



COMUNE DI FORLIMPOPOLI
Provincia di Forlì – Cesena
Assessorato alla Pubblica Istruzione

**CARTA DEI SERVIZI DI TRASPORTO SCOLASTICO
DEL COMUNE DI FORLIMPOPOLI
AGGIORNAMENTO MAGGIO 2020**

INDICE:

PRESENTAZIONE

OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

- ART. 1 FINALITÀ
- ART. 2 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO
- ART. 3 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO
- ART. 4 DOMANDA DI ACCESSO
- ART. 5 RINUNCE
- ART. 6 RETTE E MODALITÀ DI PAGAMENTO
- ART. 7 MOROSITÀ
- ART. 8 COMPORTAMENTO DEGLI ALUNNI
- ART. 9 COMPORTAMENTO DEL CONDUCENTE
- ART. 10 RESPONSABILITÀ DEL CONDUCENTE
- ART. 11 RESPONSABILITÀ DEI GENITORI
- ART. 12 RICHIAMI E CONTROLLI
- ART. 13 SANZIONI
- ART. 14 DATI PERSONALI E SENSIBILI
- ART. 15 SODDISFAZIONE DELL'UTENZA
- ART. 16 SEGNALAZIONI E RICHIESTA INFORMAZIONI
- ART. 17 RIFERIMENTI NORMATIVI

PRESENTAZIONE

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

In questo documento quindi, oltre a preziose indicazioni sul funzionamento dei nostri servizi che vi permetteranno di orientarvi, troverete gli impegni che questo Comune si prende con i propri cittadini e gli strumenti per aiutarci a migliorare insieme.

Questi principi diventano ancora più stringenti quando i protagonisti dei servizi che eroghiamo sono i bambini e le bambine di questa città verso i quali abbiamo doveri condivisi, ognuno nel

proprio ruolo, ma che rendono l'idea della responsabilità collettiva che abbiamo verso le giovani generazioni. La comunità di una città deve essere impegnata nella sua totalità per garantire il benessere e la sicurezza dei più piccoli.

Questa Carta dei Servizi presenta e disciplina un servizio importante per il nostro territorio, il trasporto scolastico. Dall'a.s. 2020/2021 l'Amministrazione Comunale ha deciso di esternalizzare il servizio di trasporto scolastico affidandone la gestione a Forlì Mobilità Integrata, una Società in House Providing che opera a livello distrettuale forlivese per i 15 comuni del comprensorio.

L'A.C., come è stato sancito nella convenzione con FMI approvata dal Consiglio Comunale del 20 febbraio 2020, continuerà a tenere i rapporti con le famiglie utenti del servizio e con FMI, in particolare provvederà:

- a) a regolare le modalità di accesso al servizio di trasporto scolastico;
- b) a ricevere le domande per l'ammissione al servizio e a valutarne l'accogliibilità in accordo con FMI;
- c) a svolgere periodiche verifiche e controlli sull'andamento del servizio;
- d) a trasmettere a FMI segnalazioni e/o lamentele;
- e) a trasmettere a FMI entro il 31 marzo di ogni anno, l'elenco degli iscritti al servizio di trasporto scolastico
- f) a stabilire e riscuotere le tariffe da applicare per il servizio di trasporto scolastico;
- g) a curare le informazioni a favore dell'utenza relativamente alle modalità del servizio erogato.

Vi lascio alla lettura della Carta augurandovi un sereno anno scolastico e auspico che ci sia sempre collaborazione per migliorare giorno dopo giorno i servizi che sono per tutti noi un Bene Comune.

Assessore alla Pubblica Istruzione

Sara Pignatari

OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

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

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

PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI

Codesta Amministrazione comunale, con la redazione della Carta, definisce standard di qualità del servizio di trasporto scolastico e si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- Uguaglianza e imparzialità
- Continuità
- Partecipazione e trasparenza
- Efficacia ed efficienza
- Rispetto assoluto di ogni norma relativa alla sicurezza del servizio

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.

ART. 1 FINALITÀ

Il servizio di trasporto scolastico è un **servizio pubblico** istituito per favorire l'accesso, l'assolvimento dell'obbligo scolastico e la qualificazione del sistema scolastico, secondo quanto previsto dalla legislazione regionale vigente in materia di diritto allo studio ed è attuato dal Comune di Forlimpopoli, nell'ambito delle proprie competenze e alle disponibilità di bilancio.

