



**IO VADO A SCUOLA
CON JTACA. E TU?**



**Servizio
Trasporto
Scolastico**

CARTA DEI SERVIZI DEL TRASPORTO SCOLASTICO

Jtaca S.r.l. con socio unico
sede legale ed operativa via Equilio 15/A, 30016 Jesolo (Ve), Italia, P.O. Box 280
tel. 0421.381738, fax 0421.387540, info@jtaca.com, www.jtaca.com
codice fiscale, R.I. Ve e p.iva 03033500277, capitale sociale € 100.000,00 i.v.
Azienda certificata UNI EN ISO 9001:2008

Società soggetta alla direzione ed al coordinamento del Comune di Jesolo



COMUNE DI JESOLO

INDICE

- Chi è Jtaca
- Cos'è la Carta dei Servizi
- Principi fondamentali dell'erogazione del servizio
- Oggetto del servizio
- Destinatari ed utenti
- Organizzazione del servizio
- Modalità di accesso e fruizione
- Orari d'accesso al pubblico
- Ubicazione degli uffici e dei servizi
- Personale operante nei servizi
- Diritti specifici degli utenti
- Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali
- Valutazione ed aggiornamento della Carta
- Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio
- Autorizzazioni, Iscrizioni, Certificazioni
- Allegati

• Chi è Jtaca

Jtaca, il cui acronimo richiama le iniziali dei soci fondatori (Jesolo Turismo, ACI e ATVO), nasce nel 1998 su iniziativa di Jesolo Turismo S.p.A. (51%) e dell'Automobile Club di Venezia (49%).

Solo successivamente entra a far parte della compagine sociale anche ATVO S.p.A. a seguito di un aumento di capitale sociale e di una redistribuzione delle quote tra i soci.

Fino al 2003, infatti, il capitale sociale è suddiviso tra Jesolo Turismo S.p.A. (51%), ACI (24,5%) ed ATVO S.p.A. (24,5%).

Nel 2003, in luogo dell'originario socio ACI, subentra il Comune di Jesolo.

Dal 2005 il Comune di Jesolo detiene l'intero capitale sociale della società.

Il successo commerciale della società Jtaca S.r.l. nasce non solo dall'erogazione di servizi di eccellente qualità ma anche, e soprattutto, da un'efficiente organizzazione interna ed esterna.

Sempre intenta a migliorarsi, Jtaca ha sentito l'esigenza di adeguarsi agli Standards internazionali, per questo motivo ha implementato un sistema di gestione della qualità (SGQ) secondo la norma internazionale ISO 9001.

Jtaca si occupa principalmente della gestione di servizi di sosta e mobilità:

- Parcheggi pubblici su stalli stradali (On Street)
- Parcheggi pubblici in struttura o in aree chiuse (Off Street)
- Trasporto di persone con trenini turistici su gomma (Gondolini)
- Trasporto scolastico
- Bike Sharing
- Trasporto fluviale (Vaporetto del Piave) *
- Linee di navigazione (Linea nautica Jesolo - Venezia) *

* Servizi sospesi

• Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi, o per meglio dire La Carta della Mobilità, è il documento che regola i rapporti tra le aziende che offrono servizi di trasporto pubblico e chi li utilizza.

E' lo strumento attraverso il quale il cittadino può informarsi e conoscere meglio quali sono i suoi diritti ed i suoi obblighi in relazione all'erogazione dei servizi medesimi.

• Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

I principi fondamentali a cui si ispira La Carta della Mobilità si possono riassumere in cinque punti:

1. eguaglianza ed imparzialità – accessibilità ai servizi senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
continuità – servizio di trasporto scolastico continuo e regolare (fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa forza maggiore), servizio sostitutivo in caso di necessità o interruzioni programmate, comunicazione esterna del servizio minimo in caso di sciopero;
2. partecipazione – partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, a tavoli di confronto costruttivo sulle principali problematiche che riguardano il servizio reso;
3. efficienza e efficacia – nell'ambito delle proprie competenze, adottare le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire il servizio di trasporto scolastico nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia;
4. libertà di scelta – il diritto alla mobilità, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali come stabilito dal Piano Annuale di Trasporto Scolastico.

- **Oggetto del servizio**

Il Servizio di Trasporto Scolastico è finalizzato a favorire l'adempimento dell'obbligo scolastico, concorre a rendere effettivo il diritto allo studio facilitando l'accesso agli istituti di competenza con priorità per gli alunni con oggettive difficoltà nel raggiungere la sede scolastica.

I principi guida nella progettazione ed erogazione del Servizio sono la sicurezza dei trasportati, del personale di bordo e la salvaguardia dei mezzi di trasporto; in questo ordine di priorità.

L'utilizzo del Servizio di Trasporto Scolastico mira ad essere, per gli alunni, un momento educativo atto a favorire il processo di socializzazione, attraverso il corretto uso dei beni della comunità ed il rispetto delle regole che ne stabiliscono il godimento.

Nello spirito di quanto enunciato sopra Itaca potrà, di concerto con il Comune di Jesolo, organizzare iniziative educative che possano contribuire a sviluppare il senso di appartenenza alla comunità.

- **Destinatari ed utenti**

Gli utenti del Servizio di Trasporto Scolastico sono gli alunni iscritti alle scuole, statali e non statali, dell'infanzia (scuole materne), primarie (scuole elementari) e secondarie di primo grado (scuole medie) residenti o domiciliati nel Comune di Jesolo senza distinzione di lingua, etnia, sesso, condizione psico-fisica e socio-economica.

