

# CARTA DEI SERVIZI DEL TRASPORTO SCOLASTICO



**SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' UNI-EN-ISO 9001 : 2015 n.88Q12084**  
**SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE UNI - EN-ISO 14001 : 2015 n.53E12084**  
Iscritta alla C.C.I.A.A. di Foggia al n. 03208920714  
Sede Legale: Z.I. Via Rudolf Diesel senza civico tel. 0884/543360 – 0884/535842 - fax 0881/1990177  
71043 MANFREDONIA (FG) - P. IVA 03208920714  
Iscritta all'Albo delle Società Cooperative al n. A111407  
Iscritta all'Albo delle Cooperative Sociali Regione Puglia al n. 20  
E-MAIL [consorzio@remanfredi.net](mailto:consorzio@remanfredi.net) – PEC: [consorzio@remanfredi.net](mailto:consorzio@remanfredi.net)



## Indice

Chi siamo: RE MANFREDI consorzio cooperativo sociale

Cos'è la Carta dei Servizi

Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

Oggetto del servizio

Destinatari ed utenti

Diritti e doveri del viaggiatore per il Trasporto Scolastico

Organizzazione del servizio Trasporto scolastico

Modalità di accesso e fruizione Trasporto scolastico

Accompagnatori e sorveglianza degli utenti per il Trasporto Scolastico

Uscite didattiche

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

Orari d'accesso al pubblico

Ubicazione degli uffici e dei servizi

Personale e mezzi operanti nel servizio

Privacy

## Chi siamo: RE MANFREDI consorzio cooperativo sociale a r.l.

Il RE MANFREDI consorzio di cooperative sociali nasce con lo scopo di offrire servizi a Enti Pubblici e privati in particolare il trasporto scolastico. Negli anni l'esperienza ed il costante perfezionamento hanno portato il consorzio ad espandere i servizi anche verso il trasporto urbano e il trasporto di soggetti affetti da disabilità.

Ciò che contraddistingue i servizi offerti è l'efficienza e la professionalità del personale che con la propria disponibilità e cordialità riesce sempre a venire incontro alle esigenze degli utenti.

Al fine di incrementare i livelli di qualità il RE MANFREDI consorzio ha acquisito da tempo la certificazione ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Inoltre allo scopo di promuovere i principi etici nei comportamenti aziendali in attuazione alla legge di conversione del decreto legge 24 marzo 2012, il RE MANFREDI consorzio ha richiesto ed ottenuto il **Rating di Legalità con il seguente punteggio: ★++**

I servizi offerti dal consorzio:

- a) trasporto quotidiano di andata e ritorno degli alunni dalle loro abitazioni o dai punti di raccolta concordati con il Comune alle rispettive sedi scolastiche dal lunedì al sabato, secondo gli orari e il calendario predisposto dalle competenti Autorità Scolastiche;
- b) trasporto per brevi visite di istruzione o attività didattiche o sportive all'interno del territorio comunale e Comuni limitrofi entro un raggio di 20 km, in orario scolastico, su richiesta delle Istituzioni scolastiche o del Comune;
- c) servizio di accompagnamento: assistenza a bordo degli scuolabus per gli alunni della scuola dell'infanzia;
- d) servizi amministrativi: connessi alla gestione del servizio di trasporto scolastico: informazioni all'utenza, predisposizione modulistica condivisa con il Comune, raccolta delle domande di iscrizione e delle autorizzazioni ad usufruire in modo autonomo del servizio di trasporto scolastico da parte dei minori. Gestione dei relativi dati con supporti cartacei ed informatici, comunicazioni varie alle famiglie, riscossione della tariffa, procedure di sollecito, organizzazione ed aggiornamento dei percorsi e quant'altro necessario per la migliore organizzazione del servizio.