Il Comune di Forlimpopoli si riserva di accogliere le richieste di trasporto scolastico compatibilmente con i percorsi esistenti e valutando le difficoltà per l'utenza a raggiungere il plesso scolastico frequentato.

ART. 2 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il servizio di trasporto scolastico viene organizzato dal Comune di Forlimpopoli sulla base di una gestione del servizio affidata a Società in House Providing.

Il servizio di trasporto scolastico è predisposto tenendo conto delle esigenze delle scuole e delle richieste delle famiglie e nell'ottica di assicurare un servizio efficace, efficiente e sicuro.

Il servizio riguarda il trasporto scolastico per gli alunni delle **scuole primarie e secondarie di primo grado**.

Il servizio di trasporto scolastico è **garantito per i residenti delle zone 2, 3, 4** (Selbagnone, San Pietro ai Prati, San Leonardo - Sant'Andrea) del Comune di Forlimpopoli. Per i residenti in zona 1 (Centro) che distano **più di km 1,5** dal plesso scolastico è concesso se c'è disponibilità di posti, compatibilmente al percorso pianificato per arrivare al plesso e con priorità per gli studenti più

piccoli di età e più lontani dal plesso scolastico e con entrambi i genitori entrambi occupati lavorativamente e altri familiari che non possono garantire il trasporto degli alunni a scuola. Per i residenti sotto al 1,5 km è concesso, sempre salvo disponibilità di posti, sempre con priorità per gli studenti più piccoli di età.

Deroghe possono essere accolte in particolari situazioni riconosciute e segnalate dai servizi sociali su espressa richiesta dell'assistente sociale.

I giorni di effettuazione del servizio sono, in relazione a ogni anno scolastico interessato, quelli previsti dal calendario scolastico regionale approvato dagli Organi competenti

In linea generale, in caso di **esubero** di richieste in relazione al numero di posti disponibili si darà priorità agli studenti che frequentano la scuola primaria, partendo da quelli che hanno la residenza più lontana dal plesso con entrambi i genitori lavoratori e altri familiari che non possono garantirne il trasporto.

Eventuali richieste per il servizio di trasporto di utenti **al di fuori dell'ambito Comunale** potranno essere accolte, in caso di disponibilità di posti, per problemi di carattere educativo e sociale e qualora non comportino alcuna modifica organizzativa del servizio e prelevandoli nell'ultima fermata utile all'interno del territorio comunale.

Il servizio di trasporto scolastico viene organizzato per consentire agli alunni di frequentare la scuola a cui sono iscritti, secondo percorsi specifici di andata e ritorno con l'individuazione di fermate singole, o per più utenti e di punti di raccolta collettivi.

Per ogni sede scolastica servita dagli scuolabus viene attivato un solo servizio di andata e un solo servizio di ritorno per ogni itinerario.

Il servizio di trasporto scolastico è operativo per **l'andata del mattino** e per il **ritorno delle ore 13 e pomeridiano** (ore 16) degli alunni, dal lunedì al venerdì.

Il servizio di trasporto scolastico non è previsto al di fuori degli orari delle attività didattiche; il Comune, per servizi straordinari di trasporto per l'effettuazione di uscite extrascolastiche durante l'anno scolastico, al momento non prevede l'utilizzo dei mezzi riservati al trasporto scolastico.

Nel caso di abbondanti nevicate o di altre calamità naturali, il servizio potrà essere sospeso previa precedente comunicazione all'utenza nei modi e nelle forme previste, quali: comunicazione alle

scuole, sms ai singoli utenti, singole telefonate o informazione via web e social e nei network locali ecc.

Gli alunni disabili che necessitino di piattaforme o particolari supporti di salita e discesa dal mezzo o che debbano essere accompagnati da personale, educatore o altro sostegno non possono usufruire di questo servizio

ART. 3 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di trasporto scolastico deve essere svolto in conformità a quanto stabilito dal D.M. 31.01.97 “Nuove disposizioni in materia di trasporto scolastico” e dalla Circolare del Ministero dei Trasporti n. 23 del 11.03.97 oltre che ad ogni norma vigente in materia di trasporti in generale – D.Lgs. 30.04.1992, n. 285 e successive modificazioni (Nuovo Codice della Strada) e L. 29 luglio 2015 n. 115 “Disposizioni per l’adempimento degli obblighi derivanti dall’appartenenza dell’Italia all’Unione Europea- Legge europea 2014.

