



# COMUNE DI MOSCIANO S. ANGELO

- Provincia di Teramo -

Codice Fiscale n° 82000070670

Partita I.V.A. n° 00252130679

C O P I A

Trasmessa all'Albo Pretorio

il 22 DIC. 2012

## VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. 161

--

**OGGETTO:** Approvazione "Carta dei Servizi" predisposta dalla Ditta Turismo Fratarcangeli Cocco di Cocco Fratarcangeli Vincenzina & C. sas, appaltatrice del servizio di trasporto scolastico.

L' Anno == DUEMILADODICI == addì == DICIANNOVE = del mese di ==DICEMBRE == alle ore = 13,30 = nella sala delle adunanze.

Previa l'osservanza di tutte le formalità prescritte dalla vigente legge, vennero oggi convocati a seduta i componenti della Giunta Comunale.

### All'appello risultano

- |   |                    |              |
|---|--------------------|--------------|
| 1 | DI MARCELLO Orazio | Sindaco      |
| 2 | PALANDRANI Luciano | Vice Sindaco |
| 3 | SOTTANELLA Angela  | Assessore    |
| 4 | FIORA' Luciano     | Assessore    |
| 6 | NOBILE Benedetto   | Assessore    |

**Totali**

Presenti	Assenti
X	
X	
X	
	X
X	
4	1

Partecipa alla seduta il Segretario Comunale **Dott.ssa Raffaella D'Egidio.**

Essendo legale il numero degli intervenuti il **Sig. Orazio Di Marcello- Sindaco** assume la presidenza e dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto sopra indicato.



## La Giunta Comunale

**Dato atto** che la Ditta Turismo Fratarcangeli Cocco di Cocco Fratarcangeli Vincenzina & C.S.a.S. con sede a Boville Ernica (FR) appaltatrice del servizio di trasporto scolastico, con nota, acquisita al prot.gen. al n. 17055 in data 26 novembre 2012, ha trasmesso a questo Ente la Carta dei Servizi dell'Asilo Nido, ai sensi dell'art.11 del contratto di servizio;

**Considerato** che detta Carta, conformemente a quanto richiesto nel contratto di servizio, è uno strumento organizzativo obbligatorio con il quale La Ditta Turismo Fratarcangeli Cocco S.a.S., gestrice del Trasporto Scolastico, si impegna a fornire al cittadino tutte le informazioni relative al servizio offerto, le finalità, l'organizzazione nonché le modalità di funzionamento del trasporto stesso;

**Viste** le disposizioni di cui all'art.2, comma 461, della Legge 244/07 in tema di contenuti obbligatori della Carta dei Servizi;

**Visto** che per l'approvazione di detta Carta, con nota prot.n17485 del 04.12.2012, sono state convocate per il giorno 17 dicembre 2012, alle ore 10,00, le seguenti Associazioni Consumatori:

- ADICONSUM Abruzzo;
- CODICI Abruzzo;
- FEDERCONSUMATORI;
- CODACONS;
- ADOC;
- CONFCONSUMATORI;
- ASSOCIAZIONE CONSUMATORI Abruzzo;
- ARCO;

**Dato atto** che delle Associazioni invitate, nessuna è intervenuta alla riunione, come sopra convocata e che la sola Associazione ARCO ,(Associazione Difesa Consumatori) tramite nota in data 14.12.2012, acquisita al prot.gen. dell'Ente in data 15.12.2012 al n. 18203, ha formulato il proprio parere favorevole;

**Acquisito** il parere favorevole di regolarità tecnica del Dirigente dell'Area Amministrativa, ai sensi dell'art.49-1° comma del T.U.E.L. -D.Lgs 267/00;

A voti unanimi, espressi nelle forme di legge;

### DELIBERA

- Per i motivi di cui in narrativa e che qui si intendono integralmente trascritti;

**1.di approvare** la Carta dei servizi del trasporto scolastico, predisposto dalla Ditta Turismo Fratarcangeli Cocco di Cocco Fratarcangeli Vincenzina & C. S.a.S. di Boville Ernica (FR), appaltatrice del servizio di Trasporto Scolastico, ai sensi dell'art. 11 del contratto di servizio, che forma parte integrante e sostanziale del presente atto;

