

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **del Trasporto scolastico**

### **del Comune di Terni**

## **Sommario**

### **PARTE PRIMA**

OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

### **PARTE SECONDA**

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

### **PARTE TERZA**

IMPEGNI, CONTROLLI E STANDARD DI QUALITA'

Comune di Terni - ACTRA01

**Prot. 0082042** del 15/05/2024 - Uscita

**Firmatari: Vista Francesco Saverio (89501461788280851705690361062485705225)**

*Impronta informatica: 53a185ade6ad317499e6a616a00128d440b76d138aa382981ed46a3f0808a393*

*Sistema Protocollo - Riproduzione cartacea di originale firmato digitalmente*

Carta dei Servizi del Trasporto scolastico del Comune di Terni

A cura dell'Ufficio Diritto allo Studio Sistema formativo e scolastico territoriale del Comune di Terni  
in collaborazione con CMT soc. cooperativa di Terni

Documento approvato con D.D. n.....

Responsabile del procedimento e RUP: Corrado Mazzoli

I contenuti sono riservati e non sono riproducibili se non con il consenso del Comune di Terni

Aggiornamento maggio 2024 - Revisione 01.01

## PARTE PRIMA: OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA

### COS'È LA CARTA DEI SERVIZI?

La Carta dei Servizi è un impegno che la CMT, in qualità di gestore dell'appalto per la fornitura del servizio di trasporto scolastico per conto del Comune di Terni, assume nei confronti degli utenti e dell'Amministrazione comunale, dichiarando quali siano:

- a) le caratteristiche essenziali del servizio,
- b) le modalità di accesso e
- c) gli standard di qualità dello stesso.

La Carta dei Servizi è uno strumento di supporto per la realizzazione della "Politica della Qualità" che definisce le regole che disciplinano il rapporto tra la CMT e i propri utenti e l'Amministrazione comunale permettendo loro di controllare e di misurare la qualità del servizio, secondo il principio del miglioramento continuo e del rispetto delle clausole contrattuali di servizio, incentrate sul principio di efficienza, efficacia ed economicità.

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

La CMT soc. coop. di Terni è affidataria e fornisce il servizio di trasporto scolastico per i bambini, gli alunni e gli studenti del primo ciclo di istruzione residenti nel comune di Terni, ivi compreso il servizio speciale di trasporto per gli studenti diversamente abili, nonché l'assistenza a bordo laddove prevista (scuole dell'infanzia e trasporto speciale citato).

La CMT soc. coop. ha ricevuto l'affidamento del servizio a seguito di gara ad evidenza pubblica indetta dal Comune di Terni per il periodo a.s. 2021-22 - a.s. 2025-26.

Il servizio è monitorato dal Comune di Terni Direzione Istruzione – Sport – Politiche Giovanili, la quale definisce gli standard base del servizio, qui riportati ed ampliati.

### PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI?

La CMT, con la redazione della Carta, in collaborazione e supervisione del Comune di Terni, si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali nell'ambito dell'erogazione del servizio:

- a) uguaglianza e imparzialità,
- b) continuità,
- c) partecipazione e trasparenza,
- d) 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, di sopravvenute esigenze che tengano conto dei vincoli di affidamento, delle segnalazioni e quindi del miglioramento del servizio, delle esigenze del territorio di riferimento.

## PARTE SECONDA: PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

## FINALITÀ

Il trasporto scolastico **agevola l'assolvimento dell'obbligo scolastico** e si inserisce in una politica di sostegno alle famiglie, di interventi volti a concorrere all'effettiva attuazione del diritto allo studio, facilita la frequenza dei bambini, alunni e studenti alle scuole di competenza, comunque secondo il rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità.

Il Servizio di Trasporto Scolastico è di competenza del Comune per favorire il diritto allo studio ai sensi della L.R. Regione Umbria 16 dicembre 2002, n. 28 recante Norme per l'attuazione del diritto allo studio.

## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il **servizio di trasporto scolastico** è un servizio previsto dalla normativa vigente, di competenza delle amministrazioni comunali nell'ambito dei servizi collegati al diritto allo studio, che rientra comunque **nei servizi a domanda individuale erogati a seguito di una richiesta di utilizzo da parte delle famiglie e dell'erogazione di un corrispettivo** (abbonamento mensile o annuale) che ha la funzione di contribuire seppur parzialmente al costo del servizio.

Il trasporto scolastico consente agli alunni il raggiungimento delle sedi scolastiche del bacino di riferimento, secondo specifici percorsi di andata e ritorno.

Il trasporto scolastico è **garantito con le seguenti modalità**:

- a) trasporto casa-scuola-casa;
- b) rispetto del principio di territorialità (la scuola più vicina al domicilio o comunque facente parte della Direzione Didattica/Istituto Comprensivo di riferimento in base all'indirizzo di domicilio);
- c) fruizione del servizio da parte delle famiglie degli utenti attraverso l'iscrizione, l'accettazione delle regole di utilizzo del servizio, ivi comprese la corresponsione delle tariffe in essere per la fruizione del trasporto.

Il servizio è erogato attraverso scuolabus e mezzi di trasporto speciali e finalizzati allo scopo, condotti da autisti e assistenti a bordo qualificati, con particolare rispetto per i mezzi con sistemi di alimentazione a basso impatto ambientale.

## DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il trasporto scolastico del Comune di Terni, in gestione CMT, è nella fattispecie rivolto:

- a) ai bambini residenti nel comune di Terni e iscritti alla **scuola dell'infanzia** pubblica o paritaria presente nel territorio comunale;
- b) agli alunni residenti nel comune di Terni e iscritti alla **scuola primaria** pubblica o paritaria presente nel territorio comunale;
- c) agli studenti residenti nel comune di Terni e iscritti alla **scuola secondaria di primo grado** pubblica o paritaria presente nel territorio comunale, **per le tratte non servite dal TPL Trasporto Pubblico Locale**;

Gli **alunni e agli studenti diversamente abili** o con ridotta autonomia, inoltre, hanno il servizio garantito dal **servizio di trasporto speciale**, con accompagnamento a bordo di personale adeguatamente formato.

Il servizio di accompagnamento a bordo è previsto anche per i bambini della scuola dell'infanzia, secondo normativa.

