

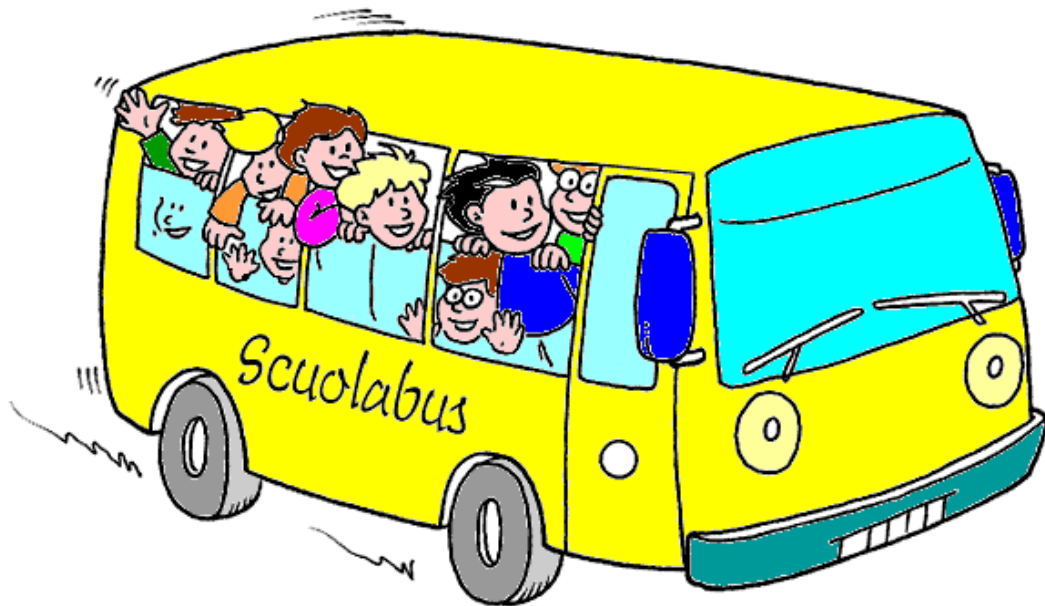


Città di Imola

MEDAGLIA D'ORO AL VALORE MILITARE PER ATTIVITA' PARTIGIANA
SERVIZIO DIRITTO ALLO STUDIO – U.O. Servizi Scolastici

TRASPORTO SCOLASTICO

CARTA DEI SERVIZI



27 dicembre 2016

INDICE

• Cos'è e a cosa serve una Carta dei Servizi.....	3
• Finalità e destinatari del servizio trasporto scolastico	3
• Principi fondamentali dell'erogazione del servizio	4
• Partecipazione dei cittadini, accesso alle informazioni e trasparenza della gestione	4
• Piano annuale del servizio.....	4
• Il calendario del servizio	5
• L'iscrizione al servizio.....	5
• Tariffe del Servizio e Agevolazioni	6
• Svolgimento del servizio.....	7
• Altre informazioni sulle modalità di svolgimento del servizio.....	9
• Modalità di accesso	10
• Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali	10
• Percorsi di trasporto scolastico effettuati con mezzi comunali.....	11
• Percorsi di trasporto scolastico effettuati con linee in appalto.....	11
• Percorsi di trasporto scolastico effettuati con linee specializzate TPER - Trasporto Passeggeri Emilia Romagna – Bologna	12

Cos'è e a cosa serve una Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi viene redatta ai sensi della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, al D.Lgs. 286/1999, al D.Lgs. 150/2009 e all'art. 32 del D.lgs.33/2013.

La Carta dei Servizi è il patto tra il soggetto che eroga un servizio pubblico e gli utenti che lo utilizzano, nel quale sono definiti i principi e gli standard di qualità che l'ente si impegna a rispettare nell'erogazione delle proprie prestazioni.

La Carta dei Servizi è utile ai cittadini per conoscere, scegliere, partecipare e verificare quanto fornitogli dalla propria Amministrazione e serve al Comune come strumento di programmazione e verifica delle proprie scelte organizzative. Essa, fornisce le informazioni fondamentali circa l'organizzazione e le caratteristiche del servizio e gli impegni assunti su aspetti specifici del suo svolgimento.