Il servizio di trasporto scolastico deve essere garantito secondo le modalità previste dalla L.146/90 e successive modificazioni ed integrazioni, dai contratti collettivi nazionali di lavoro e dall’Accordo di Area del 28.05.2003 e successive integrazioni.

Il servizio viene effettuato presso le fermate o gli impianti di fermata segnalati **secondo gli orari determinati annualmente in base al percorso** e successivamente comunicati alle famiglie.

Le fermate, individuali o per più utenti, si effettuano il più vicino possibile all’abitazione e in luoghi non pericolosi, previa regolarità in termini di sicurezza. Per questo, ogni impianto di fermata verrà sottoposto preliminarmente a un parere tecnico dell’ ANAS SPA e/o della Provincia di Forlì-Cesena e/o dell’Ufficio Tecnico del Comune di Forlimpopoli a seconda della competenza territoriale delle strade percorse; fermo restando che:

- a) non potranno essere percorse strade private;
- b) non potranno essere percorse strade che non consentano il transito e le manovre degli scuolabus;
- c) non potranno essere previste fermate in luoghi pericolosi.

Gli impianti di fermata sono individuati in base alle esigenze e alle modalità organizzative. Di norma, nel centro urbano sede del plesso scolastico, sono istituiti a una distanza di almeno 0,5 Km dal precedente o successivo.

Gli alunni potranno essere trasportati da una fermata diversa da quella individuata, solamente nei casi ove è possibile e previa richiesta scritta dei genitori presentata al servizio competente. La

suddetta variazione è eseguita solo se non comporta modifiche sostanziali del percorso e disagi per gli altri utenti.

Compete altresì all'Ufficio Scuola del Comune informare preventivamente e adeguatamente le famiglie in merito a fermate ed orari del servizio di trasporto scolastico, sulla base del piano organizzativo definito.

ART. 4 DOMANDA DI ACCESSO

La domanda per ottenere il trasporto scolastico deve essere presentata entro il termine fissato (**28 febbraio di ogni anno**) all'Ufficio Scuola del Comune di Forlimpopoli tramite l'apposito portale Sosia@Home al quale si accede dal sito internet del Comune di Forlimpopoli.

Decorso il termine stabilito per la presentazione delle domande, eventuali domande fuori termine verranno accolte previa disponibilità di posti nei mezzi ed esclusivamente nel caso che non comportino modifiche dei percorsi stabiliti. In ogni caso non è previsto l'aumento del numero dei mezzi, l'allungamento dei tempi di percorrenza e l'istituzione di nuove fermate che modifichino in maniera sostanziale l'organizzazione del servizio.

All'atto della presentazione della domanda di trasporto scolastico il genitore (o altro familiare esercente la potestà genitoriale) deve sottoscrivere la presa visione della presente carta dei servizi e accettarne tutte le condizioni, senza riserva alcuna.

Potranno essere accolte le domande di sola andata o ritorno, a condizione che il percorso già esistente sia fruito da almeno 5 utenti che effettuino sia l'andata che il ritorno. In tale caso il richiedente del servizio per una sola corsa di andata o ritorno sosterrà la retta ridotta definita annualmente con apposita delibera comunale.

ART. 5 RINUNCE

L'eventuale rinuncia al servizio deve essere sempre fatta on line sul sito Sosia@Home, da parte del genitore o dell'esercente la potestà genitoriale che aveva precedentemente fatto la richiesta, entro la fine di ogni mese di fruizione dello stesso. In tal caso, come pure nel caso di mancata rinuncia al servizio, dovrà essere corrisposta l'intera quota fissa relativa alla mensilità in corso.

La rinuncia al servizio effettuata dopo il termine del 30 settembre, comporta comunque il pagamento della retta mensile anche se il servizio non è mai stato utilizzato.

La quota fissa è ridotta del 50% nei soli casi di avvio della frequenza del servizio di trasporto scolastico dal giorno 16 del mese di riferimento

La rinuncia al servizio esonera il pagamento della retta a partire dal mese successivo a quello in cui è stata fatta la richiesta di rinuncia.

ART. 6 TARIFFE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Con la sottoscrizione della domanda di fruizione del servizio, il genitore o l'esercente la potestà genitoriale dichiara altresì di aver preso visione della tariffe applicate per il servizio medesimo e ne accetta le rette conseguenti.

Le rette hanno carattere forfettario e vengono applicate in misura differenziata in base alla tipologia del servizio richiesto, vale a dire: entrambe le corse di andata e ritorno, una sola corsa o di andata o di ritorno.

