al di là della nazionalità, dell'origine etnica, del genere, della religione, del censo, della condizione economica, del livello culturale e delle convinzioni politiche, dell'età e della presenza di minorazioni fisiche e/o psichiche. Il Settore Promozione della collettività è chiamato ad un particolare impegno nella lotta contro tutti i tipi di stigma, razzismo e xenofobia e per l'affermazione della parità di trattamento tra uomini e donne. La parità di trattamento non va confusa con l'uniformità di prestazioni, perché il Settore Promozione della collettività agisce con la logica della personalizzazione degli interventi in relazione alle specifiche condizioni e caratteristiche personali e sociali della persona o del nucleo familiare con cui entra in relazione, pur mantenendo contemporaneamente, l'attenzione ai principi di obiettività, equità ed imparzialità.

Segreto d'ufficio e diritto alla privacy
Tutto il personale impiegato nel servizio di trasporto scolastico è tenuto al "segreto d'ufficio" che consiste nel divieto di trasmettere a chi non ne abbia diritto, informazioni riguardanti provvedimenti amministrativi o notizie di cui sia venuto a conoscenza nell'ambito della propria attività istituzionale. Con "tutela della privacy" ci si riferisce al dritto alla protezione dei dati personali secondo il *Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali 2016 / 679 / UE.*

1.3 La mission del Servizio di trasporto scolastico

I principali obiettivi del Servizio di trasporto scolastico sono:

- garantire il diritto allo studio alle studentesse e agli studenti che rientrano nelle condizioni di accesso al servizio
- integrare la rete del trasporto pubblico per quei percorsi e per le zone in cui il servizio pubblico non è sufficiente
- supportare la conciliazione tra i tempi della famiglia e i tempi del lavoro dei genitori
- offrire alle alunne e agli alunni un'esperienza di autonomia nel percorso casa/scuola
- ridurre la quantità e l'impatto del traffico "privato" nelle ore di punta
- sostenere l'inclusione scolastica delle alunne e degli alunni con disabilità

Il Settore Promozione della collettività, attraverso i propri uffici, provvede alla gestione del servizio di trasporto scolastico nonché alla cura dei rapporti con i cittadini/utenti, secondo i principi recepiti dai regolamenti comunali.

Il Settore si prefigge l'obiettivo di semplificare il più possibile gli adempimenti posti in capo agli utenti che accedono ai servizi:
- potenziando le procedure di presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni on line, attraverso innovativi strumenti di *e-government* che consentano una comunicazione diretta tra i cittadini e l'Ente, e in grado di prevedere "feedback" diretti tra gli uffici e gli utenti che accedono ai device e alle piattaforme digita;
- supportando gli utenti sia fornendo informazioni telefoniche sia accogliendo gli stessi agli sportelli al fine di contrastare e superare il "*divario digitale"*.

1.4 L'organizzazione del Servizio di trasporto scolastico

Il Servizio di trasporto scolastico è articolato in n. 2 tipologie di Servizi:

- *Servizio di trasporto scolastico (casa/fermata concordata/scuola e ritorno)* per gli alunni delle scuole dell'infanzia e primarie statali del territorio comunale, residenti nel Comune di Piacenza. Viene svolto all'interno del territorio comunale per 5 giorni alla settimana (dal lunedì al venerdì) durante l'arco dell'anno scolastico, secondo un Programma di esercizio contenente il numero delle corse e delle fermate di salita e discesa degli alunni. All'inizio di ogni anno scolastico vengono definiti: il calendario di effettuazione, il numero di alunni trasportati, l'orario di servizio e l'itinerario comprensivo delle fermate. Il servizio viene erogato con un numero di mezzi definito in base al Capitolato di appalto.

