



***Carta della Qualità dei Servizi***

***Trasporto scolastico***

***2025***



**Sede legale**  
Via Indonesia n.9 - Zona Ind.le sett. 2  
07026 Olbia (SS) Zona omogenea Olbia-Tempio  
[www.aspo.it](http://www.aspo.it)  
**Facebook:** ASPO Olbia

**Contatti**  
**Tel.** +39 0789 553800  
**Email:** [info@aspo.it](mailto:info@aspo.it)  
**PEC** [info@pec.aspo.it](mailto:info@pec.aspo.it)

|                                                              |          |
|--------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Introduzione alla Carta dei Servizi.....</b>              | <b>2</b> |
| Scopo e Campo di Applicazione.....                           | 2        |
| Riferimenti Normativi.....                                   | 2        |
| <b>L'azienda.....</b>                                        | <b>2</b> |
| Storia di Aspo.....                                          | 2        |
| Mission.....                                                 | 3        |
| Politica della Qualità, dell'Ambiente e della Sicurezza..... | 3        |
| Customer Satisfaction.....                                   | 4        |
| Impegno al Miglioramento Continuo.....                       | 4        |
| <b>Servizi Offerti.....</b>                                  | <b>6</b> |
| <b>Trasporto Scolastico.....</b>                             | <b>6</b> |
| Descrizione del servizio.....                                | 6        |
| Standard di Qualità e Quantità.....                          | 7        |
| Modalità di Accesso ai Servizi.....                          | 7        |
| Investimenti.....                                            | 8        |
| <b>Reclami e suggerimenti.....</b>                           | <b>8</b> |
| <b>Aggiornamenti e Revisioni della Carta.....</b>            | <b>9</b> |



**Sede legale**  
Via Indonesia n.9 - Zona Ind.le sett. 2  
07026 Olbia (SS) Zona omogenea Olbia-Tempio  
[www.aspo.it](http://www.aspo.it)  
**Facebook:** ASPO Olbia

**Contatti**  
**Tel.** +39 0789 553800  
**Email:** [info@aspo.it](mailto:info@aspo.it)  
**PEC** [info@pec.aspo.it](mailto:info@pec.aspo.it)

## ***Introduzione alla Carta dei Servizi***

### ***Scopo e Campo di Applicazione***

La Carta dei Servizi di ASPO è uno strumento pensato per informare in modo chiaro e accessibile sui servizi disponibili nel territorio di Olbia. Contiene indicazioni utili su come accedere ai vari servizi, sui livelli di qualità attesi e sugli standard di riferimento.

L'obiettivo è facilitare il rapporto tra cittadini e servizi pubblici, promuovendo la trasparenza e offrendo un quadro chiaro dei diritti e dei doveri degli utenti.

La Carta fornisce anche indicazioni su come inviare segnalazioni o suggerimenti, con l'intento di contribuire al miglioramento continuo delle attività svolte.

In sintesi, si tratta di uno strumento pratico per orientarsi meglio nell'offerta dei servizi pubblici locali, con particolare attenzione all'efficienza, all'accessibilità e alla sostenibilità.

### ***Riferimenti Normativi***

La Carta si conforma all'art. 25 del D. Lgs. n. 201/2022 e alla legge n. 244 del 24 dicembre 2007, evidenziando l'impegno verso un servizio pubblico di qualità e il rispetto delle normative vigenti.

## ***L'azienda***

### ***Storia di Aspo***

Aspo rappresenta una realtà storica nel panorama dei servizi pubblici di Olbia, essendo una società per azioni interamente di capitale pubblico, con il Comune di Olbia come unico socio. La sua evoluzione attraverso gli anni evidenzia un impegno costante verso l'innovazione e l'espansione dei servizi:

- 1975: Fondazione come Azienda Speciale Trasporti dal Comune di Olbia.
- 1976: Cambio di denominazione in Azienda Municipale Trasporti Urbani (A.M.T.U.).

- 1996: Trasformazione in Azienda Servizi Pubblici Olbia (Aspo) in linea con la Legge n. 142 del 1990.
- 2002: Conversione in società per azioni a prevalente capitale pubblico, seguendo la Legge 127 del 1997.
- 2018: Acquisizione di attività, mezzi e servizi dalla I. & G. GALLURA SpA in liquidazione, un passo conforme al D. Lgs. 175/2016 per la revisione delle società partecipate.

