



# CARTA DEI SERVIZI

# PEDIBUS



*Aggiornata a marzo 2024*

*RESPONSABILE DEL SERVIZIO*

*Daniela Grazioli*



## Sommario

1.	INTRODUZIONE .....	3
1.1.	Che cos'è la Carta dei Servizi .....	3
1.2.	I principi generali .....	3
2.	ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....	4
2.1.	Destinatari .....	4
2.2.	Modalità di erogazione.....	4
2.3.	Fermate ed orari.....	5
2.4.	Cause di sospensione dal servizio.....	5
3.	ACCESSO AL SERVIZIO .....	6
3.1.	Modalità di Iscrizione .....	6
3.2.	Criteri per la formazione della graduatoria .....	6
3.3.	Tariffe.....	7
4.	DISPOSIZIONI COMPORTAMENTALI.....	7
4.1.	Compito del volontario accompagnatore.....	7
4.2.	Indicazioni comportamentali degli utenti .....	8
4.3.	Indicazioni comportamentali dei genitori .....	9
4.4.	Disposizioni in caso di emergenza Covid .....	10
5.	RAPPORTI CON IL CITTADINO.....	11
5.1.	Comunicazioni alle famiglie .....	11
5.2.	Disdetta e rimborsi .....	11



## 1. INTRODUZIONE

### 1.1. Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta del Servizio è il patto tra il soggetto che eroga un servizio pubblico e gli utenti che lo utilizzano, con definizione dei principi e degli standard di qualità che l'ente si impegna a rispettare nell'erogazione delle proprie prestazioni.

La Carta del Servizio è utile ai cittadini per conoscere, scegliere, partecipare e verificare qualità e modalità del servizio fornito dalla propria Amministrazione e serve al Comune come strumento di programmazione e verifica delle proprie scelte organizzative, contribuendo all'evoluzione dei servizi in un'ottica di miglioramento continuo; essa descrive altresì le modalità di adesione al servizio e di pagamento delle tariffe.

### 1.2. I principi generali

La Carta dei servizi redatta in osservanza alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, si impegna a rispettare i principi generali che sono riferimento imprescindibile nell'erogazione dei servizi pubblici ed in particolare:

- **Eguaglianza, imparzialità e diritto di scelta:** garantire il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Adottare tutte le opportune iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle diverse esigenze.
- **Continuità:** assicurare un servizio continuativo, regolare, secondo il calendario scolastico e senza interruzioni.
- **Partecipazione e Trasparenza:** promuovere una chiara, completa e tempestiva informazione per i cittadini, vagliando ogni suggerimento, segnalazione e proposta, al fine di rendere i servizi sempre più funzionali alle esigenze degli utenti e del territorio.
- **Efficienza ed Efficacia:** impegnarsi nel perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo del servizio, adottando le soluzioni organizzative, strutturali e tecnologiche più idonee per semplificare le modalità di accesso e di pagamento, assicurando le condizioni di sicurezza durante i tragitti, la competenza e la disponibilità dei volontari ed perseguire finalità in ambito educativo e sociale per gli studenti.



## 2. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

### 2.1. Destinatari

- Il Pedibus è rivolto agli alunni della scuola primaria dell'istituto "Don Milani" di Corte Franca la cui residenza sia trova all'interno dell' **Area 1**, descritta da una circonferenza di raggio 1 km e centro nella posizione dall'Istituto comprensivo di Corte Franca;
- Si intende per "alunno residente" l'alunno iscritto all'Anagrafe comunale di Corte Franca;
- In generale, la priorità d'accesso ai servizi viene riconosciuta agli alunni residenti.
- Il servizio può essere erogato anche agli alunni non residenti a Corte Franca che frequentino l'istituto scolastico del territorio comunale, nei limiti dei posti disponibili e/o nel rispetto della graduatoria.

