



**COMUNE DI PISTOIA**

**Servizio Educazione e Istruzione**

**CARTA DEI SERVIZI**

**del TRASPORTO SCOLASTICO**

## SOMMARIO

### 1. FINALITA' E PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Che cos'è la carta dei servizi

Principi della carta dei servizi

### 2. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Oggetto e finalità del servizio di trasporto scolastico

2.2 Gestione e organizzazione del servizio

2.3 Modalità di accesso

2.4 Modalità di pagamento: tariffe e sconti

2.5 Rinuncia

2.6 Controllo amministrativo

2.7 Tutela della privacy

### 3. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

3.1 Sicurezza e responsabilità

3.2 Compiti degli educatori

3.3 Compiti dei genitori

3.4 Compiti degli alunni

3.5 Compiti degli autisti

3.6 Standard di qualità

3.7 La soddisfazione dell'utenza

3.8 Segnalazioni e reclami

## CHE COS' E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento con il quale il Comune di Pistoia assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza, dichiarando le caratteristiche del servizio, le modalità di erogazione e di accesso del servizio, nonché gli standard di qualità che intende garantire. La Carta dei Servizi si ispira alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", al D.Lgs. 286/1999 ed al D.Lgs 150/2009.

La presente Carta del Comune di Pistoia ha per oggetto il Servizio Trasporto Scolastico nell'ambito delle competenze dell'Amministrazione Comunale stabilite dalla L.R. 26 luglio 2002, n.32, dal DPGR 47/R/2003 Regolamento attuazione della LR 32/2002 e ss.mm.ii e nel rispetto delle disposizioni recate dal D.M. 31 gennaio 1997.

## PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento che stabilisce un "patto" tra il Comune di Pistoia e la cittadinanza basato su alcuni principi fondamentali:

- il principio dell'uguaglianza ed imparzialità nell'erogazione del servizio, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- il principio di continuità, per cui il Comune si impegna a perseguire la massima continuità nell'erogazione del servizio;
- il principio di partecipazione e trasparenza, secondo cui i destinatari del servizio possono partecipare al miglioramento dei procedimenti in termini di trasparenza, efficienza ed efficacia con segnalazioni scritte o suggerimenti verbali e partecipando alle customer satisfaction somministrate;
- il principio di efficacia ed efficienza che presuppone che tutti i soggetti coinvolti si attengano al rispetto delle regole per il buon funzionamento del servizio.

## 2. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

### 2.1 Oggetto e finalità del servizio di trasporto scolastico

Il servizio è realizzato dall'Amministrazione comunale nell'ambito delle proprie competenze, in base al disposto della L.R. n. 32/2002 *Testo unico della normativa della Regione Toscana in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione professionale e lavoro art. 30* compatibilmente con le disposizioni previste dalle leggi finanziarie e del settore trasporti, nonché con le disponibilità effettive del bilancio.

Il servizio di trasporto scolastico è istituito nel Comune di Pistoia per garantire il diritto all'accesso e alla frequenza scolastica degli alunni residenti nel Comune di Pistoia che frequentano le scuole dell'infanzia comunali, statali e le scuole primarie del territorio pistoiese, nonché degli alunni con certificazione di disabilità residenti nel Comune di Pistoia che frequentano le scuole secondarie di primo e secondo grado del territorio provinciale.

### 2.2 Gestione e organizzazione del servizio

Il servizio è gestito mediante affidamento in gestione al CNP, Consorzio Noleggiatori Pistoiesi, un consorzio tra imprese di noleggio con conducente costituito nel luglio 2001.

Il trasporto scolastico è un servizio a domanda individuale, con il quale si concorre a rendere effettivo il diritto allo studio facilitando l'accesso alla scuola frequentata dedicato prevalentemente a coloro che sono iscritti in sedi scolastiche periferiche e quindi oggettivamente difficoltose da raggiungere.

Il servizio di trasporto scolastico ordinario viene erogato nel rispetto di due criteri:

- essere residenti nel Comune di Pistoia;

- essere iscritti alla scuola di zona indicata negli stradari in corrispondenza dell'indirizzo di residenza dello studente.

