



CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI ROVIGO

IL SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO

1. Obiettivo primario del servizio

Il Servizio di trasporto scolastico è offerto ai cittadini per facilitare la frequenza scolastica e l'esercizio del diritto-dovere di istruzione, indipendentemente dalle condizioni economiche, familiari, sociali e psicofisiche.

2. Attività del servizio

Possono utilizzare il Servizio di trasporto scolastico i bambini che frequentano i nidi comunali (con età non inferiore a un anno), le scuole dell'infanzia statali e non statali e le scuole private pubbliche e paritarie in attività sul territorio del Comune di Rovigo.

Il servizio alle scuole dell'infanzia private è svolto alle condizioni stabilite nella Convenzione concordata con le scuole stesse.

3. Oggetto del servizio

Il Servizio consiste, in via principale, nel trasporto dell'alunno dal luogo di raccolta (residenza, domicilio, punto di raccolta come individuato nel Regolamento) alla scuola o al nido frequentato e viceversa.

4. Destinatari e utenti

Sono "utenti" del Servizio i bambini che frequentano i nidi comunali (con età non inferiore a un anno), le scuole dell'infanzia statali e non statali e le scuole private pubbliche e paritarie in attività sul territorio del Comune di Rovigo senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psico-fisiche e socio-economiche, la cui richiesta di iscrizione sia stata accolta.

Sono "destinatari" del Servizio i genitori o chi a qualsiasi titolo abbia l'affidamento dei bambini utenti del Servizio.

5. Organizzazione del servizio

Il Servizio è svolto con affidamento a soggetti esterni, che impiegano propri mezzi tecnici, autoveicoli e personale proprio.

Al Comune di Rovigo rimangono in capo la titolarità e la programmazione del Servizio, il controllo, la vigilanza e la fissazione delle tariffe.

L'organizzazione e la gestione del Servizio è curata dalla Sezione Istruzione d'intesa con i Dirigenti Scolastici degli Istituti Comprensivi del territorio comunale.

Il Settore Mobilità, Trasporti, Ambiente e Sviluppo Sostenibile provvede al coordinamento con il servizio di trasporto pubblico locale e all'eventuale rilascio dell'autorizzazione di noleggio autobus/auto con conducente in deroga al contingentamento regionale e al rilascio dell'autorizzazione al Servizio atipico di trasporto scolastico all'interno del Comune di Rovigo.

Al Comando di Polizia Locale compete la definizione dei punti di raccolta e relativa segnaletica verticale e orizzontale.

6. Modalità di accesso e fruizione

La richiesta di iscrizione al Servizio è annuale ed eseguita su uno specifico modulo che può essere ritirato presso il front-office della Sezione Istruzione oppure scaricato sul sito istituzionale del Comune di Rovigo.

La domanda di iscrizione deve essere consegnata entro il 30 giugno di ogni anno.

Non avranno diritto ad usufruire del servizio gli utenti che non siano in regola con il pagamento delle quote relative agli anni scolastici precedenti.

L'accettazione della domanda è sempre subordinata alla disponibilità di posti.

La domanda presentata in ritardo potrebbe non essere accolta per indisponibilità di posti e/o incompatibilità con i tragitti già attivati e/o con eventuali punti di raccolta già resi operanti e implica la mancata applicazione delle agevolazioni tariffarie stabilite dal Consiglio Comunale.

La domanda è presentata per tutta la durata dell'anno scolastico, salvo presentazione di rinuncia e/o variazioni, che devono essere subito comunicate per iscritto alla Sezione Istruzione.

Rinunce o variazioni del servizio sono accolte solo nei seguenti casi:

- per motivi di salute da comprovare tramite presentazione di certificato medico;
- per cambi di residenza avvenuti successivamente al 30 giugno e che comunque non comportano modifiche dei percorsi già stabiliti (per richieste di variazione).

Un'eventuale successiva iscrizione è trattata come una nuova domanda.

L'Amministrazione Comunale si riserva la valutazione di casi particolari e gravi che abbiano comportato la rinuncia al servizio o variazioni, dietro presentazione di richiesta scritta e documentata, per concedere eventuali autorizzazioni in deroga a quanto stabilito.

Il Servizio di trasporto scolastico si svolge con la raccolta dei bambini presso le loro residenze o nelle vicinanze delle stesse o presso il luogo indicato dai genitori, con percorsi, fermate ed orari comunicati dalla Ditta appaltatrice ai destinatari non oltre il primo giorno di Servizio.

