



# COMUNE DI RAVENNA

Area Istruzione e Infanzia

Servizio Diritto allo Studio

## CARTA DEI SERVIZI TRASPORTO SCOLASTICO



## PRESENTAZIONE

*La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione del Comune di Ravenna che permette ai cittadini di essere pienamente consapevoli dei propri diritti e doveri nell'ambito dei servizi che erogiamo, facilitandone l'accesso e fissando standard di qualità misurabili.*

*Viviamo anni particolarmente difficili, soprattutto nel rapporto tra cittadinanza e amministrazione pubblica, nei quali il valore della relazione tra persone è messo in discussione e sfibrato dalle continue sfide che la crisi ci presenta ed è ormai tendenza comune affrontare questo presente scoraggiati e soli.*

*Per ricostruire il senso di comunità e rinnovare la fiducia nelle Istituzioni è importante riscrivere e condividere patti di cittadinanza e rinnovare gli impegni tra chi amministra il bene comune e chi, i cittadini, delega qualcuno per farlo.*

*In questo documento quindi, oltre a preziose indicazioni sul funzionamento dei nostri servizi che vi permetteranno di orientarvi, troverete gli impegni che questo Comune si prende con i propri cittadini e gli strumenti per aiutarci a migliorare insieme.*

*Questi principi diventano ancora più stringenti quando i protagonisti dei servizi che erogiamo sono i bambini e le bambine di questa città verso i quali abbiamo doveri condivisi, ognuno nel proprio ruolo, ma che rendono l'idea della responsabilità collettiva che abbiamo verso le giovani generazioni. La comunità di una città deve essere impegnata nella sua totalità per garantire il benessere e la sicurezza dei più piccoli.*

*Nel caso specifico questa Carta dei Servizi ci introduce a un servizio cruciale per il nostro territorio, vista la sua estensione e conformazione, il trasporto scolastico.*

*Ogni anno garantiamo per il nostro forese, laddove il trasporto pubblico non effettua corse, il trasporto di centinaia di studenti e studentesse. Il servizio di scuolabus ha la funzione di agevolare l'assolvimento dell'obbligo scolastico e di andare incontro all'organizzazione, sempre più complessa e faticosa, della vita delle famiglie.*

*Vi lascio alla lettura della Carta augurandovi un sereno anno scolastico e chiedendovi la collaborazione per migliorare giorno dopo giorno i servizi che sono per tutti noi un Bene Comune.*

Assessore all'Infanzia e Istruzione  
Ouidad Bakkali

## Sommario

- **PARTE PRIMA**  
OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI pag. 4
  
- **PARTE SECONDA**  
PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO pag. 5
  
- **PARTE TERZA**  
IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA' pag. 11

## **PARTE PRIMA: OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA**

### **❖ COS'È LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è un impegno che il Comune di Ravenna assume nei confronti della cittadinanza, dichiarando quali sono le caratteristiche essenziali del servizio, le modalità di accesso, e con quali standard di qualità si impegna a fornirlo.

La Carta dei Servizi è uno strumento di supporto per la realizzazione della “Politica della Qualità” del Comune che definisce le regole che disciplinano il rapporto tra il Comune e i cittadini permettendogli di controllare e di misurare la qualità del servizio, secondo il principio del miglioramento continuo.

La Carta dei Servizi si ispira alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, al D.Lgs. 286/1999 ed al D.Lgs. 150/2009.

### **❖ PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI**

Il Servizio Diritto allo Studio, con la redazione della Carta, sulla base del Regolamento adottato dal Consiglio Comunale, definisce standard di qualità del servizio di trasporto scolastico e si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

**Uguaglianza e imparzialità**

**Continuità**

**Partecipazione e trasparenza**

**Efficacia ed efficienza**

### **❖ VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è valida dal momento della sua emanazione ed è uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e modificato, in funzione degli obiettivi dichiarati e raggiunti.

## **PARTE SECONDA: PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**

### **FINALITÀ**

Il servizio di trasporto ha la funzione di agevolare l'assolvimento dell'obbligo scolastico e si inserisce in una politica di sostegno alle famiglie e di interventi volti a concorrere all'effettiva attuazione del diritto allo studio per facilitare la frequenza degli alunni alle scuole di competenza.