## IL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO IN NUMERI (a.s. 2022-2023)

### LINEE E CHILOMETRAGGIO

LINEE ordinarie	20
LINEE speciali	6
NAVETTE temporanee	2
AUTOMEZZI	50
KM GIORNALIERI	2034

### PERSONALE

NUMERO AUTISTI	28
NUMERO ACCOMPAGNATORI MINH	6
NUMERO ACCOMPAGNATORI INFANZIA	7

### TRASPORTATI

ISCRITTI	646
TRASPORTATI	1022
TOTALE GIORNI SCOLASTICI	204
TOTALE GIORNI INFANZIA GIUGNO	15

### SCUOLABUS

	CORSA	PAX	CLASSE
1	TERNI 1	34	EURO 5
2	TERNI 2	17	EURO 5
3	TERNI 3	23	EURO 6
4	TERNI 4	17	EURO 6
5	TERNI 5	17	EURO 6
6	TERNI 6	17	EURO 6
7	TERNI 7	30	EURO 6
8	TERNI 8	34	EURO 6
9	TERNI 9	17	EURO 5B
10	TERNI 10	34	METANO

	CORSA	PAX	CLASSE
17	TERNI 17	17	EURO 5
18	TERNI 18	24	EURO 5B
19	TERNI 19	17	EURO 6
20	TERNI 20	32	EURO 6D
<b>Trasporto speciale</b>			
21	MINORI H1	14+PEDANA	METANO
22	MINORI H2	16+PEDANA	METANO
23	MINORI H3	28	METANO
24	MINORI H4	28	METANO
25	MINORI H5	11+PEDANA	EURO 5B

Comune di Terni - ACTRA01

**Prot. 0082042** del 15/05/2024 - Uscita

Firmatari: **Vista Francesco Saverio (89501461788280851705690361062485705225)**

Impronta informatica: 53a185ade6ad317499e6a616a00128d440b76d138aa382981ed46a3f0808a393

Sistema Protocollo - Riproduzione cartacea di originale firmato digitalmente

11	TERNI 11	24	EURO 5B
12	TERNI 12	17	EURO 6
13	TERNI 13	17	EURO 6
14	TERNI 14	23	EURO 6
15	TERNI 15	22	EURO 6
16	TERNI 16	17	EURO 6

26	MINORI H6	32	EURO 6D
----	-----------	----	---------

## ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il trasporto scolastico è effettuato, di norma, a fronte di almeno n. 5 iscritti per ciascun percorso (principio di economicità, criterio di sostenibilità ambientale). Per ogni sede scolastica servita dagli scuolabus viene attivato **un percorso di andata ed un percorso di ritorno** alla fine delle attività didattiche mattutine ed un percorso di ritorno alla fine delle attività didattiche pomeridiane.

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

## ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il trasporto viene effettuato dalle fermate convenute alla scuola dell'alunno 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:

- a) dei bacini d'utenza (principio di territorialità),
- b) dei plessi scolastici del territorio (principio di universalità, uguaglianza e imparzialità),
- c) del calendario scolastico (principio di efficienza),
- d) dell'orario di funzionamento dei plessi scolastici (principio di efficacia),
- e) della disponibilità dei mezzi (principio di ragionevolezza ed economicità, criterio di sostenibilità ambientale).

Il servizio di trasporto scolastico ha inizio e termine secondo la cadenza del calendario scolastico predisposto dalle Autorità competenti e secondo gli orari di apertura e chiusura delle attività scolastiche e nel rispetto degli stessi.

Il servizio è organizzato dalla CMT in collaborazione con l'Amministrazione Comunale, tenendo conto che **gli utenti devono arrivare alla Scuola di destinazione tra i quindici e i cinque minuti prima dell'orario scolastico e alla fine delle lezioni devono poter prontamente disporre del mezzo per il ritorno.** (art. 8 comma 2 Capitolato)

Il Piano Annuale viene preventivamente validato dagli uffici tecnici del Comune di Terni, quale strumento programmatico e gestionale, nonché per il rispetto del principio di trasparenza.

I percorsi sono programmati con criteri razionali tali da rappresentare la soluzione meno dispersiva e più diretta possibile nel raggiungimento delle sedi scolastiche (principio di efficienza ed efficacia, criterio di sostenibilità ambientale), esaminando comunque eventuali peculiarità logistiche, sempre nel rispetto della maggior sicurezza per gli alunni e della ragionevolezza.

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, anche a seguito di specifiche ordinanze del Sindaco.

Il Responsabile Unico del Progetto può valutare deroghe al Piano nel rispetto dei principi di efficacia ed economicità, contemperando il buon andamento del servizio e la sostenibilità.

### **ISCRIZIONE AL SERVIZIO**

La domanda di iscrizione al servizio deve essere presentata on-line accedendo al sito <https://abbonamenti.cmtbus.com/cmt> secondo le modalità fornite annualmente dal Servizio.

### **CONFERMA DELL'AMMISSIONE AL SERVIZIO**

Al termine dell'invio della domanda on-line, dal sito del gestore CMT ([www.cmtbus.com](http://www.cmtbus.com)), viene confermata l'avvenuta ricezione. Le domande presentate oltre il termine stabilito nell'avviso non possono essere accolte.

L'accoglimento della domanda è subordinato alla verifica del possesso dei requisiti previsti per l'erogazione del servizio, pubblicati nel sito medesimo. L'ammissione al servizio viene successivamente comunicata tramite email o tramite SMS. L'iscrizione ha validità per tutto l'anno scolastico.

### **TITOLO DI VIAGGIO**

L'abbonamento annuale nominativo costituisce titolo di viaggio e pertanto ogni alunno dovrà portarlo sempre con sé.

### **TARIFFE**

La famiglia partecipa al costo del servizio attraverso una tariffa diversificata secondo i tariffari approvati e presenti alla pagina <https://www.cmtbus.com/trasporto-scolastico.php>.

La tariffa tiene conto delle fasce ISEE.

La tariffa deve essere pagata anticipatamente, prima dell'inizio del servizio e comunque entro i termini stabiliti.

Nel caso in cui, per effetto dei diversi orari di rientri pomeridiani stabiliti dalle Istituzioni Scolastiche, il numero dei fruitori sia inferiore a n. 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, dove previste, 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 deve essere rinnovata ogni anno scolastico**, e per accedere alle agevolazioni tariffarie per i successivi anni scolastici le famiglie devono presentare l'autocertificazione con l'ISEE aggiornato.

