



BUS LORENZI s.r.l.
sede legale Via Solferino, 38
24055 COLOGNO AL SERIO (BG)
Tel. 035/896039 Fax 035/0347202
e-mail buslorenzi@yahoo.it

CARTA DEI SERVIZI DI TRASPORTO SCOLASTICO

Cos'è la Carta dei servizi

La ditta BUS LORENZI SRL eroga e gestisce servizi di trasporto in generale ed anche di trasporto scolastico per alunni delle scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo e secondo grado.

In questo contesto, la "Carta dei Servizi di trasporto scolastico" rappresenta un impegno che la ditta assume nei confronti dei fruitori: per ogni servizio offerto vengono specificati gli standard di qualità da rispettare, permettendo in questo modo agli utenti di divenire soggetto attivo e consapevole nella valutazione della qualità delle prestazioni.

Perché la Carta dei servizi

La presente Carta dei servizi ha lo scopo di:

1. definire per ogni servizio i criteri di attivazione, le modalità di funzionamento, gli standard minimi e le verifiche sulla qualità;
2. migliorare la comunicazione tra la ditta e l'utenza, per favorire una sempre maggiore collaborazione e trasparenza fra le parti.

Si ispira ai seguenti principi fondamentali:

1. **Continuità:** i servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni, tenendo conto del calendario scolastico.
2. **Partecipazione e trasparenza:** la ditta, al fine di migliorare i propri servizi, promuove un'adeguata informazione e partecipazione degli utenti, incentivando la presentazione di suggerimenti, osservazioni e reclami. Inoltre sono periodicamente realizzate verifiche ed indagini sul grado di soddisfazione dei fruitori.
3. **Efficacia ed efficienza:** la Ditta si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, adottando le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee.

Finalità del servizio di trasporto scolastico

Il servizio di trasporto scolastico integra la rete del trasporto pubblico urbano nelle zone e per quei percorsi non adeguatamente coperti, con la finalità di assicurare un servizio dove non è presente oppure un accesso sicuro alle sedi scolastiche già servite.

Organizzazione del servizio

Vengono eseguiti due tipi di servizi di trasporto in base ai committenti:

- 1) **RISERVATO** ove i committenti sono privati cittadini
- 2) **DEDICATO** a seguito dell'aggiudicazione di gara d'appalto o procedura negoziata ove i committenti sono le Amministrazioni Pubbliche

Il trasporto scolastico **RISERVATO** per un determinato tragitto è attivato qualora almeno 8 utenti ne facciano richiesta.

Il piano annuale dei trasporti scolastici riservati viene elaborato in considerazione delle:

1. richieste dell'utenza
2. orari di funzionamento delle scuole
3. disponibilità del personale e dei veicoli a seguito di appalti già aggiudicati

Il trasporto scolastico **DEDICATO** segue le indicazioni descritte nel capitolato d'appalto delle singole gare.

Periodo e orari di funzionamento

Il servizio di trasporto scolastico RISERVATO è attivato dal primo giorno di scuola e per l'intera durata dell'anno scolastico. Gli orari delle singole corse vengono definiti annualmente nel piano dei trasporti scolastici.

Il servizio di trasporto scolastico DEDICATO è attivato nei tempi e negli orari richiesti dalle singole Amministrazioni appaltanti.

Modalità di accesso ai servizi

Le modalità di accesso al trasporto RISERVATO consistono nella compilazione dell'apposito form "richiesta di trasporto" presente sul sito internet WWW.BUSLORENZI.IT nella sezione "SCUOLE"

La trasparenza delle procedure di accesso è garantita da informazione capillare degli utenti attraverso materiale cartaceo (anche inviato a casa) oppure materiale informatico (invio di mail)

Le modalità di accesso al trasporto DEDICATO sono previste dalle singole Amministrazioni appaltanti.

Soddisfazione dei fruitori

La ditta si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio ed il controllo sulla qualità dei servizi erogati attraverso modalità di valutazione (quali questionari, interviste o incontri) in grado di rilevare la soddisfazione degli utenti.