Le tipologie del Servizio erogato sono definite sulla base di uno studio delle esigenze dell'insieme degli utenti.

Il Servizio è svolto con scuolabus oppure con accompagnamento pedonale (attivato su richiesta per gli alunni della scuola primaria che risiedono entro 1 km dalla sede scolastica) e organizzato:

- con raccolta utente per utente, presso la residenza o il domicilio indicato dai genitori;
- per punti di raccolta nel territorio comunale nei seguenti casi:
 - per gli alunni frequentanti le Scuole Secondarie di primo grado Statali;
 - per gli alunni con residenza o domicilio situate in strade private o con difficoltà di accesso da parte dello scuolabus;
 - per gli alunni residenti fuori comune, se con residenza a ridosso dei confini del territorio stesso, con punti di raccolta nel territorio di Rovigo o, se con domicilio entro un raggio chilometrico limitato, anche nel territorio del comune di residenza.

Non sono accolti sul mezzo gli alunni che si presentano in luoghi diversi da quelli prestabiliti, oppure non sono presenti alle fermate all'orario previsto.

I percorsi, le fermate e gli orari sono stabiliti per tutta la durata dell'anno scolastico, fatte salve variazioni in relazione a nuove esigenze dell'Amministrazione Comunale, e sono predisposti tenendo

presente i seguenti limiti:

- i bambini dovranno giungere a destinazione non prima di 15 minuti e non oltre 5 minuti rispetto all'orario di inizio delle lezioni;

- il tempo d'attesa successivo al termine delle lezioni non potrà superare i 10 minuti;
- i tempi di percorrenza non devono superare i 40 minuti, salvo casi eccezionali da concordarsi con l'Amministrazione Comunale.

L'accoglimento delle domande, quindi, è subordinato al rispetto delle suelencate condizioni, che tutelano dei bambini.

Il trasporto scolastico per le Scuole Secondarie di primo grado interessate non viene effettuato in tutte le zone in cui è presente il servizio di trasporto pubblico locale, qualora fosse adeguato per orari e fermate.

Il Comune di Rovigo, comunque, può, sulla base di mutate esigenze collettive, ridefinire le tipologie del Servizio di trasporto scolastico.

L'Amministrazione, attraverso procedure trasparenti, annualmente, definisce i criteri e la contribuzione delle famiglie ai costi dello stesso, in rapporto alla capacità economica e al nucleo familiare, nonché alla tipologia del servizio scelto (ad esempio: servizio di tipo G - solo andata -, servizio di tipo H –solo ritorno-, servizio di tipo E -andata e ritorno).

7. Orari d'accesso al pubblico

Gli Uffici della Sezione Istruzione sono aperti al pubblico con i seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì: dalle ore 8,30 alle ore 14,00

8. Ubicazione degli uffici e dei servizi

Sezione Istruzione – Back office Trasporto Scolastico

Via Verdi n.6/A - 45100 ROVIGO

Telefono 0425.206532

Fax 0425.206531

e-mail: trasportoscolastico@comune.rovigo.it

9. Personale operante nei servizi

* Sezione Istruzione (Funzionario Responsabile): via Verdi, 4/B – Rovigo tel. 0425/206522
e-mail elisa.corniani@comune.rovigo.it (riceve su appuntamento)

* Front office Trasporto Scolastico: sig.ra Berto Mirca

- Per ciascun mezzo di trasporto: 1 unità personale di guida ed 1 unità di accompagnamento,

dipendenti dalla Ditta affidataria del Servizio (Cooperativa Dei Servizi Sociali Rovigo a r.l., Viale Delle Industrie, 14 - 45100 Rovigo; tel. 0425475494; e-mail: info@coopservsociali.it),

- Intera struttura organizzativa dei soggetti affidatari del Servizio.

10. Principi fondamentali dell'erogazione

a) PARTECIPAZIONE

I destinatari del Servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- all'erogazione del Servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità attese di fornitura del Servizio);
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia del servizio:
 - presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile dà riscontro nei termini di impegno indicati nella Carta dei Servizi;
 - fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato;
- all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:
 - di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;

- di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa legge 241/90.