Nel caso in cui la famiglia non presenti l'autocertificazione aggiornata sarà applicata la tariffa intera.



## MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento può essere effettuato secondo tre modalità:

1. on-line sul portale sito <http://www.cmtbus.com> all'interno della propria area personale;
2. tramite bonifico bancario, BCC Banca di Credito Cooperativo - IBAN: IT97 G070 7514 4000 0000 0102 968
3. direttamente presso gli uffici CMT di via Petroni 28 senza spese aggiuntive.

## RINUNCIA

L'eventuale rinuncia scritta al servizio (tramite e-mail):

- se comunicata per iscritto entro 5 giorni dall'accoglimento della domanda, consente di non pagare la tariffa prevista;
- se comunicata dopo 5 giorni dall'accoglimento della domanda, comporta il pagamento di una mensilità.

## ALUNNI DIVERSAMENTE ABILI O CON RIDOTTA AUTONOMIA

Il trasporto per gli alunni diversamente abili o con ridotta autonomia è effettuato secondo la migliore organizzazione per la tutela dei minori in relazione ad ogni specifica situazione e ad ogni necessità individuale.

Gli alunni e gli studenti di cui sopra hanno un servizio dedicato, con mezzi idonei con pedana per l'accesso a bordo – dove richiesto e necessario – spazi adeguati per il movimento, assistenza a bordo con personale adeguatamente formato.

I diritti risarcitori sono gli stessi di tutti gli utenti: in caso di esigenze specifiche sono tenuti a segnalarle e vengono individuate le soluzioni secondo il principio dell'accomodamento ragionevole e nell'ambito dell'efficacia del servizio, ai fini del diritto allo studio e tenuto conto della finalità del servizio.

Le modalità di comunicazione sono indicate nel paragrafo "Segnalazioni".

## PARTE TERZA: IMPEGNI, CONTROLLI E STANDARD DI QUALITÀ

La Carta dei Servizi è un "patto" che individua gli standard di qualità del servizio reso. Il "patto" presuppone che tutti i soggetti coinvolti si attengano al rispetto delle regole per il buon andamento del servizio.

## I GENITORI (O I TUTORI/ESERCENTI LA RESPONSABILITÀ GENITORIALE) SONO TENUTI A:

- a) **accompagnare il minore alla fermata stabilita fino alla presa a bordo** dello scuolabus dello stesso;
- b) **riprendere la custodia del minore al ritorno, facendosi trovare presente alla fermata convenuta, negli orari previsti** e comunicati dal gestore del servizio.

Il genitore (o tutore/titolare di responsabilità genitoriale) può delegare altre persone maggiorenni al ritiro del figlio oppure un fratello o sorella di almeno sedici anni. La delega, in forma scritta firmata del genitore, deve essere consegnata all'autista;

In caso di mancata presenza del genitore o delegato 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 competente del Comune che provvede ad ammonire il genitore. L'Ufficio dopo tre episodi provvede ad inoltrare la segnalazione alle Autorità per quanto di competenza.

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

- a) mantenere un comportamento corretto, per sé stessi e per gli altri: stare seduti, non disturbare i compagni di viaggio, l'autista o le persone all'esterno del mezzo, usare un linguaggio conveniente, rispettare le attrezzature e gli arredi e le regole impartite dall'autista;
- b) per motivi di sicurezza, a non alzarsi dal proprio posto quando lo scuolabus è in movimento, a non appoggiarsi alle portiere e ai cristalli, a non gettare oggetti dalla vettura;
- c) a non danneggiare la vettura e provocare disagio tale da mettere a rischio l'incolumità dei viaggiatori e/o distrarre l'autista dalla propria mansione;
- d) rispettare le regole impartite dall'autista e/o dall'accompagnatore se presente;
- e) avere sempre con sé il titolo (abbonamento mensile o annuale) ed esibirlo su richiesta.

Nel caso di reiterati comportamenti scorretti da parte dei minori, l'Ufficio competente del Comune adotterà i seguenti provvedimenti:

- avvertimento ai genitori;
- avviso formale ai genitori (ammonimento);
- 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 stesso e per gli altri.

Qualsiasi danno arrecato dai minori alla vettura o a terzi è riconducibile alla responsabilità genitoriale. Tutti i danni arrecati devono essere integralmente risarciti dai genitori (o dagli esercenti la responsabilità genitoriale) degli studenti che hanno provocato il danno.

## **IL PERSONALE IN SERVIZIO (art. 13 Cap.)**

ESTENSIONE DEGLI OBBLIGHI DI CONDOTTA PREVISTI DAL CODICE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI PUBBLICI Gli obblighi di condotta previsti dal "Regolamento comunale recante il codice di comportamento dei dipendenti pubblici", approvato con Del. G.C. n. 128 del 16/04/2014, ai sensi e per gli effetti del d.P.R. 16 aprile 2013, n. 62, vengono estesi, per quanto compatibili, anche ai collaboratori a qualsiasi titolo dell'impresa affidataria dell'appalto.

Tutto il personale dovrà essere provvisto di **targhetta di riconoscimento** riportante l'indicazione del Datore di lavoro, la fotografia e le generalità dell'operatore (art. 26, comma 8 D. Lgs. n. 81/2008 e ss.mm.ii).

## **I conducenti degli scuolabus**

Il personale addetto alla conduzione degli scuolabus ha esperienza pluriennale ed è qualificato alla guida di tali mezzi.

Fornisce informazioni per le vie brevi alle famiglie e orienta le stesse per l'accesso al servizio, parimenti al personale in servizio presso lo sportello CMT.

## **Obblighi e divieti per i conducenti degli scuolabus:**

- A) è obbligatorio:

1. rispettare il tragitto fissato nel Piano di Trasporto Annuale, astenendosi dal prendere autonome decisioni;
2. espletare il servizio con diligenza, adottando tutte le cautele volte a garantire l'incolumità degli utenti e dei loro beni;
3. non consentire la salita e/o la discesa dei minori trasportati, in assenza di un genitore o suo delegato;
4. comunicare al Datore di Lavoro ed al Comune di Terni ogni eventuale circostanza che a suo avviso possa compromettere la sicurezza degli utenti trasportati nonché configurare un trasporto in violazione delle leggi in materia di circolazione stradale;
5. comunicare al Datore di Lavoro ogni anomalia o malfunzionamento del mezzo, rilevata nel corso dell'esecuzione del servizio o in qualsiasi altro momento (ad es., rientro in rimessa) e astenersi dallo svolgere il trasporto con il mezzo malfunzionante;
6. utilizzare il telefono cellulare o altro dispositivo analogo, durante lo svolgimento del servizio, esclusivamente per ragioni di servizio e nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di sicurezza stradale;
7. tenere un comportamento corretto nei confronti degli utenti trasportati.