### **OGGETTO**

Il trasporto scolastico consente agli alunni il raggiungimento delle sedi scolastiche del bacino di riferimento, secondo specifici percorsi di andata e ritorno, con l'individuazione di punti di raccolta stabiliti dal Comune.

Il servizio può essere fornito, in via del tutto eccezionale, anche agli alunni che frequentano una scuola diversa da quella di competenza, solo nel caso in cui vi sia capienza sui mezzi e ciò non comporti modifiche del percorso o nuove fermate.

### **DESTINATARI**

Il trasporto scolastico si rivolge agli alunni della scuola primaria e secondaria di primo grado residenti nel forese in zone non servite da mezzi pubblici.

### **ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

Il trasporto scolastico è effettuato, di norma, a fronte di 10 iscritti per ciascun percorso.

Per ogni sede scolastica servita dagli scuolabus, viene attivato un solo percorso di andata ed un solo percorso di ritorno alla fine delle attività didattiche mattutine ed un percorso di ritorno alla fine delle attività didattiche pomeridiane, nell'orario in cui è presente il maggior numero di iscritti.

Nel caso in cui, in relazione ai rientri pomeridiani delle diverse classi, definite da ogni Istituzione Scolastica, il numero dei fruitori sia inferiore a 5, il servizio non viene attivato.

### **ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

Il trasporto viene effettuato dal punto di raccolta alla scuola e ritorno. Il Piano del Trasporto Scolastico che contiene percorsi, orari e fermate, viene aggiornato annualmente sulla base delle richieste presentate, entro il termine stabilito dall'avviso, tenendo conto dei bacini d'utenza, del calendario scolastico, dell'orario di funzionamento dei plessi scolastici e della disponibilità dei mezzi. Il Piano viene preventivamente validato dagli uffici tecnici del Comune in ordine alla sicurezza dei percorsi e delle fermate, per la tutela dei minori.

I percorsi sono programmati con criteri razionali tali da rappresentare la soluzione meno dispersiva e più diretta possibile nel raggiungimento delle sedi scolastiche, esaminando comunque eventuali peculiarità logistiche, sempre nel rispetto della maggior sicurezza per gli alunni.

In caso di entrate posticipate od uscite anticipate per assemblee sindacali o scioperi parziali del personale docente e non, o in caso di uscite anticipate dovute a motivi straordinari o urgenti (es. formazione di ghiaccio sulle strade, improvvise e abbondanti nevicate, eventi calamitosi, ecc....) non può essere assicurato il normale servizio di trasporto scolastico. Il servizio può essere effettuato, secondo i casi, parzialmente o completamente, in relazione alle condizioni oggettive. In caso di abbondanti nevicate o altre calamità naturali, a tutela della sicurezza, il servizio di trasporto può essere sospeso.

Il Servizio Diritto allo Studio, sulla base delle risorse disponibili e delle criticità emerse, programma attività di vigilanza e sicurezza degli alunni, attraverso la presenza a rotazione degli educatori sui diversi percorsi.

## IL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO..... IN NUMERI

anno scolastico 2015/2016

n° scuole servite dal trasporto scolastico	20
totale alunni iscritti	729
totale linee	64
Km annuali percorsi	245.264
totale integrazione abbonamenti di linea	198

### ACCESSO

La domanda di iscrizione al servizio deve essere presentata on-line accedendo al sito [www.istruzioneinfanzia.ra.it](http://www.istruzioneinfanzia.ra.it) - "iscrizioni on-line", secondo le modalità fornite annualmente dal Servizio Diritto allo Studio.

Al termine dell'invio della domanda on-line, viene confermata l'avvenuta ricezione.

Le domande presentate oltre il termine stabilito nell'avviso sono accolte solo se non comportano modifiche dei percorsi, aumento del numero dei mezzi, allungamento dei tempi di percorrenza.

L'accoglimento della domanda è subordinato alla verifica del rispetto di tutti i criteri previsti dal vigente Regolamento del Servizio di Trasporto Scolastico, approvato dal Consiglio Comunale e reperibile presso il sito del Comune.