### 2.2. Modalità di erogazione

- Il servizio Pedibus è svolto dal Comune mediante l'impiego di accompagnatori a titolo volontario.
- Il servizio non può essere attivato nel caso di mancanza di un numero congruo di accompagnatori volontari.
- Potranno usufruirne anche i ragazzi provenienti da zone limitrofe all'Area 1, purché sia raggiunta autonomamente una delle fermate prestabilite e, comunque fino al raggiungimento di un numero adeguato di alunni per ciascun gruppo in relazione al numero degli accompagnatori volontari disponibili;
- Il rapporto utenti e accompagnatori è di 1/15 per ogni gruppo (un accompagnatore ogni 15 utenti).
- Il Pedibus è organizzato in due linee a servizio della frazione di Colombaro (**linea verde**) e la frazione di Timoline (**linea rossa**);
- Ogni linea ha un proprio itinerario che parte da un capolinea, segue un percorso stabilito e raccoglie i bambini-passeggeri alle varie fermate predisposte lungo il cammino, rispettando gli orari prefissati.
- I percorsi saranno dotati di apposita segnaletica verticale con logo del progetto Pedibus.
- Le fermate verranno fissate nel rispetto dell'efficacia e l'efficienza del servizio, tenendo conto del Regolamento del codice della Strada (art. 352 D.P.R. 495/92 e successive integrazioni) e laddove possibile delle oggettive esigenze degli utenti.
- Ogni linea ha un gruppo di accompagnatori di riferimento, di cui uno è il Responsabile di linea;
- Il Pedibus è attivo con qualsiasi tempo atmosferico, erogato secondo il calendario scolastico annualmente definito in orario antimeridiano e pomeridiano stabilito dalla Regione Lombardia e dall'Istituto Comprensivo nell'ambito dell'autonomia, indicativamente da settembre a giugno.



- E' possibile iscriversi al servizio anche per la sola andata o ritorno; per una corretta gestione, l'iscrizione al servizio di "ritorno" è fattibile solo se l'alunno ne usufruirà settimanalmente per minimo 3 giorni.
- Arrivati all'Istituto Comprensivo gli alunni iscritti saranno accompagnati dai volontari nelle postazioni di attesa dove dovranno rimanere fino all'orario d'inizio delle lezioni; i volontari svolgeranno servizio di sorveglianza;
- Per il viaggio di ritorno gli iscritti dovranno riunirsi nella posizione d'attesa, dove ad attenderli vi saranno gli accompagnatori;
- Si definisce postazione d'attesa un luogo esterno o interno all'Istituto Comprensivo "Don Milani" di Corte Franca concordato con l'istituto stesso;
- Ai ragazzi sarà fornito dal Comune un gilet rifrangente che dovrà essere indossato lungo tutto il tragitto e anche nella postazione d'attesa. Il gilet dovrà essere restituito all'accompagnatore volontario o al Comune al termine di ogni anno scolastico; nel caso in cui l'alunno fosse iscritto al servizio anche per l'anno successivo non è necessario restituire il gilet che dovrà essere utilizzato nell'anno successivo
- Se si fosse già a conoscenza dei giorni della settimana per tutto l'anno scolastico in cui l'alunno non utilizzerà il rientro sarà il genitore a darne comunicazione scritta alle scuola sul diario, stessa modalità dovrà essere utilizzata anche in situazioni occasionali;

### 2.3. Fermate ed orari

N. FERMATA	ORARIO	Linea 1 – VERDE (Colombaro)
Capolinea	08:05	Via Bachelet fronte civico n.19
1	08:10	Via S. Afra incrocio con via Don Minzoni
2	08:13	Via S. Afra fronte banca Unicredit
3	08:18	Via G. Della Chiesa, 58
4	08:21	Via S. Afra n.5

  

N. FERMATA	ORARIO	Linea 2 – ROSSA (Timoline)
Capolinea	08:10	Piazzetta via C. Battisti
1	08:15	Parcheggio fronte Oratorio di Timoline
2	08:19	Via Roma incrocio con via Seradina lato nord
3	08:22	via Conicchio (parcheggio centro anziani) incrocio passaggio pedonale Parco del Conicchio

### 2.4. Cause di sospensione dal servizio

In caso di uscite scolastiche anticipate/entrate posticipate del personale docente per assemblee sindacali, scioperi parziali od altra causa, non sarà assicurato il normale servizio. Ove dette variazioni siano comunicate preventivamente (almeno due giorni prima) da parte dei responsabili scolastici, e non ostino



con l'organizzazione del servizio, lo stesso comune potrà essere garantito parzialmente o completamente, compatibilmente con gli orari scolastici.