- *Servizio di trasporto scolastico degli alunni con disabilità* per gli alunni delle scuole primarie e secondarie di 1° e 2° grado statali e paritarie del territorio comunale, residenti nel Comune di Piacenza. Viene svolto all'interno del territorio comunale per 6 giorni alla settimana (dal lunedì al sabato) durante l'arco dell'anno scolastico, secondo un Programma di esercizio, che prevede trasporti individualizzati casa-scuola-casa. All'inizio di ogni anno scolastico vengono definiti: il calendario di effettuazione, il numero di trasportati, l'orario di servizio e l'itinerario comprensivo delle fermate. Il servizio viene erogato con un numero di mezzi definito in base al Capitolato di appalto.

In entrambi i servizi i percorsi sono programmati in modo da rappresentare la soluzione meno dispersiva e più efficace per il raggiungimento delle sedi scolastiche, garantendo il pieno rispetto della maggiore sicurezza degli alunni.

Al fine di tutelare l'incolumità degli utenti del servizio di trasporto, vengono adottate le seguenti modalità organizzative:
- su ogni linea è presente un assistente che provvede ad indicare ai fruitori del servizio le modalità di accesso al mezzo in conformità alle direttive ministeriali e assicura la sorveglianza sullo stesso;
- al mattino, all'arrivo ad ogni plesso, gli assistenti affidano i ragazzi al personale individuato dalla scuola; le stesse modalità, con l'affidamento dei ragazzi dal personale scolastico agli assistenti, sono previste al termine delle lezioni;
- al ritorno la discesa dei minori alla fermata o a casa (nel caso di trasporto di alunni con disabilità) può essere effettuata esclusivamente alla presenza di un genitore o di un soggetto maggiorenne appositamente delegato dai genitori.

1.5 I destinatari del Servizio di trasporto scolastico

- ***Servizio di trasporto scolastico (casa/fermata concordata/scuola e ritorno**):* è rivolto agli alunni residenti nel Comune di Piacenza, iscritti alle scuole statali dell'infanzia e primarie del territorio comunale. Possono accedere al Servizio anche i bambini in affido familiare purché almeno uno dei genitori affidatari sia residente a Piacenza e i bambini ospiti in strutture di accoglienza madre-bambino presenti sul territorio comunale.

Il servizio può essere esteso anche agli alunni non residenti nel Comune di Piacenza che frequentino le scuole con sede nel territorio comunale; gli esercenti la responsabilità genitoriale dei bambini non residenti potranno presentare domanda di iscrizione, ma l'accesso al servizio è subordinato alla disponibilità dei posti a fronte dell'esaurimento delle richieste degli alunni residenti.

- ***Servizio di trasporto scolastico degli alunni con disabilità:*** è rivolto agli alunni e alle alunne con disabilità certificata ai sensi dell'art. 3 della Legge 104/1992, residenti nel Comune di Piacenza e iscritti nelle scuole statali e paritarie, primarie e secondarie di primo e secondo grado o nei percorsi biennali dell'istruzione e formazione professionale del territorio comunale.

Hanno la precedenza nell'accesso al servizio gli alunni/e con disabilità in possesso di certificazione di cui al comma 3 art. 3 della L.104/1992. In aggiunta saranno considerati i seguenti requisiti, elencati in ordine di priorità:

- necessità di carrozzina o altri ausili per la deambulazione;
- necessità di sostegno nella regolazione comportamentale;
- capacità di deambulazione sensibilmente ridotta attestata da certificazione medica;
- situazioni di grave disagio sociale corredato da idonea documentazione dei Servizi Sociali del Comune che hanno in carico il minore o la famiglia.

Possono accedere al Servizio anche gli alunni/e con disabilità non residenti nel Comune di Piacenza e che siano:

- in affido familiare, purché almeno uno dei genitori affidatari sia residente a Piacenza
- ospiti in strutture di accoglienza madre-bambino presenti sul territorio comunale
- in fuga da zone di guerra aventi diritto alla protezione temporanea e/o protezione internazionale corredata da idonea documentazione (profughi o rifugiati).