**B) È fatto divieto:**

8. arrestare o condurre il mezzo al di fuori di quanto previsto dal Piano Annuale di trasporto scolastico;
9. prendere accordi diretti con le famiglie degli utenti in merito a qualsivoglia richiesta diversa da quanto indicato dal Piano Annuale del trasporto scolastico o da eventuali successive modifiche dello stesso;
10. far salire a bordo del mezzo persone terze rispetto agli alunni da trasportare ed agli accompagnatori e far caricare negli scuolabus oggetti eccessivamente ingombranti e/o pericolosi per la sicurezza a bordo, nonché far caricare beni non appartenenti agli utenti;
11. far salire a bordo un numero di utenti superiore a quello consentito dall'omologazione dei mezzi e riportato nella carta di circolazione degli stessi;
12. fare salire a bordo animali, fatta eccezione per i cani guida per ipovedenti e per non-vedenti, laddove previsto;
13. delegare ad altri la conduzione del mezzo, al di fuori dei casi di sostituzione;
14. prendere servizio in condizioni psico-fisiche inidonee alla guida, soprattutto se determinate dall'assunzione di bevande alcoliche o di sostanze psicotrope;
15. fumare a bordo del mezzo di trasporto;
16. esprimersi con termini ineducati, mettere in atto comportamenti diseducativi e comunque non consoni al ruolo svolto;
17. dar adito a discussioni, diverbi e quant'altro possa generare danno d'immagine e violazione di regole comportamentali atte al buon andamento del servizio;
18. informare tempestivamente l'Ufficio competente di qualsiasi episodio "anomalo" accaduto durante il servizio, in relazione agli alunni, ai genitori, nonché a criticità legate alla viabilità che ostacolano il buon andamento del servizio.

**Gli accompagnatori a bordo (Art. 15 Cap.)**

Il ruolo di ciascun accompagnatore consiste nel garantire **l'assistenza, la vigilanza e la sicurezza dei bambini della scuola dell'infanzia** durante le seguenti fasi del servizio:

- a) **operazioni di ausilio dei bambini durante la salita a bordo** degli scuolabus.  
Inizia con la presa in consegna di ciascun bambino presso il domicilio e prosegue

con l'assegnazione di un posto a bordo, il controllo dell'allacciamento delle cinture di sicurezza e tutte le attività accessorie per garantire la sicurezza dei trasportati;

- b) **vigilanza durante il trasporto:** si concretizza col porre in essere ogni tipo di attività, volta a garantire la sicurezza degli utenti trasportati e dei loro beni, controllando che i bambini rimangano nei posti loro assegnati e che non vengano compiuti dagli stessi atti potenzialmente pericolosi per l'incolumità di tutti i trasportati;
- c) **discesa dal mezzo:** consiste nell'accompagnare i bambini dal posto loro assegnato fino alla porta dello scuolabus, aiutandoli nella discesa. Detta fase termina con la consegna dell'utente e dei suoi beni ai genitori o loro delegati, ovvero al personale scolastico, in area protetta di sicurezza oppure all'interno o in prossimità, seppur in sicurezza, delle aree di competenza delle scuole. Le aree protette in sicurezza dovranno essere previamente individuate dalle scuole e comunicate al Comune di Terni che potrà effettuare, se ritenuto opportuno, i necessari controlli.

In ogni caso il servizio di accompagnamento deve espletarsi nel rispetto delle direttive dei soggetti preposti alla sicurezza degli alunni individuati dal Comune di Terni o dalla CMT.

La CMT parimenti fornisce gli accompagnatori per **l'assistenza, la vigilanza e l'accompagnamento a bordo dei mezzi (durante la salita, il tragitto e la discesa) degli studenti diversamente abili.**

Gli accompagnatori degli studenti diversamente abili sono in possesso di requisiti di idoneità morale e professionale, nonché di adeguata formazione.

### **Obblighi e divieti per gli accompagnatori a bordo**

Sono gli stessi di quelli indicati per i conducenti dei mezzi, se sovrapponibili.

### **GLI SCUOLABUS** (estratto art. 17 Cap.)

Gli scuolabus hanno le caratteristiche prescritte per il trasporto scolastico dal D.M. del Ministero dei Trasporti 31.01.1997 e s.m.i., e devono essere conformi a tutte le altre disposizioni normative vigenti in materia.

Non sono utilizzati veicoli con omologazione inferiore alla categoria EURO 5; in ogni caso non potranno essere utilizzati veicoli la cui data di immatricolazione sia antecedente di oltre 10 (dieci) anni rispetto all'inizio dell'anno scolastico di utilizzo, fatta eccezione per i mezzi di scorta.

La capienza degli scuolabus è tale da garantire il trasporto di tutti gli alunni ammessi al servizio. Non è consentito il trasporto di passeggeri in piedi.

Ogni veicolo dispone di gomme termiche oppure ha a bordo le catene da neve nei periodi previsti.

Ogni veicolo deve avere a bordo uno o più estintori, giubbini o bretelle retro-riflettenti ad alta visibilità per tutti gli Utenti trasportati, cassetta di pronto soccorso e qualsiasi altro dispositivo richiesto dalle normative vigenti.

Per il trasporto degli studenti con disabilità gli scuolabus sono dotati di tutta la strumentazione per garantire l'assistenza e la sicurezza dei trasportati.

### **Manutenzione dei veicoli**

Per tutta la durata del Contratto, i veicoli utilizzati devono essere tenuti in perfetto stato di efficienza, funzionalità, sicurezza ed igiene, ivi compreso quanto previsto dalla normativa prevenzione Covid.

La CMT effettua la pulizia, la manutenzione ordinaria e straordinaria degli scuolabus garantendone la sicurezza e l'efficienza (sotto ponendoli a revisione secondo le scadenze poste dalla normativa di riferimento).

