



*Società ad intero capitale pubblico soggetta a controllo e coordinamento
del COMUNE DI CIAMPINO*

Sede in Largo Felice Armati, 1 – 00043 Ciampino (RM)

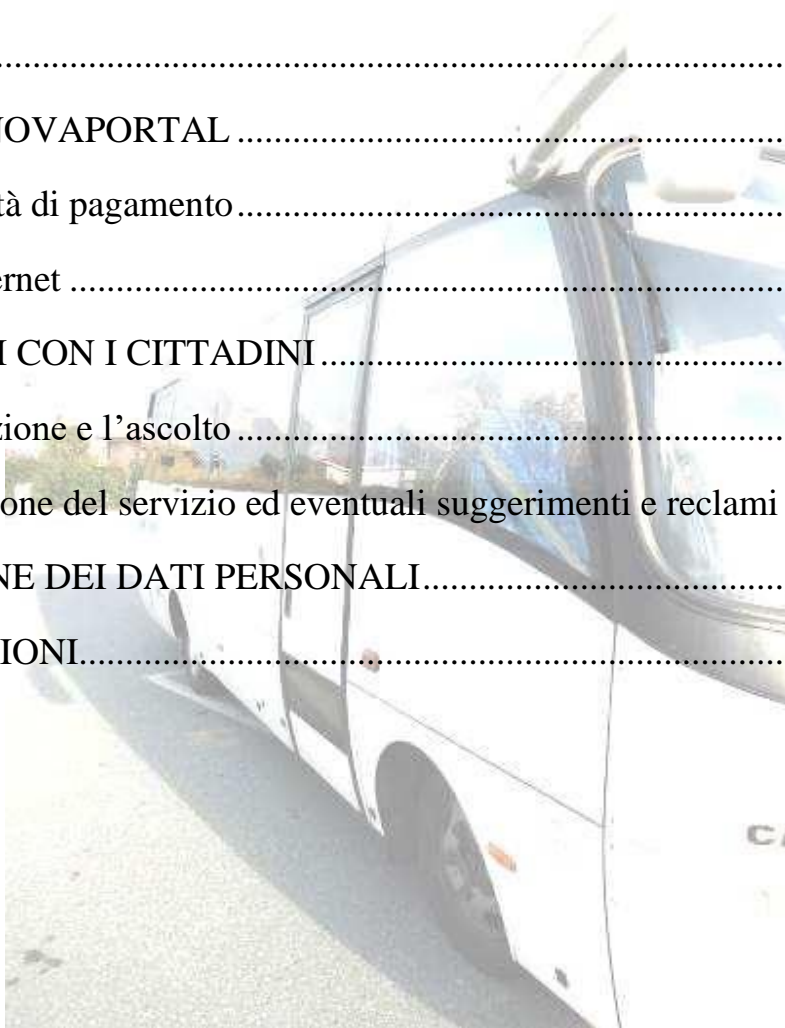
COMUNE DI CIAMPINO

SERVIZIO SCUOLABUS

CARTA DEI SERVIZI



Presentazione.....	3
1. INTRODUZIONE.....	3
1.1. Che cos'è la Carta dei Servizi	3
1.2. I principi generali	3
2. DESCRIZIONE ED ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....	4
3. ACCESSO AL SERVIZIO	5
3.1. Le iscrizioni.....	5
3.2. Le tariffe.....	5
3.3. Il sistema NOVAPORTAL	6
3.3.1 Le modalità di pagamento	6
3.3.2. Il sito internet	7
4. I RAPPORTI CON I CITTADINI.....	7
4.1. L'informazione e l'ascolto	7
4.2. La valutazione del servizio ed eventuali suggerimenti e reclami	7
5. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI.....	8
6. INFORMAZIONI.....	10



Presentazione

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 dei 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 dei mezzi utilizzati, la

competenza e la disponibilità degli autisti ed una permanenza sullo scuolabus confortevole per gli studenti.

2. DESCRIZIONE ED ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di trasporto scolastico consiste nel trasportare a mezzo scuolabus gli alunni della scuola d'infanzia, primaria e secondaria di primo grado dalle fermate distribuite nel territorio comunale fino ai plessi scolastici e viceversa.

Il servizio è finalizzato a favorire l'adempimento dell'obbligo scolastico ed a facilitare l'accesso e la frequenza degli alunni alle opportunità didattiche presenti nel territorio.

I percorsi, le fermate e gli orari vengono determinati tenendo conto della localizzazione degli utenti lungo gli itinerari, garantendo il massimo rispetto delle condizioni di sicurezza e l'efficienza del servizio compatibilmente con gli orari di inizio e termine delle lezioni scolastiche.

Il Comune attiva il servizio di trasporto scolastico con l'inizio delle lezioni, anche in vigore dell'orario scolastico provvisorio.

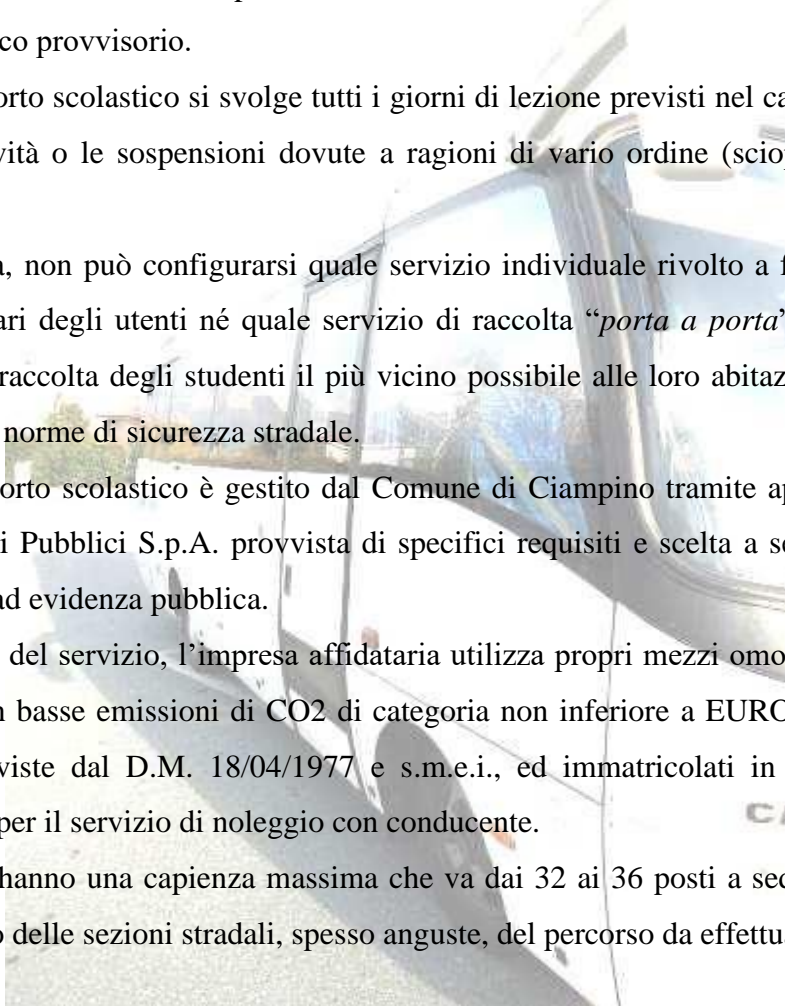
Il servizio di trasporto scolastico si svolge tutti i giorni di lezione previsti nel calendario scolastico, eccettuate le festività o le sospensioni dovute a ragioni di vario ordine (scioperi, fatti climatici, ecc;).

Il servizio, tuttavia, non può configurarsi quale servizio individuale rivolto a fronteggiare tutte le situazioni particolari degli utenti né quale servizio di raccolta "porta a porta", sebbene si ponga come obiettivo la raccolta degli studenti il più vicino possibile alle loro abitazioni, purché ciò sia compatibile con le norme di sicurezza stradale.

Il servizio di trasporto scolastico è gestito dal Comune di Ciampino tramite appalto ed è affidato all'Azienda Servizi Pubblici S.p.A. provvista di specifici requisiti e scelta a seguito di opportuna procedura di gara ad evidenza pubblica.

Per l'espletamento del servizio, l'impresa affidataria utilizza propri mezzi omologati ai sensi della normativa CE, con basse emissioni di CO2 di categoria non inferiore a EURO 4, rispondenti alle caratteristiche previste dal D.M. 18/04/1977 e s.m.e.i., ed immatricolati in uso di terzi per il servizio di linea o per il servizio di noleggio con conducente.

I mezzi impiegati hanno una capienza massima che va dai 32 ai 36 posti a sedere. Le dimensioni devono tener conto delle sezioni stradali, spesso anguste, del percorso da effettuare.



I termini e gli obblighi dell'affidamento sono individuati nel Capitolato Speciale d'Appalto. Il servizio è improntato a criteri di qualità, di efficienza e di soddisfacimento dell'utenza, ed è costantemente controllato dal Comune nell'ambito delle proprie competenze. In particolare, il Comando di P.M. vigila sull'efficienza e lo stato dei mezzi e sul rispetto delle disposizioni in materia di circolazione comprese quelle concernenti capienza massima e numero degli alunni trasportati. L'ufficio Scuola cura la verifica amministrativa degli obblighi e degli adempimenti contrattuali.

3. ACCESSO AL SERVIZIO

3.1. Le iscrizioni

Le famiglie che intendono usufruire del servizio scuolabus devono provvedere ad iscrivere, entro il 31 agosto dell'anno di riferimento, i propri figli compilando gli appositi moduli disponibili sul sito internet: <http://www.ciampino.ristonova.it> e inviarli secondo le modalità ivi indicate agli uffici preposti, nei limiti di capienza del mezzo adibito a scuolabus.

Oltre il termine del 31 agosto di ciascun anno, le iscrizioni potranno essere accolte soltanto se esiste disponibilità a bordo dello scuolabus e l'inserimento dell'utente non comporti la necessità di riorganizzare il servizio (quali modifiche dei percorsi stabiliti, aumento del numero dei mezzi, allungamento dei tempi di percorrenza, istituzione di nuove fermate, ecc..).

A seguito della ricezione della richiesta, l'ufficio competente invierà una e-mail di conferma dell'iscrizione con indicato il codice personale del bambino e le credenziali necessarie all'accesso sull'App di riferimento Novaportal dove sarà possibile effettuare il pagamento della relativa tariffa. Il codice è lo stesso assegnato per la refezione scolastica.

3.2. Le tariffe

Le tariffe di accesso al servizio di trasporto scolastico sono fissate dalla Giunta Comunale. Le stesse, in mancanza di aggiornamenti, si intendono prorogate anche negli anni successivi.

Allo stato attuale sono fissate come segue:

TARIFFA ANNUALE €.571,56, da pagarsi in tre rate di €.190,52:

- la prima entro il 15 gennaio e riferita al periodo di utilizzo del servizio da ottobre a dicembre;
- la seconda da pagarsi entro il 31 marzo con riferimento al periodo da gennaio a marzo;
- la terza da pagarsi entro il 30 giugno con riferimento al periodo da aprile a giugno.

Tutti coloro che sono residenti nel Comune di Ciampino possono presentare domanda di esenzione o riduzione della tariffa per servizio di trasporto scolastico per ciascun anno scolastico mediante la seguente procedura:

- recarsi presso un C.A.F. o all'I.N.P.S. per compilare la dichiarazione sostitutiva unica e ricavare l'I.S.E.E. (indicatore della situazione economica equivalente);
- presentare i moduli compilati dal C.A.F. o dall'I.N.P.S. al Comune di Ciampino presso l'ufficio protocollo entro e non oltre l'inizio di ogni anno scolastico.

Successivamente, le domande ricevute verranno valutate in base al valore dell'I.S.E.E. e verrà inserito l'esito dell'istruttoria della domanda agli interessati direttamente sul portale NOVAPORTAL.

