



Città di
TREVIGLIO

Servizi Scolastici

CARTA DEL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO

Approvata con Deliberazione della Giunta Comunale n. 44 del 25/03/2026



*La Carta dei Servizi è lo strumento attuativo della Qualità nelle Amministrazioni Pubbliche.
L'introduzione della Carta dei Servizi come strumento di tutela per i cittadini si ha con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".*

Sommario

INTRODUZIONE	
Il saluto da parte dell'amministrazione comunale.....	1
Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.....	3
Riferimenti e contatti	4
IL SERVIZIO SCUOLABUS.....	
Attivazione e funzionamento del servizio	5
Processi di costruzione del servizio.....	6
Consigli su come preparare i bambini a prendere il pulmino da soli.....	8
Famiglie, scuola e servizio: una collaborazione fondamentale	10
La dimensione educativa del servizio	10
LE FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE NEL SERVIZIO SCUOLABUS.....	
L'assistente scuolabus	11
Il conducente ed il tecnico del servizio	12
L'ufficio amministrativo.....	13
STANDARD DI QUALITA'.....	14
ALLEGATO 1	
Storia del servizio	
ALLEGATO 2	
Modalità di iscrizione, tariffe e modalità di pagamento	





Buongiorno,

vi presento la Carta del *servizio del trasporto* come il “*patto-contratto*” che l’Ente pubblico intende stipulare con i suoi cittadini, dichiarando i propri obiettivi nell’offerta, con le indicazioni di come intende garantire alti livelli di qualità.

La Carta dei Servizi può rappresentare un’opportunità formidabile per lo sviluppo e il consolidamento di approcci di *Qualità*, è il prodotto del lavoro di scambio tra la parte politica con la parte tecnica che ha coinvolto il Dirigente, la Responsabile del servizio e per gli Operatori dei servizi.

La definizione degli standard di Qualità permette di volta in volta di valutare anche i rimandi ricevuti dalle famiglie, per definire le migliorie.

Il trasporto scolastico è parte del diritto allo studio e un servizio pubblico essenziale, che garantisce sicurezza, inclusione e sostenibilità. Il trasporto scolastico è una prova di responsabilità amministrativa, per offrire risposte attese dalle famiglie.

L’amministrazione comunale si avvale dei tecnici che collaborano con i gestori del servizio per la conduzione degli automezzi e per l’assistenza degli alunni, per garantire percorsi sicuri, mezzi adeguati, supporto per studenti con disabilità e costi accessibili.

Diritto e Sicurezza

- **Sicurezza al primo posto:** Il trasporto non deve essere solo efficiente, ma garantire standard di sicurezza elevati (personale qualificato e formato, mezzi controllati e mantenuti, controlli costanti) e la presenza di accompagnatori qualificati.
- **Diritto allo studio:** Il servizio è fondamentale per garantire che ogni studente, indipendentemente dalla residenza (via -Quartiere) nel territorio trevigliese, possa accedere al proprio istituto scolastico, contrastando la dispersione scolastica.

Inclusione e Accessibilità

- **Supporto alla disabilità:** È prioritario garantire il trasporto per gli studenti con disabilità, garantendo assistenza specifica, il servizio è garantito agli studenti di ogni ordine e grado.

- **Sostenibilità economica:** Le tariffe a carico dell'utente fruitore, sono aggiornate dalla Giunta Comunale ogni anno, sono previste agevolazioni per le fasce di reddito in base all'Isee, evitando che il costo del servizio diventi una barriera.

Efficienza e Innovazione

- **Sostenibilità ambientale:** Investire in scuolabus a basso impatto ambientale per il rispetto dell'ambiente, favorire l'utilizzo dello scuolabus per disincentivare l'uso delle auto private da parte dei genitori/accompagnatori.

Il servizio di trasporto scolastico è un investimento sul futuro della comunità: garantire che i nostri bambini e ragazzi arrivino a scuola in sicurezza e serenità significa investire nell'educazione e nel benessere del territorio.

*Il Vicesindaco
Pinuccia Zoccoli in Prandina*

PRINCIPI DEI SERVIZI PUBBLICI

Dal 27 gennaio 1994 sono stati definiti i "**Principi sull'erogazione dei servizi pubblici**" che vi presentiamo di seguito:

1. Eguaglianza.

- L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, uguali per tutti, senza nessuna distinzione riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
- L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli studenti con certificazione di disabilità.

2. Imparzialità

- I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

3. Continuità

- L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare, devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

4. Diritto di scelta

- Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

5. Partecipazione

- La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.
- L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori forniscono (entro 10 gg) immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.
- I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

Il servizio di trasporto fa parte dei servizi scolastici sotto la direzione dei servizi finanziari e alla persona.

RIFERIMENTI E CONTATTI

Il Servizio del trasporto scolastico è a titolarità Comunale, la gestione è affidata tramite gara:

- alla ditta specializzata S.A.I. Autolinee di Treviglio per la guida degli automezzi;
- alla Società Ygea Srl di Treviglio per l'assistenza degli alunni sugli scuolabus ordinario ed attrezzato.

Tutte le informazioni necessarie del servizio di trasporto possono essere trovate alla seguente pagina: https://sportellounico.comune.treviglio.bg.it/action%3Ac_l400%3Atrasporto.scolastico

Per inviare l'iscrizione al servizio:

https://sportellounico.comune.treviglio.bg.it/procedure%3As_italia%3Atrasporto.scolastico%3Biscrizione?source=4020

La sede dei Servizi Infanzia e Scolastici si trova in viale XXIV Maggio, 11 – 24047 Treviglio

Gli orari di apertura al pubblico sono i seguenti:

- Lunedì dalle ore 9.00 alle 12.30;
- Mercoledì dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

Di seguito si riportano i contatti dell'ufficio amministrativo e del tecnico di riferimento:

- Iscrizioni, info amministrative e bollettazione: 0363/317705
e-mail: ufficio.istruzione@comune.treviglio.bg.it
- Informazioni operative del servizio e fermate: 0363/317701
e-mail: gianfranco.colombo@comune.treviglio.bg.it
- Assistenza trasporto scolastico ordinario ed attrezzato, deleghe e liberatorie: 3703534765
e-mail: extrascolastici@ygea.it

COMUNICAZIONI E RECLAMI

Per eventuali reclami osservazioni, segnalazioni di criticità, o richieste di chiarimento è possibile inviare una mail all'indirizzo PEC comunale: comune.treviglio@legalmail.it

Il servizio di trasporto scolastico risponde al dettato della Legge Regionale 20 marzo 1980 n. 31: “Diritto allo studio – norme di attuazione” che attribuisce ai comuni, nell’ambito del rispettivo territorio, la realizzazione dei servizi necessari a “prevenire i casi di evasione e di inadempienza dell’obbligo scolastico” (art. 2) e a “generalizzare ed incentivare la frequenza della scuola” (art. 5).

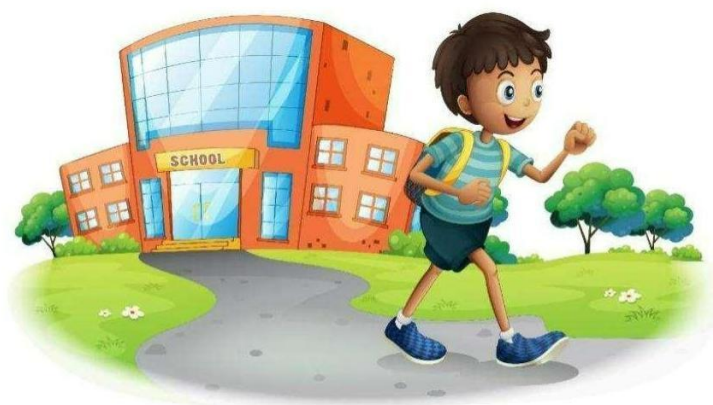
ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il Piano Annuale di Trasporto Scolastico comincia con l’apertura del bando di richiesta dell’adesione al servizio, prosegue con la successiva definizione degli elenchi degli alunni e relativa stesura dei percorsi. In seguito, tramite incontri di raccordo tra i soggetti preposti alla gestione del Servizio, vengono condivise le fermate e gli orari.

Si informa che per poter usufruire del servizio di trasporto, dopo aver presentato la domanda di iscrizione al Comune, i genitori dovranno obbligatoriamente fornire la delega e/o la liberatoria al Gestore del Servizio di assistenza al Trasporto Società Ygea Srl con le modalità indicate in fase di iscrizione.

Come funziona nel quotidiano:

- **Punti di Raccolta:**
I bambini sono accompagnati alle fermate designate da un adulto, di solito il sistema prevede o solo la salita o solo la discesa, separate, per evitare assembramenti e confusione.
- **Percorsi e Orari:**
I percorsi sono organizzati per coprire le zone del territorio comunale, adattati per portare da casa alle diverse scuole tutti i bambini iscritti al servizio.
- **Gestione:**
Il servizio è affidato a ditte specializzate tramite appalto, che devono garantire mezzi sicuri, confortevoli e adeguati, inclusi quelli per studenti con disabilità, con rampe o pedane.
- **Destinatari:**
Principalmente studenti di scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado; per le superiori solo per alunni certificati che non possono utilizzare in autonomia i mezzi di linea.



I PROCESSI DI COSTRUZIONE DEL SERVIZIO

Tenuto conto del calendario scolastico Regionale pubblicato ogni anno da Regione Lombardia, si procede con la costruzione del Servizio considerando i seguenti aspetti:

- la piantina della città (delibera n. 58 del 16/04/2025 avente oggetto: prestazioni agevolate con isee per il servizio di trasporto scolastico - definizione stradale e nuove tariffe a.s. 2025-26) suddivisa nelle zone del centro e di frazione/con viabilità difficoltosa, identificate dalla colorazione arancione (immagine sotto);



- date d'avvio delle attività didattiche della scuola primaria e secondaria primo grado;
- data di termine delle attività della scuola dell'infanzia;
- per garantire un percorso lineare e omogeneo per tutti gli alunni iscritti, vengono adottati gli orari definitivi delle scuole, non è pertanto possibile rispondere a richieste di eventuali entrate posticipate o uscite anticipate (es. inserimenti classi prime, scioperi, assemblee d'istituto...);
- orari di uscite delle secondarie di primo grado anche in base all'indirizzo scolastico scelto;



ALCUNI CONSIGLI SU COME PREPARARE I BAMBINI A PRENDERE IL PULMINO DA SOLI

Viaggiare è come aprire una *matrioska*: è un’esperienza che all’interno ne contiene tante altre. Soprattutto per i bambini è *importante le prime volte tener conto che lo scuolabus è un nuovo mezzo di trasporto con cui fa il viaggio da casa a scuola e viceversa, è fondamentale il come ci si arriva e il come lo si vive.*

L'esperienza del trasporto scolastico per i bambini è un momento chiave per la socializzazione, l'autonomia e la sicurezza, trasformando il tragitto in un'occasione di crescita.

Per molti bambini, prendere lo scuolabus da soli rappresenta un traguardo importante, una grande novità carica di emozione ed entusiasmo. Come ogni cambiamento, però, anche questo porta con sé un pizzico di ansia e timore, sia nei bambini che nei genitori.

Ma come trasformare questa esperienza in un'occasione di crescita, per imparare cose nuove e acquisire sicurezza? Quello che serve è **preparare i bambini a prendere il pulmino** da soli con il giusto anticipo, fornendo loro strumenti pratici, emotivi e comportamentali per affrontare il viaggio in autonomia e in sicurezza. E' un momento di crescita in quanto favorisce l'autonomia, rafforza il senso di responsabilità e accresce la fiducia in se stessi

Ecco 5 consigli pratici per **preparare i bambini a prendere il pulmino** in autonomia, soprattutto se è piccolo ed è la prima volta che prende il mezzo:

1. Visitate insieme la fermata con qualche giorno di anticipo.

Accompagna i bambini nel percorso da casa alla fermata e spiega loro dove attendere (sempre lontano dalla strada), come riconoscere il pulmino e dove salire. Ripetere il tragitto insieme, qualche giorno prima, aiuterà a familiarizzare con l'itinerario.

2. Insegna le regole di sicurezza e di buona condotta.

Spiega ai bambini come attendere in fila, salire a bordo solo quando il mezzo è fermo (e le porte sono aperte) e comportarsi con rispetto verso compagni, autista e accompagnatori.

3. Simula la salita e la discesa.

Organizza un piccolo gioco, una "finta fermata": fai salire il bambino su un gradino o una sedia come fosse l'ingresso del pulmino e simulate la discesa ordinata. Questo piccolo esercizio aiuterà a ridurre la tensione, rendendo i gesti più naturali e automatici.

4. Spiega ai bambini a chi possono rivolgersi in caso di bisogno.

È importante che i bambini sappiano di non essere soli. L'autista e l'accompagnatore, presente, sono figure di riferimento. Spiega loro che possono rivolgersi a queste persone in caso di dubbi, se non riconoscono la fermata o se succede qualcosa che li mette a disagio. Sentirsi liberi di poter chiedere aiuto li fa sentire più sicuri e riduce l'ansia legata al tragitto.

5. Racconta l'esperienza come un'occasione positiva.

Aiuta i bambini a vedere il viaggio in pulmino non solo come un semplice spostamento, ma come un'occasione divertente. Un momento per chiacchierare con gli amici, osservare il paesaggio fuori dal finestrino o magari ascoltare una storia. Se vissuto nel modo giusto, il tragitto può diventare una piccola routine piacevole e rilassante, e un'opportunità educativa da non sottovalutare.

FAMIGLIE, SCUOLA E SERVIZIO: UNA COLLABORAZIONE FONDAMENTALE

La stretta collaborazione tra famiglie, scuole e servizio è una componente essenziale per garantire il corretto funzionamento del servizio anche attraverso un patto di corresponsabilità:

- **Il ruolo della famiglia:** iscrive il proprio figlio al servizio, delega gli assistenti scuolabus e la scuola ad occuparsi di accompagnare l'alunno presso l'istituto frequentato ed ad accompagnarlo a casa in sua vece. Per consentire il corretto funzionamento dell'intero servizio e assumersi la propria responsabilità genitoriale, il genitore deve essere presente alla fermata dello scuolabus per entrambe le corse di andata e ritorno o fornire dovuta delega in caso di altra persona incaricata al ritiro. In caso di alunni delle scuole secondarie potrà fornire opportuna liberatoria per consentire all'alunno, l'utilizzo in autonomia del servizio. E' inoltre importante fornire comunicazioni tempestive di eventuali variazioni riguardo alla fruizione del servizio del proprio figlio.
- **il ruolo della scuola:** all'arrivo del pulmino presso i vari istituti scolastici, deve garantire la presenza di uno o più operatori per l'accoglienza e l'accompagnamento degli alunni, all'interno degli spazi scolastici dedicati. Per quanto riguarda la corsa del ritorno, il loro compito è quello di accompagnare gli alunni al punto di raccolta e comunicare eventuali variazioni e informazioni che possono essere rilevanti ai fini del servizio.
- **il ruolo del servizio:**
 - l'ufficio si occupa di comunicare agli istituti scolastici i nominativi degli alunni iscritti al servizio e di fornire l'orario di arrivo degli automezzi presso le varie scuole;
 - Le assistenti scuolabus si occupano di sorvegliare gli alunni nelle operazioni di salita e discesa dallo scuolabus e di vigilare il corretto comportamento durante la corsa.

LA DIMENSIONE EDUCATIVA DEL SERVIZIO

Il servizio di trasporto scolastico garantisce il diritto allo studio degli alunni iscritti.

Il viaggio da e verso la scuola deve essere per tutti gli alunni un momento piacevole e sereno.

Il servizio permette ai bambini e ragazzi che ne usufruiscono di arrivare a scuola e tornare a casa in sicurezza e nel rispetto delle regole con il supporto di personale qualificato.

LE FIGURE PROFESSIONALI DEL SERVIZIO

L'ASSISTENTE SCUOLABUS

Il servizio di accompagnamento è supervisionato e affidato all'assistente allo scuolabus. Tale figura è prevista per tutti gli automezzi e ha principalmente il compito di sorvegliare gli alunni sullo scuolabus e curare le operazioni di salita e discesa dei bambini.

L'assistente è un riferimento per tutti i bambini e ragazzi che usufruiscono del servizio, può intervenire in caso di necessità e comunicare ai soggetti preposti eventuali situazioni di criticità che si potrebbero presentare.

È la prima persona che entra in relazione con gli alunni prima dell'ingresso a scuola pertanto ne cura l'accoglienza per garantire la serenità durante il trasporto.

In particolare, i compiti dell'assistente scuolabus sono:

- prendere in carico il minore alla fermata, assicurarsi che salga in sicurezza e che si accomodi sul sedile;
- assicurarsi che il viaggio avvenga in sicurezza;
- accompagnare e consegnare i minori presso le fermate alle persone autorizzate;
- controllare che sullo scuolabus salgano solo alunni autorizzati, in base alla presenza del nominativo dell'alunno nell'apposito elenco;
- controllare il corretto comportamento degli alunni sul mezzo.

L'assistente scuolabus attrezzato, oltre ad avere i medesimi compiti dell'assistente scuolabus ordinario, deve anche collaborare con l'autista del mezzo alla messa in sicurezza degli alunni che viaggiano in carrozzina.

L'approccio è basato sulla cura e sull'accoglienza degli alunni rispettando le loro specificità. Collabora inoltre col personale educativo e/o scolastico in merito alle strategie da utilizzare per garantire la serenità nel viaggio.

La responsabilità del personale addetto allo scuolabus termina nel momento in cui l'alunno scende dal mezzo presso la fermata stabilita. Da quel momento, la vigilanza ricade interamente sui genitori o sui soggetti da loro delegati (esclusi alunni delle medie per cui è stata presentata liberatoria).

Nel caso in cui i genitori o delegati non siano presenti alla fermata di ritorno, l'autista e l'assistente scuolabus, sono autorizzati a mantenere l'alunno sul mezzo ed a proseguire il percorso. Nel frattempo vengono effettuati tentativi di contatto telefonico con i genitori o loro delegati, contestualmente viene avvisato l'ufficio scolastico. In caso di irreperibilità dei genitori viene attivata la procedura di emergenza che prevede l'accompagnamento dell'alunno presso l'Ufficio scolastico comunale e laddove necessario, presso il Comando di Polizia Locale, fino all'arrivo del genitore.



IL CONDUCENTE SCUOLABUS



I compiti del conducente scuolabus sono:

- garantire il corretto svolgimento del servizio nel rispetto delle norme vigenti e del Codice della strada;
- mantiene un comportamento improntato alla massima correttezza e professionalità;
- adotta tutte le ordinarie cautele, suggerite dalla normale prudenza, al fine di tutelare l'incolumità dei minori, sia durante il trasporto che durante le fermate.

Il personale addetto alla guida e svolgimento del Servizio scolastico viene scelto e formato in base ai seguenti criteri:

- Scelto tenendo conto del buon carattere e per propensione al rapporto interpersonale con l'utenza di fascia protetta considerando la giovane età degli alunni e le condizioni di disabilità dei fruitori del servizio di trasporto attrezzato;
- formato per affrontare qualsiasi evenienza/emergenza possa avvenire durante il servizio.

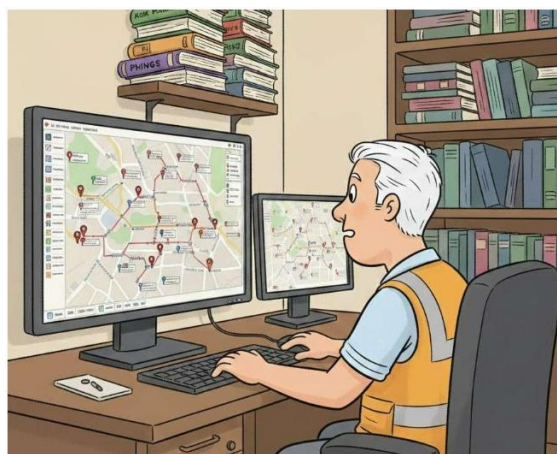
L'autista viene sempre supportato dalla centrale operativa aziendale attiva H24. Il personale dedicato al servizio è in possesso dei requisiti psico-attitudinali e/o sanitari, viene regolarmente sottoposto a visite per il rilascio dell'idoneità alla mansione ed in possesso delle previste patenti di guida e Carta di Qualificazione del Conducente (CQC).

IL TECNICO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO

Il compito principale del tecnico è quello di organizzare, ad ogni inizio anno scolastico, le linee scuolabus in base alle iscrizioni pervenute.

Si occupa inoltre di:

- garantire la fattibilità e la sicurezza delle fermate, talvolta anche recandosi di persona sul posto in collaborazione con la polizia locale;
- effettuare variazioni sul percorso sia per l'aggiornamento trimestrale, sia in caso di esigenza (nuove iscrizioni, modifiche viabilità, miglioramento delle tempistiche, richieste di variazioni da parte dei genitori, chiusura parziale delle scuole ecc...);
- fornisce informazioni sulla fermata più vicina alla famiglia che chiede indicazioni sul servizio;
- fornisce assistenza alle assistenti scuolabus in caso di necessità o dubbi sul percorso;



- effettua ispezioni a cadenza trimestrale sul servizio per verificare la correttezza di esecuzione.
- garantisce incontri di coordinamento tra i due gestori del servizio.

L'UFFICIO AMMINISTRATIVO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO

L'ufficio amministrativo si occupa di:

- raccogliere le iscrizioni pervenute, creando un file con tutti i dati degli iscritti da fornire successivamente al tecnico per permettere la creazione delle linee;
- fornire assistenza telefonica ed allo sportello fisico ai genitori che necessitano di ricevere informazioni generiche di servizio, informazioni sulle tariffe e modalità di iscrizione, variazione e rinuncia;
- creare e pubblicizzare l'apertura del bando di iscrizioni;
- trasmettere informazioni ai genitori riguardo la fermata, gli orari e i contatti dell'assistente scuolabus con fornitura del link relativo al canale whatsapp della linea assegnata;
- preparare ed emettere i bollettini di pagamento del servizio, creando anche piani di rateazione per i genitori che ne facciano richiesta;
- comunicare agli istituti scolastici i nominativi dei nuovi iscritti al servizio;
- trasmettere periodicamente ad Ygea l'elenco aggiornato dei nuovi iscritti per la richiesta delle deleghe e liberatorie.



STANDARD DI QUALITA'

La qualità del servizio di trasporto scolastico si basa sui seguenti parametri di controllo:

- numero di iscritti al servizio;
- rispetto degli orari di fermata;
- rispetto degli orari di ingresso e uscita delle scuole;
- tempo di permanenza dei bambini sullo scuolabus;
- possibilità di un servizio flessibile con opzioni “solo andata - solo ritorno” e “salita e/o discesa con fermata diversa” diversificati anche in base al trimestre;
- assistenza scuolabus garantita anche per gli alunni della scuola primaria e per le secondarie di 1° grado;
- adattamento delle linee in base ai calendari scolastici degli istituti nei casi di ricorrenze e chiusure festive;
- personale adeguatamente formato;
- garanzia del servizio in caso di assenza improvvisa del personale e/o guasti meccanici dei mezzi;
- possibilità di scelta di fruizione del servizio in modalità annuale o trimestrale;
- possibilità di scelta della modalità di pagamento (annuale o trimestrale);
- monitoraggio dei posti utilizzati nelle varie linee e di quelli disponibili;
- customer satisfaction effettuata ogni anno per rilevare la qualità del servizio reso e per analizzare eventuali segnalazioni o suggerimenti che potrebbero rivelarsi elementi necessari per contribuire al miglioramento del servizio;
- impiego di automezzi opportunamente allestiti e omologati per il trasporto di alunni con disabilità;
- pulizia, sanificazione e manutenzione automezzi.