***Il servizio è da considerarsi di pubblico interesse e come tale non può essere sospeso o abbandonato.***

## Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi, ossia 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 i cittadini e gli utenti che usufruiscono del servizio possono conoscere ed informarsi sui loro diritti e sugli obblighi da rispettare per l'uso dei servizi di trasporto.



**SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ UNI-EN-ISO 9001 : 2015 n.88Q12084**  
**SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE UNI - EN-ISO 14001 : 2015 n.53E12084**  
Iscritta alla C.C.I.A.A. di Foggia al n. 03208920714  
Sede Legale: Z.I. Via Rudolf Diesel senza civico tel. 0884/543360 – 0884/535842 - fax 0881/1990177  
71043 MANFREDONIA (FG) - P. IVA 03208920714  
Iscritta all'Albo delle Società Cooperative al n. A111407  
Iscritta all'Albo delle Cooperative Sociali Regione Puglia al n. 20  
E-MAIL [consorzio@remanfredi.net](mailto:consorzio@remanfredi.net) – PEC: [consorzio@remanfredi.legalmail.it](mailto:consorzio@remanfredi.legalmail.it)





## **Principi fondamentali dell'erogazione del servizio**

### **1. Eguaglianza.**

- a. L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.
- b. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

### **2. Imparzialità.**

- a. I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

### **3. Continuità.**

- a. L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### **4. Diritto di scelta.**

- a. Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

### **5. Partecipazione.**

- a. La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.
- b. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo

riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

- c. L'utente può produrre memorie e documenti; presentare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.
- d. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo.

## 6. Efficienza ed efficacia.

- a. Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

## Oggetto del servizio

Il servizio di trasporto scolastico è finalizzato a garantire la piena attuazione del diritto allo studio agli alunni che risiedono nel territorio comunale, per facilitare il raggiungimento dei plessi scolastici, specie per tutti gli studenti che sono domiciliati in località distanti dagli stessi.

I principi guida alla base del servizio sono: la sicurezza dei trasportati, del personale di bordo e la salvaguardia dei mezzi di trasporto.

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.

## Destinatari ed utenti

Gli utenti del servizio di trasporto scolastico sono gli alunni aventi diritto a seguito richiesta di iscrizione al servizio, delle scuole statali e non statali, dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado residenti o domiciliati nel territorio Comunale, senza alcuna distinzione di lingua, etnia, sesso, condizione psico-fisica e socio economica.

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

## Diritti e doveri del viaggiatore per il Trasporto Scolastico

All'utente che usufruisce del servizio di trasporto scolastico è riconosciuto il rispetto dei seguenti diritti e doveri:

- Gli autisti e il personale preposto all'accompagnamento in servizio sono tenuti:
  - ad un contegno decoroso e rispettoso dei diritti dell'utenza;
  - nello svolgimento delle attività di sorveglianza ed assistenza devono garantire la sicurezza

# Re Manfredi Consorzio Cooperativo Sociale a r.l.

dei minori trasportati in tutte le fasi, evitando comportamenti scorretti o situazioni che possano mettere in pericolo l'incolumità degli utenti.

- Gli alunni iscritti al servizio trasporto sono tenuti:
  - a rimanere seduti al proprio posto sino alla fermata di destinazione e/o all'arrivo alla rispettiva scuola;
  - ad allacciare le cinture di sicurezza;
  - a mantenere un atteggiamento corretto e rispettoso nei confronti dei compagni, dell'accompagnatore e dell'autista;
  - a salvaguardare l'integrità dell'autobus, nonché l'ordine e la pulizia sullo stesso.

**Si avvisa che lo scuolabus non è autorizzato a marciare sino a che tutti i passeggeri non siano seduti e con le cinture allacciate** (si prega pertanto di darne comunicazione ai propri figli, al fine di evitare comportamenti scorretti e conseguenti ritardi sulla tabella di marcia).