**2.di disporre** che la Carta dei Servizi sopraindicata sia pubblicata sul sito web del Comune di Mosciano S.A., consegnata a tutti coloro che ne facciano richiesta e distribuita alle famiglie, i cui figli usufruiscono del Trasporto Scolastico, nonché a coloro che intendono iscriversi a tale servizio;

**3.di dichiarare** la presente deliberazione immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art.134-4° comma del T.U.E.L., D.Lgs 267/00.



COMUNE DI MOSCIANO S.ANGELO  
PROVINCIA DI TERAMO

GIUNTA COMUNALE DEL \_\_\_\_\_

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE

N. \_\_\_\_\_

OGGETTO: Approvazione " CARTA DEI SERVIZI" predisposta dalla Ditta Turismo Fratarcangeli Cocco di Cocco Fratarcangeli Vincenzina & C. S.a.S., appaltatrice del servizio di trasporto scolastico.

**PARERI ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. 18.08.2000, n. 267**

SETTORE AMMINISTRATIVO -UFFICIO RESPONSABILE DI SETTORE

In ordine alla regolarità tecnica si esprime PARERE FAVOREVOLE

Li 19.12.2012

IL RESPONSABILE DI SETTORE

*f.t.* (Dott.ssa Raffaella D'Egidio)

SETTORE (GESTIONE FINANZIARIA-UFFICIO RAGIONERIA)

In ordine alla regolarità contabile, si esprime PARERE FAVOREVOLE

PREIMPEGNO N. \_\_\_\_\_ DEL \_\_\_\_\_ Capitolo \_\_\_\_\_ Anno \_\_\_\_\_

Li,

IL RESPONSABILE  
(Dott. Daniele GAUDINI)





# TURISMO FRATARCANGELI COCCO

di Cocco Fratarcangeli Vincenzina & C. S.a.S.

Via Scrima Nr°110

03022 Boville Ernica (FR)

www.fratarcangeli.it

fratarcangelibus@libero.it

TEL 0775. 35.62.40 R.A. FAX 0775 – 35.80.48 COD. FISC. P. I.V.A. 01553010602

## CARTA DEI SERVIZI

## TRASPORTO SCOLASTICO

28. NOV. 2012

Prot. 17055 n°

CARTA DEI SERVIZI 2012

La Carta dei Servizi è il documento con il quale la Turismo Fratarcangeli Cocco S.a.s. stringe un'intesa con il Comune di Mosciano Sant'Angelo e con i Suoi Cittadini enunciando in modo puntuale gli standard qualitativi e quantitativi che intende perseguire con la propria attività e determinando gli obiettivi di miglioramento per il futuro.

### FONTI NORMATIVE

Nel settore dei trasporti la Carta *de quo* prende il nome di **Carta della Mobilità** ed è redatta in conformità ai principi consacrati nelle seguenti fonti normative:

1. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*";
2. Legge 11 Luglio 1995 n. 273 "*Qualità dei Servizi Pubblici*";
3. Norma UNI 10600:2001 del Luglio 1997 "*Presentazione e gestione dei reclami rientranti nell'ambito d'applicazione della Carta della Mobilità*";
4. Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 Dicembre 1998 "*Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi Pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)*";



*[Handwritten signature]*

5. Legge regionale 16 Luglio 1998 n. 30 *“Disposizioni in materia di trasporto pubblico locale”*;
6. Legge 30 Luglio 1998 n. 281 *“Disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti”*;
7. D. Lgs 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 ex art. 11 della Legge 15.03.1997 n. 59”*;
8. Legge 8 Novembre 2000 n. 328 *“Legge quadro per la realizzazione del Sistema integrato di interventi e servizi sociali”*;
9. D. Lgs. 6 Settembre 2005 n. 206 *“Codice del Consumo”*.

