



Carta della Qualità dei Servizi

Trasporto scolastico

2026



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

Contatti
Tel. +39 0789 553800
Email: info@aspo.it
PEC info@pec.aspo.it

Introduzione alla Carta dei Servizi.....	2
Scopo e Campo di Applicazione.....	2
Riferimenti Normativi.....	2
L'azienda.....	2
Storia di Aspo.....	2
Mission.....	3
Politica della Qualità, dell'Ambiente e della Sicurezza.....	3
Customer Satisfaction.....	4
Impegno al Miglioramento Continuo.....	4
Servizi Offerti.....	5
Trasporto Scolastico.....	5
Descrizione del servizio.....	5
Standard di Qualità e Quantità.....	6
Modalità di Accesso ai Servizi.....	7
Investimenti.....	8
Reclami e suggerimenti.....	8
Aggiornamenti e Revisioni della Carta.....	8



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

Contatti
Tel. +39 0789 553800
Email: info@aspo.it
PEC info@pec.aspo.it

Introduzione alla Carta dei Servizi

Scopo e Campo di Applicazione

La Carta dei Servizi si configura come uno strumento concepito per fornire informazioni chiare e accessibili sui servizi erogati dall'azienda nel territorio di Olbia. Essa include indicazioni sulle modalità di accesso ai servizi, sugli standard di qualità attesi e sui livelli di riferimento.

L'obiettivo primario è migliorare l'interazione tra i cittadini e i servizi pubblici, garantendo la massima trasparenza e delineando in modo chiaro i diritti e i doveri di chi usufruisce del servizio.

La Carta fornisce altresì indicazioni sulle modalità per l'invio di segnalazioni o suggerimenti, al fine di contribuire al miglioramento continuo delle attività erogate.

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.



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

- 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;



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

Contatti
Tel. +39 0789 553800
Email: info@aspo.it
PEC info@pec.aspo.it

- 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

L'azienda considera fondamentale il coinvolgimento degli utenti per garantire la qualità dei servizi offerti. Per questo motivo, ogni anno vengono realizzate indagini sulla *customer satisfaction* rivolte a un ampio numero di cittadini che usufruiscono delle diverse attività gestite.

Queste rilevazioni si basano su questionari specifici per ogni servizio e mirano a misurare il livello di soddisfazione degli utenti e a raccogliere segnalazioni su eventuali criticità. Le risposte fornite costituiscono un elemento concreto per valutare la qualità percepita e orientare le future azioni di miglioramento.

L'analisi attenta dei dati raccolti permette di identificare le aree che necessitano di un intervento prioritario e di definire azioni mirate, in linea con le reali esigenze dell'utenza.

L'azienda intende queste indagini non solo come un adempimento formale, ma come una preziosa opportunità di ascolto e dialogo con la comunità locale. L'obiettivo è rafforzare il legame con i cittadini e promuovere una gestione del servizio sempre più efficiente, trasparente e attenta alle loro necessità.

Impegno al Miglioramento Continuo

La Direzione Aziendale mantiene un ruolo centrale nella guida e gestione delle attività, orientandole verso gli obiettivi prefissati. L'impegno costante è volto all'innalzamento della qualità dei servizi, ponendo particolare attenzione alla sostenibilità ambientale e all'efficienza gestionale. Un rigoroso monitoraggio dei costi e della produttività assicura la creazione di valore all'interno del contesto socio-economico in cui l'azienda opera.

Da diversi anni, Aspo è impegnata in un significativo processo di digitalizzazione di tutte le attività e i processi aziendali. Questa scelta strategica continua a indirizzare gli investimenti e le azioni future.



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
Facebook: ASPO Olbia

Contatti
Tel. +39 0789 553800
Email: info@aspo.it
PEC info@pec.aspo.it

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

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



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



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.

Standard di Qualità e Quantità

L'organizzazione si impegna a garantire il raggiungimento dei seguenti obiettivi.

Indicatori di risultato:

- **Km prodotti mensile:** tramite il presente indicatore è possibile monitorare il rispetto dell'attuale contratto per quanto riguarda il numero dei chilometri percorsi.
- **Grado soddisfazione domanda (Utenti trasportati / richieste ricevute):** tramite questo indicatore si vuole monitorare quanto l'organizzazione è in grado di soddisfare le richieste ricevute dall'utenza.
- **Tempo risposta alle richieste di attivazione del servizio:** tramite questo indicatore si vuole monitorare la tempestività della risposta all'utente per l'attivazione del servizio.
- **Redazione/Aggiornamento Carta della qualità:** tramite questo indicatore si vuole monitorare l'aggiornamento annuale della carta della qualità dei servizi. Il target è previsto come una volta l'anno.
- **Pubblicazione Carta della qualità:** tramite questo indicatore si vuole monitorare la pubblicazione della carta della qualità dei servizi.
- **Realizzazione indagine customer satisfaction:** l'azienda è tenuta a condurre indagini sulla *customer satisfaction* almeno una volta all'anno, al fine di raccogliere i *feedback* dell'utenza.
- **Trasmissione relazione quali-quantitativa D.lgs. 201/2022:** è prevista la redazione e la trasmissione della relazione quali-quantitativa con cadenza annuale, entro i termini stabiliti dal Contratto di servizio.
- **Tempo di risposta ai reclami tramite canali ufficiali:** al fine di assicurare risposte tempestive alla clientela e massimizzare il suo grado di soddisfazione è necessario fornire una risposta ai reclami relativi ai servizi gestiti.
- **Pulizia giornaliera interna ed esterna degli automezzi, rifornimento e disinfestazione ciclica:** l'azienda assicura lo svolgimento quotidiano di interventi di pulizia ordinaria interessando sia i vani interni che le superfici esterne di ogni mezzo nonché di rifornimento giornaliero e disinfestazione ciclica.

- **Obblighi in materia di sicurezza del servizio:** l'Azienda si impegna a garantire standard elevati di sicurezza ai sensi delle normative vigenti.
- **Accessibilità per utenti con disabilità (con riferimento al servizio delle escursioni scolastiche):** assicurare la piena fruizione del servizio da parte degli utenti con disabilità.

Indicatori di attività:

- **Media utenti trasportati mensilmente:** al fine di monitorare l'utilizzo del servizio di trasporto affidato, è indispensabile tenere sotto controllo la media degli utenti trasportati.
- **Costo del servizio / N. utenti:** l'indicatore in oggetto è fondamentale per monitorare il costo per utente trasportato.

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);

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.



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

Contatti
Tel. +39 0789 553800
Email: info@aspo.it
PEC info@pec.aspo.it

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 oppure info@aspo.it o in alternativa la PEC info@pec.aspo.it

Aggiornamenti e Revisioni della Carta

- Versione: Maggio 2026
- Revisione periodica: l'aggiornamento della carta dei servizi è previsto una volta all'anno o in corrispondenza di variazioni significative del contenuto.



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