La pulizia, l'assistenza tecnica e la manutenzione dovranno essere svolte su tutte le componenti e gli impianti installati sugli scuolabus.

## **TARIFFE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO**

Gli importi dei titoli di viaggio o abbonamenti sono incassati dalla CMT e sono indicati nella pagina del sito CMT.

I criteri per l'applicazione delle agevolazioni o le esenzioni da applicare (in base all'ISEE delle famiglie) agli abbonamenti sono i seguenti:

### **Isee tariffa agevolata**

da € 0,00 a € 5.000,00 50% riduzione

da € 5.001,00 a € 10.000,00 30% riduzione

da € 10.001,00 a € 20.000,00 20% riduzione

L'esenzione del pagamento della retta è concessa inoltre ai bambini portatori di handicap riconosciuti ai sensi della Legge n. 104/1992. I richiedenti dovranno allegare relativa documentazione.

La riduzione del pagamento della retta, pari al 50% di quella attribuita al primo, è concessa nel caso di secondo figlio e successivi.

In caso di mancato pagamento degli abbonamenti da parte delle famiglie degli utenti, la fruizione del servizio verrà sospesa, previo accordo con l'Amministrazione Comunale.

Il gestore provvederà a rimborsare gli utenti in caso di mancata fruizione del servizio per un periodo pari o maggiore di 30 giorni, tranne nei casi di sospensione delle attività didattiche delle sezioni/classi/scuole causa Covid in cui si deve prevedere il rimborso su base settimanale; le richieste di rimborso degli utenti devono essere documentate.

## **DISPOSIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA**

La CMT è tenuta all'osservanza delle disposizioni del D. Lgs. n. 81/2008 e ss.mm.ii. e norme specifiche di settore, sia per il proprio personale sia per gli utenti trasportati.

## **PENALI (art. 32 Cap.)**

La CMT, nell'esecuzione del servizio richiesto, ha l'obbligo di uniformarsi a tutte le disposizioni di legge previste in materia di trasporto scolastico, di applicare gli articoli del Capitolato di servizio, con particolare riferimento a tutti i contenuti del Piano Annuale del Trasporto scolastico predisposti in base agli articoli 9 e 10, nonché alle indicazioni impartite dalla Direzione Comunale competente, anche relativamente ai controlli previsti dall'articolo 31.

Qualora si verificassero inadempienze, ritardi o difformità nella gestione del servizio rispetto a quanto previsto nel Capitolato, l'Amministrazione Comunale può imporre delle penali.

## **LA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA**

La CMT 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 almeno al 30% degli iscritti. I risultati delle rilevazioni consentiranno di individuare obiettivi di miglioramento del servizio stesso. Il questionario è reperibile sulla propria area riservata all'interno della

piattaforma <https://abbonamenti.cmtbus.com/cmt/>.

## SEGNALAZIONI

Le segnalazioni possono essere inoltrate:

- in forma verbale, agli operatori dell'Ufficio Trasporto Scolastico della CMT al numero 0744 447901;
- in forma scritta, da inviare all'indirizzo di posta elettronica e-mail: [scolastico@cmtbus.com](mailto:scolastico@cmtbus.com)
- al Comune di Terni attraverso la PEC [comune.terni@postacert.umbria.it](mailto:comune.terni@postacert.umbria.it), indirizzata all'Ufficio Diritto allo Studio.

Gli utenti riceveranno risposta al massimo entro 30 giorni. La CMT 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.

## I CONTROLLI SVOLTI DAL COMUNE DI TERNI (dal Capitolato speciale)

Il Comune di Terni si riserva la più ampia facoltà di effettuare in qualsiasi momento controlli qualitativi e quantitativi, al fine di verificare che il servizio venga effettuato nei modi e nei tempi stabiliti dal Capitolato e secondo le disposizioni di legge in materia di circolazione stradale.

In particolare il Comune di Terni si riserva di effettuare controlli periodici ed ispezioni sugli scuolabus per verificare l'osservanza degli orari, l'idoneità dei mezzi utilizzati, del personale di guida e degli accompagnatori degli studenti con diversamente abili o con ridotta autonomia e dei bambini della scuola dell'infanzia, le condizioni igienico sanitarie dei mezzi ed in generale gli aspetti della qualità e sicurezza del servizio, nonché la tutela dei diritti degli utenti.

## FATTORI INDICATORI/STANDARD DI QUALITÀ

- 1) Diffusione delle informazioni sulle procedure vigenti riportate nella Carta
- 2) Pubblicazione della Carta dei Servizi nel sito internet
- 3) Invio della Carta alle famiglie che comunicano l'indirizzo e-mail
- 4) Supporto all'utente nella compilazione della domanda on-line
- 5) Tempo di risposta scritta ai richiedenti in caso di non attivazione del servizio
- 6) Monitoraggio del buon andamento del servizio
- 7) Almeno 3 sopralluoghi a campione o verifiche su segnalazione all'anno, alla presenza del personale comunale
- 8) Valutazione della qualità percepita del servizio da parte dei genitori e degli alunni
- 9) Somministrazione di un questionario sul grado di soddisfazione dell'utenza: giudizi complessivi buono e ottimo uguale o superiore al 70%.

<b>Mapa del servizio di trasporto scolastico del Comune di Terni</b>				
<b>Caratteristiche del servizio erogato</b>	Il servizio prevede l'erogazione del trasporto scolastico dedicato			
<b>Modalità di erogazione</b>	Il servizio viene erogato tramite scuolabus dedicati			
<b>Tipologia di utenza</b>	Bambini, alunni e studenti dalla scuola dell'infanzia fino alla scuola secondaria di primo grado non servizi da TPL, nonché il servizio di trasporto speciale per gli alunni e studenti diversamente abili o con ridotta autonomia, con relativo accompagnamento a bordo dove previsto.			
<b>dimensioni</b>	<b>sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
accessibilità	Accessibilità fisica	Accessibilità facilitata autobus	n. scuolabus con pianale ribassato e con ausili / utenti diversamente abili	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni tramite sportello, telefono.	n. contatti / n. risposte erogate	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni tramite web	Numero di giorni necessari all'aggiornamento pagine web	5
	Accessibilità multicanale	Informazioni via email	Numero di giorni necessari per la risposta	10
Tempestività	Tempestività	Puntualità del servizio	arrivo degli utenti alla scuola di destinazione tra i quindici e i cinque minuti prima dell'orario scolastico e alla fine delle lezioni devono poter prontamente disporre del mezzo per il ritorno / totale corse effettuate	< 5 %
Trasparenza	Procedure di contatto	Informazioni sul servizio e modalità di accesso	Presenza delle informazioni (email di contatto, descrizione del servizio, modalità per effettuare la domanda, tariffazione)	100%
	Procedure di rimborso agli utenti	Informazioni su istruttoria rimborso	Presenza sul sito web delle informazioni	100%