Potranno essere ammessi al servizio anche i residenti in Comuni limitrofi, compatibilmente con le disponibilità di posti sugli scuolabus e purché ciò non comporti disfunzioni e/o ritardi agli orari dei percorsi prestabiliti.

Destinatari del servizio sono i genitori o chi a qualsiasi titolo abbia l'affidamento degli alunni utenti del servizio.

- **Organizzazione del servizio**

Il Servizio di Trasporto Scolastico è svolto da Itaca secondo quanto previsto dalle normative vigenti in materia e con l'utilizzo di propri mezzi e personale.

Eventuali servizi connessi al Servizio di Trasporto Scolastico possono essere affidati a terzi.

- **Modalità di accesso e fruizione**

Per la fruizione del servizio, i destinatari del Servizio di Trasporto Scolastico devono richiedere l'iscrizione entro i termini stabiliti da Itaca in accordo con gli Istituti Comprensivi.

Nell'ottica di agevolare le iscrizioni, Itaca si impegna ad informare i destinatari, nei tempi e nei modi che più ritiene idonei (lettera, sito internet, ecc.), sulle modalità per il rinnovo degli abbonamenti.

Inoltre, nelle due settimane che precedono l'inizio dell'attività scolastica, l'accesso agli sportelli viene regolato in base alla corsa/numero dello scuolabus, alla presenza di un autista esperto, in grado di fornire informazioni estremamente puntuali sulla corsa interessata.

E' comunque possibile richiedere informazioni e/o iscrizioni durante tutto l'anno scolastico.

Sempre, l'accoglimento della richiesta è subordinata alla verifica dei criteri di competenza territoriale, di economicità ed efficienza del Servizio di Trasporto Scolastico.

Se non compatibili con il Piano Annuale di Trasporto Scolastico e se comportano la variazione degli orari del servizio e dei percorsi, le richieste derivanti da trasferimenti di residenza o di istituto, potrebbero non essere accolte.

Nello svolgimento del Servizio di Trasporto Scolastico sarà data la precedenza agli alunni che risiedono a maggiore distanza dalla scuola e comunque, non sarà fornito a coloro che risiedono a distanze inferiori ai 500 mt., salvo particolari situazioni di disagio che Itaca si riserva di valutare con la supervisione dell'ufficio delegato dal Comune di Jesolo.

- **Personale e mezzi operanti nel servizio**

- Direttore generale
- Direttore tecnico d'esercizio
- Responsabile del servizio
- 12 Autisti
- 6 Accompagnatori **
- 14 Scuolabus
- L'intera struttura organizzativa di Itaca, (Gestione della Sicurezza, Gestione Sistema Qualità, Front Office, Amministrazione ed Ufficio Personale) in quanto affidataria del servizio.

** Il servizio di accompagnamento sugli Scuolabus è previsto esclusivamente per gli utenti della Scuola Materna ed è svolto secondo le modalità e le competenze stabilite dalle disposizioni normative vigenti con operatori designati e coordinati dal Comune di Jesolo e/o da Itaca.

- **Diritti specifici degli utenti**

Agli utenti del Servizio di Trasporto Scolastico è riconosciuto il diritto al rispetto dei seguenti punti:

- Gli scuolabus, sicuri e confortevoli, sono in regola con tutte le disposizioni vigenti sul trasporto collettivo;
- Ogni scuolabus è dotato di sistema di rilevazione GPS (Global Positioning System), sistema di videosorveglianza e radio trasmettente, al fine di garantire la massima sicurezza e la tempestiva comunicazione con la centrale operativa in caso di problemi al normale svolgimento del servizio, senza che il personale di guida debba abbandonare il mezzo e gli utenti;
- Gli scuolabus devono trasportare un numero massimo di persone pari ai posti a sedere o, comunque, alla capacità di trasporto indicata sulla carta di circolazione;
- In caso di avaria ad uno o più scuolabus è garantita la tempestiva sostituzione degli stessi con altri veicoli aventi caratteristiche analoghe o superiori a quelli sostituiti;
- I conducenti sono in possesso dei requisiti e titoli tecnico-professionali idonei ad effettuare il Servizio di Trasporto Scolastico;
- Itaca è responsabile degli utenti trasportati dal momento della loro salita sugli Scuolabus fino al momento della loro discesa.

Gli utenti trasportati sono assicurati per i danni che ad essi potessero derivare nell'esecuzione del Servizio di Trasporto Scolastico.

Nei tratti compresi tra l'abitazione e i punti di salita/discesa concordati, la responsabilità rimane comunque e sempre del genitore, o chi delegato, che accompagna e riceve il minore.

Qualora nessuno si presenti all'orario convenuto alla fermata stabilita, l'autista provvederà a: contattare via radio e/o telefonicamente la sede di Itaca, direttamente il genitore o il delegato, riconsegnare il bambino alla scuola di provenienza o al Comando di Polizia Locale. E' in ogni caso facoltà dell'autista completare il servizio trattenendo a bordo il minore.

Il personale addetto deve riconsegnare gli alunni ai genitori o ad altro adulto dagli stessi incaricato verificandone l'identità mediante la richiesta di una delega scritta con allegato un documento di riconoscimento del genitore.

In caso di mancata delega scritta, la persona incaricata sarà riconosciuta attraverso la registrazione degli estremi di un documento di riconoscimento.