Il Comune, in caso di comportamento scorretto dell'alunno e in base alla gravità, su segnalazione del RE MANFREDI consorzio, adotta nei confronti della famiglia i seguenti provvedimenti, in accordo alla vigente Carta dei servizi scolastici:

- richiamo verbale (anche da parte dell'accompagnatore);
- ammonizione scritta;
- sospensione temporanea dal servizio senza alcun rimborso per quanto non fruito ed eventuale dimissione dal servizio (dopo tre segnalazioni, anche non consecutive).

In caso di eventuali danni arrecati ai mezzi di trasporto si provvederà a richiederne il risarcimento agli esercenti la potestà genitoriale, previa quantificazione degli stessi.

## Organizzazione del servizio trasporto scolastico

Il Servizio di trasporto scolastico è svolto dal RE MANFREDI consorzio secondo quanto previsto dalle normative vigenti in materia e con l'utilizzo di propri mezzi e personale.

## Responsabile del servizio

Il consorzio si avvale di un Responsabile del servizio che svolge funzioni di organizzazione, coordinamento e supervisione dell'attività svolta dal personale operante nel servizio e funge da referente per il Comune per qualsiasi necessità. Il Responsabile del servizio è in possesso di provata esperienza in trasporto scolastico di dimensioni analoghe a quelle previste dal presente appalto. Il Responsabile del servizio è sempre reperibile durante la fascia oraria coincidente con l'orario scolastico, fino al termine del servizio in tutte le scuole. In caso di assenza o impedimento del Responsabile del servizio (ferie, malattie, ecc.) la funzione sarà immediatamente ricoperta da idoneo sostituto.



Certificato N. 88Q12084

**SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ UNI-EN-ISO 9001 : 2015 n.88Q12084**  
**SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE UNI - EN-ISO 14001 : 2015 n.53E12084**  
Iscritta alla C.C.I.A.A. di Foggia al n. 03208920714  
Sede Legale: Z.I. Via Rudolf Diesel senza civico tel. 0884/543360 – 0884/535842 - fax 0881/1990177  
71043 MANFREDONIA (FG) - P. IVA 03208920714  
Iscritta all'Albo delle Società Cooperative al n. A111407  
Iscritta all'Albo delle Cooperative Sociali Regione Puglia al n. 20  
E-MAIL [consorzio@remanfredi.net](mailto:consorzio@remanfredi.net) – PEC: [consorzio@remanfredi.legalmail.it](mailto:consorzio@remanfredi.legalmail.it)



Certificato N. 53E12084



## Modalità di accesso e fruizione trasporto scolastico

Per la fruizione del servizio, i destinatari del servizio di trasporto scolastico devono richiedere l'iscrizione entro i termini stabiliti in accordo con il Comune. 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.

Si specifica che il servizio di trasporto scolastico è svolto esclusivamente nei confronti degli utenti che ne hanno diritto ed in regola con i pagamenti delle tariffe.

Il consorzio ha in gestione tutte le procedure connesse all'iscrizione al servizio di trasporto scolastico quali: informazioni all'utenza sull'organizzazione del servizio e su tragitti ed orari, predisposizione modulistica condivisa con il Comune, raccolta delle domande di iscrizione al servizio e delle autorizzazioni ad usufruire in modo autonomo del servizio di trasporto scolastico da parte dei minori, comunicazioni varie alle famiglie, richieste di pagamento della tariffa e verifiche, procedure di sollecito, etc. Le tariffe a carico dell'utenza per l'utilizzo del servizio di trasporto saranno determinate dalla Giunta comunale.

Nell'ottica di agevolare le iscrizioni, il RE MANFREDI consorzio si impegna ad informare i destinatari, nei tempi e modi che più ritiene idonei, sulle modalità per il rinnovo degli abbonamenti.

E' comunque possibile richiedere informazioni e/o iscrizioni durante tutto l'anno scolastico, presso gli uffici predisposti dal consorzio.