Reclami e suggerimenti

Al fine di ottenere un miglioramento continuo dei servizi erogati, è stata definita una procedura per raccogliere e monitorare in maniera sistematica segnalazioni, suggerimenti e reclami. L'utente può inviare segnalazioni, reclami e suggerimenti relativi ai servizi mediante lettera, fax, o e-mail ai seguenti recapiti:

BUS LORENZI SRL – VIA EUROPA 37 – 24055 COLOGNO AL SERIO (BG)

Fax: 035 0347202

e-mail: buslorenzi@yahoo.it

Ad ogni reclamo /suggerimento che perverrà seguirà risposta scritta entro 30 giorni.

Al fine di garantire il rispetto dei parametri di sicurezza, efficienza e qualità, i servizi sono monitorati sia mediante strumenti esterni, che mediante strumenti interni.

Strumenti di valutazione esterni

Il grado di soddisfazione degli utenti sarà verificato mediante questionari periodici finalizzati a misurare il gradimento da parte dei fruitori dei servizi e a raccogliere eventuali suggerimenti.

Strumenti di valutazione interni

minimo n. 2 controlli per anno scolastico senza preavviso su ciascuna linea

Sono soggetti a verifica:

1. autista (comportamento alla guida e con i trasportati; rispetto delle ore di guida, di riposo e di impegno; non uso di alcool o sostanze stupefacenti; esclusione di reati nei confronti dei minori)
2. accompagnatore, qualora sia richiesta la presenza sullo scuolabus (comportamento ed effettiva assistenza dei trasportati)
3. fruitori del servizio (possesso del titolo di trasporto, presenza di alunni non autorizzati)
4. rispetto della programmazione delle corse, con particolare riferimento a eventuali corse non effettuate e alle cause del disservizio
5. puntualità delle corse
6. pulizia del veicolo

Standard di qualità del servizio ed indicatori del risultato

Riguardo l'autista

Indicatore di qualità: comportamento alla guida

Modalità di verifica: monitoraggio da parte degli addetti all'auditing interno

Valore garantito: rispetto dei limiti di velocità e della segnaletica stradale, guida fluida

Indicatore di qualità: comportamento con i trasportati

Modalità di verifica: monitoraggio da parte degli addetti all'auditing interno

Valore garantito: salute alla salita e alla discesa degli utenti, linguaggio non volgare

Indicatore di qualità: rispetto delle ore di guida, di riposo e di impegno

Modalità di verifica:

- lettura della scheda tachigrafica tramite apposito programma informatico
- lettura dei dischi del cronotachigrafo analogico

Valore garantito: rispetto del regolamento CE n. 561/2006

Indicatore di qualità: non uso di alcool

Modalità di verifica: monitoraggio da parte degli addetti all'auditing interno

Valore garantito: zero grammi / litro

Indicatore di qualità: non uso di sostanze stupefacenti

Modalità di verifica: analisi dei fluidi corporei in sede di visita medica periodica

Valore garantito: negativo

Indicatore di qualità: esclusione di reati nei confronti di minori

Modalità di verifica: acquisizione del certificato penale del casellario giudiziale

Valore garantito: assenza di reati

[Riguardo l'eventuale accompagnatore](#)

Indicatore di qualità: comportamento con i trasportati

Modalità di verifica: monitoraggio da parte degli addetti all'auditing interno

Valore garantito: salute alla salita e alla discesa degli utenti, linguaggio non volgare, aiuto nelle operazioni di salita e discesa dei passeggeri

[Riguardo le corse](#)

Indicatore di qualità: Puntualità negli orari di funzionamento del servizio

Modalità di verifica: Monitoraggio tramite localizzatori satellitari montati sui veicoli

Valore garantito: ritardi non superiori a 5 minuti rispetto all'orario programmato

[Riguardo i veicoli](#)

Indicatore di qualità: Pulizia dei mezzi

Modalità di verifica: Monitoraggio da parte degli addetti all'auditing interno

Valore garantito: n. 1 pulizia interna giornaliera e n. 1 disinfezione trimestrale