In ogni caso, attraverso la relazione con il bambino, chiarendo il legame tra quest'ultimo e la persona che lo prende in consegna.

- **Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali**

Allo scopo di verificare ed individuare i comportamenti e le azioni idonee a favorire l'erogazione del Servizio di Trasporto Scolastico, Itaca costituisce un tavolo di coordinamento dell'attività tra i diversi soggetti interessati.

Vengono fornite, tramite gli addetti, tutte le informazioni necessarie affinché siano chiare e trasparenti le modalità per la richiesta, la variazione o la rinuncia al Servizio di Trasporto Scolastico.

Viene predisposta, per ogni procedimento, l'apposita modulistica che consente, ai destinatari del Servizio di Trasporto Scolastico, una adeguata presentazione delle varie richieste.

Sono resi noti e riconoscibili i nominativi ed i ruoli del personale adibito al servizio.

In caso di interruzione o variazione del Servizio di Trasporto Scolastico, vengono adottati tutti gli strumenti utili ad assicurare la piena e tempestiva informazione ai destinatari del servizio stesso.

Per ogni atto di diniego, viene comunicata l'Autorità alla quale rivolgersi per poter presentare ricorso ed i termini entro cui poterlo fare.

Itaca attiva, per i propri operatori, tutte le azioni formative necessarie affinché i rapporti con gli utenti ed i destinatari del Servizio di Trasporto Scolastico siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia in modo da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Per quei comportamenti non in linea con i principi e le finalità enunciati dalla Carta dei Servizi, ogni destinatario del Servizio di Trasporto Scolastico può presentare reclamo in forma scritta mediante consegna agli uffici Itaca (consegna diretta, fax, posta elettronica, posta).

L'eventuale comunicazione verbale verrà considerata semplice segnalazione.

Itaca dovrà rispondere all'eventuale reclamo con la massima celerità e comunque entro quindici giorni dalla presentazione.

I responsabili di Itaca, provvedono alla registrazione delle anomalie che presentano i vari procedimenti e formulano le proposte di miglioramento.

Come evidenziato al punto "Diritti Specifici degli Utenti", per garantire la massima sicurezza dei trasportati ogni scuolabus è provvisto di un sistema di videosorveglianza con registrazione delle immagini di bordo.

Nel caso di segnalazione da parte dei destinatari del Servizio e valutata la gravità dei fatti denunciati, si potranno visionare le immagini archiviate (max 72 ore) alla presenza del responsabile Itaca e di un funzionario Pubblica Sicurezza (protocollo di intesa sottoscritto tra il Comune di Jesolo – Itaca S.r.l. – Commissariato P.S. di Jesolo).

- **Valutazione ed aggiornamento della Carta**

L'aggiornamento della Carta viene predisposto annualmente.

L'analisi, il controllo e le verifiche seguono specifiche indicazioni:

- Verifica attenta dei risultati dell'attività svolta e degli indicatori di qualità, con individuazione ed analisi degli eventuali scostamenti dagli Standards prestabiliti;
- Analisi degli eventuali reclami presentati e verifica delle anomalie riscontrate;
- Analisi delle indagini di soddisfazione;
- Verifica delle comunicazioni e delle proposte inviate dagli utilizzatori del Servizio di Trasporto Scolastico.

- **Fattori, indicatori, Standards di Qualità del servizio**

Vedi allegato n.3

- **Autorizzazioni, Iscrizioni, Certificazioni**

- Autorizzazione N° 00347 Comune di Jesolo 19/04/2010: Esercizio sul territorio nazionale dell'attività di trasporto di viaggiatori mediante servizi di noleggio autobus con conducente (Legge 11 agosto 2003, n. 218 e L.R. Veneto 3 aprile 2009, n. 11);
- Iscrizione n. P54680 del 04/12/2011 al Registro Elettronico Nazionale per l'esercizio della professione di trasportatore su strada di persone ex art. 10 Regolamento (CE) n. 1071/2009
- Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità N. 13482/05/S, rilasciata da RINA Services S.p.A. – Prima emissione 16.09.2005 – Emissione corrente 21.09.2011 – Data scadenza 16.09.2014, ultimo Audit di mantenimento 21/09/2012



REGOLAMENTO GENERALE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO

Articolo 1 – Finalità e criteri generali

1. Il servizio di trasporto scolastico è affidato dal Comune di Jesolo ad Itaca S.r.l. con socio unico, di seguito e per brevità Itaca, con specifico contratto pubblico di servizio.

Il Comune di Jesolo, in accordo con Itaca, individua con propri provvedimenti le direttive per l'organizzazione del servizio, ivi incluse quelle connesse alla definizione delle tariffe.

2. Il servizio di trasporto scolastico concorre a rendere effettivo il diritto allo studio, favorisce l'assolvimento degli obblighi scolastici e facilita l'accesso degli alunni alla scuola più vicina, con priorità per coloro i quali il raggiungimento della sede scolastica più vicina presenta oggettive difficoltà logistiche e/o di trasporto.

3. Il presente regolamento disciplina le modalità di accesso e di fruizione del servizio di trasporto scolastico da parte dell'utenza.

Articolo 2 – Destinatari

1. Il servizio di trasporto scolastico è rivolto agli alunni residenti o domiciliati nel Comune di Jesolo, iscritti alle Scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie di I° grado - nel prosieguo del presente regolamento per brevità anche indicate con la denominazione di "Scuole Materne o Materne", "Scuole Elementari o Elementari" e "Scuole Medie o Medie".