Hanno diritto alle esenzioni e riduzioni, sulla base del vigente regolamento, coloro che rientrano negli scaglioni di reddito indicati sul sito del Comune di Ciampino e coloro che hanno più di un figlio nelle misure di seguito specificate:

2° figlio	3° figlio	4° figlio
Riduzione 30%	Riduzione 40%	Riduzione 45%

I soggetti portatori di disabilità potranno fruire dell'esenzione tariffaria dietro presentazione di apposita domanda entro e non oltre l'inizio di ogni anno scolastico.

Tutti coloro che presentano la richiesta di agevolazione sono soggetti a verifiche puntuali e dettagliate su quanto dichiarato.

3.3. Il sistema NOVAPORTAL

3.3.1. Le modalità di pagamento

La tariffa prevista per usufruire del servizio deve essere versata secondo le tempistiche ed importi sopra citati.

Ad ogni utente iscritto al servizio scuolabus è assegnato da parte dell'ufficio scuola un codice personale e delle credenziali di accesso al portale Novaportal attraverso il quale sarà possibile pagare gli importi dovuti.

Qualora il genitore non provveda alla regolarizzazione, l'A.S.P. S.p.A. invierà una lettera di sollecito, con l'avvertenza che, nel caso di inadempienza, il servizio di trasporto scolastico verrà sospeso e verrà avviata l'azione legale per il recupero coattivo degli importi dovuti.



3.3.2. Il sito internet e App

I genitori possono verificare, direttamente ed in qualunque momento, lo stato dei pagamenti effettuati collegandosi all' App Novaportal.

Il genitore digitando le credenziali personali di accesso può:

- verificare i dati anagrafici (indirizzo, ISEE, ecc);
- controllare lo stato dei pagamenti effettuati per tutti i servizi a cui si è iscritti.
- Effettuare pagamenti con carta di credito o stampare il bollettino pagoPA.

4. I RAPPORTI CON I CITTADINI

4.1. L'informazione e l'ascolto

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 pervenuti al servizio;
- b) verifica del rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi.

4.2. La valutazione del servizio ed eventuali suggerimenti e reclami

I genitori che desiderano fare rilievi o inviare suggerimenti sul servizio scuolabus possono inviare una e-mail all'ufficio scuola al seguente indirizzo: scuolabus@asp-spa.it oppure serviziscolastici@asp-spa.it

5. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Lo svolgimento delle attività afferenti al servizio descritto nel presente documento comporta, in capo a Azienda Servizi Pubblici S.p.A., la necessità di trattare dati personali, anche di natura sensibile, quali ad esempio dati relativi alla salute o dati che rilevano informazioni reddituali, riferibili agli utenti.

Nella presente sezione si descrivono alcuni degli elementi essenziali relativi ai trattamenti di dati personali effettuati da Azienda Servizi Pubblici S.p.A. e si forniscono agli utenti del servizio brevi suggerimenti finalizzati a tutelare i propri diritti in qualità di interessati al trattamento (ossia, di persone a cui si riferiscono i dati personali) nonché alcune indicazioni su come ottenere maggiori informazioni relative al trattamento dei dati personali.

5.1. Il ruolo di Azienda Servizi Pubblici S.p.A. nel trattamento dei dati personali degli utenti

Azienda Servizi Pubblici S.p.A. svolge le attività afferenti al servizio descritto nel presente documento affidatole dal Comune di Ciampino. Pertanto, ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 in materia di protezione dei dati personali, il Comune è qualificabile come titolare del trattamento, mentre Azienda Servizi Pubblici S.p.A. tratta i dati personali degli utenti per conto del Comune, in qualità di responsabile del trattamento.

5.2. Perché trattiamo i dati personali degli utenti

Il trattamento dei dati personali degli utenti è effettuato da Azienda Servizi Pubblici S.p.A. perché necessario a svolgere il servizio descritto nel presente documento in favore del Comune di Ciampino; dunque, per il perseguimento delle finalità da quest'ultimo determinate (o ad esso attribuite per legge), nell'esecuzione dei compiti di interesse pubblico o connessi all'esercizio dei pubblici poteri di cui è investito, generalmente riconducibili all'erogazione del servizio descritto nel presente documento in favore degli aventi diritto e allo svolgimento di tutti gli obblighi e attività allo stesso correlati.

5.3. Principi a cui si conforma Azienda Servizi Pubblici S.p.A.

Nello svolgere la propria attività, Azienda Servizi Pubblici S.p.A., per quanto di sua competenza e nel rispetto delle istruzioni impartite dal Comune di Ciampino, si impegna a rispettare i diritti di protezione dei dati personali degli utenti e a effettuare ogni attività di trattamento nel rispetto della

normativa vigente, conformandosi ai principi fondamentali applicabili al trattamento dei dati personali. Nel rispetto di tali principi, in particolare, i dati personali degli utenti sono trattati in modo lecito, corretto e trasparente nei confronti degli interessati, per il perseguimento di finalità determinate, esplicite e legittime, solo se e fino a quando si renda necessario per perseguire tali finalità. Azienda Servizi Pubblici S.p.A., inoltre, si impegna a verificare che i dati personali trattati siano esatti e aggiornati e adotta misure di sicurezza adeguate per proteggere i dati da trattamenti illeciti e dalla perdita, distruzione o danno anche accidentali.

5.4. Suggerimenti a tutela dell'utente

Fermo restando l'obbligo, in capo a Azienda Servizi Pubblici S.p.A., di adottare le misure di sicurezza adeguate, è bene sottolineare, a tutela degli interessati, che è lo stesso utente in prima persona a poter contribuire a proteggere i dati propri e delle persone per cui agisce, specie se di minore età, da accessi non autorizzati o comunque da trattamenti illeciti, nonché a fare in modo che i dati forniti per la fruizione del servizio descritto nel presente documento siano esatti e aggiornati.

In tal senso, si raccomanda all'utente, nell'intrattenere qualsiasi forma di comunicazione con Azienda Servizi Pubblici S.p.A., tramite le persone autorizzate al trattamento che operano sotto l'autorità della stessa e, in particolare, nel fornire dati personali nell'ambito della fruizione del servizio, di:

assumere un comportamento diligente;

utilizzare i canali di comunicazione ufficiali indicati da Azienda Servizi Pubblici S.p.A.;

prima di ogni comunicazione, verificare che i dati trasmessi siano esatti e aggiornati;

non trasmettere informazioni eccedenti rispetto a quelle richieste.

5.5. Per saperne di più...

Per ulteriori informazioni relative al trattamento dei dati personali, è possibile rivolgersi all'ufficio competente di Azienda Servizi Pubblici S.p.A. per l'erogazione del servizio descritto nel presente documento, che potrà fornire risposte e chiarimenti nei limiti delle proprie competenze, oppure direttamente al titolare del trattamento, il Comune di Ciampino, ai seguenti recapiti di contatto:

protocollo@pec.comune.ciampino.roma.it

6. INFORMAZIONI

6.1. Cosa fare per...

In questa sezione si propongono le domande più frequenti poste all'Ufficio.

Domande	Risposte
ISCRIZIONI	
Devo iscrivere mio/a figlio/a ogni anno?	Si entro l'inizio dell'anno scolastico.
Come devo fare per iscrivere mio figlio?	Compilare il modulo collegandosi al sito: www.ciampino.ristonova.it
Come altro posso fare l'iscrizione?	Presso l'ufficio ASP negli orari indicati.
Posso cancellare l'iscrizione al servizio scuolabus?	Si, nel caso di non utilizzo del servizio è necessario presentarne comunicazione all'ufficio scuola e la disdetta opererà con decorrenza dalla rata successiva.

6.2. I recapiti e gli orari

L'ufficio scuolabus così come l'ufficio scuola è aperto tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 16,00.

Per comunicare con l'ufficio è possibile telefonare ai seguenti numeri di telefono:
06/79069317 (ufficio scuolabus) o 06/79069490 (ufficio scuola) oppure inviare una e-mail a:
scuolabus@asp-spa.it; serviziscolastici@asp-spa.it.