FINALITA' DELLA CARTA

L’adozione della Carta, oltre che: **“ADEGUAMENTO AD UN PRECETTO NORMATIVO”**, costituisce **MOMENTO** di **COLLOQUIO** con il **PUBBLICO**, **VERIFICA PERIODICA** dell’**EFFICACIA** delle **STRATEGIE** e della **GESTIONE OPERATIVA**, **STIMOLO** al **MIGLIORAMENTO CONTINUO** e **GARANZIA** per le **FAMIGLIE**.

A cura della Turismo Fratarcangeli Cocco S.a.s., la presente verrà distribuita (oltre che pubblicata) a tutte le famiglie, corretta e rivista periodicamente anche grazie alle osservazioni degli utenti, così da rendere il Servizio di Trasporto sempre più efficiente.

IL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO

Il Comune di Mosciano Sant’Angelo, in esecuzione di quanto previsto dalla Legge Regionale Lazio 30.03.1992 n. 29, B.U.R. 10.04.1992 n.



*[Handwritten signature]*

10, recante norme per l'attuazione del **DIRITTO** allo **STUDIO**, assicura l'erogazione del servizio di trasporto scolastico agli alunni delle scuole d'infanzia, primarie e secondarie, di I grado.

Il servizio viene garantito agli studenti nel rispetto del calendario scolastico, degli orari richiesti e dei percorsi indicati nel piano di trasporto scolastico senza interruzioni, sospensioni o abbandono di alcun tipo.

Le attività di trasporto vengono svolte dalla ditta appaltatrice a seguito di gara ad evidenza pubblica bandita dal Comune di Mosciano Sant'Angelo, in qualità di stazione appaltante.

GARANZIE OFFERTE DA TURISMO FRATARCANGELI COCCO S.A.S.

La Turismo Fratarcangeli Cocco S.a.s., al fine di garantire il regolare espletamento del servizio, svolge il monitoraggio dello stesso sia tramite proprio personale presente sul territorio, sia attraverso un sistema telematico di controllo.

PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE

La ditta appaltatrice, durante i tragitti, la salita e discesa alle fermate, è custode degli alunni trasportati: risponde per *i sinistri che colpiscono* la persona del viaggiatore e per la *perdita* o *l'avaria* delle cose che il viaggiatore porta con sé se non prova di aver adottato tutte le misure idonee ad evitare il danno; risponde altresì per l'inadempimento ed il ritardo, secondo le norme generali in materia d'obbligazioni.

Per eventuali sostituzioni dei mezzi per sinistri o altro, la scrivente collocherà n. 2 automezzi di riserva.



La Turismo Fratarcangeli Cocco S.a.s., assicura l'utilizzo degli automezzi nel rispetto del "Codice della Strada" D. lgs n. 285 del 30.04.92 e del seguente *Codice di Comportamento* stilato dalla Turismo stessa.

Il conducente è tenuto a:

1. curare il proprio aspetto ed avere un vestiario consono al servizio;
2. non caricare a bordo passeggeri oltre il numero indicato in carta di circolazione;
3. avviare la marcia quando tutti gli utenti hanno preso posto;
4. effettuare il servizio di trasporto degli alunni delle scuole dell'infanzia e primarie solo in presenza del personale di assistenza di bordo;
5. non fumare all'interno dello scuolabus, anche se in sosta e/o regolarmente parcheggiato;
6. prestare grande concentrazione durante lo svolgimento del servizio e rispettare le cautele di sicurezza quali: non usare il telefono cellulare ed evitare conversazioni che possono distrarre dalla guida;
7. prestare attenzione alle norme vigenti in materia di inquinamento acustico-ambientale evitando inutili emissioni di gas di scarico e di rumori molesti;
8. essere rispettoso e mettersi al servizio degli utenti;
9. dare informazioni agli utenti con un linguaggio chiaro e comprensibile;
10. non intraprendere discussioni nell'ipotesi di critiche o commenti da parte degli utenti;
11. garantire agli utenti la sua agevole "identificabilità" attraverso l'esposizione di una targhetta indicante, con caratteri ben leggibili il proprio nome, cognome e qualifica;



*[Handwritten signature]*

12. evitare ogni comportamento che leda l'immagine ed il decoro della Turismo Fratarcangeli Cocco S.a.s..