Le rette del servizio di trasporto scolastico, approvate **con delibera annuale della Giunta**, sono **fisse mensili** e pertanto da pagare a prescindere dalle effettive presenze.

Eventuali richieste di riduzione della retta, in relazione alla situazione economica, devono essere richieste sempre on line sul sito Sosia@Home nella stessa domanda di trasporto scolastico presentata ogni anno.

Si precisa che non sarà concessa nessuna riduzione superiore al 75%, stante la relazione specifica dell'assistente sociale di riferimento che evidenzia gravi e comprovate situazioni di bisogno e di impossibilità della famiglia di portare il minore a scuola e quindi l'effettiva necessità del trasporto comunale con retta ridotta.

La retta non è rimborsabile in caso di mancato utilizzo del servizio, salvo casi di sospensione del trasporto derivati da cause di forza maggiore e non imputabili all'utente del servizio o nel caso di applicazione di sanzioni che comportino la momentanea sospensione del servizio.

ART. 7 PAGAMENTI E MOROSITÀ

La fruizione del servizio di trasporto scolastico comporta il pagamento delle relative rette.

Le famiglie in situazione di disagio socio-economico di particolare gravità sono tutelate attraverso le modalità previste della vigente Carta dei Servizi per l'esercizio delle funzioni socioassistenziali (presentazione di apposita relazione da parte dell'assistente sociale competente per territorio, corredata ed integrata da documentazione comprovante l'effettivo stato di bisogno, avallata dal Servizio Sociale e Socio-Sanitario del Comune).

Per gli utenti non in regola con il pagamento delle rette per il servizio usufruito, l'Ufficio Scuola provvederà, prima dell'avvio del nuovo anno scolastico, a:

1 - inviare, di norma entro il mese di maggio, lettera raccomandata con ricevuta di ritorno agli utenti con situazioni di debito pregresso, informandoli della necessità che provvedano alla regolarizzazione del debito esistente per consentire la fruizione del servizio nell'anno scolastico successivo;

2 - adottare, in caso di mancato pagamento del debito pregresso, prima dell'avvio del nuovo anno scolastico, apposita comunicazione di sospensione dell'ammissione al servizio di trasporto scolastico fino al momento dell'avvenuto pagamento degli arretrati o alla definizione di apposito piano di riscossione dilazionata concordata;

3 - la comunicazione di sospensione dell'ammissione al servizio verrà trasmessa anche alla Giunta.

Ulteriori specificazioni in merito alla procedura di dettaglio di sospensione dell'ammissione al servizio di trasporto scolastico potranno essere disciplinate mediante l'apposito bando annuale di iscrizione al servizio stesso.

ART. 8 COMPORTAMENTO DEGLI ALUNNI

Gli alunni devono:

- occupare correttamente il sedile evitando di stare in piedi durante la marcia e le manovre; solo ad automezzo fermo sono autorizzati ad alzarsi per raggiungere l'uscita, avendo cura di non abbandonare gli effetti personali di cui gli autisti non possono essere responsabili;
- astenersi dall'appoggiarsi alle portiere ed ai cristalli, dal porre le mani nel vano delle porte e nelle guide dei cristalli, dal gettare oggetti dallo scuolabus;
- evitare di danneggiare gli scuolabus e di provocare danni a sé e agli altri bambini trasportati, nonché di arrecare disagio tale da mettere a rischio l'incolumità dei viaggiatori e distrarre l'autista dalla propria mansione;
- astenersi dal consumare, per motivi di sicurezza e di igiene, cibi e bevande a bordo dello scuolabus.
- astenersi dall'uso di dispositivi di telefonia mobile ed audio/video a bordo dello scuolabus.
- osservare gli orari stabiliti per le fermate; gli autisti non sono tenuti ad attendere gli alunni non presenti alle fermate nell'orario previsto.

ART. 9 COMPORTAMENTO DEL CONDUCENTE

Al fine dell'effettuazione del servizio di trasporto scolastico i veicoli impiegati debbono essere utilizzati dai conducenti nell'assoluto rispetto delle norme vigenti in materia di uso e destinazione degli stessi contenute nel D.Lgs. 285/92 e successive modificazioni (Nuovo Codice della Strada) e L. 29 luglio 2015 n. 115 "Disposizioni per l'adempimento degli obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia all'Unione Europea- Legge europea 2014; essi debbono inoltre osservare le eventuali prescrizioni o limitazioni contenute nelle carte di circolazione.