Tariffe

- Servizio di trasporto scolastico (casa/fermata concordata/scuola e ritorno)

Le famiglie dei bambini utenti del servizio concorrono alla copertura delle spese sostenute dall'Amministrazione Comunale attraverso il pagamento di tariffe, le cui entità vengono annualmente determinate dalla Giunta Comunale.

All'atto dell'iscrizione, le famiglie sono tenute ad indicare il tipo di abbonamento che intendono sottoscrivere: ANDATA + RITORNO, SOLO ANDATA O SOLO RITORNO, SU BASE MENSILE O ANNUALE.

TARIFFA MENSILE ANDATA e RITORNO	□ € 39,03 intera - per un solo figlio utente del trasporto □ € 33,18 intera agevolata - per più figli utenti del trasporto □ € 23,52 ridotta - per un solo figlio utente del trasporto □ € 19,91 ridotta agevolata - per più figli utenti del trasporto

TARIFFA MENSILE solo ANDATA o solo RITORNO	□ € 19,51 intera - per un solo figlio utente del trasporto □ € 16,61 intera agevolata - per più figli utenti del trasporto □ € 11,71 ridotta - per un solo figlio utente del trasporto □ € 9,96 ridotta agevolata - per più figli utenti del trasporto

	PRIMARIA	INFANZIA	
ABBONAMENTO ANNUALE ANDATA e RITORNO	□ € 249,75	□ € 281,28	intera - per un solo figlio utente del trasporto
	□ € 212,31	□ € 239,09	intera agevolata - per più figli utenti del trasporto
	□ € 149,85	□ € 168,77	ridotta - per un solo figlio utente del trasporto
	□ € 127,25	□ € 143,30	ridotta agevolata - per più figli utenti del trasporto

	PRIMARIA	INFANZIA	
ABBONAMENTO ANNUALE solo ANDATA o solo RITORNO	□ € 125,13	□ € 140,64	intera - per un solo figlio utente del trasporto
	□ € 106,36	□ € 119,57	intera agevolata - per più figli utenti del trasporto
	□ € 75,08	□ € 84,38	ridotta - per un solo figlio utente del trasporto
	□ € 63,81	□ € 71,72	ridotta agevolata - per più figli utenti del trasporto

La retta del trasporto viene essere corrisposta indipendentemente dalle giornate di utilizzo e dal tragitto.
Quando più figli usufruiscono del servizio di trasporto scolastico comunale alla tariffa attribuita viene applicata una percentuale di riduzione (-15%) uguale per ciascun figlio.
Sono previste agevolazioni tariffarie a seguito di presentazione della Dichiarazione ISEE.

Per i minori in affido familiare viene applicata l'esenzione quando la famiglia affidataria presenta documentata richiesta.

In caso di minore disabile l'esenzione dalla tariffa viene attribuita da certificato ex Legge 104/92.

RIDUZIONI ED ESENZIONI
Rispetto alle tariffe sono previste le seguenti riduzioni o esenzioni:

- **ESENZIONE**: ISEE da € 0,00 a € 4.300,00 / minori in affido / minori in regime di protezione, su richiesta dei servizi sociali per minori in condizioni economiche disagiate / minori certificati ex Legge 104/92.
- **TARIFFA RIDOTTA** del 40%: ISEE da € 4.300,01 a € 9.000,00
- **TARIFFA INTERA**: ISEE oltre € 9.000,00

Minori residenti nel Comune di Gossolengo: ai sensi di quanto previsto nella Convenzione stipulata con il Comune di Gossolengo prot. n. 181709 del 15/11/2024 essendo previsto il regime di reciprocità, vengono applicate le medesime fasce tariffarie dei residenti nel Comune di Piacenza.

- Servizio di trasporto scolastico degli alunni con disabilità

Trattandosi di trasporto dedicato ad alunni con disabilità in possesso di certificazione ex Legge 104/92, il servizio è gratuito; il costo è sostenuto dal Comune.