Tuttavia, all'inizio di ogni anno scolastico l'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune, sulla base degli orari di inizio e fine delle lezioni dei diversi plessi scolastici e sulla base delle iscrizioni raccolte, si riserva di adeguare percorsi, fermate ed orari che verranno poi comunicati prima dell'inizio dell'anno scolastico a tutti gli utenti regolarmente iscritti.

I percorsi definiti dal Piano Annuale di Trasporto Scolastico si articolano lungo le strade pubbliche o di uso pubblico.

Non potranno, pertanto, essere previsti percorsi in strade private o comunque in situazioni pregiudizievoli per la sicurezza degli utenti e/o del personale e/o dei mezzi di trasporto.

Il Servizio di trasporto scolastico viene svolto, di norma, dal Lunedì al Venerdì (5 giorni a settimana) in orario antimeridiano e pomeridiano, il Sabato in orario antimeridiano.

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

Il servizio sarà articolato nel rispetto degli orari di inizio e termine delle lezioni nelle singole scuole interessate al trasporto degli alunni. Deve essere garantito agli utenti il raggiungimento della

scuola di destinazione almeno cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni, analogamente lo scuolabus che raccoglie gli alunni all'uscita dalla scuola, deve giungere al punto di raccolta prefissato almeno cinque minuti prima del termine delle lezioni. Il tempo di permanenza massimo degli alunni, a bordo degli automezzi, non potrà superare i 40 minuti per tragitto.

Lo svolgimento del servizio non potrà essere assicurato in caso di uscite anticipate, rispetto al normale orario di lezione, per assemblee sindacali o scioperi parziali del personale docente e non, ovvero in caso di uscite dovute a motivi straordinari o urgenti (ad. esempio: formazione di ghiaccio sulle strade, improvvise ed abbondanti nevicate, eventi calamitosi).

## Accompagnatori e sorveglianza degli utenti per il Trasporto Scolastico

Con riferimento alla "Carta dei servizi scolastici" del Comune, si riporta quanto previsto in merito al servizio di accompagnamento e sorveglianza sui mezzi adibiti al trasporto scolastico dei bambini le scuole dell'infanzia.

L'accompagnamento è svolto da adulti incaricati dal RE MANFREDI consorzio.

Le competenze del personale di accompagnamento consistono nel favorire un clima di tranquillità che consenta all'autista di svolgere diligentemente il proprio servizio e agli utenti di trascorrere agevolmente il periodo di permanenza sul mezzo.

A titolo esemplificativo, le mansioni dell'accompagnatore sono le seguenti:

- sorvegliare gli alunni durante il percorso e accertare che durante il tragitto tutti siano regolarmente seduti;
- vigilare che gli utenti non arrechino danno a se stessi e/o agli altri trasportati con comportamenti eccessivi e scorretti;
- assistere gli alunni nella fase di salita e discesa dallo scuolabus;
- adoperarsi in collaborazione con il personale della scuola affinché l'accesso alla scuola e da questa all'automezzo da parte degli alunni avvenga nelle condizioni di massima sicurezza;
- adoperarsi in collaborazione con i familiari affinché l'accesso dalla fermata all'automezzo avvenga nelle condizioni di massima sicurezza.

L'accompagnatore sarà munito della lista degli utenti iscritti al servizio. Dovrà controllare – concordemente con quanto stabilito con l'ufficio comunale – la regolare iscrizione al servizio, l'avvenuto pagamento della retta, il regolare possesso del tesserino di riconoscimento, segnalando eventuali discordanze e/o irregolarità.

Nel caso di utenti della scuola dell'infanzia e primaria (qualora il servizio preveda la presenza dell'accompagnatore anche per le Primarie), l'accompagnatore non riconsegnerà il bambino a persone diverse dai genitori o loro delegati anche se parenti dei bambini, previa comunicazione



all'accompagnatore stesso.

L'accompagnatore può chiedere l'identità del genitore o suo delegato al momento della consegna del bambino.