	Procedure di sospensione del servizio	Informazioni su istruttoria sospensione	Presenza sul sito web delle informazioni	100%
	Diritti e doveri	Informazioni su diritti e obblighi sia del personale di servizio sia delle famiglie e degli utenti	Presenza sul sito web delle informazioni	100%
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione effettuata	Numero di corso effettuate / numero di corse previste	99%
	Affidabilità	Adeguamento della prestazione erogata	Richieste di modifica rispetto ad esigenze non programmate	70%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Rispetto degli obblighi e degli obiettivi del contratto di servizio	95%
Qualità del servizio	Soddisfazione utenti	Indagine di customer satisfaction	Livello buono/ottimo	≥70%
	Numero di reclami	Customer satisfaction	Numero di reclami pervenuti	< 8% sul totale iscritti

Il gestore del servizio è tenuto a relazionare all'Amministrazione comunale riguardo agli standard di qualità, attraverso un report annuale riportante dati quantitativi e qualitativi, il confronto con il report precedente se esistente, le criticità emergenti o i miglioramenti resi. Il coinvolgimento dei portatori di interesse (utenti, associazioni dei consumatori e di categoria, scuole, decisori finali) è parte integrante del processo di formazione e miglioramento sia della presente Carta dei Servizi sia del servizio erogato, comunque secondo i principi di efficacia, efficienza ed economicità.

### RIMBORSO AGLI UTENTI

Il rimborso agli utenti è previsto:

- per la restituzione delle quote di abbonamento già erogate per sopravvenuta cancellazione del servizio;
- per mancata fruizione per 30 giorni consecutivi o oltre;
- per eventuali disservizi che non hanno consentito l'utilizzo in modo conforme delle linee approvate nel Piano Annuale di Trasporto (lo scuolabus non è transitato, ha interrotto il servizio, lo scuolabus ha effettuato un ritardo in andata o al ritorno superiore ai 15 minuti senza giustificazione).

Casistica	Modalità	Criteri
L'utente rinuncia al servizio	Invio richiesta al gestore del servizio	Rimborso della quota dal mese successivo alla richiesta.

		Se il pagamento è stato effettuato in unica soluzione, si tiene conto delle frazioni di anno.
L'utente non ha usufruito del servizio per almeno 30 giorni consecutivi o su base settimanale per calamità/ordinanze	Invio richiesta al gestore del servizio	<b>Assenza per 30 e più giorni consecutivi:</b> Rimborso della quota dal mese. Se il pagamento è stato effettuato in unica soluzione, si tiene conto delle frazioni di anno. <b>Interruzione servizio per ordinanza/calamità:</b> Rimborso della quota pari ad una settimana, intendendo una settimana almeno tre giorni di interruzione del servizio.
L'utente non fruisce del trasporto per disservizio del gestore	Invio richiesta al gestore del servizio	Il disservizio deve manifestarsi <b>per due volte consecutive</b> , oppure per tre volte in un anno scolastico. Rimborso di una quota mensile o corrispondente se in presenza di abbonamento.

## TRATTAMENTO DEI DATI

Tutti i dati personali, anche appartenenti a categorie particolari, sono trattati da CMT soc. coop. nel rispetto di quanto previsto dal GDPR 2016/679, rinviando all'Informativa pubblicata nel sito della CMT e comunque sottoscritta in fase di iscrizione al servizio, nonché nell'ambito dei rapporti contrattuali che dispongono la gestione del servizio e il trattamento correlato e funzionale dei dati, compresi quelli particolari, alla CMT soc. coop. di Terni.

I dati eventualmente trattati dal Comune di Terni sono comunicati allo stesso dai terzi interessati, da Enti pubblici o dallo stesso gestore con riferimento ad istanze, segnalazioni o esenzioni, verifiche del servizio, pertanto possono essere trattati per finalità previste dalla normativa vigente, per attività di competenza dell'ente locale, nonché per la gestione contrattuale del servizio, monitoraggio e per garantire il diritto allo studio dei minori ai sensi della L.R. Regione Umbria 16 dicembre 2002, n. 28 recante Norme per l'attuazione del diritto allo studio.

Istanze di verifica, modifica e cancellazione dei dati comunicati dovranno essere inoltrate alla CMT nelle modalità previste dall'Informativa curata dal gestore del servizio di trasporto, cui si rimanda integralmente.

## LA TRASPARENZA PROCEDURALE E NORMATIVA

### Il percorso di approvazione della Carta dei Servizi:

- 1) analisi del capitolato
- 2) analisi della normativa
- 3) definizione degli standard di qualità
- 4) approvazione con determinazione dirigenziale
- 5) pubblicazione albo pretorio per condivisione con stakeholders (*Finanziaria 2008 – legge 24.12.2007 n. 244 - art. 2 comma 461*)
- 6) invio agli utenti
- 7) aggiornamento periodico