La presente Carta ha per oggetto il Servizio Trasporto Scolastico, di competenza del Comune per favorire il diritto allo studio, ai sensi dell'art. 3 della legge regionale n. 26/2001.

Finalità e destinatari del servizio trasporto scolastico

Il servizio di trasporto scolastico è istituito dal Comune di Imola, per favorire il Diritto allo studio, indipendentemente dalle condizioni economiche, familiari e sociali e psicofisiche degli alunni residenti nel Comune di Imola.

E' istituito per agevolare la frequenza delle scuole pubbliche, primaria e secondaria di primo grado del territorio comunale, di stradario rispetto alla residenza quando sussistano condizioni oggettive di distanza nel raggiungimento della scuola di riferimento.

Il servizio può essere indirizzato anche ad alunni della scuola dell'infanzia se le condizioni organizzative lo consentono.

Possono fruire del trasporto scolastico gli alunni residenti, frequentanti le scuole del Comune di Imola.

Previa convenzione con i Comuni limitrofi interessati, ai sensi del Decreto del Ministero dei trasporti del 31/01/1997, possono usufruire del trasporto, sulla base di nulla osta del comune di residenza anche alunni residenti in altri comuni e frequentanti Scuola del Comune di Imola purché il punto di raccolta avvenga all'interno del confine territoriale e nel rispetto dei criteri di priorità nell'accesso al servizio sotto indicati.

Di norma il servizio è garantito agli alunni residenti ad una distanza dalla scuola non inferiore ad 1,5 Km.

In caso di disponibilità di posti e di linea di trasporto esistente il servizio può essere concesso anche per una distanza inferiore, verificabile ad ogni inizio anno scolastico.

In caso di disponibilità di posti sulle linee esistenti il servizio può essere concesso anche a studenti delle scuole secondarie di 2° grado, in particolare in zone periferiche non servite da trasporto pubblico

Qualora sia accertata l'assoluta impossibilità dell'utilizzo del trasporto collettivo o dell'accompagnamento da parte dei familiari, possono essere previsti trasporti personalizzati per gli alunni con disabilità. In tali casi si valuterà, di volta in volta, la scelta del mezzo più idoneo da utilizzare, tenendo conto delle indicazioni fornite dall'U.O.NPIA dell'ASL di Imola.

Il servizio di trasporto scolastico offre anche l'opportunità alle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di 1° grado di accompagnamento per visite didattiche in orario mattutino, compatibilmente con i mezzi e le risorse a disposizione.

Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

- Uguaglianza ed imparzialità nell'erogazione del servizio;
- continuità nell'erogazione del servizio, secondo il Piano Annuale del Trasporto Scolastico, approvato in base ai calendari scolastici, nei limiti previsti dalla presente Carta.
- Conciliazione delle necessità di ciascun utente, della più ampia utilità collettiva, della limitazione dei tempi di percorrenza dei mezzi, della funzionalità complessiva, delle esigenze di sicurezza dei trasportati e le risorse umane e finanziarie disponibili.

Partecipazione dei cittadini, accesso alle informazioni e trasparenza della gestione

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

- all'erogazione del servizio, confrontandosi con il personale incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del Servizio atteso e con le scuole, dalle quali dipende la programmazione dell'attività didattica;
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia, con segnalazioni scritte o suggerimenti verbali al personale comunale incaricato, alle quali l'Amministrazione si impegna a dare riscontro.

Standard di qualità

- *gestione segnalazioni telefoniche, tramite mail o presentate direttamente in ufficio tempi di risposta: 4/5giorni*
- *Orario di apertura degli uffici:*
- *lunedì, mercoledì, venerdì: dalle ore 8,30 alle ore 13,15*
- *martedì e giovedì: dalle ore 8,30 alle ore 13,15 dalle ore 15 alle ore 18,00*

Piano annuale del servizio

Il servizio trasporto scolastico si svolge mediante la raccolta degli alunni a fermate convenute e il loro trasporto alla sede scolastica frequentata e viceversa.