## 3. ACCESSO AL SERVIZIO

### 3.1. Modalità di Iscrizione

- L'ammissione al servizio deve essere richiesta dai genitori dell'alunno ogni anno, utilizzando l'apposita **piattaforma on line di Acme Italia srl**, autenticandosi all'indirizzo <http://acmeitalia.it/grs800/web178/login.asp> e seguire le indicazioni.
- Ogni anno l'Amministrazione comunicherà agli utenti la data di apertura e chiusura delle iscrizioni tramite i canali informatici scolastici e comunali, al fine di consentire l'organizzazione del servizio.
- La domanda si intende tacitamente accolta fino ad esaurimento posti e/o nel rispetto dei criteri individuati per la formazione della graduatoria definiti al punto 3.2.
- L'eventuale diniego sarà comunicato entro il **31 maggio di ogni anno**; per domande inoltrate durante il corso dell'anno, entro 15 gg dalla presentazione della domanda stessa.
- Le iscrizioni fuori termine o le domande presentate nel corso dell'anno scolastico possono essere accolte nei limiti di quanto consentito dall'organizzazione del servizio, compatibilmente con la disponibilità dei posti.
- **Le famiglie che hanno scelto di iscriversi al servizio Pedibus, non potranno iscriversi al servizio trasporto scolastico e al servizio di accoglienza anticipata.**
- L'iscrizione ha validità annuale per l'intero ciclo scolastico.
- La presentazione della domanda comporta l'integrale ed incondizionata accettazione del regolamento;
- L'iscrizione sottoscritta da uno dei genitori si considera conosciuta e accettata dall'altro genitore esercente la potestà. In caso contrario il genitore attestatario dovrà informarne l'Ufficio Istruzione e la domanda dovrà essere sottoscritta da entrambi i genitori.
- I genitori (o chi ne ha la responsabilità) devono informare, all'atto dell'iscrizione, il Servizio Pubblica Istruzione di eventuali problematiche di salute o di comportamento degli alunni di cui debbano essere messi al corrente gli operatori.

### 3.2. Criteri per la formazione della graduatoria

- Le iscrizioni saranno accettate nei limiti dei posti disponibili, ovvero fino al raggiungimento di un numero adeguato di alunni per ciascun gruppo, in relazione al numero degli accompagnatori volontari disponibili;



- Nel caso in cui le domande siano superiori ai posti disponibili, si procederà alla formazione di una graduatoria con l'applicazione dei seguenti criteri di precedenza in ordine decrescente di punteggio:

CRITERI	PUNTI
<i>Domicilio o residenza all'interno dell'Area 1</i>	10
<i>Famiglia monogenitoriale</i>	6
<i>Genitori entrambi lavoratori</i>	4
<i>Domicilio o residenza all'esterno dell'Area 1</i>	5
<i>Alunni residenti</i>	3
<i>Alunni non residenti</i>	0

### 3.3. Tariffe

- Il servizio è erogato in modalità gratuita per gli utenti;