In caso di assenza dei genitori o loro delegati sarà cura dell'accompagnatore vigilare sul minore e, nel contempo, rintracciare telefonicamente i genitori concordando le modalità di ritiro del medesimo.

Qualora l'episodio si ripettesse più di una volta per il medesimo utente sarà cura dell'Ufficio Pubblica Istruzione richiamare per iscritto i genitori del minore ed, eventualmente, applicare delle sanzioni pecuniarie.

Potrà essere sottoscritta da un genitore/tutore/legale rappresentante liberatoria che consente ai minori:

- di coprire il tragitto tra la fermata e l'abitazione senza essere accompagnati da un adulto;
- di usufruire solo saltuariamente, del servizio trasporto senza preventiva comunicazione all'Ufficio Pubblica Istruzione/Accompagnatore in caso di non utilizzo.

Tale liberatoria solleva l'Amministrazione Comunale e il RE MANFREDI consorzio da ogni responsabilità conseguente a quanto si è sottoscritto.

La responsabilità dell'accompagnatore inizia:

- per la corsa di andata, dalla salita dei bambini / ragazzi sul mezzo di trasporto sino alla loro consegna a scuola con la presa in carico del personale scolastico;
- per la corsa di ritorno, dal momento della salita sul mezzo di trasporto sino alla discesa dallo stesso con la presa in carico da parte di un genitore o persona adulta delegata (fatto sollevato con liberatoria).

Per ulteriori informazioni si prega di fare riferimento alla Carta dei servizi di trasporto scolastico del Comune e di rivolgersi gli uffici preposti.

## Uscite didattiche

L'utilizzo dello scuolabus è consentivo per attività scolastiche ed extrascolastiche autorizzate dall'Istituzione Scolastica di appartenenza e dal competente Ufficio Pubblica Istruzione del Comune.

La richiesta di utilizzo dello scuolabus avanzata dagli insegnanti e sottoscritta dall'Istituzione Scolastica competente dovrà essere presentata in forma scritta con congruo anticipo e contenere:

- Programma dettagliato con orari e scopo della visita;
- Nominativo del responsabile della visita con relativo recapito telefonico;
- Dichiarazione con cui l'Istituzione Scolastica si impegna a richiedere i nulla osta dei singoli genitori interessati all'iniziativa.

RE MANFREDI consorzio si riserva di concedere l'autorizzazione all'utilizzo del mezzo nei casi in

cui:

- Non sia possibile raggiungere la destinazione a piedi e/o non sia possibile avvalersi di mezzi del servizio pubblico di linea;
- Vi sia la disponibilità del mezzo e del personale addetto;
- Gli orari di svolgimento del servizio richiesto siano compatibili con quelli del servizio;

Qualora le suddette condizioni non dovessero garantire il regolare funzionamento del servizio l'uso dello scuolabus non potrà essere in alcun modo autorizzato.

## Diritti specifici degli utenti per il Trasporto Scolastico

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, sistema di videosorveglianza e radio trasmittente, 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;
- RE Manfredi Consorzio 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 e l'accompagnatore provvederanno a: contattare telefonicamente la sede di RE Manfredi Consorzio, direttamente il genitore o il delegato, riconsegnare il bambino alla scuola di provenienza o al Comando di Polizia Locale.

È in ogni caso facoltà dell'autista completare il servizio trattenendo a bordo il minore.

## 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, RE MANFREDI consorzio intende costituire un tavolo di



**SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ UNI-EN-ISO 9001 : 2015 n.88Q12084**  
**SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE UNI-EN-ISO 14001 : 2015 n.53E12084**  
Iscritta alla C.C.I.A.A. di Foggia al n. 03208920714  
Sede Legale: Z.I. Via Rudolf Diesel senza civico tel. 0884/543360 – 0884/535842 - fax 0881/1990177  
71043 MANFREDONIA (FG) - P. IVA 03208920714  
Iscritta all'Albo delle Società Cooperative al n. A111407  
Iscritta all'Albo delle Cooperative Sociali Regione Puglia al n. 20  
E-MAIL [consorzio@remanfredi.net](mailto:consorzio@remanfredi.net) – PEC: [consorzio@remanfredi.legalmail.it](mailto:consorzio@remanfredi.legalmail.it)





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.