I punti di raccolta degli alunni vengono concertati con la famiglia all'atto dell'iscrizione in base alle fermate già definite, in modo da contemperare con ragionevolezza le esigenze degli utenti con quelle della fluidità del percorso, dei tempi di percorrenza, della sicurezza e della circolazione stradale.

In località connotate dall'assenza di fermate già definite, i punti di raccolta verranno stabiliti in base alle necessità delle famiglie, in accordo con gli uffici comunali preposti alla mobilità e l'azienda appaltatrice del servizio, previa istituzione in sicurezza della fermata.

Per la sicurezza del servizio, sono fissati alcuni principi:

- gli scuolabus non potranno percorrere strade private o che non consentano il transito in sicurezza e le manovre;
- non potranno essere previste fermate in luoghi pericolosi per la circolazione stradale o per la salita/discesa dei trasportati;
- non potranno essere previsti per uno stesso alunno fermate diverse, nel tragitto di andata e di ritorno o nei diversi giorni della settimana; sono fatti salvi casi particolari autorizzati dal Coordinatore comunale del servizio, previa richiesta della famiglia adeguatamente motivata e calendarizzata, esclusivamente se non comportino disagio per gli altri alunni o modifiche del percorso della tratta o utilizzo di due tratte diverse.

Per stabilire le modalità di svolgimento del servizio, ogni anno viene approvato in accordo anche con l'azienda appaltatrice del servizio, un documento denominato "Piano Annuale del Trasporto

Scolastico” che definisce itinerari, fermate, orari, utenti e ogni altra informazione utile al miglior funzionamento del servizio.

Per redigere tale documento si tiene conto:

- del calendario scolastico approvato dalle singole Istituzioni scolastiche nel rispetto delle indicazioni fornite dalla Regione Emilia Romagna;
- dell’articolazione settimanale del tempo scuola di ciascun plesso (orari di entrata/uscita), fatta salva la possibilità di concordare con le Istituzioni Scolastiche la flessibilità negli orari di arrivo/partenza dalle scuole necessaria a garantire la miglior gestione del servizio e la più ampia fruibilità da parte degli alunni;
- delle iscrizioni ricevute e dei punti di raccolta convenuti;
- delle condizioni oggettivamente più disagiate e della maggior sicurezza possibile per gli utenti e per il personale in servizio;
- della riduzione dei tempi di permanenza degli alunni sul mezzo e dell’esigenza di soddisfare il maggior numero possibile di richieste.

Il Piano Annuale potrà essere modificato nei casi in cui si rilevi la necessità di migliorare il servizio reso agli utenti, tenendo conto dei criteri di economicità ed efficienza.

Standard di qualità

- *Percorrenze chilometriche annue: Km 428.000*
- *N. linee: 85*
- *Scuole servite: 25*

Il calendario del servizio

Il servizio trasporto scolastico è garantito a partire dall’inizio dell’anno scolastico e per tutta la durata dello stesso, esami esclusi.

Il piano trasporti non sarà oggetto di modifica in presenza di orari scolastici provvisori e in corso d’anno scolastico di variazioni temporanee di orari .

L’impossibilità di erogare il servizio in base a tali variazioni non dà diritto a rimborsi o riduzioni della tariffa prevista.

Il Comune si impegna a perseguire la massima continuità del trasporto scolastico: eventuali interruzioni nell’erogazione del servizio possono essere dovute a causa di forza maggiore, a casi fortuiti, a scioperi del personale secondo la disciplina del settore, a eventi straordinari o derivanti da responsabilità di terzi, nonché in caso di variazioni temporanee degli orari e non potranno dare luogo a rimborsi o riduzioni della tariffa prevista.

L’iscrizione al servizio

Le famiglie degli alunni che intendono usufruire del servizio devono presentare domanda di iscrizione utilizzando gli appositi moduli, entro i termini fissati dall’Ufficio Scuola, di norma non oltre il mese di giugno.

I moduli di iscrizione sono disponibili presso l’Ufficio Scuola e sul sito web del Comune.

L’iscrizione al servizio è valida per l’intero ciclo frequentato dall’alunno (primaria o secondaria di primo grado); è esclusa l’iscrizione d’ufficio all’anno successivo in caso di:

- frequenza di scuola non di stradario
- distanza casa scuola inferiore a 1,5 Km
- passaggio all’ordine successivo di scuola.

In questi casi, le domande dovranno essere presentate ogni anno, entro i termini stabiliti dal bando.

Il servizio, in caso di domanda presentata oltre i termini, verrà attivato non prima di un mese dalla data di inizio anno scolastico.

In caso di eccedenza delle richieste rispetto alla disponibilità di posti, le ammissioni saranno effettuate, all'interno di ciascun percorso casa scuola e viceversa, secondo il seguente ordine di priorità:

- residenti con domanda presentata entro i termini, iscritti a scuola di stradario in funzione della distanza più elevata rispetto al plesso scolastico;
- residenti, iscritti a scuola di stradario, con domanda presentata dopo il termine, secondo il criterio della distanza più elevata;
- distanza casa scuola inferiore a 1,5 KM ;
- alunni fuori stradario
- non residenti con domanda entro il termine.

Ai nuovi residenti che presenteranno richiesta del servizio in corso d'anno potrebbe non essere assicurato il servizio.

Nei giorni antecedenti l'inizio della scuola le famiglie che hanno presentato richiesta di iscrizione, entro i termini, riceveranno a domicilio conferma dell'avvenuta iscrizione, corredata dalle informazioni relative al n. di linea e fermata.

Se le informazioni fornite compilando il modulo di iscrizione dovessero subire variazioni, queste devono essere tempestivamente comunicate all'Ufficio Scuola da parte della famiglia; il Comune non risponde dei disservizi conseguenti alla mancata informazione.

La sottoscrizione della domanda di iscrizione al servizio, completa delle informazioni relative al servizio, tariffa compresa, implica accettazione dell'obbligo al pagamento della tariffa e dei criteri organizzativo/gestionali del servizio stabiliti dalla Amministrazione Comunale.

Per il trasporto scolastico degli alunni con disabilità certificati (legge 104/92) il servizio è gratuito.
<http://www.comune.imola.bo.it/infanziaescuola/trasporto-scolastico/servizio-scuolabus>

Standard di qualità

- *Numero alunni iscritti al servizio: 800*
- *Tempi di risposta alla richiesta di servizio : nei 15 giorni precedenti l'inizio dell'anno scolastico*
- *Modalità: comunicazione scritta spedita a casa.*

Tariffe del Servizio e Agevolazioni

La tariffa del servizio trasporto scolastico viene fissata secondo il sistema dei servizi a domanda individuale approvato dalla Giunta Comunale sulla base dei criteri generali definiti dal Consiglio Comunale nel regolamento dei servizi scolastici.

L'abbonamento è da corrispondere in due soluzioni: la prima rata entro il mese di dicembre quale somma dei mesi da settembre a dicembre e la seconda entro il mese di giugno, quale somma dei mesi da gennaio a giugno e va effettuato anche nel caso in cui si utilizzi il servizio solo per l'andata o per il ritorno.

Sono previste riduzioni tariffarie in relazione alle condizioni economiche del richiedente, secondo quanto previsto dal regolamento per l'applicazione delle tariffe nei servizi scolastici.

Eventuali rinunce al servizio successive all'avvio dell'anno scolastico devono essere comunicate per iscritto: per il periodo settembre / dicembre, entro il 15 ottobre, per gennaio/fine anno scolastico, entro il 15 gennaio. Se la rinuncia avviene oltre tali date, va corrisposto l'intero importo relativo al periodo, salvo trasferimento di sede scolastica o residenza.

<http://www.comune.imola.bo.it/infanziaescuola/rette-scolastiche>

Svolgimento del servizio

Il servizio trasporto scolastico è gestito in parte, da personale comunale e in parte, in convenzione o appalto, da aziende specializzate nel settore del trasporto di persone, selezionate mediante procedure concorrenziali previste per legge, idonee ad assicurarne la competenza e professionalità.

In ogni caso la titolarità del servizio spetta al Comune, unitamente alla programmazione e al controllo delle prestazioni rese dall'appaltatore, alla raccolta delle domande e alla determinazione ed introito delle tariffe.

Il servizio è espletato in conformità alla legislazione vigente in materia di trasporti e circolazione stradale e di trasporto scolastico, in particolare avvalendosi di mezzi e personale in possesso dei requisiti e delle abilitazioni richieste.

Su tutti gli scuolabus nei quali sono presenti alunni frequentanti la scuola dell'infanzia, è garantito un accompagnatore, con il compito di assistere e di sorvegliare gli alunni a bordo e nelle fasi di salita e discesa.

Parimenti può essere prevista la presenza di accompagnatore anche su autobus che trasportano alunni di scuola primaria, in relazione all'alto numero di alunni trasportati.

Nel caso in cui, per ragioni organizzative l'arrivo dello scuolabus e lo scarico degli alunni sia anticipato rispetto all'orario di inizio lezioni, è previsto un servizio di vigilanza: tale servizio per gli alunni di scuola secondaria, è facoltativo, quindi la famiglia può decidere se avvalersene o meno.

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

Più precisamente le norme sono le seguenti:

- *salita sul mezzo*: deve avvenire solo ed esclusivamente al punto di raccolta prefissata, in modo ordinato, e nel rispetto della massima puntualità: l'arrivo del minore, accompagnato e vigilato dal genitore, va previsto sempre almeno 5 minuti prima dell'orario di raccolta;
- *sul mezzo e durante il tragitto*: gli alunni devono restare seduti al proprio posto, non occupare con zaini o indumenti altri posti oltre il proprio, evitare nel modo più assoluto comportamenti non rispettosi verso i compagni di viaggio e gli adulti preposti al servizio, non danneggiare in alcun modo il mezzo e le sue suppellettili, compreso l'imbrattamento, non sporgersi e/o gettare oggetti dai finestrini;
- *discesa*: presso le fermate previste, i genitori o altri adulti maggiorenni delegati per iscritto al momento della domanda, sono tenuti a ritirare gli alunni personalmente e agli orari prestabiliti. In caso di assenza dell'adulto, il bambino resterà a bordo e verrà condotto presso il deposito dello scuolabus dove, in compagnia dell'accompagnatore o dell'autista, attenderà l'arrivo del genitore, contattato nel frattempo.

Per gli alunni della scuola secondaria, sulla base di specifica richiesta della famiglia possono essere definite modalità diverse di organizzazione dei momenti di salita e discesa dallo scuolabus, volte a favorire l'autonomia e la responsabilizzazione delle ragazze e dei ragazzi

I genitori sono tenuti a fornire all'ufficio scuola tutti i possibili recapiti telefonici, che saranno utilizzati per emergenze e per comunicazioni di servizio.

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

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

Standard di qualità

Monitoraggio del servizio attraverso controlli periodici sui mezzi. Pronto intervento, in caso di necessità, del coordinatore. Definizione di procedure condivise con le famiglie per favorire la sicurezza e l'autonomia degli alunni. Condivisione e diffusione nelle scuole del seguente vademecum:

Insieme viaggiamo sicuri...

Vademecum per la sicurezza nello scuolabus - redatto in collaborazione con il Servizio Prevenzione e Protezione

Come mi devo comportare sullo scuolabus?

Vediamo insieme quali sono le regole da conoscere, ricordare e sperimentare nel momento in cui si sale su uno scuolabus. I comportamenti corretti migliorano la sicurezza, il benessere e l'efficienza del servizio facilitando il lavoro dell'autista.

*** Salire e scendere educatamente dallo scuolabus senza spingere, correre o saltare!**

Perché? È facile cadere o far cadere qualche compagno.

*** Salire a bordo e scegliere un posto a sedere.**

*** Sedersi subito prima che lo scuolabus si rimetta in movimento.**

*** Non ci si sposta durante la marcia dello scuolabus.**

Perché? Si rischia di cadere e farsi male !!!

*** lo zaino si tiene sotto il sedile;**

Perché?è pericoloso tenerlo dietro alla schiena perché mi impedisce di stare seduto correttamente.

*** Non ci si affaccia al finestrino**

Perché? è pericoloso si potrebbe urtare un ostacolo che incrocia lo scuolabus

*** Non si mangia sullo scuolabus**

Perché? c'è pericolo di soffocamento nel caso di sobbalzi o frenate dello scuolabus !!! La mela, l'arancia o la bottiglietta dell'acqua possono cadere, ruzzolare e finire sotto la pedaliera di guida.

*** Non si gettano oggetti dal finestrino**

Perché?si potrebbero colpire persone e automezzi esi imbratta il suolo pubblico.

*** Non disturbare l'autista!**

Perché?L'autista sta lavorando, è impegnato nella guida e deve stare attento ai pericoli della strada. Guidare non è un gioco!!!

* **Mantenere un comportamento corretto e rispettoso verso chi si trova già a bordo compreso l'autista e l'accompagnatore (se presente), non si dicono parolacce o cose che potrebbero offendere gli altri e non si "alzano le mani" verso i propri compagni!!!**

Perché? Il viaggio sarà più sereno e più sicuro, nessun si farà male!!

* **Non danneggiare sedili o altri complementi perché lo scuolabus è una proprietà comune e deve servire per accompagnarvi a scuola ed in gita.**

Perché?Domani inizierà un altro viaggio e non sarebbe piacevole viaggiare su un mezzo scritto o rovinato, vero?

* **Sull'autobus si parla a bassa voce. Non si urla e non si fanno schiamazzi!**

Perché?Il rumore e gli schiamazzi disturbano l'autista che è impegnato alla guida e deve stare attento ai pericoli della strada. Guidare è un lavoro di responsabilità!

Il rumore è molto fastidioso, disturba la comunicazione, danneggia il benessere e la salute, fa male alle nostre orecchie!

Se parlo a bassa voce e non urlo..... posso pensare, osservare, parlare, ascoltare.

Una buona abitudine?

Quando sali e scendi dall' autobus saluta i compagni e l'autista!

Un promemoria per mamma e papà

* *Essere puntuale: lo scuolabus non può fare soste di attesa alle formate!*

* *Attendere alla fermata con il proprio figlio fino al momento della salita sullo scuolabus.*

* *Al ritorno attendere l'arrivo dello scuolabus nel punto stabilito per la discesa.*

* *I genitori o le persone da loro delegate presenti alla fermata devono mostrare la delega rilasciata dal Servizio Trasporto del Comune.*

Altre informazioni sulle modalità di svolgimento del servizio

Gli scuolabus, forniti in parte dall'azienda appaltatrice e in convenzione, in parte dall'Amministrazione comunale, hanno una capienza corrispondente al numero degli iscritti al trasporto e quindi tutti i bambini devono trovare posto a sedere.

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

Gli automezzi, sicuri e confortevoli, devono essere in regola con tutte le disposizioni vigenti sul trasporto collettivo.

I bambini trasportati sono assicurati, a cura del Comune o dell'azienda appaltatrice, per i danni che a questi possano derivare nell'esecuzione del trasporto. Tale assicurazione comprende anche la copertura per infortuni verificatisi nella fase di salita e discesa degli stessi bambini dagli scuolabus.

Ogni automezzo è dotato di dispositivi adeguati al fine di garantire la comunicazione in tempo reale a chi coordina il servizio di qualsiasi accadimento (blocchi della circolazione stradale, guasti, ritardi, anomali ecc.), e in nessun caso l'autista può abbandonare il mezzo con i bambini a bordo

Modalità di accesso

Il servizio di trasporto scolastico è erogato a cura del Servizio Diritto allo Studio del Comune di Imola, U.O. Servizi Scolastici, Via Pirandello 12 – Imola - Assessorato alle Politiche Educative
e-mail: serviziscolastici@comune.imola.bo.it

<i>Dirigente Cultura e Scuole</i> mail: anna.giordano@comune.imola.bo.it	Anna Giordano	tel 0542602352
<i>Responsabile del Servizio Diritto allo Studio</i> mail : licia.martini@comune.imola.bo.it	Licia Martini	tel 0542602354
<i>Responsabile della U.O. Servizi Scolastici</i> mail: franca.luparesi@comune.imola.bo.it	Franca Luparesi	tel. 0542602351
<i>Coordinatore del Servizio trasporto scolastico</i> mail: massimiliano.meante@comune.imola.bo.it	Massimiliano Meante	tel. 0542602356

L'azienda appaltatrice dei servizi di trasporto scolastico è il Consorzio Co.e.r.bus Soc. Coop.
P.zza Cavour 10 Lugo 48022 (RA).

L'azienda che effettua servizi in convenzione è TPER Bologna via di Saliceto 3 - 40128 Bologna.

Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali

Semplificazione delle procedure

Per semplificare le procedure il Servizio Diritto allo Studio mette a disposizione ogni anno la modulistica per l'accesso al servizio, corredata di tutte le informazioni utili, sul sito del Comune di Imola:

Informazioni ai destinatari

Il Servizio Diritto allo Studio adotta gli strumenti utili ad assicurare l'informazione degli utenti circa le modalità di prestazione del servizio. In particolare:

- a) fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria richiesta di iscrizione, variazione o rinuncia al Servizio;
- b) predispose e aggiorna la modulistica e i canali d'informazione che consentano ai destinatari di individuare velocemente e con chiarezza i dati necessari alla fruizione del servizio;
- c) comunica agli interessati :
 - il nominativo del responsabile del procedimento e/o del personale che fornisce al servizio il supporto amministrativo;
 - i termini, i criteri e le modalità previsti per l'iscrizione, la variazione, la rinuncia e i pagamenti riferiti al servizio;
 - le eventuali interruzioni dell'erogazione del servizio;

Rapporti con gli utenti

Ogni cittadino interessato può presentare al Coordinatore del trasporto ovvero al personale amministrativo del Servizio Diritto allo Studio, U.O. Servizi Scolastici, reclami/segnalazioni relativi al servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta. Il reclamo/segnalazione può essere presentato in forma scritta (mediante posta elettronica), di persona o anche telefonicamente.

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

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

Valutazione e aggiornamento della Carta

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

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

Percorsi di trasporto scolastico effettuati con mezzi comunali

LINEA	BUS	PERCORSO	SCUOLA SERVITA
01 A	14	Zona Casola Canina	Scuola Secondaria Innocenzo-A. Costa
02 R	2	Zona Montanara	Scuola Prim. Pedagna e Sec. S. Zennaro Orsini
08 R	2	Zona Tre Monti e Codrignano	Scuola Prim Rodari e Pelloni T.
11 A	9	Zona Montecatone Zolino	Scuola Sec. A.Costa
11 R	9	Zona Montecatone Zolino	Scuola Sec. A.Costa ore 13.00
11b R	3	Zona Zolino	Scuola Sec. A. Costa ore 14.00
11d R	9	Zona Zolino Casola Canina	Scuola Sec. A Costa ore 14.00
14 R	2	Zona S.Prospero	Scuola. Sec. Valsalva
16 R	3	Zona Zello	Scuola Primaria Pelloni T.
21 R	14	Zona Ponticelli pedagna	Scuola Prim. Ponticelli e Pedagna
30 R	2	Zona S.Prospero	Scuola Prim. Chiusura
31 R	3	Zona Piazza Romagna	Scuola Prim. Chiusura
34 A	2	Zona Casola Canina S. Morelli	Scuola Prim. Inf. Sasso Morelli
35 R	14	Zona Artigianale Imola	Scuola Prim. Chiusura
36 R	9	Zona Artigianale Imola	Scuola Prim. Marconi e Inf. Pampera
37 R	14	Zona centro Imola	Scuola Prim. Marconi
41 R	3	Zona S.Prospero	Scuola Prim. Campanella
42 A	3	Zona Zello	Scuola Prim. Campanella Pelloni T:Marconi
46 A	2	Zona Casola Canina Ortonico	Scuola Prim. Zolino Marconi
53 A	2	Zona Industriale e Tre Monti	Scuola Inf. Pampera e Selva
55b A	14	Zona Montecatone e Pedagna	Scuola Prim. Zolino e Pedagna
61 R	14	Zona P.zza Romagna -CasolaCanina	Scuola Sec. A.Costa e Innocenzo
62 A	3	Zona Industriale Imola	Scuola Sec. Innocenzo Valsalva
67 A	9	Zona centro Pedagna est e ovest	Scuola Prim. S.Zennaro
67 R	9	Zona centro Pedagna est e ovest	Scuola Prim. e Inf. S.Zennaro
69 A	9	Zona centro Pedagna est e ovest	Scuola Inf. Fontanelle e S.Zennaro

Percorsi di trasporto scolastico effettuati con linee in appalto

LINEA	N	PERCORSO	ZONA SERVITA
68 A/R	1	Scuola Secondaria di 1°grado Valsalva, Istituti Paolini e Alberghetti	Tre Monti
09 A/R 28 A 07 R	2	Scuole dell'infanzia e Primaria Sasso Morelli e Sesto Imolese , secondaria di 1° grado Sesto Imolese	Sasso Morelli Sesto Imolese, Spazzate Sassatelli
33 A 45 A/R 46 R 19 R 13 R 56 R	3	Scuole Primarie Sesto Imolese, Sasso Morelli, Marconi, Zolino e secondaria di 1° grado Sesto Imolese	Sasso Morelli, Sesto Imolese, Casola Canina, quartiere Zolino e Marconi

06 A/R 47 A 26 A 11e R 41b R	4	Scuola Prim. S. Zennaro, Rodari, Ponticelli e Campanella e scuola Secondaria di 1° grado S. Zennaro	Ponticelli-Fabbrica-Pedagna Est e Ovest-S. Prospero
04 A 41 A 03 R	5	Scuole Primarie Campanella e Primaria S. Zennaro secondaria di 1° grado Valsalva	S. Prospero, Pedagna Est e Ponticelli
15 A/R	6	Scuola secondaria di 1° e 2° grado- Scuola primaria Alunni portatori di handicap motorio e non	Imola forese – Imola centro
15 A/R	6 bis	Scuola secondaria di 1° e 2° grado- Scuola primaria Alunni portatori di handicap motorio e non	Imola forese – Imola centro
43 A 37 A 01 R 11c R 32 R 32b R	8	Scuole Primarie Casadio Marconi Carducci Scuole secondarie Innocenzo A.Costa Orsini	Chiusura S.Prospero Imola centro Casola Canina
27 A 42 R 62 R 42b R 18 R	9	Scuole Primarie Pelloni T. Rodari, Campanella, Scuole secondarie Innocenzo Valsalva	Tre monti Codrignano Sasso Morelli Selva Zello
02 A 48 A 29 A 48 R 04 R 33 R 33c R	10	Scuole Primarie Ponticelli, Pelloni T. Sasso M. Sesto I. Scuole Infanzia Sasso Morelli, Sesto Imolese Scuole Secondarie S.Zennaro Orsini, A.Costa Valsalva	Ponticelli, Imola centro, S.Prospero, Sasso Morelli, Sesto Imolese
19 A 31 A 55 A 26 R 12 R 61b R 33b R 66 R	11	Scuole Primarie Casadio, Rubri, Rodari , Sasso M. Scuole Secondarie Innocenzo, A. Costa, Valsalva,	Sasso M. Chiusura, Tre Monti, Montecatone Piratello

Percorsi di trasporto scolastico effettuati con linee specializzate TPER - Trasporto Passeggeri Emilia Romagna – Bologna

LINEE SPECIALIZZATE	SCUOLE SERVITE
Linea 972 (3 bus) Centro Storico	Scuola Primaria Pelloni Tabanelli
Linea 973 (1 bus) Quartiere Zolino	Scuola Secondaria A. Costa