## 4. DISPOSIZIONI COMPORTAMENTALI

### 4.1. Compito del volontario accompagnatore

- Il servizio Pedibus è svolto grazie all'ausilio di accompagnatori volontari, che si assumono l'incarico senza oneri né alcun tipo di retribuzione da parte del Comune, rispettando le indicazioni dell'organizzazione stabilite dall'Ente;
- I volontari potranno essere nonni, genitori e altri cittadini adulti, regolarmente iscritti al Registro comunale dei Volontari civici;
- Gli accompagnatori svolgono la funzione di condurre il gruppo e di vigilare affinché giunga a scuola in sicurezza e nei tempi previsti;
- Gli accompagnatori dovranno indossare la pettorina ad alta visibilità fornita dall'Amministrazione Comunale;
- I volontari devono trovarsi al capolinea del Pedibus almeno 5 minuti prima dell'orario di partenza;
- Gli accompagnatori devono tenere più compatto possibile il gruppo, posizionandosi sempre alla testa ed alla coda del Pedibus, e soprattutto in prossimità dei passaggi pedonali procedere per primi controllando eventuali auto in avvicinamento e dando il via all'attraversamento in sicurezza;
- All'inizio dell'anno scolastico verranno consegnati ai Responsabili di linea gli elenchi dei bambini iscritti alle rispettive linee, affinché li possano poi distribuire ai volontari;
- Non è consentito accettare i bambini al Pedibus durante il tragitto; i bambini devono "salire" sul Pedibus solo alle fermate previste;
- E' consentito durante il viaggio di ritorno consegnare i bambini in qualunque fermata prevista lungo il percorso al genitore o ad una persona adulta delegata, comunicata all'atto dell'iscrizione all' Ufficio Istruzione;



- I volontari dovranno impartire ai ragazzi le necessarie istruzioni per un corretto comportamento e far rispettare le regole del regolamento;
- Nel tragitto di andata e di ritorno, i volontari dovranno accompagnare gli alunni nelle postazioni di attesa, concordate con la scuola e dovranno sorvegliare il gruppo fino all'orario di inizio delle lezioni;
- Ogni Responsabile di linea si fa capo di eventuali segnalazioni connesse a problematiche riscontrate (*ostacoli sul percorso, bambini che non rispettano le regole, ecc.*) pervenute dai volontari e raccoglie proposte di miglioramento da comunicare all'Ufficio Istruzione;
- Gli accompagnatori svolgeranno la loro attività per gli interi periodi programmati secondo il calendario scolastico, assicurando, a rotazione, le sostituzioni in caso di eventuali assenze dei volontari previsti in servizio. Questi ultimi dovranno comunicare l'eventuale assenza, almeno il giorno prima al proprio Responsabile di linea affinché possa trovare un sostituto per il giorno successivo.
- I volontari accompagnatori sono coperti da apposite polizze assicurative, i cui costi sono sostenuti dall'Amministrazione comunale.

## 4.2. Indicazioni comportamentali degli utenti

- Gli alunni iscritti al servizio Pedibus dovranno dimostrarsi consapevoli e responsabili di corretti comportamenti per evitare rischi alla sicurezza propria e dei compagni;
- Gli alunni iscritti dovranno garantire la massima puntualità all'arrivo alla fermata;
- Gli alunni iscritti dovranno ascoltare le istruzioni impartite dagli accompagnatori e attenersi alle stesse;
- Durante tutto il tragitto e nella postazione d'attesa sarà obbligatorio indossare la dotazione di riconoscimento (gilet rifrangente);
- Gli alunni iscritti dovranno mantenere, durante il tragitto, la massima attenzione alla segnaletica stradale, rimanere in fila, non devono scendere dal marciapiede, ove presente, non correre né spingersi e non uscire dal gruppo durante le brevi soste alle fermate;
- Gli alunni iscritti dovranno essere sempre corretti e rispettosi verso i compagni e i volontari accompagnatori;
- Al fine di perseguire il principio di responsabilità educativa si incentiva i bambini più grandi a prendersi cura dei più piccoli e a supervisionare la condotta;
- Gli alunni iscritti potranno "salire" sul Pedibus solo alle fermate previste e segnalate all'atto dell'iscrizione;
- Gli alunni iscritti dovranno sostare nella postazione d'attesa all'arrivo e al ritorno, mantenendo un comportamento adeguato nei confronti dei compagni e rispettoso degli spazi;
- In caso di violazioni reiterate per più di tre volte delle regole sopra riportate, l'accompagnatore può richiedere, tramite il proprio referente, all'Ufficio Istruzione che sia disposta l'esclusione del bambino





dal Pedibus per una settimana. In tal caso l'ufficio istruzione comunicherà per iscritto la sospensione ai genitori;

- Qualora le violazioni persistessero anche dopo il periodo di sospensione, l'alunno iscritto verrà sospeso in maniera definitiva dal servizio per tutto l'anno. L'ufficio istruzione comunicherà per iscritto la decisione ai genitori;
- I bambini partecipanti sono assicurati per l'evento infortunio durante il tragitto, qualora i genitori aderiscano alla polizza assicurativa stipulata dall'Istituto Scolastico ad inizio anno.

