



CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

SERVIZIO PUBBLICA ISTRUZIONE, POLITICHE GIOVANILI E SPORT

Scuolabus



Data di emissione: _____

Data di revisione: _____

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI E PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi è il "patto scritto" con cui sono regolati i rapporti tra il Comune di Cagliari e il cittadino-utente.

Il cittadino può ottenere un efficace intervento prestazionale e l'amministrazione assume impegni precisi sulla quantità e qualità dei servizi, prevedendo un indennizzo in caso di mancato rispetto degli impegni assunti.

La carta dei servizi è un documento che permette al cittadino/utente di verificare che quanto promesso gli venga poi effettivamente assicurato.

In particolare la carta dei servizi:

- rende partecipi i cittadini/utenti degli obiettivi di miglioramento che il Comune vuole realizzare;
- chiarisce l'organizzazione della struttura, delle competenze del personale appartenente ai servizi;
- stabilisce le modalità di erogazione dei servizi ed i tempi massimi di conclusione dei relativi procedimenti;
- rende disponibili le informazioni generali sul funzionamento dei servizi (orari, comunicazioni con gli uffici, oneri ecc.);
- individua le modalità per la presentazione di segnalazioni, suggerimenti e reclami;
- rende chiare le modalità di verifica degli standard di qualità che l'Amministrazione si è impegnata a garantire.

Principi fondamentali

I principi fondamentali che ispirano la Carta dei Servizi sono individuati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Eguaglianza

Nella erogazione del Servizio l'amministrazione comunale garantisce uguaglianza e parità di trattamento a tutti gli utenti senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, razza, lingua, età e opinioni politiche prestando particolare attenzione alle situazioni dei portatori di handicap, dell'anziano e a situazioni di particolare disagio.

Trasparenza

L'amministrazione comunale si impegna a garantire la massima semplificazione e comprensibilità delle procedure e ad assicurare la massima trasparenza delle informazioni affinché l'utente possa conoscere in qualunque momento l'andamento delle proprie pratiche nel rispetto della riservatezza e della propria dignità personale

Partecipazione

E' promossa la partecipazione dei cittadini per favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi. A tal fine L'Amministrazione indica le modalità attraverso le quali i cittadini possono inoltrare suggerimenti o segnalare reclami.

Cortesìa

L'amministrazione cura in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente e a garantire l'erogazione continua dei servizi, eccezione fatta per cause di forza maggiore. I dipendenti si impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile e a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti.

Efficienza ed Efficacia

L'amministrazione comunale si impegna ad adottare le soluzioni tecnologiche organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Sicurezza e riservatezza

E' garantita la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e di tutela della privacy. I dati personali degli utenti vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato, né ceduti o comunque comunicati a terzi.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

I destinatari del servizio di scuolabus sono gli studenti delle scuole primarie e secondarie di primo grado residenti nel Comune di Cagliari: gli studenti già fruitori del servizio nel precedente anno scolastico sono riammessi di diritto al servizio.

Il servizio può essere esteso anche ai non residenti nel territorio comunale, ma frequentanti le scuole del Comune, solo nel caso in cui vi siano posti disponibili sulla linea scelta.

Il servizio è finalizzato a favorire l'adempimento dell'obbligo scolastico, facilitare l'accesso e la frequenza degli alunni della scuola primaria e secondaria di 1° grado compresi gli alunni diversamente abili garantendo il trasporto scolastico degli stessi.

Il servizio consiste nel trasportare a mezzo scuolabus gli alunni, dalle fermate distribuite nel territorio comunale fino ai plessi scolastici e ritorno, per l'intero arco dell'anno scolastico, e viene sospeso durante le normali chiusure per festività o su specifica richiesta delle Istituzioni scolastiche.

I percorsi sono programmati con criteri razionali tali da rappresentare la soluzione meno dispersiva e più diretta possibile nel raggiungimento delle sedi scolastiche, esaminando peculiarità logistiche, ma sempre nel rispetto della maggior sicurezza per gli alunni, consentendo di accompagnarli nelle rispettive scuole con una percorrenza massima di 40 minuti per ogni singolo percorso.

Le fermate non distano più di 200 mt dalle abitazioni di ogni utente.

Per ogni Scuola di destinazione si è proceduto all'identificazione del percorso, alla definizione per ogni fermata del numero degli studenti che saliranno a bordo, delle generalità degli studenti, del nominativo delle persone adulte autorizzate al ritiro degli studenti e all'identificazione del personale di sorveglianza. L'assistente accerterà che ogni alunno sia riconsegnato a persona autorizzata al ritiro. A tale obbligo si potrà derogare solo per gli alunni delle scuole secondarie di I grado se presente idonea autorizzazione in tal senso.

Gli alunni che utilizzano il servizio dovranno avere un comportamento tale che consenta loro un uso rispettoso dei beni, attraverso il rispetto di regole che ne stabiliscono l'utilizzo. In particolare dovranno attenersi scrupolosamente alle raccomandazioni del personale a bordo in merito alle cautele da osservare per la sicurezza del viaggio.

Nel sottoscrivere la domanda di iscrizione al servizio, i genitori degli alunni si impegnano al pagamento della quota stabilita dall'Amministrazione Comunale e a essere presenti alla fermata dello scuolabus per ritirare il proprio figlio, personalmente o tramite persona incaricata.

I conducenti degli scuolabus sono in possesso di tutti i requisiti professionali e morali previsti dalla legge.

Il conducente dovrà osservare un comportamento ispirato alla massima professionalità, in particolare è tenuto al rispetto del codice della strada e degli orari di prelievo stabiliti, gli è vietato procedere a variazioni di percorsi o itinerari se non preventivamente autorizzate dall'amministrazione Comunale.

Al fine di assicurare una maggiore sicurezza sugli scuolabus è previsto un servizio di accompagnamento per la totalità dei percorsi eseguiti.

Le norme comportamentali dei conducenti e degli accompagnatori sono specificate nel Capitolato di appalto del Servizio.

Dirigente responsabile

Ing. Raffaele Sundas

http://www.comune.cagliari.it/portale/it/istruzione_pol_giovanili_sport.page

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Indirizzo: Viale San Vincenzo 4

Telefono: +39 070 6776400

Fax: +39 070 6776480

Email: pubblicaistruzione@comune.cagliari.it

Orario: Mattina: 9.00 - 12.00 dal lunedì al venerdì

Pomeriggio: 15.30 - 17.30 martedì e mercoledì

Link scuolabus: http://www.comune.cagliari.it/portale/istruzione/at05_scuolabus_new

L'iscrizione al servizio deve essere presentata annualmente nel periodo tra la fine dell'anno scolastico e l'inizio del successivo, nei tempi fissati dal Servizio Istruzione, tramite il modulo di iscrizione reperibile presso il sito istituzionale del Comune di Cagliari https://www.comune.cagliari.it/portale/it/bnd_altri_dettaglio.page?contentId=BND689854

L'ufficio istruzione provvede alla predisposizione degli elenchi sulla base di una graduatoria di accesso al servizio redatta in base ai seguenti criteri:

- Residenza nel Comune di Cagliari;
- riconferma degli studenti già fruitori del servizio;
- data di presentazione dell'istanza di iscrizione (nuovi iscritti)

Gli elenchi verranno predisposti per ogni linea di trasporto scolastico fino ad esaurimento dei posti disponibili per le seguenti linee di trasporto scolastico:

<https://www.comune.cagliari.it/portale/protected/633493/0/def/ref/SCH101914/>

Per tale servizio, l'utente deve impegnarsi a versare, anticipatamente, (ma solo dopo la conferma della disponibilità del posto sullo scuolabus), la retta annuale comprensiva della quota fissa iscrizione e costo mensile in base alle fasce Isee sotto indicate approvate con delibera di G.C. n. 29/2017 <https://www.comune.cagliari.it/portale/resources/cms/documents/6e2c2d3eff894f79bfaba0293e7daf17.pdf>

Il versamento dovrà essere effettuato sul conto corrente postale n. 49825797 intestato a :Comune di Cagliari servizi per l'istruzione - indicando nella causale: Contributo spese di trasporto e "nominativo Studente". http://www.comune.cagliari.it/portale/istruzione/at05_scuolabus_new

Nel caso di rinuncia al servizio, potrà essere richiesto il rimborso per le mensilità dello stesso non usufruite con esclusione della quota fissa annua, tenendo conto che i mesi di Settembre e di Giugno si intendono come unica mensilità. Le mensilità non sono frazionabili e il pagamento del servizio di trasporto scolastico è calcolato per nove mensilità.

Per presentare la domanda di tariffa agevolata occorre essere in possesso dell' attestazione ISEE 2019 ai sensi del DPCM 159/2013.

L'applicazione delle esenzioni e dello sconto sul costo servizio verranno applicati in base ai criteri, di seguito elencati, approvati con la Delibera di G.C. n. 29 del 10/03/2017.

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. La qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

La carta individua un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento:

1. Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti (es. Tempestività del servizio), costituisce dunque un elemento da cui dipende la percezione della qualità del servizio da parte dell'utenza. Per ciascuno dei fattori di qualità vengono individuati degli indicatori scelti per misurare il livello di qualità del servizio e degli standard di qualità -che fissano i livelli di qualità garantiti agli utenti.
2. L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità.
3. Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore. Gli standard consentono dunque al cittadino di verificare se gli impegni assunti nella carta dei servizi vengono effettivamente rispettati.

Ai destinatari del nostro servizio è riconosciuto il diritto al rispetto dei valori minimi di qualità (standard) individuati per ciascun indicatore, a garanzia della qualità dei servizi resi.

Il nostro impegno si traduce in un costante lavoro di verifica e controllo sui nostri servizi e sulle nostre risposte alle esigenze dei destinatari, al fine di un continuo miglioramento.

Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono verificare di volta in volta se quanto promesso dagli standard è effettivamente rispettato.

Dimensione della qualità / servizio erogato	Indicatore/i	Standard
Iscrizioni per l'accesso al servizio	% tra n° domande soddisfatte rispetto a quelle pervenute	100% delle domande soddisfatte
Iscrizioni per l'accesso al servizio	Rispetto tempi di valutazione della domanda	Nei termini indicati nel bando
Attivazione del servizio	Rispetto dei tempi di accoglimento dell'istanza di accesso al servizio	Nei termini indicati nel bando

MONITORAGGIO

La carta dei servizi viene aggiornata il 31 Gennaio di ogni anno o quando intervengono modifiche sostanziali nell'organizzazione dei servizi.

Il Comune si impegna a monitorare la qualità del servizio coinvolgendo nel processo di valutazione del raggiungimento degli obiettivi gli utenti dei servizi.

L'attività di monitoraggio risponde alla finalità di consentire all'Amministrazione, attraverso l'analisi delle cause e dei motivi di reclamo da parte dei cittadini/utenti, di attuare tutti gli interventi necessari al miglioramento del servizio erogato.

L'Amministrazione si impegna quindi a:

- Rilevare il grado di soddisfazione percepito dall'utente che si avvicina ai Servizi attraverso una verifica periodica, almeno una volta ogni sei mesi, da attivare preferibilmente attraverso la somministrazione di questionari
- Prestare attenzione e valutare le segnalazioni, i suggerimenti ed i reclami che i cittadini/utenti intendono presentare.

RECLAMI, SEGNALAZIONI E RICORSI

L'Amministrazione comunale riceve e valuta con la massima attenzione le segnalazioni e i suggerimenti per migliorare i servizi erogati, e gli eventuali reclami che segnalino la violazione dei principi o il mancato rispetto degli obiettivi contenuti nella presente Carta dei servizi.

Le segnalazioni, i suggerimenti e i reclami possono essere presentati direttamente allo sportello di ciascun servizio oppure tramite fax, posta ordinaria o posta elettronica agli indirizzi indicati nella presente Carta dei Servizi, o direttamente all'Ufficio relazioni con il pubblico o nell'apposita sezione dei servizi on line del portale istituzionale:

link ai servizi: http://www.comune.cagliari.it/portale/istruzione/at05_scuolabus_new

link Urp: http://www.comune.cagliari.it/portale/partecipazione/urp_1

link sezione dei servizi on line: https://servizi.comune.cagliari.it/portale/it/reclami_comune.page

Il Reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso e per iscritto, utilizzando preferibilmente i moduli predisposti dall'Ente, in modo da facilitare l'individuazione del problema ed accelerare le verifiche del caso.

Il reclamo verrà trasmesso al Responsabile del Servizio che avvierà un'indagine con il responsabile del procedimento coinvolto per valutare il suo grado di complessità e, in caso di fondatezza, ne analizzerà le cause, provvedendo a dare all'utente la risposta.

L'Amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva e completa a quanto segnalato ed in ogni caso entro trenta giorni dal ricevimento del suggerimento o reclamo.

E' possibile proporre ricorso in opposizione o gerarchico avverso un atto amministrativo adottato da Questo Servizio entro trenta giorni dalla comunicazione o comunque dall'avvenuta conoscenza dell'atto.

Avverso il provvedimento di rigetto o diniego delle istanze può essere proposto, ai sensi del D.Lgs. 2 luglio 2010 n. 104 e ss.mm.ii., ricorso nante il T.A.R. Sardegna nel termine di sessanta giorni o alternativamente ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi del D.P.R. n. 1199 del 24 novembre 1971 e ss.mm.ii. nel termine di centoventi giorni, decorrente dalla comunicazione dell'atto al richiedente ovvero dalla conoscenza dello stesso.