#### SORVEGLIANZA DEGLI ALUNNI TRASPORTATI

E' garantita la presenza di un accompagnatore preposto alla cura ed alla sorveglianza dei minori trasportati.

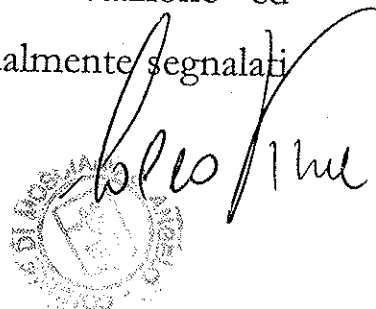
A tale personale è richiesto:

- a. di avere un'età superiore agli anni 18;
- b. di essere di condotta "specchiata" ed incensurabile;
- c. di essere fisicamente idoneo a ricoprire l'incarico;
- d. di tenere sempre un comportamento educativo, cordiale e disponibile;
- e. di avere maturato esperienza nel campo pedagogico;
- f. di usare particolare attenzione nei confronti di bambini e ragazzi diversamente abili che dovranno essere sistemati sui mezzi in sicurezza ed accompagnati sino all'interno dell'edificio scolastico;
- g. di verificare la corrispondenza dei nominativi dei trasportati con i nominativi presenti nell'elenco degli autorizzati al servizio.

#### PULIZIA DEI VEICOLI

La pulizia e la sicurezza igienica degli automezzi sono curate con particolare attenzione allo scopo di garantire l'INCOLUMITA' degli utenti.

Tali pulizie vengono effettuate con cadenza giornaliera per quanto concerne la pulizia ordinaria e con cadenza settimanale per quella straordinaria, ovvero sanificazione degli ambienti, disinfestazione ed all'occorrenza, ovvero in caso di necessità per casi eventualmente segnalati dai dirigenti scolastici.



A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The stamp contains the text "TURISMO FRATARCANGELI COCCO S.p.A." around the perimeter and a central emblem. The signature appears to be "B. Cocco".



## PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell'esecuzione del servizio, la Turismo Fratarcangeli Cocco S.a.s. s'ispira e garantisce l'ossequio dei principi di cui al *DPCM del 30 Dicembre 1998 e succ. mod. e integr. del 25.04.2000*, quali: "P'EGUAGLIANZA, P'IMPARZIALITA', la CONTINUITA' e la REGOLARITA' dei SERVIZI, la TRASPARENZA e la PARTECIPAZIONE nonché P'EFFICACIA e P'EFFICIENZA".

Invero, la Turismo Fratarcangeli Cocco S.a.s. assicura l'erogazione del servizio e l'accessibilità alle proprie strutture **A TUTTI I CITTADINI** (art. 3 Costituzione Italiana "*Principio di Uguaglianza formale*" senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni sociali e psicofisiche). E' garantita quindi parità di trattamento e di condizioni del servizio fra le diverse aree geografiche d'utenza anche quando le stesse non sono facilmente raggiungibili e fra le diverse categorie o fasce d'utenza.

La Turismo Fratarcangeli Cocco S.a.s. assicura ai bambini, alle persone disabili o con difficoltà motorie, di adottare tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli stessi.

La Società garantisce l'erogazione del servizio in modo continuo e regolare.

Per ogni variazione programmata d'orario, la Società garantisce la preventiva e tempestiva informazione tramite la diffusione d'aggiornamenti, l'apposizione d'avvisi e la pubblicazione dei cambiamenti sia pagina web, sia tramite "S.M.S."



In caso di necessità, la Turismo Fratarcangeli Cocco S.a.s. s'impegna e garantisce l'attivazione d'interventi alternativi e sostitutivi del Servizio.

Nell'ipotesi di sciopero, di festività e/o eventi dipendenti dall'Autorità Civile o Religiosa, la Società s'impegna a comunicare tempestivamente i medesimi, garantendo l'effettuazione dei "servizi di base" esplicitamente indicati nell'orario, nel rispetto delle vigenti normative.

Quanto alla trasparenza ed alla partecipazione, la Turismo Fratarcangeli Cocco s'impegna a reperire una rimessa all'interno del Comune atta ad ospitare tutti i veicoli necessari all'espletamento del servizio.

La Società, al fine di migliorare la propria attività, s'impegna a valutare e a rispondere tempestivamente a tutte le proposte, le segnalazioni ed ai suggerimenti pervenuti dagli utenti.

La Turismo Fratarcangeli Cocco S.a.s., anche mediante test, proporrà periodicamente agli utenti (garantendone l'anonimato) dei quesiti sulla qualità del servizio prestato, sulla disponibilità, preparazione e cortesia del proprio personale, sulla comodità, efficienza e tecnologia dei propri mezzi.

La Turismo Fratarcangeli Cocco S.a.s., inoltre, impronta la propria azione organizzativa e la fornitura dei propri servizi ai principi di efficienza ed efficacia, precisando che:

-per efficienza s'intende l'erogazione di servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai

programmi fissati, in termini di più alta semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di restringimento dei costi;

- per efficacia s'intende l'erogazione di servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto ai bisogni degli utenti e perseguendo il loro soddisfacimento: in questo sforzo si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentono al servizio di essere:

-CORRETTO, garantendo il rispetto delle norme;

-a DISPOSIZIONE dell'UTENTE, tenendo conto degli interessi generali della collettività;

-PRONTO e PUNTUALE, in linea con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;

-AUTODISCIPLINATO, adottando tutte le accortezze che consentono di prevenire malfunzionamenti e disservizi.

#### CONTROLLO DEL SERVIZIO

L'affidabilità, la regolarità di esercizio e la qualità delle prestazioni erogate saranno quotidianamente monitorate dalla Turismo Fratarcangeli Cocco S.a.s. sia attraverso l'istituzione di un numero riservato, sia attraverso la creazione di spazi Web.

Attraverso questi servizi sarà possibile conoscere le modalità del servizio, effettuare variazioni e acquistare l'abbonamento mensile/annuale del servizio di Trasporto scolastico.

La Turismo Fratarcangeli Cocco S.a.s. istituirà altresì un punto di ASCOLTO, aperto al pubblico nella città di Mosciano Sant'Angelo, curato attraverso la gestione dei suggerimenti e dei reclami, che integra ed



arricchisce la rilevazione dell' indice di soddisfazione della clientela, dei Dirigenti scolastici e dei referenti l' Amministrazione Comunale.

La mittente società, per conoscere e misurare il livello di soddisfazione degli utenti, effettuerà ogni 60 giorni indagini a tal merito (Customer satisfaction).

#### TUTELA DELL'AMBIENTE

La Turismo Fratarcangeli Cocco S.a.s. riserva grande interesse alla tutela dell'ambiente e promuove particolari iniziative in tal senso.

Difatti, per l'esecuzione del servizio scolastico, la Turismo Fratarcangeli Cocco S.a.s. dispone di vetture NUOVE quindi a scarsissimo impatto ambientale perché rispondenti alle più recenti normative anti-inquinamento vigenti, sostituendo i due mezzi concessi in comodato d'uso, targati TE254140 e TE193710, con automezzi di recente immatricolazione corrispondenti alla normativa Emissioni gas di scarico Euro 4, con maggior capienza.

La Turismo Fratarcangeli Cocco S.a.s s'impegna a sensibilizzare il personale di guida al rispetto delle norme previste in materia di inquinamento acustico e ambientale.

A tal scopo, la Turismo Fratarcangeli Cocco S.a.s. organizza con l'ausilio di esperti seminari, corsi e convegni.

#### FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

I fattori di qualità contribuiscono a dare la percezione della qualità del servizio e realizzano la piena soddisfazione dell'utente.



A handwritten signature in black ink, appearing to read "W. Cocco".