### 4.3. Indicazioni comportamentali dei genitori

- I genitori degli alunni iscritti al progetto Pedibus si dovranno impegnare a istruire i propri figli sul comportamento da tenere nel corso del tragitto e sulla necessità di attenersi alle istruzioni impartite dagli accompagnatori, rendendoli consapevoli che se non si comporteranno in modo responsabile, mettendo a rischio la propria sicurezza e quella dei compagni, potranno essere esclusi dal servizio;
- I genitori dovranno garantire una frequenza continuativa;
- I genitori dovranno garantire la massima puntualità all'arrivo alla fermata, vigilare sugli stessi fino all'arrivo del Pedibus, consapevoli che in caso di ritardo, anche minimo, sarà loro cura accompagnare il proprio figlio alla fermata successiva o direttamente a scuola;
- Per ragioni di sicurezza è assolutamente vietato inserire o ritirare l'alunno iscritto durante il tragitto mentre il gruppo è in movimento da una fermata all'altra;
- Nel caso in cui un giorno l'alunno iscritto, per motivi famigliari, non usufruisca del servizio Pedibus all'uscita è necessario che informi per iscritto la scuola utilizzando il diario/quaderno delle comunicazioni;
- I genitori dovranno fornire al Comune e ai volontari uno o più recapiti telefonici, da utilizzare solo ed esclusivamente in caso di necessità o per informazioni riguardanti il servizio;
- Nel caso non sia stato possibile rintracciare l'adulto di riferimento, il minore, al termine del percorso, sarà accompagnato presso il Comando della Polizia Locale, dove un genitore o una persona da esso autorizzata potrà andare a riprenderlo.
- I genitori dovranno partecipare agli eventuali incontri organizzati dal Comune sul servizio, o, in caso di impossibilità, delegare un altro adulto.
- E' necessario comunicare durante l'iscrizione, le modalità di ritiro, quali:
  - personalmente dai genitori;
  - tramite una tra le persone maggiorenni delegate dai genitori;
- Nel caso i genitori degli alunni frequentanti le classi 3<sup>a</sup>, 4<sup>a</sup>, 5<sup>a</sup> avessero autorizzato il rientro in autonomia dalla fermata a casa, sollevando i volontari del servizio Pedibus e l'Ente da ogni responsabilità, all'atto dell'iscrizione dovrà essere indicata la fermata di riferimento; gli alunni potranno pertanto lasciare il servizio Pedibus in maniera autonoma solo alla suddetta fermata.
- Nel caso fosse stata scelta l'opzione di ritiro da parte di un genitore o di un suo delegato, l'alunno può essere prelevato alla fermata indicata all'atto dell'iscrizione o in caso di necessità a tutte le fermate previste dal percorso;



- Genitori e alunni si impegnano a garantire il rispetto di quanto previsto dal Regolamento, consapevoli che in caso contrario potranno essere esclusi dal servizio.