Gli autisti dello scuolabus devono garantire il corretto svolgimento del servizio nel rispetto delle norme vigenti, nonché tenere un comportamento improntato alla massima educazione e professionalità, tale da rapportarsi correttamente ai minori.

Essi devono adottare tutte le ordinarie cautele, suggerite dalla normale prudenza, al fine di tutelare l'incolumità degli utenti, sia durante il trasporto che durante le fermate. Inoltre, hanno il dovere di controllare che l'alunno non venga a trovarsi in una situazione di pericolo per la propria incolumità e per quella degli altri utenti.

La vigilanza degli autisti dovrà essere svolta dal momento dell'affidamento sino a quando ad essa non sia sostituita quella dei genitori o di altri adulti e familiari incaricati nei servizi di ritorno, o quella degli operatori scolastici nei servizi di andata.

Essi non possono di propria iniziativa apportare modifiche, anche temporanee, agli itinerari, alle fermate, agli orari ed a tutto ciò che concerne il funzionamento del servizio, se non per causa di forza maggiore (guasti meccanici, modifiche della viabilità per cantieri, incidenti ecc...) o motivi di opportunità come la mancanza di alcuni utenti.

ART. 10 RICHIAMI E CONTROLLI

L'autista dello scuolabus, compatibilmente con le necessità della guida, dovrà vigilare gli alunni provvedendo al richiamo, in caso di comportamento scorretto, segnalandolo tempestivamente al servizio competente che provvederà alla comunicazione all'Ufficio Scuola del Comune di Forlimpopoli per l'eventuale adozione di provvedimenti previsti dalla presente Carta dei Servizi al successivo art. 13.

ART. 11 RESPONSABILITÀ DEI GENITORI

I genitori degli alunni o chi per loro esercita la patria potestà sono responsabili di ogni danno provocato a persone e/o cose dai propri figli all'interno del mezzo di trasporto. Per ogni danno o guasto arrecato ai veicoli da parte degli alunni trasportati potranno essere richiesti risarcimenti ai genitori o agli esercenti la potestà genitoriale. La responsabilità genitoriale è pertanto riconducibile a qualsiasi danno arrecato dai bambini, volontariamente o per negligenza allo scuolabus, a terzi e a sé stessi.

Il Comune di Forlimpopoli è sollevato da ogni responsabilità per eventuali accadimenti che si dovessero verificare a carico degli alunni prima della salita sul mezzo di trasporto o dopo la discesa dallo stesso.

L'accompagnamento del minore nel tragitto che va dalla fermata dell'automezzo alla sua abitazione compete ai genitori o ad altri familiari o adulti da costoro incaricati; questi sono

responsabili di qualunque fatto lesivo della sicurezza e dell'incolumità dei minori che avviene durante tale tragitto.

È fatto comunque obbligo ai medesimi soggetti di accompagnare e sorvegliare alla fermata stabilita gli alunni della scuola primaria fino alla salita sullo scuolabus per il percorso di andata e di riprenderne la custodia, al momento della discesa nel percorso di ritorno. Gli utenti che frequentano la scuola media potranno salire o scendere dallo scuolabus senza la presenza di un genitore o di un adulto indicato solo se avranno compilato la liberatoria per la scuola che prevede l'uscita autonoma e se avranno spuntato l'apposita casella nella domanda di richiesta del servizio come stabilito dalla Legge n. 172 del 4/12/2017.

La mancata presenza dei genitori e di altri familiari o adulti incaricati, al momento del ritiro degli alunni della scuola primaria nei percorsi di ritorno, comporterà una contestazione scritta da parte del Comune nei confronti dei familiari con la presentazione delle relative giustificazioni.

A seguito di due ulteriori mancate presenze da parte dei familiari, il Comune provvederà alla sospensione temporanea del servizio di trasporto dell'alunno.

ART. 12 RESPONSABILITÀ DEL CONDUCENTE DEL MEZZO

Il conducente del mezzo è responsabile di qualunque fatto illecito lesivo dei diritti dei trasportati che si verifichi all'interno dei mezzi di trasporto.

I conducenti non possono lasciare i minori davanti alle scuole ove i cancelli non risultino ancora aperti; indispensabile è la presenza, per i bambini della scuola primaria del personale scolastico o personale volontario appositamente incaricato.