Potranno usufruire del servizio anche residenti nei Comuni limitrofi, compatibilmente con le disponibilità di posti sui mezzi e purché ciò non comporti disfunzioni e/o ritardi negli orari e percorsi prestabiliti, fermo restando un generale principio di precedenza per i residenti.

2. Itaca interviene prioritariamente con un proprio servizio nelle zone in cui non vi sia un servizio pubblico o nei casi in cui questo sia inadeguato per orari e/o linee rispetto all'ubicazione della scuola.

3. Il servizio è garantito anche per alunni/studenti disabili frequentanti le scuole Materne, Elementari e Medie, residenti e/o domiciliati nel Comune di Jesolo.

Articolo 3 – Bacini di utenza/trasporto

1. Il servizio di trasporto scolastico è organizzato in funzione dei bacini di utenza/trasporto, approvati dal Comune di Jesolo su proposta di Itaca, relativi ad ogni singolo Plesso Scolastico.

Articolo 4 – Organizzazione

1. Itaca si avvarrà di procedure e forme conformi alla normativa vigente, per l'organizzazione del servizio di trasporto scolastico.

2. Itaca può affidare a terzi lo svolgimento di prestazioni/servizi connessi e/o accessori al servizio di trasporto scolastico.

Articolo 5 – Calendario e orari

1. Il servizio viene svolto di norma dal lunedì al venerdì in orario antimeridiano e pomeridiano; il sabato in orario antimeridiano, in funzione del calendario annualmente stabilito dalle Istituzioni Scolastiche.

Non è previsto il servizio per le entrate e le uscite intermedie rispetto all'ora di inizio e termine delle lezioni.

2. Per le scuole Materne il servizio viene effettuato:

- il mattino, dopo l'entrata degli alunni delle scuole Elementari,
- il pomeriggio, prima dell'uscita degli alunni delle scuole Elementari.

3. Il normale servizio di trasporto scolastico non potrà essere assicurato in caso di uscite scolastiche anticipate per assemblee sindacali o scioperi, anche parziali, del personale docente e non, ovvero in caso di uscite anticipate dovute a motivi straordinari o urgenti (ad es. formazione di ghiaccio sulle strade, improvvise e abbondanti nevicate, eventi calamitosi).

Articolo 6 – Piano Annuale di Trasporto Scolastico

1. Itaca, di concerto con il Comune di Jesolo, predispone ogni anno un Piano del Trasporto Scolastico che contiene l'elenco dei servizi effettuati (ad es.: S01, S02, Snn) ed i percorsi effettuati, le soste, le fermate, gli orari di partenza, sosta/fermata, arrivo.
2. Il Piano viene elaborato sulla base dell'orario di funzionamento dei plessi scolastici, dei bacini di utenza di cui al precedente articolo 3, della disponibilità di mezzi e personale, nonché dei criteri e delle finalità stabilite al precedente articolo 1., tenuto conto, ove ciò sia possibile, delle richieste presentate dagli utenti.
3. Nello svolgimento del servizio, sarà data precedenza agli alunni che risiedono a maggior distanza dalla scuola. Il servizio non sarà comunque fornito a coloro che risiedono a distanze inferiori ai 500 mt. dalla scuola, salve motivate e particolari situazioni di disagio che Itaca si riserva di valutare di concerto con il Comune di Jesolo.
4. Il Piano potrà essere modificato, nel rispetto dei criteri generali di economicità ed efficienza e delle finalità definite al comma 2., Articolo 1 del presente regolamento, nei casi in cui si rilevi la necessità o l'opportunità di migliorare il servizio complessivamente reso agli utenti.
5. Il Piano viene articolato in percorsi che si estendono lungo strade pubbliche o di uso pubblico; non potranno pertanto essere previsti percorsi in strade private o comunque in situazioni pregiudizievoli per la sicurezza degli studenti, del personale o dei mezzi di trasporto.
6. Il Piano Annuale di Trasporto Scolastico rimane in vigore fino all'approvazione del piano successivo.

Articolo 7 – Modalità organizzative

1. Gli alunni vengono trasportati a partire dal punto di raccolta concordato fino alla scuola e viceversa, salvo quanto previsto al precedente articolo 6, comma 5.
2. I punti di salita e di discesa dai mezzi vengono puntualmente definiti ogni anno nel Piano ed in particolare nel contratto di trasporto sottoscritto con Itaca, avendo particolare riguardo alle condizioni oggettive dei percorsi, alle norme vigenti ed a criteri di sicurezza.

Articolo 8 – Accompagnamento

1. Il servizio di accompagnamento sugli Scuolabus è previsto esclusivamente per i bambini della Scuola Materna ed è svolto con modalità e competenze previste dalle vigenti normative, con operatori designati, incaricati e coordinati dal Comune di Jesolo o da Itaca.
2. La responsabilità dell'accompagnatore è limitata alla vigilanza dei bambini all'interno dello Scuolabus affinché gli stessi rispettino le normali regole del vivere civile (ordine, silenzio, rispetto degli altri). L'accompagnatore assiste anche alle operazioni di salita e di discesa dei bambini.