Questa cronistoria sottolinea la capacità di Aspo di adattarsi e crescere in risposta alle esigenze della comunità e alle normative, confermando il suo ruolo centrale nello sviluppo urbano di Olbia.

Aspo ha implementato un rigoroso sistema di gestione che enfatizza la qualità, la sicurezza e l'ambiente, evidenziato dalle certificazioni UNI EN ISO 9001:2015 (qualità), UNI ISO 45001:2018 (sicurezza) e UNI EN ISO 14001:2015 (ambiente), convalidate da Certiquality.

## **Mission**

*“Essere strumento per lo sviluppo della città, attraverso l’impegno nel miglioramento dei servizi pubblici”*

## **Politica della Qualità, dell'Ambiente e della Sicurezza**

Aspo si pone i seguenti obiettivi e indirizzi a carattere generale:

- garantire la salute e la sicurezza dei propri collaboratori e delle parti interessate, eliminando i pericoli e minimizzando i rischi negli ambienti di lavoro e durante lo svolgimento dei servizi;
- soddisfare le aspettative dei clienti e delle parti interessate tramite l’impegno nel miglioramento continuo dei servizi erogati;
- garantire che il personale abbia adeguate competenze e consapevolezza attraverso programmi di formazione e continuo coinvolgimento dei collaboratori;
- ottimizzare l’efficienza dei servizi in ragione delle esigenze di stabilità economica e finanziaria attuando un controllo sui costi sostenuti;

- verificare costantemente che le attività siano conformi alla legislazione e regolamentazione di riferimento, di carattere europeo, nazionale, regionale e locale e agli standard stabiliti dagli enti ed organi competenti;
- rispettare e salvaguardare l'ambiente e il territorio in cui l'azienda opera;
- minimizzare l'impatto ambientale delle attività tramite la riduzione delle emissioni in atmosfera e del consumo di risorse.

## ***Customer Satisfaction***

ASPO considera fondamentale il coinvolgimento degli utenti per garantire la qualità dei servizi offerti. A tal fine, l'azienda realizza annualmente indagini di customer satisfaction, rivolte a un'ampia platea di cittadini che usufruiscono delle diverse attività gestite.

Le indagini si basano su questionari specifici per ciascun servizio, utili a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti e a raccogliere indicazioni su eventuali criticità. Le opinioni espresse rappresentano uno strumento di valutazione concreta della qualità percepita e contribuiscono a orientare gli interventi migliorativi.

I dati raccolti vengono analizzati con attenzione per individuare aree d'intervento prioritarie e definire azioni mirate, in linea con le reali esigenze dell'utenza.

Più che un adempimento formale, ASPO considera queste indagini un'occasione di ascolto e confronto, utile a rafforzare il rapporto con la comunità locale e a promuovere una gestione sempre più efficace, trasparente e vicina ai bisogni della popolazione.

## ***Impegno al Miglioramento Continuo***

La Direzione Aziendale continua a guidare la gestione verso gli obiettivi prefissati, impegnandosi a elevare la qualità dei servizi offerti con attenzione alla sostenibilità ambientale ed efficienza gestionale, monitorando costantemente costi e produttività per creare valore nel contesto socio-economico in cui opera.

**Sede legale**

Via Indonesia n.9 - Zona Ind.le sett. 2  
07026 Olbia (SS) Zona omogenea Olbia-Tempio  
[www.aspo.it](http://www.aspo.it)  
**Facebook:** ASPO Olbia

**Contatti**

**Tel.** +39 0789 553800  
**Email:** [info@aspo.it](mailto:info@aspo.it)  
**PEC** [info@pec.aspo.it](mailto:info@pec.aspo.it)

L'Aspo, già da diversi anni, sta portando avanti un processo di digitalizzazione di tutte le attività e i processi aziendali, una scelta che ha orientato e che continua a guidare gli investimenti e le azioni future.

L'adozione di tecnologie digitali, la cultura dell'innovazione e l'adattamento a nuovi modelli di business sono essenziali per garantire uno sviluppo sostenibile e inclusivo, rafforzando la resilienza dei settori produttivi e la competitività economica.