Il gestore del servizio eroga ogni anno:

- servizio trasporto scolastico: per le tratte di andata e ritorno da casa alle scuole dell'infanzia comunali e statali e alle scuole primarie; il servizio viene erogato in base agli stradari con i quali si individua in base all'indirizzo di residenza dello studente la scuola per la quale è possibile avere il servizio. Gli stradari sono consultabili sul sito del Comune di Pistoia nella sezione dedicata;
- servizio di trasporto alunni portatori di handicap: viene fornito il servizio di trasporto a tutti gli studenti con certificazione di disabilità, residenti nel Comune di Pistoia e frequentanti tutti gli ordini di scuola: dall'infanzia alla secondaria di secondo grado presenti sul territorio provinciale;
- servizio di accompagnamento/sorveglianza alunni sugli scuolabus: il servizio prevede l'accompagnamento e l'assistenza durante il trasporto, con un accompagnatore che è presente sia sui mezzi dedicati al trasporto dei bambini frequentanti le scuole dell'infanzia sia su quelli dedicati al trasporto dei bambini e/o ragazzi con disabilità.

Il servizio viene erogato porta a porta, ma è prevista la facoltà di istituire punti di salita e discesa nei seguenti casi specifici:

- richiedente il servizio che frequenta la scuola di zona, ma che non ha diritto al trasporto in base allo stradario;
- richiedente il servizio che frequenta una scuola dell'infanzia situata nella zona collinare o nella montagna pistoiese, anche nel caso in cui la scuola scelta non sia quella di zona.

Il Consorzio Noleggiatori Pistoiesi acquisisce il Piano Annuale di Trasporto predisposto dal Comune di Pistoia che contiene il nominativo degli utenti autorizzati ad usufruire del servizio, l'indicazione degli orari dei percorsi e i punti di fermata stabiliti.

Il servizio viene erogato per tre scuole dell'infanzia comunali situate in zona collinare e montana: La Favola -Villa di Baggio- , La Margherita e Lo Scoiattolo e per le seguenti seguenti scuole facenti capo agli Istituti Comprensivi:

Istituto Comprensivo Leonardo da Vinci
Primaria Marino Marini
Primaria Gianni Rodari
Infanzia Cignano
Istituto comprensivo M.L.King
Primaria Bottegone
Primaria Piuvisa
Primaria Ponte alla Pergola
Istituto Comprensivo Raffaello
Primaria Nespolo
Primaria Bonelle
Primaria Ramini
Infanzia Balena (solo per gli aventi diritto zona ex infanzia Chiazano)

Istituto Comprensivo Cino da Pistoia-G. Galilei
Primaria Capostrada
Primaria P. Petrocchi (Cireglio)
Primaria Valdibrana
Primaria San Felice
Primaria Piteccio
Infanzia Campiglio
Infanzia San Giorgio
Infanzia Valdibrana
Infanzia San Felice
Istituto Comprensivo Frank-Carradori
Primaria Spazzavento
Infanzia Pontelungo
Primaria Campotizzoro

Il servizio di trasporto scolastico si effettua tutti i giorni di apertura delle scuole dal lunedì al venerdì; il sabato è previsto il servizio solo per gli studenti con certificazione ai sensi della L. 104/92 e solo per gli istituti scolastici che effettuano le lezioni.

Il Consorzio Noleggiatori Pistoiesi gestisce direttamente il servizio di trasporto scolastico attraverso proprio personale e propri automezzi con almeno quattordici mezzi per il trasporto ordinario e almeno tre mezzi destinati al trasporto handicap (di cui alcuni dotati di pedana).

In caso di entrate scolastiche posticipate o uscite anticipate o variazioni rispetto al normale orario delle lezioni per assemblee sindacali o scioperi del personale docente e non, non può essere assicurato il servizio previsto di norma. In caso di formazione di ghiaccio o improvvise nevicate o improvvise condizioni climatiche tali da non consentire il trasporto in sicurezza, è possibile che il normale servizio di trasporto possa essere sospeso.

In tali casi il Consorzio Noleggiatori Pistoiesi si impegna a comunicare tempestivamente al Servizio Educazione e Istruzione le interruzioni del servizio in modo da garantire appropriata informazione.

Gli studenti che frequentano scuole situate in un comune limitrofo possono usufruire del servizio trasporto scolastico gestito dal comune limitrofo, qualora previsto, e delle agevolazioni tariffarie solo nel caso in cui il Comune di Pistoia e il Comune limitrofo in cui si trova la scuola frequentata dallo studente abbiano sottoscritto un accordo di reciprocità.

In questi casi il Comune di Pistoia, non eroga il servizio cosiddetto porta a porta, ma organizza la salita e la discesa dal mezzo presso un punto di raccolta situato nel Comune che eroga il servizio. La famiglia è tenuta ad accettare tale organizzazione e ad accompagnare lo studente al punto che verrà indicato dal gestore del servizio. Il punto di salita e discesa dallo scuolabus non deve alterare i tempi di percorrenza del mezzo e tantomeno far aumentare i costi del servizio.

In tali casi i Comuni interessati si possono far carico delle agevolazione tariffaria previste per i propri residenti su richiesta della famiglia.

Le tariffe applicate sono quelle del Comune che eroga il servizio approvate ogni anno scolastico da deliberazione di Giunta Comunale; mentre, l'individuazione dell'eventuale quota di agevolazione per ogni

utente, deriva da quanto previsto dai Regolamenti e dalle Linee Guida per il servizio di trasporto scolastico del Comune di Pistoia.

### 2.3 Modalità di accesso

E' possibile verificare se si ha diritto o meno al servizio di trasporto scolastico ed individuare la scuola di zona in base all'indirizzo di residenza dello studente consultando gli stradari per la scuola dell'infanzia e per la scuola primaria rintracciabili sul sito del Comune di Pistoia.

La domanda di iscrizione può essere presentata dal genitore, tutore e/o esercente la potestà genitoriale mediante SPID, CIE o CNS esclusivamente in modalità online collegandosi al sito [www.cnppistoia.it](http://www.cnppistoia.it).

### 2.4 Modalità di pagamento: tariffe e sconti

La famiglia partecipa al costo del servizio ed è tenuta a corrispondere una tariffa annuale. Si possono richiedere le agevolazioni tariffarie e in questi casi la retta sarà applicata in base al proprio ISEE che deve essere ordinario e applicabile alle prestazioni agevolate per minorenni. E' necessario richiedere le agevolazioni in fase di compilazione della domanda e mantenere aggiornato l'ISEE. Non è necessario produrre questo documento in quanto gli uffici comunali provvedono direttamente a reperirlo aggiornato dal sito Inps.

Qualora non si chiedano le agevolazioni tariffarie oppure non si provveda ad aggiornare regolarmente l'ISEE verrà applicata la tariffa corrispondente alla fascia più alta del tariffario del servizio.

Le tariffe del servizio sono consultabili sul sito del comune di Pistoia <https://www.comune.pistoia.it/aree-tematiche/educazione/avvisi-informativa-privacy-tariffe-e-misure-anti-covid/linee-guida-i>.

I pagamenti potranno essere effettuati esclusivamente online tramite PagoPa. Si può procedere online tramite accesso al portale IRIS di Regione Toscana all'indirizzo <http://iris.rete.toscana.it/public> e sono necessari i dati dell'intestatario della fattura e il codice fiscale di chi effettua il pagamento.

In alternativa, si può presentare l'avviso ricevuto alla tesoreria comunale e altri prestatori di servizi di pagamento, quali tabaccai, bancomat ed uffici postali.

Per gli alunni con certificazione di disabilità sono previste agevolazioni consultabili sul sito del Comune alla pagina dedicata. In caso di mancanza e/o di mancato aggiornamento dell'ISEE verrà applicata la tariffa massima ridotta del 25%.

In caso di più figli che fruiscono della stessa tipologia di servizio la tariffa sarà applicata come segue:

1° figlio tariffa intera;

2° figlio 2/3 della tariffa;

3° figlio e successivi ½ della tariffa.

Per il trasporto scolastico la tariffa non è decurtabile per nessuna motivazione in base alle assenze e deve essere corrisposta ogni mese da settembre a giugno per un totale di dieci mensilità. Può essere prevista decurtazione solo nel caso vi sia da parte dell'ente la sospensione o interruzione del servizio per motivi imprevedibili e imprevisti che ne limitino o impediscano la realizzazione.