Articolo 9 - Sicurezza e Responsabilità

1. Il Piano di cui al precedente articolo 6 è redatto con criteri tali da garantire adeguate condizioni di sicurezza sia per gli utenti che per il personale di servizio ed i relativi mezzi, in particolare per quanto riguarda la definizione dei punti di salita e di discesa degli studenti.
 2. Itaca è responsabile degli alunni trasportati dal momento della loro salita sui mezzi fino al momento della loro discesa.
 3. La responsabilità dell'autista è limitata al trasporto dei bambini, per cui una volta che essi siano scesi alla fermata stabilita, l'attraversamento della strada e/o il percorso fermata Scuolabus – casa non potrà costituire onere a suo carico.
- Sarà dunque la famiglia che dovrà provvedere alla sicurezza del bambino dalla fermata stabilita alla propria abitazione. Più specificatamente il genitore o un adulto facente parte della famiglia sono tenuti ad accompagnare e a venire a riprendere il minore, all'orario stabilito, in corrispondenza dei punti di salita e di discesa concordati con Itaca all'atto della sottoscrizione del contratto di trasporto.
- Itaca non assume alcuna responsabilità per quanto concerne gli avvenimenti precedenti la salita e/o successivi la discesa dallo Scuolabus. Qualora la famiglia di un bambino non si presenti all'orario convenuto alla fermata stabilita, l'autista provvederà a:
- contattare telefonicamente la sede di Itaca, direttamente il genitore o la famiglia,

- consegnare il bambino alla Scuola di provenienza, ai Servizi Sociali del Comune di Jesolo o al Comando di Polizia Locale.

E' in ogni caso facoltà dell'autista completare il servizio, trattenendo a bordo lo studente, in attesa di ricevere istruzioni da Itaca, di contattare il genitore o la famiglia, i Servizi Sociali o il Comando di Polizia Locale.

4. Eventuali richieste di modifica occasionale della fermata stabilita dovranno essere presentate dal responsabile del minore direttamente ad Itaca, che si riserva comunque l'accettazione della richiesta, in relazione alle condizioni di sicurezza, fermo restando quanto previsto al comma 2.

Articolo 10 – Informativa e consenso alla video sorveglianza

Al fine di tutelare l'incolumità fisica, la sicurezza degli alunni trasportati, il personale di bordo, l'integrità e la funzionalità delle vetture, oltre che di prevenire ed individuare possibili fenomeni di "bullismo" o vessazione, le vetture sono dotate di un sistema di video sorveglianza conforme ai provvedimenti emanati dal Garante per la Privacy.

Le immagini registrate (crittate e senza audio) sono protette e cancellate in sovra scrittura ogni 72 ore.

Verificata la fondatezza del reclamo è possibile conservare copia dei filmati anche dopo le 72 ore.

1. Le procedure per visionare le registrazioni prevedono la segnalazione / denuncia da parte dei trasportati, di loro familiari o dell'autista entro le 24 ore successive all'accaduto e sempre in presenza di un rappresentante delle forze di Pubblica Sicurezza, come previsto dal protocollo di intesa sottoscritto tra Itaca ed il locale Commissariato di Pubblica Sicurezza.

2. Il consenso al trattamento dei dati personali rilevati dalla registrazione di video sorveglianza, è validamente prestato con la sottoscrizione del contratto di trasporto. Il mancato consenso invalida, di conseguenza, l'impegno di Itaca al servizio di trasporto scolastico.

Articolo 11 – Iscrizioni

1. Le domande di iscrizione dovranno essere presentate agli uffici di Itaca entro e non oltre il 31 agosto di ogni anno per l'anno scolastico successivo.

2. L'erogazione del servizio, anche successivamente all'accoglimento della domanda, è sempre subordinata al rispetto dei criteri stabiliti nel presente regolamento, ed in particolare del criterio di competenza territoriale di cui al precedente articolo 3 e dei criteri generali di efficienza ed economicità del servizio complessivamente fornito alla collettività.

3. Le domande presentate oltre il termine di cui al precedente comma 1 potranno essere accolte solo se compatibili con il Piano di Trasporto Scolastico, in particolare in relazione alla disponibilità di posti sui mezzi e purché l'accettazione non comporti variazioni significative negli orari del servizio e nei percorsi.

4. Le eventuali domande di adesione al servizio presentate in corso d'anno scolastico, derivanti da trasferimenti di residenza e/o di cambiamento di scuola, come pure quelle relative a periodi di utilizzazione del servizio inferiori a 5 (cinque) mesi, potranno essere accettate se compatibili con il Piano di Trasporto Scolastico e con le esigenze organizzative del servizio.

Articolo 12 – Accettazione del Regolamento

1. La sottoscrizione del contratto di trasporto implica la conoscenza e l'accettazione di tutte le norme contenute nel presente regolamento, e più specificamente, delle norme relative alla Sicurezza e Responsabilità (Articolo 9), alle modalità di salita e discesa e salita dai mezzi e al pagamento della tariffa prevista per il servizio.

2. Le domande di iscrizione incomplete o compilate non correttamente in ogni sua parte non verranno accettate.

Articolo 13 - Comunicazioni

1. Jtaca si impegna ad adottare comportamenti improntati alla massima trasparenza e disponibilità.
2. Una volta predisposto il Piano di Trasporto Scolastico Jtaca provvederà tempestivamente a comunicare, solo alle famiglie eventualmente interessate, impossibilità o modifiche significative allo svolgimento del servizio richiesto.
3. Jtaca comunicherà altresì tempestivamente agli utenti interessati eventuali variazioni dei percorsi, degli orari e dei luoghi stabiliti per la salita e la discesa degli utenti che dovessero essere introdotte, anche nel corso dell'anno scolastico, secondo quanto previsto al comma 4 del precedente Articolo 6.
4. La rinuncia al servizio di trasporto dovrà essere comunicata tempestivamente per iscritto a Jtaca, che provvederà alla cancellazione dell'utente dall'archivio. La rinuncia non comporta il diritto al rimborso della tariffa versata.
5. Qualsiasi variazione dei dati, dichiarati al momento dell'iscrizione, dovrà essere tempestivamente comunicata per iscritto ad Jtaca che provvederà all'aggiornamento dei dati in archivio.