I conducenti inoltre, in relazione ai viaggi di ritorno, devono esercitare la vigilanza sugli utenti ad essi affidati dalla scuola, e quindi dal momento della salita in concomitanza con l'uscita dalla scuola degli alunni sino al momento dell'affidamento degli utenti della scuola primaria ai genitori o ad adulti incaricati dai genitori stessi, presenti alle fermate.

Nel caso in cui, al momento previsto della discesa dello scuolabus degli alunni della scuola primaria non fosse presente alcun genitore o adulto incaricato dalla famiglia, l'alunno dovrà rimanere in custodia all'autista. L'autista, al termine del giro di ritorno, dovrà contattare telefonicamente i familiari e gli adulti delegati ed in caso di irreperibilità dovrà affidare l'alunno al Corpo di Polizia Municipale territorialmente competente o presso la sede centrale del Comando.

Il conducente è responsabile di qualunque fatto lesivo della sicurezza e dell'incolumità dei minori a bordo dello scuolabus. A tal fine dovrà aver cura di adottare le ordinarie cautele, suggerite dalla normale prudenza, in relazione alle specifiche circostanze.

L'autista, nel caso in cui non riesca a garantire lo svolgimento del servizio nei tempi prestabiliti (per sopraggiunte avarie, incidenti o per qualsiasi causa uno o più automezzi non possano essere utilizzati), provvederà ad informare del ritardo innanzitutto le famiglie interessate, l'Istituto scolastico Comprensivo pertinente e l'Ufficio Scuola del Comune.

Il conducente del mezzo non deve consentire a nessun titolo la presenza di genitori od altri adulti e familiari o di minori non iscritti al servizio, fatta eccezione per i casi previsti relativi a controlli effettuati per conto del Comune di Forlimpopoli.

ART. 13 SANZIONI

Per gli alunni che adottano comportamenti scorretti, il Comune applicherà i seguenti provvedimenti:

- richiamo verbale dei genitori da parte degli addetti al servizio;
- avviso formale ai genitori del comportamento scorretto del proprio figlio, sulla base di quanto specificato all'art 8;
- sospensione dall'utilizzo del servizio per un determinato periodo, in base alla gravità del comportamento, ovvero sospensione totale se l'alunno insisterà, ai sensi dell'art 8, nel comportarsi in modo scorretto e pericoloso per sé e per gli altri.

Il provvedimento che dispone la sospensione deve essere notificato, almeno 7 giorni prima dell'inizio della sospensione, ai genitori dell'alunno o a chi ne esercita la patria potestà e a chi effettua o gestisce il trasporto scolastico.

L'inosservanza delle disposizioni dell'art. 8 e del successivo art. 11 sarà sanzionata sulla base di quanto disposto dal presente articolo.

ART. 14 DATI PERSONALI E SENSIBILI

Il Comune di Forlimpopoli utilizzerà i dati personali e sensibili degli utenti, ai sensi del Art.13 del GDPR (General Data Protection Regulation) 2016/679 e successive modifiche e integrazioni, ad esclusivi fini istituzionali e in relazione all'organizzazione del servizio di trasporto scolastico.

Ai genitori e agli esercenti la patria potestà genitoriale, al momento della presentazione della domanda di fruizione del servizio, verrà fornita l'informativa di cui alla normativa vigente in materia.

ART. 15 SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Il Settore Scuola del Comune di Forlimpopoli si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio e 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. I risultati delle rilevazioni consentiranno di individuare obiettivi di miglioramento del servizio stesso

ART. 16 SEGNALAZIONI E RICHIESTA INFORMAZIONI

Ogni segnalazione e/o richiesta di informazione può essere inoltrata:

- in via telefonica al numero 0543 749235

- in forma scritta alla mail scuola@comune.forlimpopoli.fc.it

-all'indirizzo: Comune di Forlimpopoli, Ufficio Scuola, piazza Fratti 2, 47034 Forlimpopoli

Gli utenti riceveranno risposta al massimo entro 30 giorni.

L'Ufficio Scuola 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.

ART. 17 RIFERIMENTI NORMATIVI

Per quanto non previsto dalla presente Carta dei Servizi, si farà espresso riferimento alle vigenti norme di legge in materia.

Con l'approvazione della presente Carta dei Servizi del trasporto scolastico vengono abrogate tutte le precedenti norme e regolamenti previgenti adottati.

Approvato dalla Giunta Comunale di Forlimpopoli

in maggio 2020