**L'ammissione al servizio viene comunicata per e-mail o eccezionalmente per posta ordinaria, per chi non è in possesso dell'indirizzo e-mail e costituisce titolo di viaggio.**

L'iscrizione vale per tutto il ciclo scolastico, salvo rinuncia scritta da presentare entro il termine perentorio del 31 luglio di ogni anno per garantire l'organizzazione del servizio.

### TITOLO DI VIAGGIO

L'abbonamento annuale nominativo costituisce titolo di viaggio e pertanto ogni alunno dovrà portarlo sempre con sé. Durante l'anno verranno effettuati controlli sugli scuolabus per verificare il possesso del titolo di viaggio.

## TARIFFE

Il Comune ha speso per l'a.s. 2014/2015 per il servizio trasporto scolastico € 1.193.112,00.

La famiglia partecipa al costo del servizio attraverso una tariffa annuale, modulata in relazione all'ISEE secondo la seguente tabella:

FASCE ISEE	TARIFFA ANNUALE a.s. 2015/2016
Da 0 a 3.000,00	esonero
da 3.000,01 a 6.000,00	87,19
da 6.000,01 a 12.500,00	130,81
da 12.500,01 a 21.000,00	174,41
da 21.000,01 a 26.000,00	261,61
da 26.000,01 a 35.000,00	305,21
da 35.000,01 e per chi non presenta ISEE	348,82

Per chi si iscrive a partire dal 1° febbraio, le tariffe sono dimezzate.

Le tariffe vengono aggiornate ogni anno scolastico, secondo gli indici ISTAT per le famiglie di operai - impiegati (aggiornamento calcolato sulla base delle variazioni percentuali medie nei dodici mesi precedenti, prendendo come riferimento il mese di giugno).

La tariffa ha carattere forfetario e comprende i viaggi di andata e di ritorno, indipendentemente dal numero. La tariffa non è rimborsabile, né in caso di mancato utilizzo del servizio, né in caso di applicazione di sanzioni che comportino la sospensione dal servizio stesso, né in caso di modifiche e/o sospensioni temporanee in relazione ad eventi imprevisti ed urgenti (es. calamità naturali, scioperi, ecc...).

Nel caso in cui, per effetto dei diversi orari di rientri pomeridiani stabiliti dalle Istituzioni Scolastiche, il numero dei fruitori sia inferiore a 5, il servizio di ritorno non viene attivato senza che ciò comporti alcuna riduzione della tariffa.

**Gli utenti non in regola con il pagamento della tariffa relativa all'anno scolastico precedente, vengono ammessi al servizio solo ad avvenuta regolarizzazione della posizione debitoria.**

Le famiglie per ottenere le agevolazioni tariffarie, devono dichiarare il valore ISEE in corso di validità al momento dell'iscrizione. In caso contrario si applica la tariffa intera. L'iscrizione al servizio è tacitamente confermata ogni anno scolastico, ma per accedere alle agevolazioni tariffarie per i successivi anni scolastici le famiglie degli studenti già iscritti devono presentare l'autocertificazione

con l'ISEE aggiornato, entro i termini comunicati dal Servizio Diritto allo Studio. Nel caso in cui la famiglia non presenti l'autocertificazione aggiornata sarà applicata la tariffa intera.

Dopo l'emissione dell'avviso di pagamento, a fronte di presentazione ISEE che modifichi la tariffa, l'agevolazione tariffaria verrà applicata, su specifica richiesta, per il secondo periodo dell'anno scolastico.

L'ISEE presentata verrà utilizzata per definire la tariffa dell'intero anno scolastico.

In caso di ISEE inferiore o uguale a 3.000,00 Euro si procede con l'esonero.

Il nucleo familiare che si trova in una situazione di indigenza o di grave disagio socio – economico (ISEE inferiore a € 7.500,00), può richiedere l'esonero della tariffa all'Azienda Servizi alla Persona – presso lo Sportello Sociale della propria Area Territoriale, all'indirizzo reperibile presso il sito dell'ASP.

## **SCONTI E GRATUITÀ**

Le famiglie che hanno in essere un mutuo per l'acquisto della prima casa possono richiedere l'abbattimento del 10% del valore ISEE e pagare la tariffa conseguente.

In caso di fratelli che frequentano più servizi (nidi d'infanzia comunali, trasporto scolastico, pre-post scuola, ristorazione scolastica nelle scuole dell'infanzia comunali e statali, nelle scuole primarie e secondarie di primo grado) al maggiore è applicata la tariffa intera, agli altri fratelli è applicata automaticamente la tariffa decurtata di uno sconto pari al 10% nel caso di fratelli appartenenti allo stesso nucleo anagrafico. Nel caso di fratelli appartenenti ad un diverso nucleo anagrafico lo sconto è applicato, esclusivamente su specifica richiesta.

E' prevista la gratuità dei servizi a partire dal quarto figlio in poi, nel caso in cui i figli siano iscritti contemporaneamente ai servizi educativi e scolastici comunali. E' prevista la gratuità dei servizi per i bambini in affido familiare e in affido a strutture socio assistenziali pubbliche e private convenzionate.

In caso di ragioni organizzative del Comune che determinano l'attivazione del servizio per la sola andata o per il solo ritorno, la famiglia paga il 50% della tariffa prevista.

In caso di doppio abbonamento per raggiungere la scuola (trasporto scolastico e linea pubblica Start Romagna) la famiglia ha diritto all'esenzione dal pagamento dell'abbonamento del trasporto scolastico ed è tenuta a pagare il solo abbonamento Start Romagna.

Le famiglie degli alunni che per raggiungere la sede scolastica usufruiscono del trasporto su linea pubblica extraurbana Start Romagna, possono chiedere il rilascio dell'abbonamento scolastico extraurbano, al costo previsto per l'abbonamento urbano "under 26" rilasciato da Start Romagna. La richiesta deve essere presentata al PUNTO BUS Start Romagna (Biglietteria e ufficio informazioni). Il Comune si fa carico di integrare la differenza.

Nelle scuole primarie comunali, per i bambini che usufruiscono del trasporto scolastico ed arrivano in anticipo rispetto all'orario di inizio dell'attività scolastica, il servizio di pre-scuola, se attivo, è gratuito.

## **MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Ravenna Entrate S.p.A, per conto del Comune, invia al genitore l'avviso di pagamento con il relativo bollettino.



Il pagamento può essere effettuato secondo due modalità da dichiarare al momento dell'iscrizione:

1. in due rate: 50% della retta ad inizio anno scolastico (al massimo entro il mese di novembre) ed il restante 50% entro il 31 dicembre;
2. in un'unica soluzione: l'intera retta entro il mese di novembre.

Se l'iscrizione al servizio avviene dopo il 1° febbraio il pagamento deve essere effettuato in un'unica soluzione.

Il pagamento può essere effettuato:

- tramite addebito su conto corrente bancario (RID) da comunicare a Ravenna Entrate S.p.A.;
- on-line sul portale di Ravenna Entrate all'indirizzo [www.ravennaentrate.it](http://www.ravennaentrate.it) sezione Servizi on-line - Pagamenti on-line;
- tramite bonifico bancario;
- tramite bollettino di conto corrente postale;
- direttamente presso Ravenna Entrate S.p.A. o presso gli sportelli della Cassa di Risparmio di Ravenna senza spese aggiuntive.

## **CONTROLLO AMMINISTRATIVO SULLA VERIDICITÀ DELLE AUTOCERTIFICAZIONI**

Il Servizio Diritto allo Studio effettua 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. A fronte di dati discordanti si provvede alla segnalazione all'INPS. Se da tali controlli emergono situazioni che danno luogo a ragionevoli dubbi, queste vengono inviate all'Agenzia delle Entrate, che valuta l'invio alla Guardia di Finanza per l'accertamento fiscale.

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 per la definizione della nuova tariffa si applicano le seguenti casistiche:

1. errori che non modificano la fascia tariffaria: si mantiene la tariffa in essere;
2. errori di lieve entità con passaggio nella fascia immediatamente successiva: adeguamento della tariffa in relazione a quanto dovuto sulla base della nuova attestazione ISEE e pagamento degli arretrati;
3. errori che comportano un passaggio di fascia superiore a quella immediatamente successiva: applicazione della tariffa intera e pagamento degli arretrati.

## **RINUNCIA**

L'eventuale rinuncia scritta al servizio (tramite e-mail, fax o lettera):

- se comunicata per iscritto entro il 31 luglio, consente di non pagare la tariffa prevista;
- se comunicata dopo il 31 luglio e comunque prima dell'inizio dell'anno scolastico, consente di non pagare la tariffa prevista solo se adeguatamente motivata;
- se comunicata ad anno scolastico avviato e comunque entro il 31 gennaio di ogni anno, comporta il pagamento del 50% della tariffa;
- se comunicata a partire dal 1° febbraio, comporta il pagamento dell'intera tariffa.

Nel caso di più figli iscritti ai servizi scolastici integrativi e/o educativi, la rinuncia di uno comporta modifiche sulle tariffe degli altri fratelli.

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

## **ALUNNI DISABILI**

Il trasporto per gli alunni disabili è effettuato dall'Azienda Servizi alla Persona, secondo la migliore organizzazione per la tutela dei minori in relazione ad ogni specifica situazione e ad ogni specifica necessità.

## PARTE TERZA: IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

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

Ad inizio anno scolastico vengono consegnati specifici vademecum per educatori, genitori, alunni ed autisti.

### GLI EDUCATORI SONO TENUTI A:

- attuare un'azione educativa volta al rispetto ed alla comprensione di regole di comportamento;
- essere mediatori di eventuali conflitti;
- verificare il rispetto della capienza del mezzo, il possesso dell'abbonamento, la presenza dei genitori o loro delegati alle fermate (salvo coloro che hanno autorizzato il ritorno autonomo dei propri figli - solo scuole secondarie di primo grado);
- informare tempestivamente l'ufficio Trasporto scolastico di qualsiasi episodio “anomalo” accada durante il servizio, in relazione ai bambini/e, ai genitori o all'autista;
- monitorare l'andamento del servizio ed elaborare relazioni periodiche in cui si evidenzino anche eventuali criticità emerse, da presentare all'ufficio Trasporto scolastico con cui si concorderanno le azioni di miglioramento;
- garantire la loro presenza ad incontri stabiliti dai Dirigenti Scolastici o dal Comune con le famiglie a inizio o durante l'anno scolastico.

### I GENITORI (O ESERCENTI LA POTESTÀ GENITORIALE) SONO TENUTI A:

- accompagnare il minore alla fermata stabilita e **riprenderne la custodia al ritorno**. Il genitore (o chi esercita la potestà genitoriale) può delegare altre persone maggiorenni al ritiro del figlio. La delega, in forma scritta firmata da entrambi i genitori, deve essere consegnata all'autista;
- presentarsi alla porta dello scuolabus e qualificarsi per permettere all'autista l'identificazione. In caso di mancata presenza del genitore alla fermata di ritorno, l'autista lo contatta telefonicamente e indica al genitore in quale fermata dovrà recarsi per riprendere il proprio figlio. **Se il genitore non è rintracciabile, l'autista lo comunica immediatamente all'ufficio comunale; l'ufficio provvede ad inoltrare segnalazione al Comando di Polizia Municipale per quanto di competenza;**
- qualsiasi danno arrecato dai minori alla vettura, a terzi e/o a se stessi è riconducibile alla responsabilità genitoriale. Tutti i danni arrecati devono essere integralmente risarciti dai genitori (o dagli esercenti la potestà genitoriale) degli studenti che hanno provocato il danno.

## **GLI ALUNNI SONO TENUTI A:**

- mantenere un comportamento corretto: stare seduti, non disturbare i compagni di viaggio e l'autista, usare un linguaggio conveniente, rispettare le attrezzature e gli arredi e le regole impartite dall'autista. E' vietato per motivi di sicurezza, alzarsi dal proprio posto quando lo scuolabus è in movimento, appoggiarsi alle portiere e ai cristalli, gettare oggetti dalla vettura. E' vietato danneggiare la vettura e provocare disagio tale da mettere a rischio l'incolumità dei viaggiatori e/o distrarre l'autista dalla propria mansione;
- esibire all'autista al momento della salita, l'abbonamento al trasporto scolastico;
- rispettare le regole impartite dall'autista e/o dall'educatore se presente;
- avere un comportamento corretto, educato e rispettoso delle persone e delle cose durante tutto il percorso, nel caso di reiterati comportamenti scorretti da parte dei minori, l'Ufficio Trasporto scolastico, previa informazione ai Dirigenti Scolastici di riferimento, adotterà i seguenti provvedimenti:
  - richiamo verbale
  - avviso formale ai genitori
  - sospensione dall'utilizzo del servizio per un determinato periodo, ovvero sospensione totale se il minore insisterà nel comportarsi in modo scorretto e/o pericoloso per sé e per gli altri.

## **GLI AUTISTI SONO TENUTI A:**

- garantire il corretto svolgimento del servizio nel rispetto delle norme vigenti e del Piano del Trasporto Scolastico;
- avere un comportamento improntato alla massima correttezza e professionalità;
- adottare tutte le ordinarie cautele, suggerite dalla normale prudenza, al fine di tutelare l'incolumità dei minori, sia durante il trasporto che durante le fermate;
- vigilare gli alunni dal momento iniziale dell'affidamento (luogo in cui si effettua la fermata) sino al momento in cui i minori varcano i cancelli della scuola;
- vigilare gli alunni dal momento della salita in concomitanza con l'uscita dalla scuola, sino al momento dell'affidamento dei minori ai genitori o di loro incaricati presenti alle fermate;
- fermare il mezzo, qualora non ci siano le condizioni per viaggiare in sicurezza, e a ripartire solo quando sia ripristinata la possibilità di proseguire il percorso;
- ritirare l'abbonamento qualora i comportamenti degli studenti siano scorretti e a darne comunicazione all'Ufficio Trasporto scolastico;
- informare tempestivamente l'ufficio comunale di qualsiasi episodio "anomalo" accaduto durante il servizio, sia in relazione agli alunni sia in relazione ai genitori;
- controllare che gli alunni siano in possesso dell'abbonamento.

## LA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Il Servizio Diritto allo Studio si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio ed il controllo della qualità percepita del servizio di trasporto scolastico, attraverso modalità strutturate di rilevazione della soddisfazione delle famiglie mediante questionari rivolti ai genitori degli alunni che fruiscono del servizio. A questo proposito è prevista un'indagine di customer satisfaction annuale, attraverso la somministrazione di questionari ad un campione significativo pari al 30% degli iscritti. I risultati delle rilevazioni consentiranno di individuare obiettivi di miglioramento del servizio stesso.

### ESITI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO

Periodo di rilevazione	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
2013/2014	5,00%	18,00%	43,00%	34,00%
2014/2015	2,00%	21,00%	56,00%	21,00%

## SEGNALAZIONI

Il Comune ha adottato una procedura informatizzata per la gestione dei reclami, al fine di raccogliere e monitorare in maniera sistematica le segnalazioni dei cittadini e stimolare la cultura dell'ascolto nei confronti degli utenti dei servizi.

Le segnalazioni possono essere inoltrate:

- ❖ in forma telematica, utilizzando il webform presente sul sito **[www.comune.ra.it/segnalazioni](http://www.comune.ra.it/segnalazioni)**
- ❖ tramite smartphone (Android), scaricando gratuitamente da Google Play l'App Rilfedeur
- ❖ in forma verbale, agli operatori dell'Ufficio Trasporto Scolastico
- ❖ in forma scritta, da inviare all'indirizzo di posta elettronica e-mail: **[dirittoallostudio@comune.ra.it](mailto:dirittoallostudio@comune.ra.it)**, o al n. di fax 0544 546086 oppure all'indirizzo: Comune di Ravenna Servizio Diritto allo Studio – Ufficio Trasporto Scolastico – Via Massimo d'Azeglio 2 – 48121 Ravenna

Le eventuali richieste, relative ad aspetti tecnici, verranno inoltrate al Servizio Mobilità e Viabilità dell'Area Infrastrutture Civili, che provvederà alla risposta.

Gli utenti riceveranno risposta al massimo entro 30 giorni.

Il Servizio Diritto allo Studio si impegna a garantire la verifica sistematica dei suggerimenti, delle segnalazioni e dei reclami pervenuti, al fine di migliorare il livello della qualità dei servizi resi alla comunità e mantenere gli standard dichiarati nella Carta dei Servizi.

## STANDARD DI QUALITA'

FATTORI	INDICATORI/STANDARD
<b>Diffusione delle informazioni sulle procedure vigenti riportate nella carta</b>	<p>Pubblicazione della carta dei servizi nel sito internet</p> <p>Pubblicazione sulla newsletter "Educare con"</p> <p>Invio della Carta alle famiglie che comunicano l'indirizzo e-mail</p>
<b>Supporto all'utente nella compilazione della domanda on-line</b>	<p>Attivazione punti di assistenza, presso lo Sportello Unico Polifunzionale, presso gli uffici Decentrati del forese e la Casa delle Culture</p>
<b>Tempo di risposta scritta ai richiedenti in caso di non attivazione del servizio</b>	<p>Risposta entro il mese di agosto</p>
<b>Monitoraggio del buon andamento del servizio</b>	<p>Almeno 3 sopralluoghi a campione o su segnalazione, all'anno</p>
<b>Valutazione della qualità percepita del servizio da parte dei genitori e degli alunni</b>	<p>Somministrazione di un questionario sul grado di soddisfazione dell'utenza: giudizi complessivi buono e ottimo uguale o superiore al 70%</p>

**SERVIZIO DIRITTO ALLO STUDIO**  
**UFFICIO TRASPORTO SCOLASTICO**

**L'ufficio – dove, come e quando:**

**Sede:** Via Massimo D'Azeglio, 2 - 48121 Ravenna

**Fax:** 0544 546086

**Telefono:** 0544 482465 (lunedì, martedì, mercoledì, venerdì dalle ore 11.00 alle ore 13.00 e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00)

**Indirizzo di posta elettronica:** [dirittoallostudio@comune.ra.it](mailto:dirittoallostudio@comune.ra.it)

**Sito internet:** [www.comune.ra.it](http://www.comune.ra.it) - siti e portali esterni "Istruzione e Infanzia"

**Orari di apertura al pubblico:**

lunedì, mercoledì e giovedì: dalle ore 9.00 alle ore 13.00

giovedì: dalle ore 14.00 alle ore 17.00

**RAVENNA ENTRATE S.p.A.**

**L'ufficio – dove, come e quando:**

**Sede:** Via Magazzini Anteriori, 1 - 48122 Ravenna

**Fax:** 0544 424612 / 424644

**Telefono:** 0544 424611 oppure 0544 424649

**Indirizzo di posta elettronica e Pec:** [info@ravennaentrate.it](mailto:info@ravennaentrate.it) - [postacert@pec.ravennaentrate.it](mailto:postacert@pec.ravennaentrate.it)

**Orari di apertura al pubblico:**

lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 13.30

martedì e giovedì: dalle ore 14.45 alle ore 16.30

**START ROMAGNA – PUNTO BUS RAVENNA**

**L'ufficio – dove, come e quando:**

**Sede:** presso Stazione FS – Piazza L.C. Farini 12 - 48121 Ravenna

**Fax:** 0544 451508

**Telefono:** 0544 689911 oppure 199.199.558

**Indirizzo di posta elettronica e Pec:** [segreteria@startromagna.it](mailto:segreteria@startromagna.it) - [startromagna@legalmail.it](mailto:startromagna@legalmail.it)

**Orari di apertura al pubblico:**

Orario estivo: dalle ore 6.30 alle ore 20.30 (feriali)

dalle ore 7.00 alle ore 20.30 (festivi)

Orario invernale (coincide con anno scolastico):

dalle ore 6.30 alle ore 19.30 (feriali)

dalle ore 7.30 alle ore 19.30 (festivi)





Redatto dal Servizio Diritto allo Studio