

**SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO A.S. 2018/2019– SCHEDA STANDARD DI QUALITA'**

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO		Il trasporto scolastico è un servizio collettivo fornito alle comunità scolastiche residenti: - in località del territorio comunale non collegate o scarsamente collegate dai mezzi pubblici alle scuole pubbliche dell'infanzia o primarie di riferimento - in località del territorio comunale la cui scuola pubblica dell'infanzia o primaria sia stata soppressa, verso le località del territorio comunale la cui scuola pubblica dell'infanzia o primaria sia divenuta sede accorpata dei plessi soppressi.		
MODALITA' DI EROGAZIONE		Il servizio è gestito in appalto da aziende qualificate nel settore dei trasporti di persone, con veicoli adeguati per caratteristiche e capienza alle disposizioni di legge vigenti in materia ed al numero degli alunni iscritti e con personale autista in possesso delle richieste abilitazioni. Sono a carico dell'appaltatore gli oneri di manutenzione, pulizia, verifica e riparazione degli scuolabus. Su tutte le linee del trasporto scolastico è garantita la presenza di un accompagnatore addetto alle attività ausiliarie, obbligatorio ai termini di legge esclusivamente per effettuare il trasporto per la scuola dell'infanzia. Il servizio consiste nella raccolta degli alunni a punti individuati nel Piano di Servizio, al loro accompagnamento a scuola ed al ritorno allo stesso punto di raccolta al termine delle lezioni.		
TIPOLOGIA DI UTENZA		Alunni residenti nelle località sopra descritte frequentanti scuole dell'infanzia e primarie del territorio comunale.		
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Aggiornamento informazioni on line	Aggiornamento pagina web	si
Efficacia	Affidabilità	Continuità del servizio	N. corse svolte/n. corse programmate	86%
Tempestività	Puntualità del servizio	N. corse puntuali rispetto agli orari di partenza/arrivo previsti nel Piano di Servizio (tolleranza ammessa: max 5 minuti)	N. corse con ritardo tra 0 e 5 minuti/ n. tot corse	84%
		N. corse in ritardo rispetto agli orari di partenza/arrivo previsti nel Piano di Servizio	N. corse con ritardo tra 5 e 15 minuti/ n. tot corse	15%
		N. corse in ritardo rispetto agli orari di partenza/arrivo previsti nel Piano di Servizio	N. corse con oltre 15 minuti di ritardo/ n. tot corse	1%
Trasparenza	Risposta alle istanze dei cittadini	Tempo intercorrente tra la richiesta ricevuta e la trasmissione della risposta	N. risposte entro 7 gg./N. tot. Risposte N. risposte entro 15 gg./N. tot. Risposte N. risposte entro 30 gg./N. tot. risposte	96% 3% 1%
Soddisfazione degli utenti	Esiti customer satisfaction	Voto medio espresso dagli utenti nella customer satisfaction (da 1 a 10)	Somma punteggi di ciascuna risposta/n. totale risposte	>7

L'andamento degli indicatori viene rilevato semestralmente in base al monitoraggio sulle prestazioni erogate effettuato dagli addetti dei Servizi Educativi.