Modalità di presentazione delle domande

- *Servizio di trasporto scolastico (casa/fermata concordata/scuola e ritorno)*

La domanda deve essere compilata dal genitore/tutore intestatario dei pagamenti. Per l'accesso al servizio è obbligatoria l'iscrizione, che si effettua solo ed esclusivamente online sul sito del Comune di Piacenza, accedendo con le proprie credenziali SPID.

Per motivi organizzativi l'iscrizione al trasporto scolastico deve essere inoltrata entro i termini pubblicati sul sito comunale, anche da parte di chi ha già usufruito del servizio nell'anno precedente. Le richieste presentate oltre il termine previsto potranno essere accolte compatibilmente con la disponibilità dei posti e per fermate già esistenti.

- *Servizio di trasporto scolastico degli alunni con disabilità*

La domanda deve essere compilata dal genitore/tutore dell'alunno. Per l'accesso al servizio è obbligatoria l'iscrizione, che si effettua solo ed esclusivamente online sul sito del Comune di Piacenza, accedendo con le proprie credenziali SPID o CIE tramite apposito link.

1.6 Gestione del servizio

Entrambi i servizi sono affidati in appalto a ditta esterna, sulla base di un Capitolato che ne stabilisce l'intera organizzazione. Al Comune rimangono in capo la titolarità e la programmazione del servizio, le responsabilità sul controllo, la vigilanza sul buon andamento del servizio stesso e la raccolta delle iscrizioni.

Principali obblighi a carico del gestore

- impiego di automezzi idonei e conformi a quanto previsto dai Decreti ministeriali in materia e assicurare il trasporto degli utenti in carrozzina o con altri ausilii per la deambulazione;

- impiego di personale (autisti) in possesso di qualifica professionale prescritta dalla normativa nazionale e regionale nonché di patente di guida e ulteriori abilitazioni previste dal Codice della strada;
- impiego di personale (assistenti) in possesso di requisiti di idoneità sanitaria e psicoattitudinale;
- controllo e manutenzione dei mezzi;
- pulizie e sanificazioni giornaliere dei mezzi;
- rispetto della velocità nei limiti di sicurezza;
- caricare a bordo solo il numero di passeggeri previsto dalla carta di circolazione;
- osservare gli orari e i percorsi stabiliti.

1.7 Recapiti del Servizio di trasporto scolastico

Il Servizio di trasporto scolastico ha sede a Piacenza presso i *Servizi educativi* in via Beverora, n. 59. Gli uffici ricevono anche su appuntamento e sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 08.45 alle 13.00; lunedì e il giovedì pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30.

È possibile chiedere informazioni e prendere appuntamento
- ai numeri telefonici indicati sul sito istituzionale, nelle pagine dedicate ai Servizi Educativi;
- inviando una e-mail al seguente indirizzo: trasporto@comune.piacenza.it

PEC: protocollo.generale@cert.comune.piacenza.it

2. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Gli uffici del Settore Promozione della collettività si impegnano a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite ai cittadini.

Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti.

L'orario di apertura al pubblico degli uffici è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza: viene garantita la continuità del servizio in tutti i giorni dell'anno non festivi – salvo i casi di forza maggiore – ed in determinati periodi dell'anno caratterizzati da scadenze di adempimenti, nei quali è prevedibile un aumento del pubblico.

Per meglio organizzare l'attività degli uffici e garantire una risposta veloce e puntuale al cittadino, è preferibile ricevere l'utenza su apposito appuntamento, secondo le modalità specificate al paragrafo 1.7.

Il Settore Promozione della collettività si impegna a rispettare i seguenti standard di qualità, ai quali corrispondono specifici indicatori di risultato.

Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa.
Nel caso in cui lo *standard* garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclami o suggerimenti con le modalità indicate nel paragrafo 3.2.