Per l'esercizio di questi diritti il destinatario è assistito dal responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato.

b) CONTINUITÀ

Il Servizio è svolto con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto 7 e secondo gli orari dei percorsi stabiliti per ciascun itinerario e comunicati ai destinatari nei termini di cui al punto 6.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del Servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- con cartelli affissi nella bacheca della sala d'attesa della Sezione Istruzione e presso le scuole interessate dal Servizio;
- pubblicate sul sito web del Comune di Rovigo;
- con comunicazioni dirette, anche telefoniche, ai destinatari del Servizio.

c) EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Sezione Istruzione organizza le attività e lo svolgimento del Servizio secondo principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzione dei costi;
- per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze dei destinatari, con loro massima soddisfazione; in questo sforzo si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
 - corretto, garantendo il rispetto delle regole;
 - favorevole all'utente, tenuto conto degli interessi generali della collettività;
 - tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze presentate;
 - autoregolato, mediante l'adozione di accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

d) EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

I lavoratori della Sezione Istruzione ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti e dei destinatari a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

e) CORTESIA E DISPONIBILITÀ

Il Responsabile della Sezione Istruzione si impegna - anche attraverso specifiche azioni formative - a far sì che il comportamento degli addetti al Servizio, sia interni che esterni, sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con il pubblico, con l'auspicio che l'atteggiamento dei destinatari sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione il raggiungimento degli obiettivi comuni.

f) CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITÀ

Gli operatori interni ed esterni si impegnano ad utilizzare nelle comunicazioni verbali e scritte un linguaggio semplice e comprensibile, con particolare attenzione alla spiegazione di eventuali termini tecnici e delle norme citate.

Nome, cognome e funzione degli operatori sono identificabili con caratteri ben leggibili.

11. Diritti specifici dei destinatari e dell'utenza

Ai destinatari ed agli utenti del Servizio trasporto scolastico è riconosciuto il diritto al rispetto dei seguenti punti:

1. Durante il trasporto è assicurata la sorveglianza degli alunni, con personale diverso dal conducente in qualità di “accompagnatori” (uno per automezzo);
2. In caso di sciopero del personale del trasporto scolastico, il Servizio è assicurato.;
3. Nel caso in cui, per sopraggiunte avarie, uno o più automezzi non potessero venire utilizzati è assicurata l'immediata informazione e la tempestiva sostituzione degli stessi con altri veicoli, autorizzati e con caratteristiche e numero di posti analoghi o superiori a quello del veicolo da sostituire;
4. Ogni automezzo è dotato di telefono cellulare o altro dispositivo per la tempestiva comunicazione di eventuali problemi temporanei (ad es. in occasione di incidenti), senza l'abbandono del mezzo e dei minori trasportati;
5. Gli autobus trasportano un numero massimo di persone pari ai posti a sedere o, comunque, alla capacità di trasporto indicata sul libretto di circolazione e sono sicuri, confortevoli ed in regola con tutte le norme sul trasporto collettivo;
6. I conducenti sono in possesso dei requisiti e titoli tecnico-professionali idonei ad effettuare il Servizio;
7. I bambini trasportati sono assicurati, a cura della Ditta di trasporti, per i danni che a questi possono derivare nell'esecuzione del trasporto, compresi gli infortuni in salita e discesa;
8. Al momento della raccolta ed al ritorno i genitori (o un adulto delegato) devono essere presenti alle operazioni di salita e discesa. Se la persona che si presenta alla consegna del bambino non è conosciuta, l'accompagnatore chiede la presentazione di un documento valido d'identità e della delega e fotocopia di un documento di identità del genitore. Solo per gli alunni delle Scuole Secondarie di 1° grado, il genitore può sottoscrivere una dichiarazione che autorizzi il proprio figlio ad andare autonomamente dall'abitazione alla fermata, e viceversa, e che liberi l'Amministrazione e il soggetto incaricato del trasporto da ogni responsabilità. Se non è presente il genitore o il delegato, l'alunno rimarrà sullo scuolabus e, al termine del percorso, sarà accompagnato presso una struttura ricreativa per minori, individuata ogni anno nella Nota Informativa allegata al modulo di domanda e visionabile sul sito web istituzionale del Comune di Rovigo, dove i genitori andranno a riprenderlo pagando il corrispettivo orario del servizio di custodia e animazione. Al verificarsi della terza mancata presenza del genitore o del delegato, il servizio è sospeso.

12. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali

SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE:

Per semplificare le procedure la Sezione Istruzione attiva ogni anno alcuni gruppi di miglioramento, composto dagli operatori del Servizio, sia interni che esterni, per esaminare singolarmente i procedimenti che vengono elencati al punto 13 della presente Carta del Servizio, con l'obiettivo di verificarne:

- l'efficienza e l'efficacia e il grado di soddisfacimento dei destinatari del Servizio;
- l'analisi del procedimento, con indicazione dei tempi di lavoro e dei tempi di calendario;
- l'analisi dei miglioramenti in seguito dell'eliminazione delle attività e dei documenti non utili al procedimento;
- l'aggiornamento e/o revisione della modulistica di supporto ai destinatari, con criteri di semplificazione, chiarificazione e standardizzazione.

COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIÙ UFFICI

Allo scopo di verificare ed individuare le azioni idonee a favorire nel Servizio i principi della sicurezza, della puntualità e dell'attenzione alle esigenze dei minori e per il

perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia, nelle attività che coinvolgono più soggetti, appartenenti a settori diversi del Comune di Rovigo ovvero alle Istituzioni Scolastiche o alla stessa Ditta affidataria, la Sezione Istruzione promuove il Tavolo di Coordinamento intersettoriale di coordinamento.

INFORMAZIONI AI DESTINATARI

La Sezione Istruzione adotta tutti gli strumenti utili per assicurare la piena informazione dei destinatari circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- gli operatori forniscono al destinatario del Servizio tutte le informazioni verbali - chiare e complete - necessarie per la presentazione la propria domanda di iscrizione, variazione o rinuncia al Servizio;
- predispone, per ogni procedimento elencato al punto 13 della presente Carta di Servizio, una specifica modulistica completa e di facile compilazione e dove sia chiaro ogni riferimento di legge e citazione della norma;
- fornisce informazioni ai destinatari, sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza, sullo stato di attuazione della propria domanda, sull'erogazione del Servizio con riferimento alla posizione personale dell'utente collegato e sulla regolarità della propria situazione contrattuale;
- l'eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio, ed ogni altra utile informazione all'utilizzo semplice e corretto del Servizio;

RAPPORTI CON I DESTINATARI

Il responsabile della Sezione Istruzione predispone tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale interno operativo del Servizio e si impegna ad attivare tutti le azioni necessarie con la Ditta affidataria del Servizio affinché i rapporti degli stessi con gli utenti ed i destinatari siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia ed il loro atteggiamento sia tale da agevolare i cittadini destinatari nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze dei destinatari e conseguentemente porre in atto dei miglioramenti, il responsabile della Sezione Istruzione, con la collaborazione ed il supporto tecnico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, attiva:

a) indagini annuali sulla soddisfazione dei destinatari, che, garantendone l'anonimato, rilevano la valutazione sulla qualità del Servizio reso. Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del Servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità. I risultati e sono resi pubblici sul sito web istituzionale del Comune di Rovigo per la diffusione ai cittadini interessati

b) procedure di reclamo, con lo scopo di offrire ai destinatari uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta relativi all'erogazione del Servizio.

Ogni destinatario può presentare, al responsabile della Sezione Istruzione ovvero all'istruttore di supporto al procedimento ovvero all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, reclami relativamente all'erogazione del Servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta dei Servizi. Il reclamo, che dovrà essere presentato in forma scritta e sottoscritto dal presentatore, può essere trasmesso per posta, via fax, per posta elettronica oppure consegnato direttamente,. L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione. I reclami anonimi e non dettagliatamente motivati non saranno presi in considerazione.

In caso di presentazione formale, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del

Rapporto annuale di valutazione della Carta del Servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

c) procedure di registrazione interne delle anomalie dei procedimenti, registrate a cura del responsabile della Sezione Istruzione e degli operatori del servizio, in seguito alle quali sono formulate le proposte di miglioramento e incluse nel Rapporto qualità e comprese nel Piano di miglioramento della qualità.

13. Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi

I procedimenti amministrativi oggetto del Servizio trasporto scolastico sono indicati nel prospetto di seguito riportato.

Per ognuno di essi sono indicati:

- il responsabile del procedimento è individuato nel Dirigente del Settore;
- il responsabile del procedimento è individuato al punto 9 della presente Carta;
- i tempi massimi previsti dalla normativa vigente entro i quali deve essere concluso il procedimento;
- i tempi massimi entro i quali il Servizio si impegna a concludere il procedimento ("standard"), nel presupposto che l'istanza presentata sia completa e, pertanto, non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge .

Qualora i destinatari non provvedano a inviare la documentazione completa o la trasmettano inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, il responsabile si impegna a sollecitare il richiedente informandolo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare, anche telefonicamente, i destinatari per una più rapida risoluzione di eventuali problemi.