#### **4.4. Disposizioni in caso di emergenza Covid**

- Come previsto dai DPCM per il contenimento della diffusione Covid19, indichiamo di seguito i punti chiave ai quali i fruitori e gli accompagnatori del servizio dovranno attenere per accedere al servizio stesso in condizioni di sicurezza, per garantire l'incolumità di tutti, utenti e personale incaricato a svolgere il servizio. Tali disposizioni potranno variare ed essere integrate al momento dell'inizio dell'anno scolastico.
1. L'alunno potrà accedere al servizio solo se:
    - a) non sia sottoposto alla misura della quarantena e non sia risultato positivo al Covid-19;
    - b) non sia affetto da patologia febbrile con temperatura superiore a 37,5° C;
    - c) non abbia alcun sintomo influenzale e che non accusi tosse insistente, difficoltà respiratoria, raffreddore, mal di gola, cefalea, forte astenia (stanchezza), diminuzione o perdita di olfatto/gusto, diarrea;
    - d) non abbia avuto contatti stretti con persona affetta da COVID-19 nelle 48 ore precedenti la comparsa dei sintomi;
    - e) non abbia avuto contatti stretti con una persona affetta da COVID-19 negli ultimi 14 giorni;
  2. Gli studenti e gli accompagnatori, durante il percorso, dovranno sempre indossare il proprio dispositivo di protezione individuale (mascherina);
  3. Sarà cura dei genitori istruire correttamente i bambini al rispetto delle regole impartite dal personale in servizio e all'utilizzo corretto dei DPI in modo tale da garantire la sicurezza degli utenti stessi e del personale in servizio.
  4. Sarà cura del personale far rispettare la distanza, tra gli studenti, idonea a contrastare il contagio
  5. Genitori e accompagnatori degli utenti alle fermate dovranno astenersi dall'avvicinare il personale in servizio per non rischiare in nessun modo di alterare la sicurezza e per garantire l'incolumità di utenti e personale in servizio. Qualsiasi tipo di comunicazione può essere fatta in un secondo momento tramite contatto telefonico e a mezzo mail.



## 5. RAPPORTI CON IL CITTADINO

### 5.1. Comunicazioni alle famiglie

- L'ascolto dei cittadini utenti del servizio di trasporto scolastico è un impegno di prioritaria importanza. Per promuovere infatti la cultura del miglioramento continuo della qualità del nostro servizio e sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con gli utenti del servizio, sono previste diverse forme di ascolto:
  - a) analisi di tutti i suggerimenti e delle segnalazioni al servizio mediante il **modulo A**;
  - b) verifica del rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi.
- Tutte le comunicazioni formali degli utenti dovranno pervenire utilizzando gli appositi moduli pubblicati sul sito internet del comune ed essere corredate da un documento d'identità. Le comunicazioni potranno essere presentate:
  - in modalità cartacea presso l'Ufficio Protocollo secondo gli orari definiti dall'Amministrazione;
  - posta elettronica all'indirizzo [comune@comune.cortefranca.bs.it](mailto:comune@comune.cortefranca.bs.it)
  - a mezzo PEC all'indirizzo [protocollo.comune.cortefranca@pec.regione.lombardia.it](mailto:protocollo.comune.cortefranca@pec.regione.lombardia.it)
- Al fine di agevolare e semplificare la comunicazione tra l'Ufficio istruzione e le famiglie vengono utilizzati tutti gli strumenti più idonei, compresi quelli legati all'uso delle nuove tecnologie (posta elettronica, sms, sito internet comunale, registro elettronico scolastico, procedure on line, etc.);
- In virtù di quanto sopra, all'atto dell'iscrizione, le famiglie devono comunicare i relativi recapiti telefonici, di posta elettronica e indirizzo di residenza/domiciliare; sono tenute inoltre a segnalare tempestivamente eventuali variazioni degli stessi, mediante il modulo A;
- Tali recapiti sono utilizzati per tutte le interlocuzioni ed hanno valore ai fini dell'espletamento delle procedure amministrative;

### 5.2. Disdetta e rimborsi

- Il ritiro o la sospensione dal servizio devono essere comunicati per iscritto, da un genitore, o di chi ne fa le veci, all'Ufficio Istruzione utilizzando il **modulo B**.
- Il ritiro dal servizio comporta la restituzione del materiale (gilet rifrangente) consegnato all'inizio del servizio;
- Data la gratuità del servizio, non è previsto alcun rimborso;
- La mancata restituzione del gilet rifrangente prevede il pagamento di una penale pari a € 10,00.