SISTEMI DI  
GESTIONE CERTIFICATI



UNI EN ISO 9001:2015  
UNI EN ISO 14001:2015  
UNI ISO 45001:2018

A.S.P.O. S.P.A. Azienda Servizi Pubblici Olbia S.P.A.  
Socio Unico Comune di Olbia  
P.IVA: 01086610902  
C.F.: 82004950901



**Sede legale**  
Via Indonesia n.9 - Zona Ind.le sett. 2  
07026 Olbia (SS) Zona omogenea Olbia-Tempio  
[www.aspo.it](http://www.aspo.it)  
**Facebook:** ASPO Olbia

**Contatti**  
**Tel.** +39 0789 553800  
**Email:** [info@aspo.it](mailto:info@aspo.it)  
**PEC** [info@pec.aspo.it](mailto:info@pec.aspo.it)

---

## **Servizi Offerti**

### **Trasporto Scolastico**

#### **Descrizione del servizio**

Il servizio prevede il trasporto degli alunni pendolari delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado dimoranti in località disagiate al di fuori dell'aggregato urbano principale o, se all'interno di esso, a non meno di Km 2 dalla scuola di appartenenza, intendendo per tale quella più vicina alla propria abitazione. Il Servizio attualmente composto da 9 linee distinte è garantito mediante l'utilizzo di veicoli custoditi all'interno dell'area parcheggio di proprietà aziendale con la presenza del servizio di guardiania e di un sistema di videosorveglianza. Il numero di giorni in cui viene garantito il servizio è determinato sulla base del calendario scolastico approvato annualmente dall'Assessorato alla Pubblica Istruzione della Regione Sardegna e sulla base delle singole programmazioni didattiche delle Istituzioni Scolastiche autonome. Il percorso è pianificato dal personale aziendale al fine di garantire un servizio efficiente, puntuale e sicuro sulla base delle domande pervenute; i punti di prelievo vengono stabiliti in un'ottica di ottimizzazione dei percorsi, analizzando il domicilio degli studenti indicato in fase di iscrizione al servizio. Fin dal primo giorno di scuola l'Aspo predispone informaticamente per ciascuna linea scolastica l'elenco degli studenti da trasportare con indicato la linea scolastica, il percorso, il luogo e l'orario di prelievo, il plesso scolastico da raggiungere, l'orario di rientro, gli eventuali rientri pomeridiani, il soggetto che si occupa del ritiro dello studente. Il servizio è garantito in modo continuo e regolare, mantenendo continuamente i rapporti con le rispettive istituzioni scolastiche, rendendosi disponibile a garantire il servizio, previa autorizzazione dell'Amministrazione Comunale, anche in considerazione dell'orario flessibile delle scuole. Su richiesta dei plessi scolastici, sulla base del "Regolamento Servizi Pubblica Istruzione" nel corso dell'anno scolastico si garantiscono le corse speciali per visite ed uscite didattiche, compatibilmente con la disponibilità degli automezzi. Il servizio di trasporto è garantito da Aspo con l'impiego di personale conducente selezionato e sottoposto ai controlli fisici, psichici ed etici ai sensi della normativa Decreto n. 88/1999, D.lgs n. 81/2008, Accordo Intesa Stato/Regioni n. 178/2008, D.lgs n. 39/2014. Nel rispetto delle normative vigenti il pagamento viene effettuato tramite il canale pagoPA.



**Sede legale**  
Via Indonesia n.9 - Zona Ind.le sett. 2  
07026 Olbia (SS) Zona omogenea Olbia-Tempio  
[www.aspo.it](http://www.aspo.it)  
**Facebook:** ASPO Olbia

**Contatti**  
**Tel.** +39 0789 553800  
**Email:** [info@aspo.it](mailto:info@aspo.it)  
**PEC** [info@pec.aspo.it](mailto:info@pec.aspo.it)

## **Standard di Qualità e Quantità**

Vengono adottati rigorosi standard di qualità e quantità per garantire l'ottimizzazione dei servizi forniti alla comunità di Olbia. Questi criteri sono essenziali per valutare e migliorare continuamente l'affidabilità, l'efficienza e la sostenibilità delle nostre operazioni.

- Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio (tempo per accoglimento istanze = 7 giorni)
- Tempo di risposta motivata a reclami (indicare se sono pervenute segnalazioni e se sono state evase)
- Cicli di pulizia programmata (vedasi contratto art. 8 lett. q) pulizia giornaliera interna e esterna degli automezzi)
- Obblighi in materia di sicurezza del servizio
- Accessibilità utenti disabili (relativamente al servizio escursioni scolastiche)
- Ispezioni Periodiche e Audit: Programmare ispezioni e audit periodici per valutare l'adeguatezza e l'efficacia del servizio, identificando eventuali aree di miglioramento.