### Riferimenti normativi e contrattuali

#### Sulla Carta dei Servizi

- **Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"** (I soggetti erogatori devono individuare i fattori da cui dipende la qualità del servizio e, sulla base di essi, adottano e pubblicano standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto);
- **Legge n. 273/1995**, all'art. 2 "Qualità dei servizi pubblici" (adozione di schemi generali di riferimento per l'adozione di carte dei servizi da parte di enti erogatori di servizi).
- **Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286** "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59" Art. 11 comma 2. (Le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, nonché i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfettario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità sono stabilite con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri. Per quanto riguarda i servizi erogati direttamente o indirettamente dalle regioni e dagli enti locali, si provvede con atti di indirizzo e coordinamento adottati d'intesa con la conferenza unificata di cui al decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281.)
- **Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento della Funzione Pubblica Direttiva n. 24 del 20.04.2004** del Ministro della Funzione Pubblica sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini;
- **Regolamento (CE) n. 2006/2004** del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 ottobre 2004, sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori;
- **Art. 2, comma 461 della Legge n. 244/2007** (obbligo per il soggetto gestore di emanare una «Carta della qualità dei servizi», da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate);
- **Legge 4 marzo 2009, n. 15 "Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro e alla Corte dei conti"**, art. 4 comma 2 (ogni interessato può agire in giudizio nei confronti delle amministrazioni, nonché dei concessionari di servizi pubblici, se dalla violazione di *standard* qualitativi ed economici o degli obblighi contenuti nelle Carte dei servizi, dall'omesso esercizio di poteri di vigilanza, di controllo o sanzionatori, dalla violazione dei termini o dalla mancata emanazione di atti amministrativi generali derivi la lesione di interessi giuridicamente rilevanti per una pluralità di utenti o consumatori);
- **Linee guida CiVIT n. 88/2010** "Linee guida per la definizione degli standard di qualità";

- **Linee guida CiVIT n.89/2010** “Indirizzi in materia di parametri e modelli di riferimento del sistema di misurazione e valutazione della performance”;
- **Delibera CiVIT n. 3/2012** “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”. (*L'elenco dei servizi resi al cittadino e i relativi standard di qualità debbano confluire nella Carta dei servizi di ciascuna amministrazione, che rappresenta lo strumento principale per la riforma in materia di qualità dei servizi pubblici*);
- **Legge n. 27/2012 Art. 8 “Contenuto delle carte di servizio”** (*Le carte di servizio (...) indicano in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura*)
- **D.lgs. n.33/2013 Art. 32** (Le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici).
- **D.lgs. n.201 del 23 dicembre 2022** recante “Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica. Vigente al 31-12-2022. Art. 25 “Carta dei servizi e obblighi di trasparenza dei gestori” (1. *Il gestore del servizio pubblico locale di rilevanza economica redige e aggiorna la carta dei servizi di cui all'articolo 2, comma 461, lettera a), della legge 24 dicembre 2007, n. 244, corredata altresì delle informazioni relative alla composizione della tariffa, e la pubblica sul proprio sito internet. 2. Il gestore dà adeguata pubblicità, anche a mezzo del proprio sito internet, nel rispetto delle regole sui segreti commerciali e le informazioni confidenziali delle imprese, del livello effettivo di qualità dei servizi offerti, del livello annuale degli investimenti effettuati e della loro programmazione fino al termine dell'affidamento, con modalità che assicurino la comprensibilità dei relativi atti e dati.*)
- **D.lgs. n.222 del 13 dicembre 2023** recante “Disposizioni in materia di riqualificazione dei servizi pubblici per l'inclusione e l'accessibilità, in attuazione dell'articolo 2, comma 2, lettera e), della legge 22 dicembre 2021, n. 227.” Vigente dal 13.01.2024.  
**Art. 7 “Carta dei servizi”** 1. *Le pubbliche amministrazioni che erogano servizi e i concessionari di pubblici servizi sono tenuti ad indicare nella carta dei servizi i livelli di qualità del servizio erogato relativamente alla effettiva accessibilità delle prestazioni per le persone con disabilità, evidenziando quanto previsto dalla normativa vigente nello specifico settore di riferimento, indicando chiaramente ed in maniera accessibile per le varie disabilità i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura e le modalità con cui esigerli, anche attraverso gli organi o le autorità di controllo preposte. Art. 8 Misure di tutela di cui al decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198 1. All'articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, sono aggiunte, in fine, le seguenti parole: «, nonché dalla mancata attuazione o violazione dei livelli di qualità dei servizi essenziali per l'inclusione sociale e l'accessibilità delle persone con disabilità contenuti nelle carte dei servizi oppure degli obblighi previsti dalla normativa vigente in materia».*

## Riferimenti specifici al servizio e contrattuali

- **Art. 5 comma 1 lettera a) punto 2 L.R. Regione Umbria 16 dicembre 2002, n. 28** recante *Norme per l'attuazione del diritto allo studio* (I Comuni realizzano interventi a sostegno del diritto allo studio tra cui il servizio di trasporto, anche mediante facilitazioni di viaggio sui mezzi di linea ordinaria e relativo accompagnamento, laddove necessario);
- **Art. 6 comma 3 lettera a) L.R. Regione Umbria 16 dicembre 2002, n. 28** (I Comuni organizzano i servizi di trasporto speciale);
- **REGOLAMENTO (UE) N. 181/2011 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO** del 16 febbraio 2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004;
- **DECRETO LEGISLATIVO 4 novembre 2014, n. 169** Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 181/2011, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus;
- **Art. 2 comma 1 lettera a) del D.lgs. 13 aprile 2017, n. 63** (Ai Comuni spettano i servizi di trasporto e forme di agevolazione della mobilità) recante *Effettività del diritto allo studio (...) a norma*