Tabella dei procedimenti e dei tempi di attesa

PROCEDIMENTO	TERMINE PREVISTI DALLA NORMATIVA	TERMINE DI IMPEGNO
Iscrizione al Servizio	Non previsto	1 settembre di ogni anno se presentata entro il 30 giugno 7 giorni lavorativi se presentata durante l'anno
Variazione del Servizio	30 gg	10 gg
Accettazione rinuncia	Non previsto	10 gg
Invio avviso di pagamento corrispettivo dovuto	A cadenza periodica secondo i termini concordati di pagamento	Entro il 5° giorno del periodo di riferimento

14. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

Fattore di Qualità	Indicatori di qualità	Risultato 2010	Obiettivo 2011	Obiettivo 2012	Modalità di
-----------------------	-----------------------	-------------------	-------------------	-------------------	----------------

	Tipologia	Unità di misura				rilevazioni
Sicurezza del viaggio	Vetustà dei mezzi in servizio	Età media dei mezzi	22,875	22,875	20	Dati aggiudicazione appalto
	Percezione gestione ritardo, nel riaccompagnare i bambini a casa (comunicazione con i genitori)	% soddisfatti	In attesa di rilevamento	+ 1% sul dato 2010	+2% sul dato 2010	Indagine diretta
Attenzione all'ambiente	Mezzi ad emissione nulla (motore elettrico), ovvero equipaggiati con motore ibrido elettrico e termico, oppure alimentati a gas naturale (metano) ovvero a GPL	N°mezzi/ totale mezzi	8%	8%	16%	Dati aggiudicazione appalto
	Diminuzione corrispondenza cartacea verso i destinatari	Numero lettere inviate (per la totalità dei procedimenti seguiti)	In attesa di rilevamento	- 20% sul dato 2010	-30% sul dato 2010	Archivio
Aspetti relazionali/ comunicazionali del personale a contatto con destinatari e utenti	Percezione livello degli aspetti relazionali/ comportamentali	% soddisfatti	In attesa di rilevamento	+ 1% sul dato 2010	+2% sul dato 2010	Indagine diretta
Livello di servizio nelle operazioni di sportello	Efficienza nella gestione dei pagamenti	Totale tariffe pagate / totale importo avvisi pagamento	70%	90%	99%	Calcolo da schede automezzi

		emessi				
	Riscontro proposte e reclami	Tempo di risposta	30 gg	28 gg	20gg	Calcolo archivio reclami
	Percezione complessiva (dimensione relazionale questionario customer satisfaction)	% soddisfatti	In attesa di rilevamento	+ 1% sul dato 2010	+2% sul dato 2010	Indagine diretta
Attività di semplificazione e coordinamento	Attivazione incontri gruppi di miglioramento per analisi e verifica sull'erogazione del Servizio	N° convocazioni	3	4	5	Calendario incontri
Accessibilità dell'utenza	Tempo medio di attesa allo sportello	n. pratiche (iscrizioni+ variazioni+ rinunce)/Minuti apertura al pubblico	10	8	6	Dati Controllo di gestione
Verifica dell'attività svolta	Reclami presentati a carico del Servizio trasporto scolastico nell'arco dell'anno solare	N° reclami	10	8	6	Archivio reclami

15. Valutazione ed aggiornamento della carta del servizio

Annualmente il Responsabile della Sezione Istruzione produce un Rapporto di valutazione sulla Carta del Servizio con indicazione:

- a) dei risultati dell'attività secondo i risultati degli indicatori di qualità riportati in tabella, con gli eventuali scostamenti dagli standard prestabiliti e le relative motivazioni, proponendone i correttivi;
- b) dei risultati delle indagini di soddisfazione dei destinatari;
- c) dei reclami, presentati direttamente o indirettamente, dai destinatari;
- d) delle eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto diffuso sul sito web istituzionale www.comune.rovigo.it alla pagina “Istruzione” e, a seguito del rapporto pubblicato, il dirigente del Settore interessato, d’intesa con il responsabile della Sezione Istruzione, aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità rinvenibili nella presente Carta del Servizio, su corrispondente Direttiva del Sindaco o dell’Assessore di riferimento.

La presente Carta, nelle parti soggette a modificazioni per eventi oggettivi (dati del soggetto affidatario del servizio, degli operatori, del responsabile, ecc.) è tempestivamente aggiornata d’ufficio nella versione pubblicata sul sito istituzionale www.comune.rovigo.it.