ACCOGLIENZA, GESTIONE DEGLI ACCESSI

DIMENSIONI DI QUALITÀ	DESCRIZIONE INDICATORI DI PERFORMANCE	FORMULA INDICATORI DI PERFORMANCE	STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI (VALORE PROGRAMMATO DEGLI INDICATORI DI PERFORMANCE)
Accessibilità (dimensione fisica)	Servizi di accoglienza e front office. Orari esposti nei luoghi di accesso e sul sito web	Sì/no	Sì
Accessibilità (dimensione multicanale, digitalizzazione)	Servizi di accoglienza e front office. Accesso alle informazioni	n. canali di accesso	n. 4 canali di accesso: sito web, telefono, mail, sportelli
Trasparenza	Gradimento e soddisfazione delle famiglie dei bambini/ ragazzi iscritti tramite somministrazione di questionari per la misurazione del livello di gradimento/soddisfazione , elaborazione e restituzione dei risultati	Sì/no	Sì
Tempestività	Tempo di risposta per le informazioni richieste telefoniche e-mail	 n. giorni n. giorni	 Immediata Max 10 gg

QUALITA' CONTRATTUALE

DIMENSIONI DI QUALITÀ	DESCRIZIONE INDICATORI DI PERFORMANCE	FORMULA INDICATORI DI PERFORMANCE	STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI VALORE PROGRAMMATO DEGLI INDICATORI DI PERFORMANCE
Trasparenza	Definizione procedure di attivazione, variazione, cessazione del servizio (modulistica)	Sì/no	Sì
Tempestività	Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio (iscrizione)	n. giorni	Max 20 gg

Tempestività	Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	n. giorni	Max 2 gg
Tempestività	Tempo di attivazione del servizio	n. giorni	10 giorni a inizio anno scolastico (settembre); 2 giorni per le iscrizioni/variazioni in corso d'anno
Tempestività	Tempo di risposta motivata a reclami	n. giorni	Max 30 gg
Tempestività	Tempo di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	n. giorni	Max 7 gg
Tempestività	Tempo di intervento in casi di segnalazione di disservizi	n. giorni	24 ore
Efficacia (dimensione della conformità)	Cicli di pulizia programmata	sì/no	Giornaliero a cura della Ditta appaltatrice
Efficacia (dimensione della conformità)	Carta dei servizi	sì/no	sì
Efficacia (dimensione della conformità)	Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	Periodica	Mensile

QUALITA' TECNICA

DIMENSIONI DI QUALITÀ	DESCRIZIONE INDICATORI DI PERFORMANCE	FORMULA INDICATORI DI PERFORMANCE	STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI (VALORE PROGRAMMATO DEGLI INDICATORI DI PERFORMANCE)
Efficacia (dimensione della affidabilità)	Mappatura delle attività relative al servizio	sì/no	Riunioni e confronti periodici con il referente della ditta e, in caso di necessità, anche con i referenti dei Servizi sociali
Efficacia (dimensione della affidabilità)	Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	sì/no	Acquisizione documentazione relativa ai mezzi: libretti circolazione, assicurazioni
Efficacia (dimensione della affidabilità)	Predisposizione di un piano di controlli periodici	sì/no	Confronti settimanali o quindicinali con referente della Ditta
Efficacia (dimensione della affidabilità)	Obblighi in materia di sicurezza del servizio	sì/no	A cura della Ditta; a inizio anno scolastico controllo dei mezzi e della documentazione da parte della polizia locale

Efficacia (dimensione della affidabilità)	Accessibilità utenti disabili	sì/no	Presenza di mezzi attrezzati per utenza con disabilità
Tempestività	Pronto intervento in caso di guasto dell'automezzo	sì/no	Immediata segnalazione da parte del referente della Ditta

QUALITA' CONNESSA AGLI OBBLIGHI DI SERVIZIO PUBBLICO

DIMENSIONI DI QUALITÀ	**DESCRIZIONE INDICATORI DI PERFORMANCE**	**FORMULA INDICATORI DI PERFORMANCE**	**STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI (VALORE PROGRAMMATO DEGLI INDICATORI DI PERFORMANCE)**
Efficacia (dimensione della compiutezza)	Agevolazioni tariffarie	Percentuale richieste agevolazioni tariffarie accolte / domande presentate	100%
Efficacia (dimensione della compiutezza)	Accessi riservati (utenti in possesso di certificazione ai sensi L. 104/1992)	Percentuale domande accolte / domande presentate	80%
Efficacia (dimensione della compiutezza)	Universalità di accesso fisico e/o economico al servizio	Percentuale domande accolte / domande presentate	100%

3. RAPPORTI CON GLI UTENTI

3.1 Rilevazione della soddisfazione dei cittadini

VALUTAZIONE SERVIZIO OFFERTO

In che modo si è rivolto al Servizio di trasporto scolastico? (sono possibili più risposte)

- ☐ **On-line** (Sito istituzionale - Portali dedicati)
- ☐ **Telefono**
- ☐ **E-mail, PEC**
- ☐ **Sportello fisico** - **Ufficio**

Per quale motivo si è rivolto al Servizio di trasporto scolastico? (sono possibili più risposte)

- ☐ Ottenere informazioni sul servizio di trasporto scolastico
- ☐ Ottenere informazioni sul servizio di trasporto scolastico alunni con disabilità

- ☐ Ottenere assistenza nella compilazione della domanda di iscrizione al servizio
- ☐ Presentare domanda di iscrizione
- ☐ Presentare richiesta di variazione/cessazione del servizio
- ☐ Presentare reclami/segnalazioni su un disservizio
- ☐ Ottenere informazioni su comunicazioni ricevute
- ☐ Risolvere problematiche relative al servizio richiesto
- ☐ Altro _____

Quante volte si rivolge al Servizio di trasporto scolastico?

- ☐ una volta a settimana
- ☐ più di una volta a settimana
- ☐ una volta al mese
- ☐ una volta all'anno
- ☐ meno di una volta all'anno

INDICHI QUANTO È D'ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI BARRANDO LA CASELLA CORRISPONDENTE AL GIUDIZIO SOPRAINDICATO

1. Valutazione dei seguenti aspetti relativamente alla categoria "Aspetti tangibili"

ASPETTI TANGIBILI	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo
I mezzi (scuolabus) sono puliti e accoglienti	○	○	○	○	○
La modulistica presente sul sito web e/o presso gli uffici preposti è chiara	○	○	○	○	○

2. Valutazione dei seguenti aspetti relativamente alla categoria "Accessibilità"

ACCESSIBILITÀ	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo
L'orario di apertura degli Uffici è adeguato	○	○	○	○	○
La persona a cui rivolgersi per ottenere informazioni sul servizio è facilmente individuabile	○	○	○	○	○

3. Valutazione dei seguenti aspetti relativamente alla categoria "Adeguatezza dell'Informazione"

ADEGUATEZZA DELL'INFORMAZIONE	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo
Le informazioni contenute sul sito del Comune e/o sul portale dedicato si trovano facilmente	○	○	○	○	○
Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice e sono complete	○	○	○	○	○

4. Valutazione dei seguenti aspetti relativamente alla categoria "Affidabilità e capacità di risposta"

AFFIDABILITÀ E CAPACITÀ DI RISPOSTA	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo
Il servizio informazioni/ iscrizioni è stato erogato senza inconvenienti	○	○	○	○	○
Le informazioni sul servizio sono fornite in tempi brevi	○	○	○	○	○
Presentare reclami e/o proporre suggerimenti è stato semplice	○	○	○	○	○
L'ufficio ha gestito il reclamo nei tempi e modi previsti	○	○	○	○	○

5. Valutazione dei seguenti aspetti relativamente alla categoria "Rassicurazione/Empatia"

RASSICURAZIONE, EMPATIA	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo
L'assistenza sul mezzo (scuolabus) è resa in modo cortese, competente e professionale	○	○	○	○	○
L'assistenza degli uffici aiuta a superare eventuali difficoltà per ottenere informazioni o compilare la domanda di iscrizione	○	○	○	○	○

6. Giudizio complessivo finale

GIUDIZIO COMPLESSIVO FINALE	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo
Facilità nel raggiungere gli uffici	●	●	●	●	●
Chiarezza e completezza delle informazioni	●	●	●	●	●
Aspetto e accoglienza degli ambienti	●	●	●	●	●
Competenza e cortesia	●	●	●	●	●
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia completamente soddisfacente	●	●	●	●	●

SUGGERIMENTI

Indichi qui le Sue osservazioni o indicazioni generali che ci consentiranno di migliorare i servizi erogati

……
……
……
……

3.2 Suggerimenti, reclami e segnalazioni

I reclami e le segnalazioni costituiscono un ottimo strumento di dialogo costruttivo.

Per presentare suggerimenti volti al miglioramento dei servizi erogati e al rapporto con l'utenza, ovvero per presentare reclami su eventuali disservizi riscontrati nel servizio di trasporto scolastico erogato dal Settore Promozione della collettività e dal Gestore, è possibile compilare il modulo allegato alla presente carta e inviarlo alternativamente agli indirizzi

trasporto@comune.piacenza.it

pec: protocollo.generale@cert.comune.piacenza.it

I dati acquisiti a seguito della ricezione di reclami, segnalazioni e suggerimento verranno forniti solo agli uffici interni del Comune, per il proseguimento della pratica, fatto salvo il diritto di accesso disciplinato dalla L. 241/1990 e successive modifiche, che garantisce agli interessati la visione degli atti, la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro diritti soggettivi e interessi legittimi.

Il Dirigente del Settore provvederà ad effettuare gli accertamenti e le valutazioni del caso volti a correggere tempestivamente gli eventuali errori o disfunzioni riscontrate.

Nell'ottica di ottimizzare le risorse, non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime o esclusivamente offensive.

I competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo, entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa, o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato, motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine, ordinariamente non superiore a 30 giorni.

Le motivazioni del reclamo costituiranno oggetto di valutazione per migliorare la qualità dei servizi.

3.3 Progetti di miglioramento

Gli esiti del bilancio partecipato, insieme al monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti, permetteranno la realizzazione di progetti di miglioramento.

Al Dirigente responsabile del
Settore Promozione della collettività
del Comune di Piacenza
Via Beverora, 59
29121 Piacenza

OGGETTO: PRESENTAZIONE DI RECLAMI, SUGGERIMENTI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO EROGATO DAL SETTORE PROMOZIONE DELLA COLLETTIVITÀ DEL COMUNE DI PIACENZA

NOME _____

COGNOME_____

INDIRIZZO_____

TELEFONO_____

E-MAIL_____

Oggetto del reclamo:

_____

Motivo:

□ Ritardo □ Omissione □ Scortesia □ Altro:

_____
_____
_____
_____

Proposta di miglioramento del servizio:

_____

Dichiaro di avere preso visione dell'informativa ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento europeo 2016/679 e della normativa italiana di armonizzazione in materia di trattamento dei dati personali.

Data_____ Firma_____

Informativa sulla privacy
(trattamento dei dati personali)
Rif. art. 13 del Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali 2016/679/UE

Comune di Piacenza

Chi gestisce i miei dati? Chi vigila sulla loro protezione?

Titolare del trattamento dati del Comune di Piacenza (con sede in Piacenza, piazza Cavalli 2) è **il Sindaco** legale rappresentante pro tempore, che con il presente atto la informa sull'utilizzazione dei suoi dati personali e sui suoi diritti.
Responsabile del trattamento dei dati oggetto del presente trattamento è **il Dirigente** per il Settore Promozione della collettività cui lei ha conferito i suoi dati personali. Il nominativo ed i recapiti di tale Dirigente/responsabile sono disponibili nella sezione *Uffici* del sito internet comunale www.comune.piacenza.it.
Responsabile della protezione dei dati (Rpd) Nominatvo e recapito del Responsabile della protezione dei dat sono disponibili sul sito comunale all'indirizzo wwwtcomunetpiacenzatit/dpo

Come e perché sono trattati i dati? Posso rifiutarmi di fornirli?

Modalità di trattamento: Il trattamento dei suoi dati personali sarà effettuato con strumenti cartacei, informatici e telematici idonei a garantire un'adeguata sicurezza e riservatezza dei dati personali, nel rispetto della normativa vigente
Finalità e base giuridica del trattamento: i dati personali che la riguardano, che il Comune di Piacenza deve acquisire o già detiene, sono trattati **per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio dei pubblici poteri propri del titolare del trattamento**, che trova il proprio fondamento giuridico in obblighi previsti da leggi, regolamento, normative comunitarie, nonché da disposizioni impartite da autorità legittimate dalla legge. Il trattamento dei dati sopra indicati è **obbligatorio** per lo svolgimento delle attività istituzionali e il perseguimento delle finalità proprie del titolare del trattamento
L'eventuale rifiuto al trattamento dei dati dovrà essere contemperato con gli interessi pubblici per i quali vengono richiesti. Nei servizi pubblici a domanda dell'interessato, l'eventuale rifiuto al trattamento comporta l'impossibilità di accesso al servizio.
Se il soggetto che conferisce i dati ha una **età inferiore a 14 anni**, il trattamento è lecito solo se e nella misura in cui è stato richiesto e/o autorizzato dai genitori e/o da chi è incaricato di esercitare la potestà genitoriale.

Per quanto tempo sono conservati i dati?

Il Comune di Piacenza conserverà i suoi dati **per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali i dati sono acquisiti e trattati** e comunque non oltre il periodo previsto dalla legge per ciascun trattamento. Al termine di tale periodo i dati personali saranno cancellati, pertanto non potranno più essere esercitati i diritti di accesso, cancellazione, rettifica e portabilità dei dati.



Che diritto ho sui dati che fornisco? A chi devo rivolgermi per esercitarli?

In qualità di interessato ha i seguenti diritti, il cui esercizio non pregiudica la liceità del trattamento basato su precedente informativa:
a) **diritto di accesso**, cioè ad avere conferma dell'esistenza o meno del trattamento dei suoi dati personali e a ottenere l'accesso a tali dati e alle informazioni relative al trattamento, alle sue finalità, al periodo di conservazione previsto o - qualora non sia possibile determinarlo - ai criteri utilizzati per quantificarlo, ai destinatari o categorie di destinatari a cui i dati personali saranno comunicati;
b) **diritto di rettifica** dei dati personali inesatti, e di aggiornamento o integrazione dei dati personali già resi;
c) **diritto alla cancellazione** dei dati qualora non occorrano più per il perseguimento delle finalità del trattamento (diritto all'oblio);
d) **diritto di limitazione del trattamento** dei dati personali ai soli fini della conservazione qualora ricorrano le ipotesi di cui all'art. 18 comma 1 Regolamento Ue 2016/679;
e) **diritto alla portabilità dei dati**, cioè di ricevere in un formato strutturato di uso comune e leggibile i dati personali che la riguardano e di trasmettere tali dati ad altro titolare del trattamento senza impedimento purché sia tecnicamente possibile;
f) **diritto di opposizione** in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che la riguardano ai sensi dell'art. 6 paragrafo 1 lettere e) e f) Regolamento Ue 2016/679;
g) **diritto sui processi decisionali automatici - profilazione**, cioè di non essere sottoposto a processo decisionale basato unicamente sul trattamento automatizzato compresa la profilazione, tenuto conto che essa è lecita se autorizzata dalla normativa vigente.
Può far valere il diritto sopra elencati rivolgendo apposita richiesta al Responsabile del trattamento dei dati o al Responsabile della Protezione dei dati dell'Ente, come sopra individuati.
Ha inoltre il **diritto di proporre reclamo al Garante** per la protezione dei dati personali (Autorità di controllo competente), qualora ritenga che il trattamento dei suoi dati personali sia contrario alla normativa in vigore.

Per presa visione

L'interessato.....