



COMUNE DI BITONTO

Città Metropolitana di Bari

Servizio per le Politiche Sociali, le Politiche Giovanili e lo Sport

C.F./P. IVA 00382650729 - Corso V. Emanuele II n. 41 - 70032 Bitonto (Bari) tel 0803716194 - Fax 080.3716192 -

Oggetto: Relazione sulla qualità del servizio di trasporto scolastico per alunni disabili a. s. 2017/2018.

Con D.D. n. 933 del 06/09/2017 è stato aggiudicato alla ditta Autonoleggi Digiulio s.r.l. di Triggiano (P.IVA 06835850725) il servizio di trasporto scolastico per alunni disabili aa. ss. 2017/2018 e 2018/2019, a seguito di procedura negoziata ex art. 36, comma 2, lettera b, del D. Lgs. n. 50/2016, indetta con D.D. n. 493 del 09/05/2017.

La lettera-invito, tra i criteri di attribuzione del punteggio all'offerta tecnica, prevedeva la trasmissione periodica di questionari/schede di valutazione sul gradimento e sulla qualità del servizio da parte dell'utente, riconoscendo, con riferimento alla frequenza della trasmissione, massimo 6 punti, così articolati:

- punti 2 per trasmissione semestrale;
- punti 4 per trasmissione trimestrale;
- punti 6 per trasmissione mensile.

La ditta nell'offerta tecnica si è obbligata ad effettuare, con frequenza mensile, il monitoraggio delle attività svolte e a rilevare il grado di soddisfacimento dell'utenza (famiglie) – al fine del miglioramento continuo del servizio - mediante la predisposizione congiunta di questionari/schede di valutazione.

Hanno usufruito del servizio n. 20 utenti.

Le schede di valutazione del servizio, somministrate direttamente dalla ditta agli utenti, prevedono la valutazione delle seguenti voci:

1. Il servizio è rispondente alle aspettative.
2. Si ha assistenza per accedere o scendere dall'automezzo.
3. Il servizio è puntuale e regolare.
4. Il servizio è adeguato alle proprie esigenze (punti di fermata, tempe di sosta, etc.).
5. L'automezzo è in buono stato, in ordine e di aspetto decoroso, pulito e igienico.
6. L'automezzo è efficiente meccanicamente per guasti e inconvenienti tecnici.
7. Il personale è ordinato e curato nella presenza.
8. Il personale è disponibile, rispettoso, cortese nel linguaggio e nel comportamento.
9. Il personale è competente,

con l'attribuzione di un punteggio da 0 a 5. Nelle schede è specificato che il punteggio 0 corrisponde al giudizio: *“molto basso”* e il punteggio 5 corrisponde al giudizio: *“molto alto”*.

Dalle predette schede, agli atti dell'ufficio, si rileva che la qualità del servizio percepita dagli utenti per l'a. s. 2017/2018 è molto alta. Solo relativamente al mese di gennaio 2018 due utenti (che, peraltro, hanno espresso il giudizio massimo per tutti gli altri mesi di svolgimento del servizio) hanno manifestato, limitatamente alle voci 1, 3, 4, 5, 7 e 9 della scheda di valutazione, un giudizio di poco inferiore alla valutazione massima.

Bitonto, 31/08/2018.

Il RUP

F.to Dr.ssa Annamaria Santoruvo

Il Responsabile del Servizio

F.to dr.ssa Grazia Capaldi