Articolo 14 – Modalità di fruizione del Servizio

1. L'utilizzo del servizio di trasporto scolastico si configura per gli studenti come momento educativo atto a favorire il processo di socializzazione, attraverso il corretto uso dei beni della Comunità ed il rispetto delle regole che ne stabiliscono il godimento.
2. Nello spirito del precedente comma 1 Jtaca potrà, di concerto con il Comune di Jesolo, organizzare iniziative educative che contribuiscano a sviluppare negli studenti il senso di appartenenza alla Comunità e il senso di responsabilità nei confronti dei beni comuni.
3. L'alunno all'interno del mezzo dovrà osservare un comportamento corretto ed irreprensibile: restare seduto, non disturbare i compagni di viaggio e l'autista, usare un linguaggio conveniente, mostrare rispetto per le attrezzature ed il mezzo e più in generale rispettare le regole impartite dall'autista.
4. E' vietato agli alunni, per motivi di sicurezza, alzarsi dal proprio posto mentre lo Scuolabus è in movimento o sporgersi dai finestrini.

Articolo 15 – Sanzioni

1. Qualora gli studenti non si attengano alle regole sopra stabilite e non rispettino le istruzioni impartite dall'autista, Jtaca avvierà la seguente procedura:
 - ammonimento dello studente (richiamo verbale)
 - invio di una formale comunicazione circa il comportamento scorretto dello studente ed eventuale convocazione della famiglia (richiamo scritto);
 - nel caso in cui il comportamento dell'alunno non si modifichi, ingenerando all'interno del mezzo confusione o pericolo per gli stessi alunni trasportati, lo studente verrà sospeso dal servizio per una settimana, previa comunicazione alla Famiglia, al competente Dirigente Scolastico ed al Comune di Jesolo (sospensione);
 - qualora tale comportamento scorretto non cessi potrà essere disposta l'espulsione dell'alunno dal servizio, senza rimborso della tariffa versata (revoca).
 2. La famiglia è comunque chiamata a rimborsare gli eventuali danni causati dal comportamento scorretto dello studente.
 3. L'autista ha facoltà di interrompere la guida qualora ritenga vi siano condizioni di pericolo o di pregiudizio al sicuro svolgimento del servizio.
- Eventuali ritardi dovuti a situazioni di indisciplina sui mezzi non potranno essere imputati ad Jtaca.

Articolo 16 – Tariffe

1. Gli utenti sono tenuti al pagamento della tariffa per il servizio richiesto presso gli uffici di Jtaca in via Equilio 15/a al Lido di Jesolo, salvo diversa comunicazione.
- All'atto del pagamento verrà consegnata idonea attestazione di pagamento.
2. La tariffa non è rimborsabile in caso di mancata fruizione del servizio e nel caso di applicazione delle sanzioni previste al precedente articolo 15.

Articolo 17 – Servizi aggiuntivi

1. Il servizio di trasporto scolastico comprende anche le gite e le uscite di istruzione effettuate nell'ambito della programmazione educativa e didattica, conformemente a quanto previsto dal regolamento uscite didattiche con Scuolabus (Allegato n. 2).
2. Il servizio di trasporto scolastico comprende inoltre il trasporto per le attività parascolastiche estive quali la Colonia Comunale ed i Grest.
3. Tali servizi aggiuntivi, attualmente svolti in regime di gratuità, potranno essere soggetti a tariffazione.

NORME GENERALI SUL RILASCIO E L'USO DELL' ABBONAMENTO

Articolo 1 – Tipologia e durata dell'abbonamento

1. L'abbonamento per il servizio trasporto scolastico viene rilasciato da Itaca su supporto cartaceo, tessera magnetica o altro strumento idoneo ad attestare le generalità del beneficiario, le principali caratteristiche del servizio fornito, lo stato dei pagamenti della tariffa e tutte le informazioni utili al personale Itaca per l'ottimizzazione del servizio.
2. La validità dell'abbonamento e delle foto è di un anno scolastico, dopodiché va rinnovato e sostituito.

Articolo 2 – Obbligo di esibizione

1. L'utilizzatore dell'abbonamento è tenuto a portare sempre con sé l'abbonamento e ad esibirlo, in qualsiasi momento, a semplice richiesta del personale Itaca.
2. L'abbonamento va obbligatoriamente esibito all'atto del pagamento della tariffa.

Articolo 3 – Smarrimento, usura, modifica dei dati

1. In caso di smarrimento, usura o modifica dei dati dell'abbonamento, la famiglia è tenuta a contattare prontamente gli uffici di Itaca per richiederne la sostituzione o l'aggiornamento.

Articolo 4 – Riconsegna dell'abbonamento, aggiornamenti

1. Itaca si riserva la facoltà di richiedere in qualsiasi momento alla famiglia di riconsegnare l'abbonamento, per effettuare verifiche amministrative, nei casi di sospensione del servizio per i motivi sopra indicati o per sostituirlo con altro supporto.

