



COMUNE DI SENIGALLIA

AREA 8 UFFICIO CULTURA, EDUCAZIONE FORMAZIONE- POLITICHE GIOVANILI -
POLITICHE SPORTIVE

CARTA DEI SERVIZI E STANDARD DI QUALITA'



Carta dei Servizi - Trasporto scolastico tramite noleggio veicolo con conducente

Approvata con Delibera G.M. n. 171 del 1/08/2023

INDICE:

1. INTRODUZIONE

- 1.1 Che cos'è la Carta dei Servizi
- 1.2 Le fonti normative della Carta dei Servizi
- 1.3 I principi fondamentali della Carta dei Servizi

2. IL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO TRAMITE NOLEGGIO VEICOLO CON CONDUCENTE

- 2.1** Presentazione del servizio: finalità del servizio
- 2.2** Il funzionamento del trasporto scolastico tramite noleggio veicolo con conducente: organizzazione del servizio
- 2.3** Caratteristiche del servizio di trasporto scolastico tramite noleggio veicolo con conducente

3. MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO E PAGAMENTO

- 3.1** Modalità di accesso al servizio di trasporto scolastico tramite noleggio veicolo con conducente
- 3.2** Modalità di pagamento del servizio e relative tariffe
- 3.3** Modalità di richiesta attestazione dei versamenti del servizio di trasporto scolastico tramite noleggio veicolo con conducente

4. INDICATORI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO TRAMITE VEICOLO CON CONDUCENTE

5. CONTATTI E INFORMAZIONI

1. INTRODUZIONE

1.1 CHE COS' È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi del trasporto scolastico del Comune di Senigallia – Area 8 Cultura, Educazione formazione- politiche giovanili- politiche sportive definisce i principi e le regole essenziali del servizio di trasporto scolastico per scuole dell'infanzia e primarie attraverso il noleggio di autoveicoli con conducente e del rapporto tra il Comune, gli aggiudicatari del servizio e gli utenti/studenti che ne fruiscono.

Essa rappresenta un "patto" nel quale sono dichiarati gli obiettivi del servizio, gli specifici diritti dell'utente/studente, le garanzie del livello di qualità, le modalità di accesso ed i tempi del servizio.

La sua diffusione si pone lo scopo di informare i cittadini contribuenti in merito ai servizi disponibili e di fornire elementi sufficienti al fine di verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che il Comune di Senigallia e gli aggiudicatari del servizio si assumono nei confronti dell'utenza.

1.2 LE FONTI NORMATIVE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi, strumento di tutela dei diritti degli utenti, è stata redatta nel rispetto della seguente normativa:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 – principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Decreto Legislativo 30 luglio 1999 n. 286 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi" – Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche;
- Legge 7 agosto 1990 n. 241 e successive modificazioni - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- Legge 4 marzo 2009 n. 15 in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari dei servizi pubblici e il D. Lgs. 20 dicembre 2009 n. 198 di attuazione dell'art. 4 di suddetta Legge;
- Legge 4 aprile 2012 n. 35 - Disposizioni urgenti in materia di semplificazione e di sviluppo;
- D. Lgs 14 marzo 2013 n. 33 - Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni.

1.3 I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Con la redazione della Carta dei Servizi si intende rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti e definire i principi fondamentali che ispirano il servizio di trasporto scolastico e che sono riferimento imprescindibile nell'erogazione dei servizi pubblici.

Il Comune, anche tramite gli aggiudicatari, si uniforma ai seguenti principi:

EGUAGLIANZA

Il servizio è erogato nel rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti senza discriminazione di sesso, lingua, razza, religione, opinione politica e condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Nell'erogazione del servizio sono adottate tutte le opportune iniziative per adeguare quanto più possibile la parità di trattamento sia tra le diverse aree geografiche di utenza sia alle diverse categorie e fasce di utenti.

IMPARZIALITÀ

Ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti e delle famiglie a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITÀ

Assicurare un servizio continuativo, regolare, secondo il calendario scolastico e senza interruzioni. Eventuali interruzioni nella normale erogazione del servizio saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a causa di forza maggiore. In tali casi verrà garantita un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni agli utenti con l'impegno a ridurre al minimo i tempi di disservizio e cercando di arrecare il minor disagio possibile.