### 2.5 Rinuncia

*La rinuncia al servizio deve essere presentata entro il 31 marzo di ogni anno educativo. Coloro che rinunciano ad utilizzare il servizio oltre la data del 31 marzo sono tenuti a corrispondere l'importo della retta mensile fino alla conclusione dell'anno educativo. Le rinunce al servizio, anche se effettuate entro il 31 marzo, ma relative ad un periodo successivo, comportano comunque il pagamento senza decurtazioni di tutti i mesi rimanenti fino al termine dell'anno educativo.*

*Si precisa che la rinuncia può essere totale se riguarda sia la tratta da casa a scuola o da scuola a casa oppure parziale se riguarda una soltanto delle due tratte.*

*Il genitore e/o esercente la responsabilità genitoriale è tenuto a formalizzare la rinuncia al servizio compilando, in ogni parte, il modulo di rinuncia; se si opta per l'invio a mezzo posta elettronica è necessario allegare il documento di identità del richiedente completo del lato fronte e del retro.*

Il modulo di rinuncia è rintracciabile al seguente link <https://www.comune.pistoia.it/sites/default/files/media/modulo%20RINUNCIA%20Trasporto%20scolastico.pdf>

Il mancato utilizzo del servizio senza aver effettuato la rinuncia comporta comunque il pagamento della tariffa.

## 2.6 Controllo amministrativo

L'Amministrazione Comunale si riserva di effettuare controlli a campione sulle autocertificazioni presentate dalle famiglie, avvalendosi degli archivi e delle banche dati del comune e di eventuali altri enti nei quali è prevista la possibilità di accesso.

Qualora, dai controlli effettuati sulla documentazione presentata, emerga la non veridicità delle dichiarazioni, vengono applicate le sanzioni penali previste dall'art. 76 del D.P.R. 28/12/2000 n. 445 e ciò comporta la decadenza degli eventuali benefici.

## 2.7 Tutela della privacy

I dati personali raccolti dal Servizio saranno trattati in modo lecito e corretto per lo svolgimento delle proprie finalità istituzionali e/o per obblighi di legge. Il trattamento degli stessi avverrà ad opera di soggetti impegnati alla riservatezza in modo da garantire la protezione dei dati. L'informativa specifica relativa al Servizio in materia di protezione dei dati personali è visionabile all'indirizzo <http://www.comune.pistoia.it>

## 3. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

La Carta dei Servizi è un "patto" che indica le prestazioni garantite e gli standard di qualità e presuppone che tutti i soggetti coinvolti si attengano al rispetto delle regole per il buon andamento del servizio.

### 3.1 Sicurezza e responsabilità

Il Consorzio Noleggiatori Pistoiesi è responsabile degli alunni trasportati dal momento della salita sul mezzo fino al momento della discesa presso la scuola e, al rientro da scuola a casa, dal momento della salita fino alla discesa dal mezzo in corrispondenza della fermata stabilita e fino alla consegna al genitore e/o adulto di riferimento.

La famiglia è tenuta ad accompagnare e a riprendere il proprio figlio all'orario stabilito, rimanendo responsabile dello studente nel tratto tra l'abitazione e i punti di salita e di discesa.

Per agevolare le operazioni di salita sulla scuolabus, di sistemazione dei bambini a bordo e di discesa, si richiede alle famiglie di trovarsi ad attendere lo scuolabus con almeno cinque minuti di anticipo rispetto all'orario previsto e comunicato dall'ufficio competente.

Qualora la famiglia, il tutore o l'adulto delegato non siano presenti nel punto stabilito ad attendere l'alunno, quest'ultimo verrà condotto nuovamente a scuola dove il personale scolastico provvederà ad avvisare la famiglia; nel caso in cui la scuola sia già chiusa, lo studente verrà condotto al più vicino Commissariato di Polizia e/o presso le Forze dell'Ordine. Qualora l'assenza del genitore o della persona da esso delegata si verifichi per più di una volta nello stesso anno scolastico, l'alunno può essere sospeso dal servizio di trasporto.

Per la sicurezza del servizio, sono fissati alcuni principi:

- lo scuolabus non può percorrere strade che non consentano il transito in sicurezza e/o manovre;
- non possono essere previste fermate in luoghi pericolosi per la circolazione stradale o per la salita/discesa degli alunni;
- non possono essere previste, per uno stesso alunno, fermate diverse nel tragitto di andata e di ritorno da casa o nei diversi giorni della settimana; fatta eccezione per alcuni casi particolari autorizzati dall'Ufficio di riferimento, previa richiesta della famiglia adeguatamente motivata ed esclusivamente se tali richieste non comportano disagio per gli altri alunni o per la gestione adeguata del servizio.

Il Comune si impegna a perseguire la massima continuità del trasporto scolastico. Eventuali interruzioni, comunicate tempestivamente alle famiglie tramite le scuole frequentate o mediante comunicazione diretta, possono essere dovute a causa di forza maggiore, a scioperi del personale, ad eventi straordinari o derivanti da responsabilità di terzi, nonché in caso di variazioni degli orari scolastici.