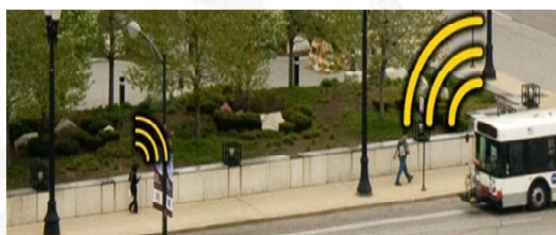
Sono resi noti e riconoscibili i nominativi ed i ruoli del personale adibito al servizio, mediante cartellino munito di fototessera che il personale dovrà mantenere ben in vista.

Il Consorzio, per facilitare la fruizione del servizio scolastico, ad integrazione del sistema Remote Angel Fleet, ha sviluppato un software per la gestione informatizzata del servizio di trasporto scolastico (dall'iscrizione, al monitoraggio delle linee, etc.) evitando che il genitore si sposti dalla propria abitazione/ufficio, con notevoli benefici, come vedremo in seguito, anche per il comune.

Riteniamo che l'impatto sulla gestione complessiva del servizio di trasporto scolastico sia di notevole beneficio per tutti.

L'applicazione è disponibile sugli store della Apple e della Google, ma sarà anche utilizzabile dal browser del proprio smartphone, del tablet o del PC accedendo al portale [www.remanfredi.net](http://www.remanfredi.net).

## • **Con l'utenza**



In caso di interruzione o variazione del Servizio di Trasporto Scolastico e del Servizio Navetta, 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.

RE MANFREDI consorzio favorisce tutte le azioni necessarie affinché i rapporti con gli utenti ed i destinatari del Servizio di Trasporto Scolastico e del Servizio Navetta 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 RE MANFREDI consorzio (consegna diretta, fax, posta elettronica, posta tradizionale).

L'eventuale comunicazione verbale verrà considerata semplice segnalazione.

Il RE MANFREDI consorzio si impegna a rispondere all'eventuale reclamo con la massima celerità e comunque entro quindici giorni dalla presentazione.



## 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 Standard 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 e del Servizio Trasporto Navetta.

## Fattori, indicatori, Standard di Qualità del servizio

Al fine di valutare la qualità del servizio, si darà attuazione a sondaggi, da consegnare agli utenti fruitori del servizio di trasporto navetta ed alle famiglie degli studenti con lo scopo di dare la possibilità di migliorare il servizio ed eliminare le criticità che potrebbero riscontrarsi.

I fattori di qualità che devono essere rilevati e monitorati ai sensi del D.P.C.M. del 28 dicembre 1998, sono:

- Sicurezza del viaggio;
- Sicurezza personale e patrimoniale;
- Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi);
- Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture;
- Confort del viaggio;
- Servizi aggiuntivi;
- Servizi per viaggiatori con handicap;
- Informazioni all'utenza;
- Aspetti relazionali e comportamentali;
- Livelli di servizio sportello;
- Attenzione all'ambiente;
- Efficacia del servizio.