PARTECIPAZIONE

Assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento degli utenti e delle famiglie per il conseguimento di una migliore gestione ed erogazione del servizio attraverso la collaborazione tra le parti coinvolte, l'accesso ad informazioni chiare, complete ed aggiornate, l'organizzazione di occasioni d'incontro e di confronto, oltre alla possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti, attraverso opportuni canali di comunicazione.

EQUITÀ

Assicurare un trattamento paritario a tutti gli utenti tenendo conto delle diverse situazioni socio-economiche che possono esistere tra i soggetti fruitori del servizio.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Migliorare in modo continuo l'erogazione del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, gestionali, organizzative e procedurali ritenute più funzionali a rispondere e soddisfare i bisogni e le esigenze degli utenti e delle famiglie, in maniera durevole.

2. IL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO TRAMITE NOLEGGIO VEICOLO CON CONDUCENTE

2.1 Presentazione del servizio: finalità del servizio

Il servizio è finalizzato a favorire il diritto alla mobilità degli utenti, soprattutto dal territorio frazionale verso le scuole dell'infanzia e primaria di afferenza - ossia le scuole più vicine all'abitazione dell'alunno - o verso i principali poli scolastici del centro storico.

Il servizio di trasporto scolastico per scuole dell'infanzia e primarie viene svolto attraverso il noleggio di autoveicoli con conducente.

Il servizio di trasporto scolastico è di fondamentale importanza poiché si rivolge ad una utenza composta da bambini e ragazzi che frequentano la scuola dell'infanzia e la scuola primaria; è un servizio che abbraccia temi delicati quali la sicurezza del trasporto, il rapporto tra conducente/trasportatore e trasportati, il rispetto della normativa nazionale e regionale sulla materia del trasporto di persone. Tutti questi fattori sono determinanti per una corretta erogazione del servizio a cui consegue l'obiettivo di mantenere elevati livelli di soddisfazione dell'utenza.

Il servizio di trasporto scolastico si propone di essere, quindi, uno strumento importante per le famiglie al fine di coadiuvarle nella necessità del trasporto casa-scuola, soprattutto nelle zone frazionali prive di poli scolastici.

2.2 Il funzionamento del trasporto scolastico tramite noleggio veicolo con conducente: organizzazione del servizio

Il servizio di trasporto scolastico attraverso il noleggio di autoveicoli con conducente non esaurisce l'offerta di mobilità nel territorio riservata agli studenti, dal momento che una parte del servizio di Trasporto Pubblico Locale è dedicata alle altre necessità del trasporto scolastico non garantite tramite il servizio descritto in questa carta.

Il Comune di Senigallia – Area 8 Cultura, Educazione/Formazione-Politiche Giovanili- Politiche sportive, di anno in anno, affida ad operatori economici i singoli percorsi di trasporto dalle scuole di afferenza alle zone frazionali, in ragione del numero delle domande pervenute e della residenza dei richiedenti.

Il trasporto viene effettuato esclusivamente nel territorio del Comune di Senigallia a favore dei bambini iscritti alle scuole della città e ammessi al servizio da parte dell'ufficio comunale competente.

Il Comune divide il territorio frazionale in più lotti, funzionali a rispondere alle esigenze di trasporto di ciascuna zona della città. Individua di anno in anno le scuole inserite in ciascun lotto al fine di organizzare i percorsi nella maniera più rispondente alle esigenze del servizio e dell'utenza.

Il servizio di trasporto scolastico viene quindi svolto secondo un programma definito e autorizzato dall'ufficio comunale competente prima dell'avvio dell'anno scolastico. Per ciascuna scuola possono essere necessari più giri di raccolta dei bambini.

La materia del noleggio di veicoli con conducente è disciplinata dalla Legge 15/01/1992 n. 21 e ss.mm.ii e dalla legge regionale Marche 6 aprile 1998 n. 10.

2.3 Caratteristiche del servizio di trasporto scolastico tramite noleggio veicolo con conducente

Il servizio di trasporto scolastico per scuole dell'infanzia e primarie, attraverso il noleggio di autoveicoli con conducente, è un servizio pubblico essenziale a domanda individuale.

Per quanto sopra, il servizio varia di anno in anno a seconda del numero variabile di utenti che sceglieranno effettivamente di usufruire del servizio e facendo pertanto salva, per l'Ente, la facoltà di aumentare o ridurre il numero dei lotti, di inserire nel programma di servizio di ciascun lotto altri plessi scolastici o comunque di variare le scuole e le aree del territorio interessate da ciascun servizio di trasporto.

Il servizio di trasporto scolastico, insistendo sulle zone frazionali del territorio, caratterizzate anche da strade collinari, necessita di mezzi adeguati, ossia mezzi esclusivamente adibiti a trasporto di persone, omologati per 9 posti, compreso il conducente, in regola con la legge 15/01/1992 n. 21 e ss.mm.ii. sul noleggio di veicoli con conducente.

Per quanto sopra, il Comune di Senigallia richiede in capo all'aggiudicatario del servizio di essere titolare dell'autorizzazione per l'esercizio dell'attività di noleggio con conducente e possedere le seguenti caratteristiche: iscrizione nel ruolo dei conducenti di veicoli adibiti a servizi pubblici non di linea istituito presso la CCIAA e possesso di patente di guida e di certificato di abilitazione professionale.

Il servizio di trasporto scolastico svolto per gli alunni della scuola primaria prevede, nello specifico, il trasporto, a mezzo scuolabus, di alunni dalle abitazioni o dalle fermate distribuite sul territorio comunale fino ai plessi scolastici e viceversa: il minore viene fatto salire a bordo all'andata presso l'abitazione o presso un punto di raccolta immediatamente vicino ad essa e viene poi consegnato nelle immediate vicinanze dell'ingresso della scuola, con onere del minore di raggiungere, in autonomia, l'entrata della scuola. Viceversa, all'uscita dalla scuola, il bambino raggiungerà autonomamente il mezzo di trasporto, che lo aspetterà nelle immediate vicinanze della scuola, e verrà poi riportato alla propria abitazione e/o al punto di raccolta immediatamente vicino ad essa dove verrà riconsegnato al genitore e/o a persona munita di delega.

Il servizio svolto per gli alunni della scuola materna include la presenza di un accompagnatore adulto durante i tragitti e nelle operazioni di salita e discesa degli alunni dallo scuolabus ai

sensi del D.M. 31 gennaio 1997: in particolare, l'accompagnatore è responsabile della

- **salita a bordo** - tale attività consiste nell'operazione di ausilio dell'utente nella salita, da effettuare a mezzo fermo; inizia con la presa in consegna dell'utente dalle fermate della linea di trasporto 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;
- **vigilanza durante il trasporto** - tale attività si concretizza col porre in essere ogni tipo di attività a mezzo in movimento, volta a garantire l'incolumità degli utenti trasportati e dei loro beni e quindi, a titolo di esempio, vigilando che l'utenza rispetti i posti assegnati o che non siano adottati comportamenti potenzialmente pericolosi, vandalici ecc.
- **discesa dal mezzo**: tale attività consiste nel prelevare, a mezzo fermo, l'utente dal posto assegnatogli accompagnandolo fino alla porta del mezzo e dandone supporto nella discesa. Inoltre, i bambini vengono accompagnati all'ingresso della scuola e/o dati in consegna alle maestre.

Nell'eventualità che la persona che si presenta alla consegna del bambino non sia conosciuta dall'accompagnatore o dall'autista, i medesimi sono tenuti a chiedere la presentazione di un documento valido di identità e la delega al ritiro, sottoscritta dai genitori del bambino e con allegata la fotocopia di un documento di identità di uno dei genitori.

In caso di mancata presenza del genitore o del delegato, il bambino, invece, rimarrà sullo scuolabus ed al termine del percorso verrà riportato a scuola, se aperta o, in ultima ipotesi, sarà consegnato al Comando locale della Polizia Municipale. Al verificarsi della terza mancata presenza del genitore o del delegato, il servizio verrà sospeso.

Nell'espletamento del servizio, gli autisti addetti al trasporto scolastico devono rispettare il Codice della Strada e l'orario delle fermate. Gli stessi sono, altresì tenuti ad un comportamento educato e corretto nei confronti di tutti i trasportati, alunni ed adulti, nonché a segnalare con tempestività all'Ufficio scolastico comunale competente i nominativi degli utenti indisciplinati, a contenere, nei limiti autorizzati per i posti a sedere, il numero degli utenti presenti in ogni pulmino e a non deviare dal percorso prestabilito o effettuare fermate non previste dal piano di trasporto elaborato tranne che per indifferibili urgenze ed imprevisti.

L'utente non può essere fatto scendere ad una fermata diversa da quella assegnata se non sia stata presentata preventiva richiesta e rilasciata successiva autorizzazione dall'ufficio comunale competente.

3. MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO E PAGAMENTO

3.1 Modalità di accesso al servizio di trasporto scolastico tramite noleggio veicolo con conducente

Il trasporto scolastico tramite noleggio veicolo con conducente è un servizio a domanda individuale per il quale è obbligatoria la richiesta da parte dei genitori degli alunni.

La richiesta va rinnovata ogni anno scolastico.

La domanda per il servizio di trasporto scolastico tramite noleggio veicolo con conducente va presentata:

- personalmente presso l'Ufficio Educazione Formazione dell'Area 8 sito a Palazzo Ferroni Frati alla Via Fratelli Bandiera n. 11, tel. 071/6629350/347 negli orari di apertura al pubblico;
- oppure con trasmissione per email ai seguenti indirizzi: m.mancinelli@comune.senigallia.an.it o g.cantarini@comune.senigallia.an.it. In tale caso, è necessario allegare fotocopia del documento d'identità del genitore dichiarante.

La domanda per l'ammissione al servizio di trasporto tramite noleggio veicolo con conducente va proposta, nelle modalità di cui sopra, entro e non oltre il **31 maggio di ogni anno** per poter usufruire del servizio nel successivo anno scolastico dal primo giorno di scuola.

Le domande presentate dopo il 31 maggio verranno accolte solo in presenza di condizioni organizzative e logistiche compatibili con l'erogazione del servizio scolastico richiesto; in tale caso, non verrà garantita la fruizione del servizio dal primo giorno di scuola.

Il modulo per presentare la domanda e tutta la documentazione attinente il servizio di trasporto scolastico tramite noleggio veicolo con conducente sono scaricabili nel sito del Comune di Senigallia al seguente link: <https://www.comune.senigallia.an.it/aree-tematiche/scuola-giovani-e-formazioni/il-servizio-di-trasporto-scolastico/come-usufruire-del-servizio-di-trasporto-scolastico/>

Le istanze di trasporto scolastico tramite noleggio veicolo con conducente verranno prese in considerazione dall'ufficio competente solo per la scuola di afferenza, vale a dire la scuola più vicina all'abitazione dell'alunno, e nei limiti delle possibilità organizzative del servizio.

In caso di eccesso di domande rispetto alle capacità organizzative del servizio e alla capienza dei mezzi, l'ufficio competente darà la precedenza agli alunni che hanno la residenza più lontana dalla scuola di afferenza.

3.2 Modalità di pagamento del servizio e relative tariffe:

Ogni anno il Comune di Senigallia stabilisce le tariffe da applicare al trasporto scolastico tramite noleggio veicolo con conducente.

Sul sito del Comune al link <https://www.comune.senigallia.an.it/aree-tematiche/scuola-giovani-e-formazioni/il-servizio-di-trasporto-scolastico/le-tariffe-del-trasporto-scolastico/> è possibile visionare le tariffe relative all'anno scolastico 2023/2024, attualmente in vigore, il cui costo è disciplinato dalla Regione Marche ed in parte sostenuto dal Comune stesso.

Sono previste riduzioni per il secondo figlio e dal terzo figlio in poi.

Si precisa, inoltre, che le riduzioni previste per 2 o più figli sono applicate solo se tutti gli utenti sono frequentanti la scuola dell'infanzia e il primo ciclo di istruzione (elementari e medie).

Il pagamento del servizio di trasporto tramite veicolo con conducente va effettuato tramite il sistema di pagamento **PagoPA** secondo le modalità stabilite dall'ufficio Educazione Formazione. In caso di mancato pagamento, l'ufficio Educazione Formazione invierà ai genitori il sollecito di pagamento e, qualora non vi provvederanno, avvierà la procedura per la riscossione coattiva del credito.

Per qualsiasi chiarimento o necessità di supporto è possibile rivolgersi all'ufficio Educazione Formazione inviando una mail a: m.mancinelli@comune.senigallia.an.it oppure telefonicamente ai numeri 071.6629350 071.6629347.

3.3 Modalità di richiesta attestazione dei versamenti del servizio di trasporto scolastico tramite noleggio veicolo con conducente

L'attestazione dei versamenti effettuati per il servizio di **trasporto scolastico tramite noleggio veicolo con conducente** può essere richiesta all'ufficio Educazione formazione e può essere utilizzata per produrre eventuale documentazione a fini fiscali.

La richiesta deve essere presentata, via email agli indirizzi m.mancinelli@comune.senigallia.an.it o g.cantarini@comune.senigallia.an.it o s.giulioni@comune.senigallia.an.it oppure spedita via fax al n 0716629349, in entrambi i casi con la fotocopia del documento di identità del genitore, ovvero ancora consegnato a mano presso l'ufficio accettazione Educazione Formazione in Via F.lli Bandiera, 11.

L'attestazione firmata dei versamenti effettuati, disponibile dopo circa 10 gg dalla richiesta,

dovrà essere ritirata personalmente presso l'ufficio Educazione formazione in Via F.lli Bandiera, 11 Senigallia negli orari di apertura al pubblico:

- Da lunedì a venerdì : ore 9.00 – 12.00
- Martedì pomeriggio: ore 15.15 – 17.30

4. INDICATORI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO TRAMITE VEICOLO CON CONDUCENTE

Gli 'standard di qualità' di ogni servizio pubblico sono indicatori, verificabili e misurabili, che costituiscono veri e propri obiettivi di qualità dichiarati, da raggiungere concretamente nello svolgimento del lavoro: costituiscono dunque una forma di garanzia tangibile offerta all'utente sul tema del servizio.

Ogni possibile standard individuabile rientra in alcuni principi - base relativi alla qualità, i più importanti dei quali sono:

LA TRASPARENZA: intesa come accessibilità, anche attraverso il sito istituzionale, delle informazioni che riguardano ogni aspetto dell'organizzazione, in modo da favorire il controllo da parte dei cittadini.

L'EFFICACIA: intesa come la capacità, rispetto alle risorse di uomini e mezzi a disposizione, di soddisfare meglio possibile le esigenze e le necessità degli utenti.

L'EFFICENZA O TEMPESTIVITA': intesa come la capacità di rendere i servizi non solo in modo efficace ma anche il più sollecitamente possibile, tenuto conto che, soprattutto in certe circostanze, questo si rivela di grande utilità per l'utenza.

L'ACCESSIBILITA': intesa come capacità di individuare il luogo in cui possono essere richiesti il servizio o la prestazione, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minor tempo possibile.

LA CONTINUITA': intesa come capacità di garantire sempre negli orari previsti - con regolarità e senza interruzioni - il servizio.

Di seguito presentiamo alcuni standard di qualità relativi al servizio, oggetto della presente carta, selezionati sulla base di un'analisi della organizzazione comunale:

FATTORI	INDICATORI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI
Diffusione delle informazioni sulle procedure vigenti riportate nella carta dei servizi	Pubblicazione della carta dei servizi nel sito internet Invio della Carta alle famiglie che comunicano l'indirizzo via email
Supporto all'utente nella compilazione della domanda	Assistenza da parte dell'ufficio competente con monitoraggio
Tempo di risposta scritta ai quesiti proposti	Risposta entro 5 giorni liberi lavorativi
Puntualità del servizio: rispetto degli orari di arrivo e partenza	I bambini devono giungere a scuola non prima di 30 minuti e non oltre 10 minuti dall'orario di inizio della lezione. La partenza dalla scuola non deve avvenire oltre i 30 minuti successivi alla fine delle lezioni. I tempi di permanenza a bordo dello scuolabus non devono tendenzialmente superare i 50 minuti continuativi.
Regolarità del servizio: continuità delle corse effettuate	Rapporto del 100% di : corse effettive/ corse programmate
Sicurezza: a tutela della sicurezza dei minori, nei mezzi di trasporto adibiti al trasporto di bambini della scuola dell'infanzia è obbligatoria la presenza di un accompagnatore	100%

Tutela: possibilità di indicare previamente uno o più adulti (diversi dai genitori) delegati alla consegna e/o al ritiro del bambino	100%
Tutela: In assenza del genitore o del delegato, il bambino rimarrà sullo scuolabus ed al termine del percorso verrà riportato a scuola, se aperta o, in ultima ipotesi, sarà consegnato al Comando locale della Polizia Municipale.	100%

5. CONTATTI E INFORMAZIONI

Il servizio di trasporto scolastico tramite noleggio veicolo con conducente è in capo all'Area 8 Cultura, Educazione-Formazione-Politiche Giovanili-Politiche sportivi del Comune di Senigallia, ufficio Educazione e Formazione.

L'ufficio Educazione e formazione è situato in via Fratelli Bandiera 11.

E' aperto il mattino dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e il pomeriggio di martedì dalle 15.15 alle 17.30.

E' raggiungibile ai numeri:

071.6629266 – 071.6629350 – 071.6629347

e alla mail educazione.formazione@comune.senigallia.an.it

All'interno del sito web del Comune di Senigallia, le pagine dedicate al trasporto scolastico tramite noleggio veicolo con conducente sono all'indirizzo:

<https://www.comune.senigallia.an.it/aree-tematiche/scuola-giovani-e-formazioni/il-servizio-di-trasporto-scolastico/>



COMUNE DI SENIGALLIA

AREA 8 UFFICIO CULTURA EDUCAZIONE FORMAZIONE E POLITICHE

GIOVANILI

Ufficio Educazione Formazione

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO

SERVIZI EROGATI	SODDISFAZIONE	 (ottimo)	 (buono)	 (sufficiente)	 (scarso)	 (insufficiente)
1. Chiarezza della modulistica		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Professionalità dell'interlocutore dell'ufficio		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Puntualità e disponibilità del personale che eroga il servizio		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Regolarità del servizio		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Tempi di risposta		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Adeguatezza orario di apertura uffici		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Adeguatezza delle regole di sicurezza adottate (presenza accompagnatore per scuola infanzia; deleghe per ritiro/consegna; consegna bambino)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Rispetto della privacy		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GIUDIZIO COMPLESSIVO		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PROPOSTE O IDEE DA SUGGERIRE / RECLAMI / ALTRE NOTE

--

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196 i dati personali sopra riportati saranno utilizzati esclusivamente ai fini del presente procedimento. I dati da lei forniti verranno trattati in forma aggregata e rigorosamente anonima.

Data



COMUNE DI SENIGALLIA

AREA 8 UFFICIO CULTURA EDUCAZIONE FORMAZIONE E POLITICHE GIOVANILI

Ufficio Educazione Formazione

MODULO PROPOSTE E SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Con la Carta dei Servizi il Comune promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per inoltrare suggerimenti e osservazioni.

Nome e Cognome(*) _____

Indirizzo (*) _____

Telefono _____

e-mail _____

PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Data (*) _____ Firma (*) _____

(*) Dati obbligatori

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 Reg.UE.2016/679

La procedura comporta il trattamento dei dati personali dell'istante da parte del Comune di Senigallia. Tale trattamento è finalizzato allo svolgimento del presente procedimento, nell'ambito delle attività che il Comune predispone nell'interesse pubblico e nell'esercizio dei pubblici poteri. Il trattamento è effettuato con modalità manuali e informatiche. I dati raccolti sono quelli da Lei forniti e saranno elaborati dal personale del Comune, che agisce sulla base di specifiche istruzioni. I vostri dati possono essere comunicati ad altre amministrazioni così come previsto dalla normativa in vigore. Il dichiarante può esercitare i diritti di cui agli artt. 15 e ss. Del Reg. UE 679/2016: www.garanteprivacy.it. Il Comune è il titolare del trattamento dei dati. L'informativa completa e i dati di contatto del Responsabile Protezione Dati (RPD) sono disponibili nel sito del Comune o presso gli appositi uffici.



COMUNE DI SENIGALLIA

AREA 8 UFFICIO CULTURA EDUCAZIONE FORMAZIONE E POLITICHE GIOVANILI

Ufficio Educazione Formazione

MODULO RECLAMI

Con la Carta dei Servizi il Comune promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi e/o reclami

Nome e Cognome(*) _____

Indirizzo (*) _____

Telefono _____

e-mail _____

OGGETTO DEL RECLAMO

Data (*) _____ Firma (*) _____

(*) Dati obbligatori

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 Reg.UE.2016/679

La procedura comporta il trattamento dei dati personali dell'istante da parte del Comune di Senigallia. Tale trattamento è finalizzato allo svolgimento del presente procedimento, nell'ambito delle attività che il Comune predispone nell'interesse pubblico e nell'esercizio dei pubblici poteri. Il trattamento è effettuato con modalità manuali e informatiche. I dati raccolti sono quelli da Lei forniti e saranno elaborati dal personale del Comune, che agisce sulla base di specifiche istruzioni. I vostri dati possono essere comunicati ad altre amministrazioni così come previsto dalla normativa in vigore. Il dichiarante può esercitare i diritti di cui agli artt. 15 e ss. Del Reg. UE 679/2016: www.garanteprivacy.it. Il Comune è il titolare del trattamento dei dati. L'informativa completa e i dati di contatto del Responsabile Protezione Dati (RPD) sono disponibili nel sito del Comune o presso gli appositi uffici