### *3.2 Compiti degli accompagnatori*

Il servizio di accompagnamento sullo scuolabus è previsto esclusivamente sui mezzi che svolgono il servizio per i bambini della scuola dell'infanzia e sui mezzi dedicati al trasporto degli studenti con certificazione di disabilità.

Il compito dell'accompagnatore include la sorveglianza dei bambini sullo scuolabus e durante le operazioni di salita e di discesa.

Durante il tragitto casa-scuola, l'accompagnatore "prende in consegna" il bambino dal genitore o dal familiare nel punto di fermata stabilito. Durante il tragitto, l'accompagnatore collabora con l'autista in modo che tutti i bambini siano correttamente seduti sui propri sedili; interviene qualora rilevi comportamenti che giudica pericolosi per gli utenti del servizio e/o per lo scuolabus. Al termine della corsa, si preoccupa di far scendere i bambini davanti alla scuola frequentata e si accerta che un addetto autorizzato li prenda in carico; mentre per il tragitto di ritorno da scuola a casa, l'accompagnatore prende in consegna gli alunni e si preoccupa di ricongiungerli al genitore o al familiare delegato presso il punto di fermata stabilito.

La responsabilità dell'accompagnatore perdura fin quando ad essa si sostituisce quella effettiva dei genitori o di altre persone debitamente autorizzate.

L'accompagnatore ha altresì il compito di distribuire eventuali comunicazioni o materiale informativo ai bambini e alle loro famiglie in merito al servizio erogato, ma non possono essergli richiesti compiti di mediazione educativa con le famiglie.

Il gestore del servizio e quindi il personale presente sul mezzo sono tenuti a:

- verificare il possesso del tesserino di riconoscimento che ogni studente iscritto al servizio di trasporto scolastico è obbligato ad avere con sé durante i trasferimenti, la presenza dei genitori o familiari delegati alle fermate;
- informare l'ufficio Trasporto Scolastico di qualsiasi episodio "anomalo" accaduto durante il servizio, di atteggiamenti e comportamenti non idonei al buon andamento del servizio al fine di poter attivare le procedure di richiamo e/o sospensione dal servizio;
- monitorare l'andamento del servizio ed elaborare relazioni periodiche da presentare al Servizio Educazione e Istruzione del Comune di Pistoia;

### *3.3 Compiti dei genitori*

I genitori sono tenuti ad accompagnare e riprendere il proprio figlio alla fermata stabilita, presentandosi alla porta dello scuolabus e qualificandosi per permettere all'autista e/o all'accompagnatore il riconoscimento. I genitori possono delegare terzi a svolgere questo compito nominando dei delegati che possono essere indicati già al momento dell'iscrizione al servizio inserendo i nominativi nel modulo di domanda e/o successivamente durante l'anno scolastico.

E' possibile che lo studente salga e scenda all'abitazione dei nonni purché sia situata nella zona di pertinenza della scuola frequentata in base agli stradari del servizio.

Qualsiasi danno arrecato dai minori alla vettura, a terzi e/o a se stessi è riconducibile alla responsabilità genitoriale e dovrà essere risarcito.

### *3.4 Compiti degli alunni*

L'utilizzo del servizio di Trasporto Scolastico si configura per gli alunni come momento educativo atto a favorire il processo di socializzazione, attraverso un corretto uso dei beni della comunità ed il rispetto delle

regole che ne stabiliscono il godimento. Pertanto, gli alunni sono tenuti a mantenere un comportamento consono, educato e rispettoso delle persone e delle cose durante tutto il tragitto, a conservare negli zaini e ad esibire all'autista e/o all'accompagnatore il tesserino relativo al trasporto scolastico e a rispettare le regole impartite: sedere correttamente sul proprio sedile, non disturbare i compagni di viaggio e l'autista, usare un linguaggio adeguato. E' fatto divieto appoggiarsi alle portiere e ai cristalli, gettare oggetti dalla vettura, danneggiarla o provocare disagio tale da mettere a rischio l'incolumità propria e/o altrui.

Nel caso di reiterati comportamenti scorretti da parte degli alunni potranno esser adottati i seguenti provvedimenti:

- richiamo verbale;
- avviso formale ai genitori;
- sospensione dall'utilizzo del servizio per un determinato periodo, ovvero sospensione totale se permarranno i comportamenti scorretti e/o pericolosi.

### 3.5 Compiti degli autisti

Su tutti gli scuolabus è richiesto all'autista e all'accompagnatore presenti a bordo di favorire un clima accogliente e di operare per il mantenimento delle condizioni indispensabili alla sicurezza durante il trasporto.

Durante il servizio, il conducente del mezzo, munito di tesserino di riconoscimento, deve garantire il corretto svolgimento dello stesso nel rispetto delle norme vigenti, adottando tutte le ordinarie cautele suggerite dalla normale prudenza al fine di tutelare l'incolumità degli alunni. A tal fine, è tenuto a fermare il mezzo qualora non ci siano le condizioni per viaggiare in sicurezza e a ripartire solo quando sia stata ripristinata la possibilità a proseguire.

Il conducente è tenuto a vigilare sugli alunni dal momento iniziale dell'affidamento fino al momento in cui i bambini vengono lasciati in custodia alla persona incaricata davanti alla scuola di frequenza.

Tutti i conducenti hanno l'obbligo di mantenere il segreto d'ufficio, rispettare gli orari e i percorsi previsti, riferire lamentele e disfunzioni rilevate durante il servizio, non usare il veicolo per altro scopo rispetto a quello previsto per il servizio.

Gli alunni devono poter raggiungere la scuola in tempo per l'inizio delle lezioni e con un minimo margine di scarto rispetto all'orario di ingresso dello studente. Al rientro a casa il mezzo di trasporto deve essere disponibile davanti alla scuola almeno dieci minuti prima del termine delle lezioni.

Non sono consentite soste e/o fermate durante lo svolgimento del percorso per qualunque causa che esuli dallo svolgimento delle operazioni necessarie al servizio.

### 3.6 Standard di qualità

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI
Accessibilità al servizio	<p>Compilazione online della domanda, supporto all'utente nella compilazione della domanda mediante attivazione di punti di assistenza presso gli uffici della Servizio Educazione e Istruzione concordando un appuntamento</p> <p>Istituzione di un numero telefonico dedicato al supporto per i cittadini che vogliono effettuare l'iscrizione al servizio</p>
Puntualità	Osservanza e rispetto degli orari di arrivo/partenza alle scuole
Trasparenza	Pubblicazione della carta del servizio sul sito internet

	Invio della carta dei servizi alle famiglie tramite mail
Efficacia	Monitoraggio del buon andamento del servizio con sopralluoghi a campione  Somministrazione di un questionario sul grado di soddisfazione dell'utenza
Regolarità del servizio	Continuità delle corse effettuate
Tutela	Possibilità di indicare nel modulo della domanda uno o più adulti delegati all'accoglienza del minore alla discesa dallo scuolabus  In assenza del genitore o dell'adulto delegato alla fermata stabilita, il bambino viene accompagnato nuovamente a scuola. Nel caso in cui la scuola sia già chiusa, l'alunno viene accompagnato presso il più vicino Commissariato di Polizia e/o presso le Forze dell'Ordine

### 3.7 La soddisfazione dell'utenza

Il servizio Educazione e Istruzione del Comune di Pistoia si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio e il controllo della qualità percepita dalle famiglie che usufruiscono del servizio di trasporto scolastico. A questo proposito, è prevista un'indagine di customer satisfaction annuale attraverso la somministrazione di un questionario alle famiglie i cui risultati consentiranno di individuare obiettivi di miglioramento del servizio stesso.

### 3.8 Segnalazioni e reclami

Gli utenti possono segnalare all'Amministrazione comunale eventuali disfunzioni del servizio o far presente un bisogno e/o un disagio. La gestione di tali comunicazioni, permette all'Amministrazione di raccogliere e monitorare in maniera sistematica le segnalazioni dei cittadini e stimolare la cultura dell'ascolto nei confronti degli utenti del servizio.

Le segnalazioni possono essere inoltrate tramite posta elettronica al seguente indirizzo [serviziotrasportoscolastico@comune.pistoia.it](mailto:serviziotrasportoscolastico@comune.pistoia.it).

Dalla segnalazione/rilevazione prende avvio l'istruttoria di verifica che dura massimo 30 giorni, al termine della quale viene dato riscontro al segnalante.

Al termine dell'istruttoria, in caso di riscontro positivo (confermata la criticità), scattano gli ulteriori termini per il ripristino, come sotto indicati:

- a. livello della qualità della sicurezza: entro 15 gg.
- b. livello della qualità professionale: entro 15 gg.
- c. livello della qualità dell'ambiente: entro 30 gg.