## **Modalità di Accesso ai Servizi**

L'Aspo, prima dell'inizio dell'anno scolastico pubblicizza tramite il proprio sito e i quotidiani locali l'apertura delle domande di iscrizione al servizio di trasporto. Le domande di iscrizione vengono acquisite tramite una piattaforma online appositamente strutturata per individuare:

- il genitore (tutore) che richiede la fruizione del servizio;
- lo studente che ne fruisce;
- la linea di trasporto dedicata sulla base del domicilio/residenza dello studente;
- il plesso scolastico da raggiungere;
- l'eventuale liberatoria;
- il soggetto che si occupa del ritiro dello studente nel tragitto scuola→casa;
- i dati necessari per la determinazione della tariffa contributiva (autocertificazione ISEE);



**Sede legale**  
Via Indonesia n.9 - Zona Ind.le sett. 2  
07026 Olbia (SS) Zona omogenea Olbia-Tempio  
[www.aspo.it](http://www.aspo.it)  
**Facebook:** ASPO Olbia

**Contatti**  
**Tel.** +39 0789 553800  
**Email:** [info@aspo.it](mailto:info@aspo.it)  
**PEC** [info@pec.aspo.it](mailto:info@pec.aspo.it)

Al termine dell'iscrizione il sistema rilascia all'iscritto oltre che il numero di protocollazione anche un codice individuale. La piattaforma garantisce la tracciabilità delle presenze degli studenti sia nel tragitto casa → scuola che nella fase di rientro scuola → casa.

Ogni linea scuolabus pertanto è dotata di un tablet che il conducente quotidianamente consulta sia per verificare gli studenti da prelevare sia per inserire la loro presenza o assenza al punto di raccolta; quotidianamente il genitore/tutore può accedere alla piattaforma con le proprie credenziali e segnalare l'assenza dello studente;

### ***Investimenti***

ASPO ha recentemente rinnovato parte del proprio parco mezzi con l'acquisto di 6 nuovi veicoli a basse emissioni, di classe ambientale almeno Euro 5. Questo intervento, reso possibile anche grazie a un contributo straordinario dell'Amministrazione Comunale, contribuisce a rendere il servizio di trasporto pubblico più efficiente, confortevole e sostenibile. L'impiego di mezzi più moderni consente infatti una significativa riduzione dell'impatto ambientale, oltre a garantire maggiore affidabilità e sicurezza per gli utenti.

### ***Reclami e suggerimenti***

I reclami ed i suggerimenti possono essere presentati nelle seguenti modalità:

- Segnalazione diretta: Via Indonesia n. 9 – Z.I. Settore n. 2, 07026 Olbia (SS)
- Segnalazione telefonica: dal lunedì al venerdì dalle ore 8:15 alle ore 13:30 dal martedì al giovedì dalle ore 15:00 alle ore 17:30 chiamando il numero 0789 553800
- Segnalazione scritta tramite l'utilizzo degli indirizzi email [reclami@aspo.it](mailto:reclami@aspo.it) oppure [info@aspo.it](mailto:info@aspo.it) o in alternativa la PEC [info@pec.aspo.it](mailto:info@pec.aspo.it)

**Sede legale**

Via Indonesia n.9 - Zona Ind.le sett. 2  
07026 Olbia (SS) Zona omogenea Olbia-Tempio  
[www.aspo.it](http://www.aspo.it)  
**Facebook:** ASPO Olbia

**Contatti**

**Tel.** +39 0789 553800  
**Email:** [info@aspo.it](mailto:info@aspo.it)  
**PEC** [info@pec.aspo.it](mailto:info@pec.aspo.it)

---

## ***Aggiornamenti e Revisioni della Carta***

- Versione: Aprile 2025
- Revisione periodica: l'aggiornamento della carta dei servizi è previsto una volta all'anno o in corrispondenza di variazioni significative del contenuto

SISTEMI DI  
GESTIONE CERTIFICATI



UNI EN ISO 9001:2015  
UNI EN ISO 14001:2015  
UNI ISO 45001:2018

A.S.P.O. S.P.A. Azienda Servizi Pubblici Olbia S.P.A.  
Socio Unico Comune di Olbia  
P.IVA: 01086610902  
C.F.: 82004950901