Jesolo, 28 agosto 2013
Itaca/LG

Allegato n.2 – M 7.2.6.3

REGOLAMENTO USCITE DIDATTICHE CON SCUOLABUS

ART. 1 – FINALITA'

Il presente regolamento disciplina le uscite didattiche effettuate con gli Scuolabus nel territorio del Comune di Jesolo e nei Comuni limitrofi.

ART. 2 – DESTINATARI

Possono fruire del servizio tutti gli studenti che frequentano le scuole dell'infanzia e dell'obbligo del Comune di Jesolo, Statali e paritarie.

ART. 3 – MODALITA' PER LA FRUIZIONE DEL SERVIZIO

Entro il 31 di Ottobre di ciascun anno, gli Istituti Comprensivi devono comunicare ad Itaca il programma delle uscite didattiche previste per l'anno scolastico in corso.

Il programma deve comprendere per ogni uscita didattica le seguenti indicazioni: la data, il plesso scolastico, la tipologia delle classi, il numero degli alunni ed accompagnatori, l'ora di partenza e di rientro, la destinazione, eventuali comunicazioni aggiuntive (es. richiesta di trasporto disabili).

Il programma predisposto e approvato dalle direzioni degli istituti, dovrà essere sottoscritto dal dirigente scolastico competente.

Entro il termine di 15 giorni dal ricevimento del programma, Itaca Srl potrà richiedere, in tutto o in parte, la revisione delle uscite didattiche qualora vi siano elementi oggettivi che non consentano l'erogazione di un idoneo servizio di trasporto.

Per la fruizione effettiva del servizio, Itaca trasmette la conferma dell'inserimento dell'uscita didattica nella programmazione dei servizi di trasporto.

Itaca si riserva di non accogliere richieste di trasporto entro 500 metri in linea d'aria dal plesso di partenza.

ART. 4 – FRUIZIONE DEL SERVIZIO TRASPORTO PER LE USCITE NON PROGRAMMATE

Qualora per sopravvenute esigenze, l'Istituto Comprensivo richieda il servizio di trasporto per una uscita didattica non compresa nel programma di cui all'art. 3, Itaca provvederà ad effettuare il servizio purché non vengano pregiudicate le aspettative di altri Istituti per visite già programmate o non interferiscano nell'efficienza generale del servizio di trasporto scolastico. La richiesta deve essere formulata con le modalità di cui al precedente art. 3.

ART. 5 – ORARIO

Le gite potranno essere effettuate nel seguente orario: 09.20 - 11.30 di tutti i giorni feriali.

ART. 6 – CONFINI

Le uscite potranno avvenire nel territorio Comunale e nei confini limitrofi entro un raggio di 30 chilometri.

ART. 7 – DOCUMENTI DI VIAGGIO

Itaca si riserva di richiedere agli Istituti Comprensivi un elenco delle persone trasportate, con indicata data e luogo di destinazione dell'uscita, compilato su carta intestata dalla Scuola e sottoscritto dal Dirigente Scolastico competente.

Tale documenti di viaggio dovrà essere consegnato dall'accompagnatore all'autista dello Scuolabus, prima della partenza.

ART. 8 – TARIFFE

Itaca si riserva, per le uscite eccedenti le gratuità di cui al successivo art. 11, di richiedere il pagamento di una tariffa chilometrica o a trasportato, indipendentemente dai chilometri percorsi, differenziata a seconda che le uscite avvengano all'interno o fuori dal Comune di Jesolo.

ART. 9 – MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento verrà effettuato al termine delle uscite con le modalità comunicate da Itaca.

Art. 10 – ESENZIONI

Sono esenti dal pagamento gli accompagnatori che effettuano servizio di assistenza durante le uscite.

Sono altresì esenti dal pagamento gli studenti delle uscite organizzate su richiesta del Comune di Jesolo.

ART. 11 – GRATUITA'

Vengono stabilite un numero di uscite gratuite per Anno Scolastico per ciascun Istituto:

n° 14 uscite (interne o esterne) per ciascuno Istituto Comprensivo;

n° 02 uscite (interne o esterne) per ciascuna delle Scuole dell'infanzia paritaria.

Vengono inoltre esentate dal pagamento tutte le uscite alla Biblioteca Comunale.

ART. 12 – RICHIESTE PARTICOLARI

Su delibera degli organi competenti del Comune di Jesolo, potrà essere determinato il corrispettivo dovuto per particolari richieste di trasporto (es.: GR.EST. Parrocchiali – servizi navetta Scuola, etc.).