#### 1. FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE

Corsi di aggiornamento di primo intervento, sicurezza sul lavoro, educazione stradale e educazione civica, corsi soci pedagogici, seminari, convegni, addestramento teorico e pratico, formazione sulla persona.

#### 2. MANUTENZIONE ORDINARIA E PROGRAMMATA DEI MEZZI

Perfezione delle vetture (a livello meccanico, di carrozzeria e pneumatici) utilizzate per il servizio.

Interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria in conformità ai libretti in dotazione a ciascun mezzo.

Manutenzione mezzi programmata, al fine di ottimizzare i costi, ridurre i guasti e migliorare la disponibilità dei mezzi..

#### 3. ACCESSIBILITA' DELL'UTENZA

Flessibilità dell'orario di apertura al pubblico, continua disponibilità d'aggiornamento e informazione su web.

#### 4. PUNTUALITA'

Rispetto degli orari previsti, sostituzione immediata di vetture in caso di sinistri, avarie ed altro, disponendo un autocarro attrezzatissimo per il soccorso di mezzi in avaria allestito di tutto l' occorrente atto ad effettuare un primo intervento.

#### 5. PULIZIA SCUOLABUS

Pulizia ordinaria giornaliera, bonifica interna ed esterna settimanale e disinfestazione.



6. SICUREZZA SCUOLABUS

Vetture con avvisatore acustico chiusura porte e sistema di video sorveglianza.

7. ACCOMPAGNATORE

Sorveglianza e cura dei minori garantita su tutte le corse in modo regolare e costante.

Segnalazioni di eventuali situazioni di pericolo, di emergenza e o ritardi dovuti a causa di forza maggiore.

8. VERIFICA DEL SERVIZIO EROGATO

Interpelli, reclami, indagini sulla soddisfazione dei destinatari del servizio di trasporto scolastico.

L'Organismo garantisce la tempestività, l'efficienza e la prontezza delle risposte.

L'insieme dei FATTORI di QUALITA' e gli INDICATORI relativi alla loro gestione entrano a far parte del resoconto annuale di valutazione della Carta dei Servizi e concorrono a determinare il miglioramento della qualità del servizio di trasporto scolastico.

Baillè Anna Li 24/11/12.



Letto, approvato e sottoscritto

IL SINDACO  
F.to (Orazio DI MARCELLO)

IL SEGRETARIO COMUNALE  
F.to (Dott.ssa Raffaella D'Egidio)

Il sottoscritto, visti gli atti d'ufficio,

ATTESTA

che la presente deliberazione:

- E' stata trasmessa all'albo pretorio comunale on line oggi 22 DIC. 2012 per essere pubblicata per quindici giorni consecutivi (art. 124, comma 1, D.Lgs. n. 267/00) a decorrere da domani.
- E' stata trasmessa con elenco n. 18681 in data 22 DIC. 2012 ai capigruppo consiliari (art. 125 D.Lgs. n. 267/00);
- E' COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE.

Dalla Residenza Comunale, li' 22 DIC. 2012  
L'ISTRUTTORE AMM.VO (Antonio DEL VESCOVO)

\*\*\*\*\*

Il sottoscritto, visti gli atti d'ufficio,

ATTESTA

che la presente deliberazione:

- E' divenuta esecutiva il giorno 19.12.2012:
- ai sensi dell'art. 134 c.4., D.Lgs. n.267/2000;
- decorsi 10 giorni dalla pubblicazione(art. 134, comma 3, D.Lgs. n. 267/00);
- E' stata affissa all'albo pretorio comunale, come previsto dall'art. 124, comma 1, D.Lgs.n. 267/00, per quindici giorni consecutivi dal 22 DIC. 2012 al \_\_\_\_\_.

Dalla Residenza Comunale, li' \_\_\_\_\_

L' ISTRUTTORE AMM.VO  
f.to (Antonio DEL VESCOVO)

\*\*\*\*\*

E' copia conforme all'originale da servire per uso amministrativo.

Dalla Residenza Municipale, li' \_\_\_\_\_

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO