

	Carta dei Servizi	IOP 01 rev. 1
---	----------------------------	---------------

1.1 Premessa

CNP Cooperativa Noleggiatori Pistoiesi ha implementato Sistemi di Gestione per la Qualità (ISO 9001:2015), Ambiente (ISO 14001:2015), Salute e Sicurezza (ISO 45001:2018) e della Sicurezza del Traffico Stradale (ISO 39001:2016), certificati rispettivamente negli anni 2004 e 2021. L'orientamento alla Qualità, all'Ambiente ed alla Sicurezza dei sistemi di gestione consente un monitoraggio costante dei servizi svolti ed il raggiungimento di risultati in un'ottica di miglioramento continuo.

1.2 Presentazione dell'organizzazione

CNP Consorzio Noleggiatori Pistoiesi è un consorzio tra imprese di noleggio con conducente costituito nel luglio dell'anno 2001. È una struttura consortile capace di supportare ogni singolo socio, dall'impresa mono veicolare all'azienda più strutturata, e di organizzare per tutti il lavoro comune a garanzia del corretto svolgimento di tutte le richieste con continuità nella fornitura dei servizi offerti. La struttura organizzativa della società è articolata secondo criteri di tipo gerarchico-funzionale, che consentono da un lato una definizione degli ambiti di competenza e responsabilità e dall'altro una flessibilità gestionale e operativa a seconda del variare contingente delle occorrenze e delle esigenze di servizio. Il personale operativo (autisti) che CNP, tramite le consorziate esecutrici, mette a disposizione per lo svolgimento delle attività, è competente ed esperto in servizi identici, analoghi e simili a quelli del consorzio.

Sede Legale e Operativa:

Via E. Fermi, 2 - 51100 PISTOIA Tel. 0573.921454

www.cnppistoia.it cnppistoia.it

1.3 Servizi offerti

I servizi svolti dal nostro Consorzio:

- il Trasporto Pubblico Locale (TPL), con il quale vengono coperte le zone non facenti parte delle aree metropolitane garantendo il servizio primario in aree periferiche (collinari, montane) assicura il collegamento con i servizi di trasporto ferro-gomma (ferrovie e autobus);
- il Trasporto Scolastico, con il quale si concorre a rendere effettivo il diritto allo studio facilitando l'accesso alla scuola di competenza, con priorità per coloro per i quali il raggiungimento della sede scolastica presenta difficoltà di ordine oggettivo;
- il Noleggio Con Conducente (NCC), con il quale vengono soddisfatte le varie richieste che pervengono da soggetti pubblici e privati assicurando il soddisfacimento dei requisiti espressi e non contrattuali richiesti dai vari soggetti.

1.3.1 Trasporto Pubblico Locale

CNP Consorzio Noleggiatori Pistoiesi svolge i servizi nelle aree periferiche collinari e montane nel rispetto di quanto disciplinato dalla Carta dei Servizi 2024 di Autolinee Toscane Servizi di linea a orario fisso svolti per l'Area Centro di Pistoia Extraurbano e Circondario Empolese Valdelsa e, nel dettaglio, il rispetto di quanto disciplinato dall'articolo 5 del Contratto di Subconcessione dei Servizi di Trasporto Pubblico Locale stipulato fra il nostro Consorzio e AT.

	Carta dei Servizi	IOP 01 rev. 1
---	----------------------------	---------------

1.3.2 Trasporto Scolastico

CNP si avvarrà delle procedure e forme previste dalla normativa vigente per l'organizzazione del Servizio di Trasporto Scuolabus.

1.3.2.1 Calendario e orari

Il Servizio di Trasporto Scuolabus si effettua tutti i giorni di apertura delle scuole, sia per trasportare gli alunni che abbiano chiesto di usufruirne e che abbiano tutti i requisiti previsti, nelle sedi scolastiche medesime, sia per il loro rientro in famiglia e deve rispettare gli orari di apertura e di chiusura delle scuole, tanto per la frequenza mattutina che per quella pomeridiana, nei limiti del programma di esercizio predisposto. CNP si impegna a comunicare tempestivamente all'ufficio scolastico, tramite un referente e responsabile del servizio appositamente individuato all'inizio di ogni anno scolastico, le interruzioni del servizio dovute a cause indipendenti dalla sua volontà (scioperi del personale, gravi cause di forza maggiore) in modo da garantire una appropriata e puntuale informazione.

Il normale Servizio di Trasporto Scuolabus potrà essere rimodulato e/o modificato in caso di uscite scolastiche anticipate per assemblee sindacali o scioperi parziali del personale docente e non, ovvero in caso di uscite anticipate dovute a motivi straordinari o urgenti (ad es. formazione di ghiaccio sulle strade, improvvise e abbondanti nevicate, eventi calamitosi).

Le eventuali variazioni che si verificassero in seno alla programmazione scolastica ed alle esigenze dell'utenza saranno attuate da CNP compatibilmente con le strutture in essere o con i tempi necessari a realizzarle.

1.3.2.2 Piano Annuale del Servizio Scuolabus

CNP acquisisce il Piano Annuale di Trasporto predisposto dal Comune che contiene, oltre al nominativo degli utenti autorizzati dall'Amministrazione ad usufruire del servizio, l'indicazione degli orari dei percorsi e dei punti di fermata stabiliti.

Il Piano viene articolato in percorsi che si estendono lungo strade pubbliche o di uso pubblico; non potranno pertanto essere previsti percorsi in aree o in strade private, o comunque mai in situazioni pregiudizievoli per la sicurezza degli utenti e/o del personale e dei mezzi di trasporto. La CNP rimane a disposizione del Comune per trovare la soluzione meno dispersiva e più diretta possibile al raggiungimento delle sedi scolastiche.

1.3.2.3 Accompagnamento - Compiti degli accompagnatori

Sugli scuolabus è previsto il servizio di accompagnamento che è svolto secondo le modalità e le competenze stabilite dalle disposizioni normative vigenti.

Il compito dell'accompagnatore include la sorveglianza dei bambini sullo scuolabus e durante le operazioni di salita e di discesa. Esso si estrinseca quindi nel controllare, con la necessaria diligenza e con l'attenzione richiesta dall'età e dallo sviluppo fisico e psichico dell'utenza, che l'alunno non venga a trovarsi in situazioni di pericolo con possibilità di pregiudizio per la sua incolumità.

Con riferimento all'andata verso la scuola, l'accompagnatore:

"prende in consegna" il bambino dal genitore e/o dal familiare nel punto di fermata prestabilito, aiutandolo, se necessario, a salire e controllando che si accomodi a sedere. Al termine della corsa, lo fa scendere davanti alla scuola frequentata, nel luogo prestabilito, preoccupandosi che qualcuno della scuola si "prenda in carico" della

	Carta dei Servizi	IOP 01 rev. 1
---	----------------------------	---------------

custodia del minore.

Durante il tragitto l'accompagnatore:

- collabora con l'autista operando in modo che tutti i bambini siano seduti nei rispettivi sedili prima che il mezzo si metta in movimento e vigila, con la dovuta attenzione, che i bambini rimangano seduti durante il tragitto stesso.
- interviene, adottando le necessarie cautele suggerite dalla normale prudenza, qualora rilevi sul mezzo in marcia dei comportamenti che giudica pregiudizievoli della sicurezza degli utenti del servizio e/o dello scuolabus; ad esempio, esorterà i bambini a non giocare in modo scomposto, a non utilizzare oggetti pericolosi, a non mangiare cibi durante il viaggio, ecc.

Data la fascia di età dell'utenza del servizio egli cerca di rapportarsi utilizzando un linguaggio adeguato e comprensibile ai bambini e modalità relazionali di tipo affettivo-educativo.

Per quanto riguarda la presenza di minori disabili che usufruiscono del servizio trasporto si preoccupa di aiutarli nella salita e nella discesa dello scuolabus e vigila che rimangano seduti sul proprio seggiolino mentre lo scuolabus è in movimento, come già sopra stabilito per tutti gli altri bambini.

All'accompagnatore non possono tuttavia essere richiesti dal personale della scuola o del Comune compiti di "mediazione" educativa con le famiglie. Eventuali regole che la scuola intende far osservare ai bambini in ambito scolastico vanno comunicate ai genitori direttamente con le modalità ritenute appropriate dalla scuola stessa.

Con riferimento al ritorno dalla scuola l'accompagnatore:

- prende in consegna l'alunno (secondo le modalità stabilite per l'appunto dall'organizzazione scolastica) lo riconsegna, nel punto di fermata prestabilito, solamente al genitore e/o al familiare delegato e/o ad altro adulto formalmente delegato.

La responsabilità della CNP nella custodia del bambino perdura sino a quando ad essa si sostituisca quella effettiva dei genitori (o di altre persone debitamente autorizzate), tenendo presente che non possono costituire esimenti dalla responsabilità (della società e dei suoi incaricati) le eventuali disposizioni date dai genitori di lasciare il minore alla fermata, senza sorveglianza.

Pertanto, nel caso in cui al ritorno non sia presente alla fermata il genitore o altra persona debitamente autorizzata a riprendere il bambino, l'accompagnatore si dovrà far carico, assieme all'autista, di condurre il minore presso i locali di raccolta stabiliti dal Comune.

L'accompagnatore ha il compito di distribuire eventuali comunicazioni e/o materiale informativo ai bambini ed alle loro famiglie, in merito al servizio erogato.

Ogni problema che possa insorgere con e fra i bambini trasportati, con i genitori, con gli autisti e con le persone trasportate deve essere tempestivamente comunicato al Comune ed al responsabile del servizio CNP.

Tutti gli accompagnatori hanno l'obbligo di applicare sull'abito, in modo visibile, la tessera di riconoscimento che viene rilasciata dall'ufficio segreteria della CNP presentando una fototessera.

Tutti gli accompagnatori, nello svolgimento dei compiti assegnati, devono:

- avere particolare cura della propria persona e dell'aspetto esteriore al fine di evitare giudizi negativi incidenti sul prestigio e sul decoro dell'azienda che rappresentano.
- avere cura di indossare un abbigliamento decoroso e pulito.
- rispettare l'obbligo della riservatezza nei confronti dell'utenza utilizzando le informazioni conosciute per ragioni di servizio solo al fine del servizio stesso.

1.3.2.4 Sicurezza e Responsabilità

Il Piano Annuale del Servizio Scuolabus è redatto con criteri tali da garantire adeguate condizioni di sicurezza sia per gli utenti che per il personale di servizio ed i relativi mezzi, in particolare per quanto riguarda la definizione dei punti di salita e di discesa degli alunni.

CNP è responsabile degli alunni trasportati dal momento della salita sul mezzo alla fermata stabilita fino al momento della discesa presso la scuola e, al ritorno, dal momento della salita fino alla discesa dal mezzo in corrispondenza della fermata stabilita.

La responsabilità dell'autista è limitata al trasporto dei bambini, per cui una volta che essi siano scesi alla fermata stabilita, l'attraversamento della strada e/o il percorso fermata scuolabus – casa non potrà costituire onere a suo carico. Sarà dunque la famiglia che dovrà provvedere alla sicurezza del bambino dalla fermata stabilita alla propria abitazione. Più specificatamente la famiglia è tenuta ad accompagnare e a riprendere il proprio figlio all'orario stabilito, rimanendo responsabile del minore dal punto di vista civile e penale, nel tratto compreso fra l'abitazione e i punti di salita e di discesa.

CNP non assume alcuna responsabilità per quanto concerne gli avvenimenti precedenti la salita e/o successivi alla discesa dallo scuolabus. Qualora la famiglia di un alunno non si presentasse all'orario convenuto a riprendere il proprio bambino alla fermata stabilita, l'autista seguirà le indicazioni fornite dal Comune.

Eventuali richieste di modifica occasionale della fermata stabilita dovranno essere concordate, dal responsabile del minore, con il responsabile del servizio CNP.

CNP si riserva comunque l'accettazione della richiesta in relazione alle condizioni di sicurezza in corrispondenza della fermata.

L'utilizzo del Servizio di Trasporto Scuolabus si configura per gli alunni come momento educativo atto a favorire il processo di socializzazione, attraverso il corretto uso dei beni della comunità ed il rispetto delle regole che ne stabiliscono il godimento.

L'alunno all'interno del mezzo dovrà osservare un corretto comportamento: stare seduto nel posto assegnatogli, non disturbare i compagni di viaggio e l'autista, usare un linguaggio conveniente, mostrare rispetto per le attrezzature del mezzo pubblico e più in generale rispettare le regole impartite dall'autista.

È vietato agli alunni, per motivi di sicurezza, alzarsi dal proprio posto mentre lo scuolabus è in movimento o sporgersi dai finestrini.

1.3.3 Servizio Noleggio Con Conducente

CNP svolge il servizio su tutto il territorio nazionale e oltre attraverso noleggio di mezzi per trasporto passeggeri per viaggi di istruzione o uscite turistiche per clienti privati e pubblici.

Il Consorzio per lo svolgimento dei servizi di noleggio si avvale di tutti i consorziati nel rispetto delle caratteristiche contrattuali stipulate con le committenze in ordine di capienza dei mezzi e disponibilità. Per tutti i servizi svolti il nostro consorzio è responsabile dei trasportati dal momento della salita sul mezzo fino al momento della discesa presso la destinazione concordata e viceversa.

La presente CARTA DEI SERVIZI descrive le modalità di accesso e di utilizzo del Servizio di Trasporto Pubblico Locale, del Servizio di Trasporto Scolastico e Noleggio Con Conducente da parte dell'utenza ed i compiti di accompagnatori e autisti.