ART. 13 – DISPOSIZIONI TASSATIVE

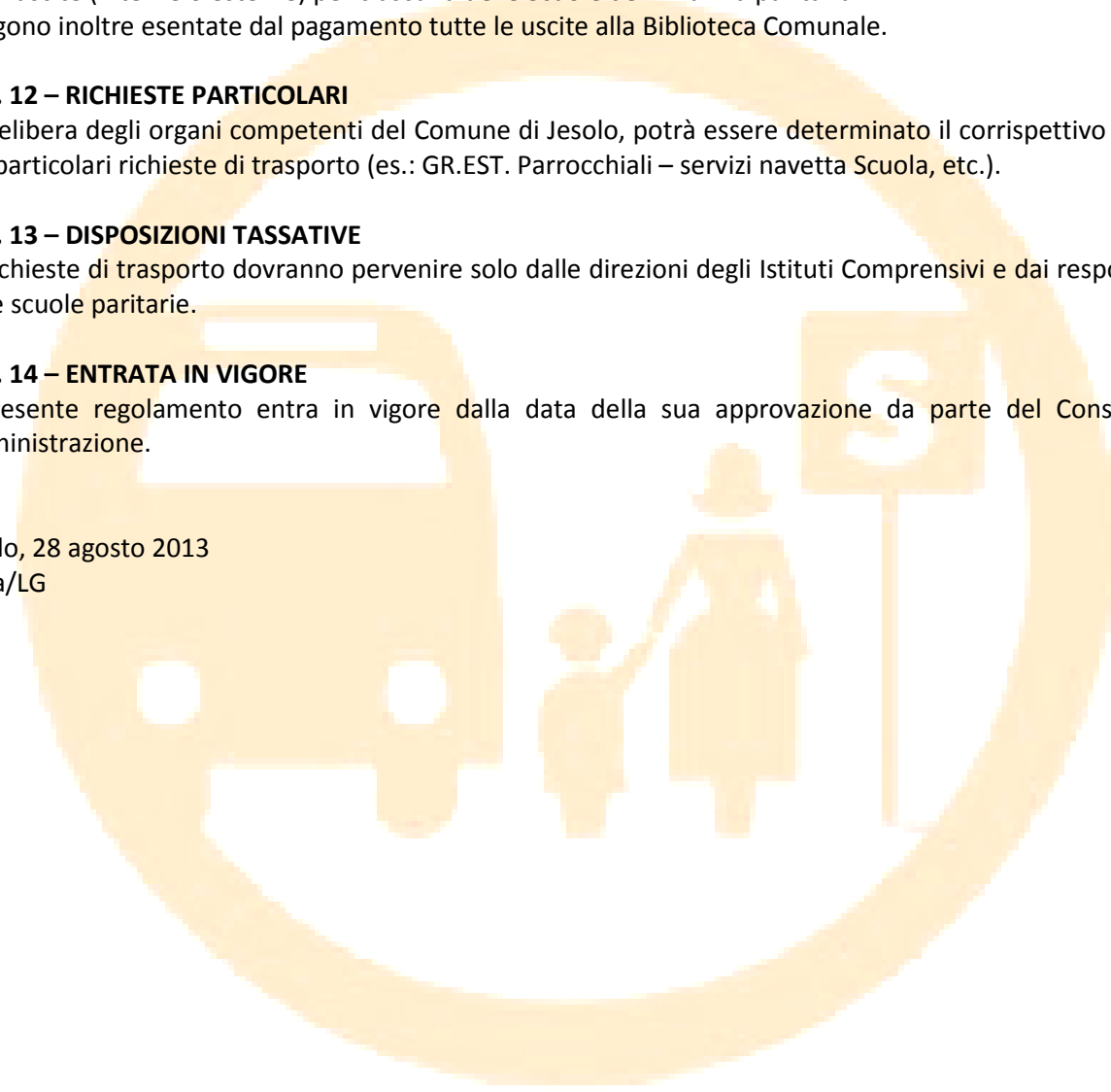
Le richieste di trasporto dovranno pervenire solo dalle direzioni degli Istituti Comprensivi e dai responsabili delle scuole paritarie.

ART. 14 – ENTRATA IN VIGORE

Il presente regolamento entra in vigore dalla data della sua approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione.

Jesolo, 28 agosto 2013

Itaca/LG



Allegato n.3

DESCRIZIONE	TERMINI PREVISTI / INDICATORE DI QUALITA'	TERMINI DI IMPEGNO / STANDARD DI QUALITA'
ISCRIZIONE AL SERVIZIO	- su comunicazione Itaca - presentata durante l'anno	- contestuale all'accettazione - contestuale all'accettazione
VARIAZIONE DEL SERVIZIO	- presentazione della richiesta almeno 15 gg prima della variazione	- entro 10 gg lavorativi dalla data di richiesta
RINUNCIA AL SERVIZIO	- comunicazione almeno 7 gg prima della rinuncia	- entro 5 gg lavorativi dalla data di rinuncia
ACCESSIBILITA' DELL'UTENZA	- ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	- 24 ore settimanali - > nei periodi di rilascio/rinnovo degli abbonamenti
TEMPO MEDIO ATTESA ALLO SPORTELLLO (PER PERSONA)	- 10 minuti	- 5 minuti
GESTIONE PRATICHE	- accettazioni iscrizioni - accettazioni variazioni - accettazioni rinuncia - pagamenti	- 4 minuti - 5 minuti - 5 minuti - 2 minuti
FORMAZIONE PROFESSIONALE	- corsi di aggiornamento specifico - formazione della persona	- 28% addetti interni - 72% consulenti esterni
VERIFICA ATTIVITA' SVOLTA (vedi Riesame)	- indagini sulla soddisfazione - regolarità del servizio	- n. 1 biennale - n. 1 annuale (indiretta) - nessun ritardo superiore a 15 minuti su totale delle corse programmate
RICHIESTE (genitori)	- presentate (2011-12) - accolte (2011-12) - in fase riesame - rigettate (2011-12)	- n. 1 - n. 0 - n. 0 - n. 1
RECLAMI	- presentati (2011-12) - accolti con riserva (2011-12) - in fase riesame - rigettati (2011-12)	- n. 0 - n. 0 - n. 0 - n. 0
RICHIAMI SCRITTI	- inviati (2011-12) - riscontri (2011-12)	- n. 03 abbonati - n. 01 abbonati