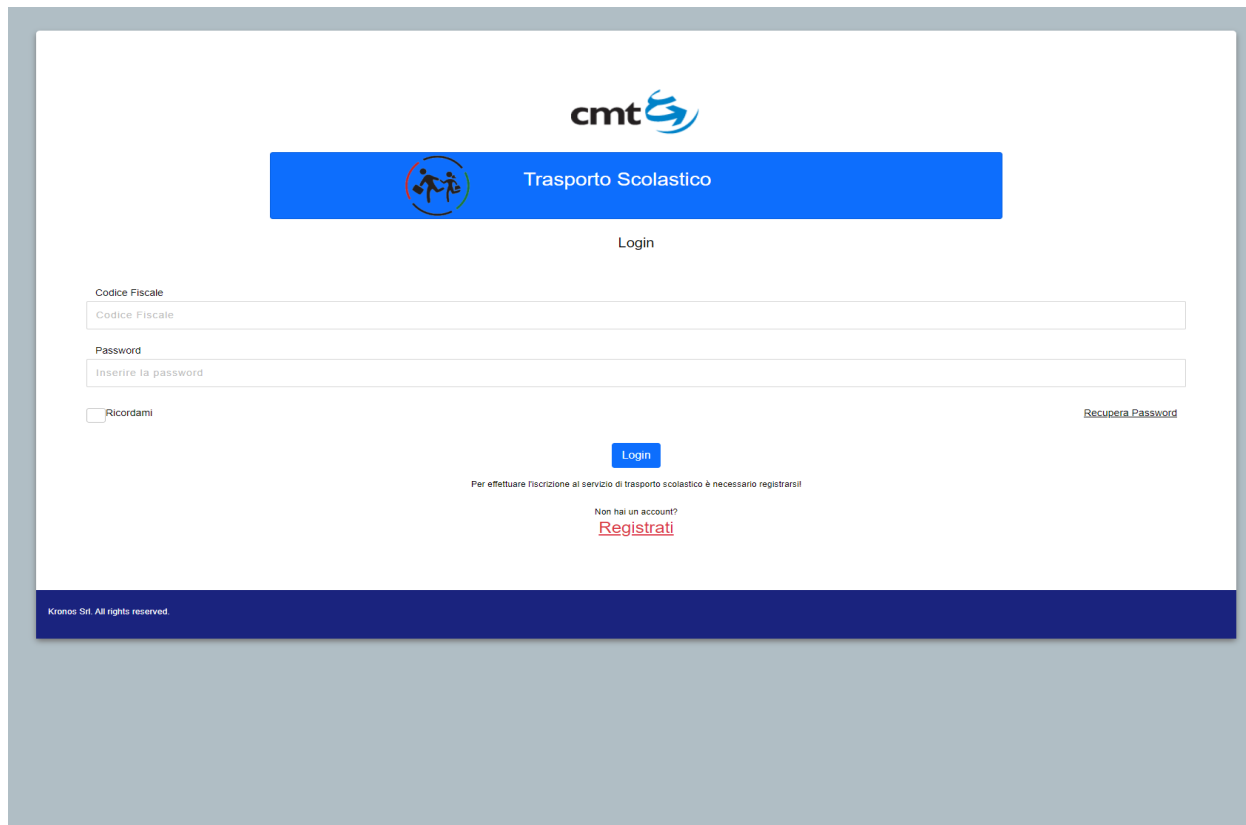
*dell'articolo 1, commi 180 e 181, lettera f), della legge 13 luglio 2015, n. 107;*

- **Art. 5, comma 2 del D. Lgs. 13 aprile 2017 n. 63** (principio di territorialità del trasporto scolastico, ovvero la scuola viciniore);
- **Capitolato speciale trasporto scolastico del Comune di Terni (D.D. n. 797/2021).**


Per quanto non citato nella presente Carta dei Servizi si rimanda al Capitolato speciale e alle determinazioni del RUP Responsabile Unico del Progetto presso la Direzione Istruzione del Comune di Terni.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento di trasparenza, informativo anche degli obblighi a carico degli utenti, dinamico e pertanto soggetto a modifiche ed aggiornamenti.

Allegato 1 – Iscrizione al servizio alla pagina <https://abbonamenti.cmtbus.com/cmt/>



**cmt**

 **Trasporto Scolastico**

Login

Codice Fiscale  
Codice Fiscale

Password  
Inserire la password

Ricordami [Recupera Password](#)

Login

Per effettuare l'iscrizione al servizio di trasporto scolastico è necessario registrarsi!

Non hai un account?  
[Registrati](#)

Kronos Srl. All rights reserved.

## Allegato 2 – Questionario di valutazione della percezione della qualità



COOPERATIVA  
MOBILITÀ  
TRASPORTI  
SOC COOP

Nella consapevolezza dell'importanza strategica di sviluppare un reale orientamento al cliente basato sulla comprensione delle Sue esigenze, chiediamo la Sua preziosa collaborazione. La compilazione della scheda allegata ci permetterà di capire dove migliorare. Ringraziandola anticipatamente per la collaborazione, cogliamo l'occasione per porgerle i più cordiali saluti.

## Sede operativa

CRITERI DI VALUTAZIONE	MOLTO INSODDISFATTO	INSODDISFATTO	SODDISFATTO	PIENAMENTE SODDISFATTO
<b>Comunicazione:</b> Rapporti con il personale, efficacia degli strumenti di comunicazione, uso di linguaggi comprensibili	1	2	3	4
<b>Cortesìa:</b> Gentilezza, rispetto, considerazione e cordialità del personale di front office	1	2	3	4
<b>Capacità di risposta:</b> Disponibilità a esaminare le richieste e fornire prontamente risposte esaustive	1	2	3	4

## Personale di guida

CRITERI DI VALUTAZIONE	MOLTO INSODDISFATTO	INSODDISFATTO	SODDISFATTO	PIENAMENTE SODDISFATTO
<b>Cortesìa:</b> Gentilezza, rispetto, considerazione e cordialità	1	2	3	4

## Mezzo

CRITERI DI VALUTAZIONE	MOLTO INSODDISFATTO	INSODDISFATTO	SODDISFATTO	PIENAMENTE SODDISFATTO
<b>Pulizia interna ed esterna</b>	1	2	3	4
<b>Adeguatezza:</b> adeguatezza del mezzo per le necessità richieste	1	2	3	4

## Servizio

CRITERI DI VALUTAZIONE	MOLTO INSODDISFATTO	INSODDISFATTO	SODDISFATTO	PIENAMENTE SODDISFATTO
<b>Puntualità:</b> rispetto degli orari	1	2	3	4

## Osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio

--

**CARTA DEI SERVIZI  
del Trasporto Scolastico  
del Comune di Terni**

**CMT soc. cooperativa  
Ufficio Trasporto Scolastico**

**Contatti**

**Sede:** Via Petroni 28, 05100 Terni

**Telefono:** 0744 447901 Orario lunedì-venerdì ore 07.00-13.00 / 15.00-18.00 - sabato ore 07.00-12.00

**Orari di apertura al pubblico:** lunedì-venerdì 09.00-12.00 / 16.00-17.00

**Indirizzo di posta elettronica:** [scolastico@cmtbus.com](mailto:scolastico@cmtbus.com)

**Sito internet:** [www.cmtbus.com](http://www.cmtbus.com)

**Comune di Terni**

**Direzione Istruzione – Sport – Politiche Giovanili**

**Ufficio Diritto allo Studio – Sistema formativo e scolastico territoriale**

**Contatti**

**Sito internet:**

<https://www.comune.terni.it/servizio/servizio-trasporto-scolastico-richiesta>