Per ciascuno di essi possono essere definiti uno o più indicatori numerici in grado di esprimere il livello di qualità del servizio per lo specifico fattore. Alcuni indicatori sono calcolabili adoperando dei rilievi di caratteristiche quantitative del servizio. Per alcuni fattori è possibile rilevare, tramite indagini di Customer Satisfaction agli utenti, anche la qualità percepita del servizio; il livello di qualità percepita da ogni utente si basa sulle esperienze pregresse dell'utente nell'utilizzo del servizio. Entrambi gli aspetti della qualità devono essere rilevati e monitorati nel tempo, come previsto dal D.P.C.M. del 28 dicembre 1998. Nel seguito si affronterà il problema del rilievo e del monitoraggio della qualità erogata, tramite indicatori quantitativi; in un successivo paragrafo ci si occuperà del rilievo della qualità percepita, tramite indagini di Customer Satisfaction. Infatti, nel



**SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ UNI-EN-ISO 9001 : 2015 n.88Q12084**  
**SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE UNI-EN-ISO 14001 : 2015 n.53E12084**  
Iscritta alla C.C.I.A.A. di Foggia al n. 03208920714  
Sede Legale: Z.I. Via Rudolf Diesel senza civico tel. 0884/543360 – 0884/535842 - fax 0881/1990177  
71043 MANFREDONIA (FG) - P. IVA 03208920714  
Iscritta all'Albo delle Società Cooperative al n. A111407  
Iscritta all'Albo delle Cooperative Sociali Regione Puglia al n. 20  
E-MAIL [consorzio@remanfredi.net](mailto:consorzio@remanfredi.net) – PEC: [consorzio@remanfredi.legalmail.it](mailto:consorzio@remanfredi.legalmail.it)



redigere la carta della mobilità, le aziende affidatarie dovranno prevedere anche delle indagini di CS per il rilievo della qualità erogata

## Autorizzazioni, Iscrizioni, Certificazioni

- Iscrizione all'albo delle cooperative della Regione Puglia alla sezione C al progressivo n. 20
- Iscrizione all'Albo delle Società Cooperative al n. **A111407 dal 15/03/2005**;
- Iscrizione al REN al numero 55548 dal 04/12/2011;
- Possesso della certificazione di sistema di qualità conforme alle norme europee della serie ISO 9001:2015 ed alla vigente normativa nazionale, certificato n. 88Q12084 rilasciato da GCL INTERNATIONAL LTD, in data 02/07/2019 valido fino al 02/07/2022;
- Possesso della certificazione di sistema di gestione ambientale conforme alle norme europee della serie ISO 14001:2015 ed alla vigente normativa nazionale, certificato n. 53E12084 rilasciato da GlobalGROUP, in data 15/08/2018 valido fino al 28/07/2021;
- Possesso dell'attestato di idoneità professionale per dirigere l'attività di trasporto di viaggiatori su strada sul territorio nazionale e internazionale, conforme al d.m. 20 dicembre 1991, n. 448;
- Iscrizione alla White List presso la prefettura di Foggia con estremi Prot. N. 39515/12.B7/Area 1<sup>^</sup>
- Rating di Legalità con il seguente punteggio: ★++

## Orari d'accesso al pubblico

Per qualsiasi informazione i nostri uffici sono disponibili a rispondere alle domande degli utenti ai seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00

I contatti possono avvenire telefonicamente, per mail o per mezzo posta tradizionale.

## Orari dei servizi di trasporto

Gli orari dei servizi di trasporto saranno presenti a bordo dei mezzi e sulla pagina web del comune.

## Ubicazione degli uffici e dei servizi

Sede legale: Re Manfredi Consorzio soc. coop. a r.l. - Via Rudolf Diesel snc – Manfredonia (FG) 71043

Sede operativa: Re Manfredi Consorzio soc. coop. a r.l. - Via Riccardo Lombardi 1 – Legnago (VR) 37045

Telefono 0442/1727927

e-mail [legnago@remanfredi.net](mailto:legnago@remanfredi.net)

## Personale e mezzi operanti nel servizio

- Direttore Generale
- Direttore Tecnico
- Direttore Amministrativo
- Responsabile del servizio
- 6 Autisti
- 4 Accompagnatori\*
- 6 Scuolabus

\* 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.

## Privacy

RE MANFREDI consorzio tratterà i dati forniti dal Comune di Poggiano Milanese secondo le vigenti normative aggiornate con il regolamento UE 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati).