CITTA' DI RECANATI

CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI RECANATI

SORVEGLIANZA E ASSISTENZA SCUOLABUS



AREA SERVIZI AL CITTADINO E AFFARI GENERALI

PREMESSA E FINALITÀ

La presente Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale il Comune di Recanati assicura trasparenza, partecipazione e qualità nell'erogazione del Servizio di Assistenza e sorveglianza sugli scuolabus, in coerenza con i principi del D.Lgs. n. 36/2023, del D.Lgs. n. 33/2013 e della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sulla "Carta dei Servizi Pubblici".
Il documento descrive le modalità di svolgimento del servizio, i diritti degli utenti, gli standard di qualità garantiti, nonché gli strumenti di tutela e partecipazione.

Il Servizio concorre al buon funzionamento della comunità scolastica, **garantendo sicurezza e tutela dei minori lungo tutto il tragitto del trasporto scolastico** e supportando l'accessibilità e l'ordine negli spazi antistanti i plessi.

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Il Servizio di Sorveglianza sugli Scuolabus è erogato secondo i principi di Uguaglianza, Imparzialità e Neutralità, garantendo l'accesso e la qualità del servizio a tutti gli utenti senza alcuna distinzione o discriminazione basata su sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche o condizioni personali e sociali (rif. art. 3 Costituzione).

Il servizio di sorveglianza e assistenza è garantito a tutti gli alunni iscritti alla scuola dell'infanzia, alla scuola primaria e alla scuola secondaria di primo grado che usufruiscono del trasporto scolastico, limitatamente alla tratta compresa tra i punti di raccolta e l'istituto scolastico e viceversa.
Ogni alunno ha il diritto di ricevere il medesimo livello di attenzione, sicurezza e rispetto da parte del personale addetto alla sorveglianza e all'assistenza.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Sorveglianza e Assistenza sugli Scuolabus del Comune di Recanati è finalizzato alla custodia e alla vigilanza degli alunni delle scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado durante il trasporto dalle fermate previste alla Scuola e viceversa.
Il servizio si esplica esclusivamente nell'attività di sorveglianza e assistenza all'interno degli scuolabus. È prevista la presenza di un accompagnatore su ogni scuolabus per garantire la sicurezza degli utenti.
Il Servizio è assicurato quotidianamente nei giorni di lezione, in base al calendario scolastico, dal primo giorno di scuola sino alla fine dell'anno scolastico. Il rapporto tra gli operatori e gli alunni è improntato all'educazione, al rispetto e alla responsabilità.

ACCESSO AL SERVIZIO

Il servizio di Sorveglianza e Assistenza sugli Scuolabus è garantito automaticamente a tutti gli alunni che usufruiscono del servizio di trasporto scolastico comunale, senza necessità di richiesta specifica da parte delle famiglie.

Le famiglie interessate al servizio di trasporto scolastico devono presentare domanda di iscrizione secondo le modalità e i termini indicati nel bando annuale pubblicato dal Comune di Recanati. L'assistenza sugli scuolabus è parte integrante del servizio di trasporto.

FINALITÀ OPERATIVE

Le finalità del servizio sono:

- Tutelare l'incolumità degli alunni durante tutto il tragitto casa-scuola-casa
- Facilitare l'accesso al servizio di trasporto scolastico garantendo un ambiente protetto e sicuro
- Supportare le famiglie nell'organizzazione quotidiana degli spostamenti casa-scuola
- Educare al rispetto delle regole e al comportamento corretto durante il viaggio

PERSONALE ADDETTO

Il personale addetto al servizio “Sorveglianza e assistenza sugli scuolabus” opera nel rispetto del presente documento e delle disposizioni comunali, ed è tenuto a:

- Assistere gli alunni nel momento della salita sullo scuolabus e della discesa dallo stesso alle fermate;
- Aver cura di far sedere gli alunni nell'apposito posto e di allacciargli le cinture di sicurezza, conformemente al Codice della Strada;
- Sorvegliare i bambini durante la fase del trasporto garantendo un comportamento corretto e sicuro;
- Accompagnare gli alunni dallo scuolabus all'ingresso del plesso scolastico, e viceversa, dove la responsabilità dell'incolumità degli alunni viene assunta dal personale della scuola all'uopo incaricato dal dirigente scolastico;

- Prima della partenza dello scuolabus per il ritorno a casa, accertarsi della presenza di tutti gli alunni da trasportare;
- Organizzare ogni singola discesa alle fermate controllando gli alunni che devono effettivamente scendere;
- In caso di situazioni di potenziale pericolo, avvertire immediatamente l'autista;
- Riconsegnare gli alunni alle fermate ai genitori o a persone da essi autorizzate con formale delega scritta.

Gli assistenti, per garantire visibilità, indossano una tessera di riconoscimento e una pettorina ad alta visibilità con la scritta "Vigilanza Scolastica".

COORDINAMENTO E GESTIONE DEL SERVIZIO

La ditta affidataria individua un Coordinatore del servizio, quale unico interlocutore con l'Amministrazione comunale, la Ditta affidataria del servizio di trasporto e le Istituzioni scolastiche, con i seguenti compiti:

- pianificare e programmare gli interventi;
- sostituire tempestivamente il personale assente, assicurando la continuità del servizio;
- verificare la regolarità delle presenze e del corretto svolgimento delle attività;
- mantenere i contatti con i Servizi Sociali comunali per il monitoraggio del servizio;
- trasmettere annualmente una Relazione sull'attività svolta, contenente criticità e proposte di miglioramento.

STANDARD DI QUALITÀ E LIVELLI DI SERVIZIO

AREA DI QUALITÀ	LIVELLO DI SERVIZIO GARANTITO
Puntualità e continuità del servizio	Presenza degli assistenti in tutti i pulmini assegnati, secondo calendario di servizio vigente
Sostituzione del personale assente	Sostituzione tempestiva in caso di assenza del personale entro l'orario di inizio servizio (ovvero prima della partenza del primo giro)
Comportamento e rispetto degli utenti	Assenza di reclami fondati relativi a condotte scorrette o negligenze degli operatori a bordo
Coordinamento operativo e continuità del servizio	Il Servizio garantisce un elevato standard di qualità attraverso l'adozione di un modello di coordinamento costante e sinergico tra tutti gli attori coinvolti
Sicurezza e prevenzione	Assenza di incidenti a bordo o durante le operazioni di salita/discesa imputabili a negligenza del servizio di sorveglianza
Accessibilità per persone con disabilità	Supporto attivo all'attività durante la fase del trasporto e cura particolare nelle operazioni di salita e discesa per gli alunni con disabilità e ridotta attività motoria

ACCESSIBILITÀ E INCLUSIONE PER LE PERSONE CON DISABILITÀ

Il Servizio di Sorveglianza sugli Scuolabus contribuisce alla piena inclusione degli alunni con disabilità o ridotta mobilità, garantendo il loro diritto alla sicurezza durante il trasporto. Gli accompagnatori sono specificamente incaricati di fornire supporto attivo durante le fasi di salita, discesa e permanenza a bordo, assicurando un trattamento dignitoso e rispettoso, in linea con il principio di uguaglianza.

Al fine di eliminare le barriere logistiche, il Comune di Recanati, tramite l'Ufficio competente (Servizi Sociali e Istruzione), valuterà di volta in volta eventuali situazioni particolari che richiedano mezzi o adattamenti specifici. Tale valutazione sarà svolta anche alla luce delle competenze del Comune nella gestione del "*Servizio di Trasporto Sociale per persone anziane e con disabilità*", al fine di garantire la massima accessibilità e la fruizione delle opportunità educative e sociali.

MODALITÀ DI SEGNALAZIONE E RECLAMO

Gli utenti possono presentare segnalazioni, suggerimenti o reclami riguardanti il servizio:

- tramite posta elettronica certificata all'indirizzo PEC del Comune di Recanati: comune.recanati@emarche.it;
- presso l'Ufficio Servizi Sociali e Istruzione: Piazza Leopardi, 26 Recanati (3°piano)
- compilando l'apposito modulo di feedback disponibile al seguente link: https://forms.gle/NKQMstKwH5kx51y76

Il Comune garantisce:

- risposta entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione della segnalazione;
- verifica puntuale dell'eventuale disservizio;
- azioni correttive documentate in caso di reclami fondati.

MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Il Servizio garantisce un elevato standard di qualità attraverso l'adozione di un modello di coordinamento costante e sinergico tra tutti gli attori coinvolti. I referenti chiave del sistema di coordinamento sono gli Istituti Scolastici, il Coordinatore del Servizio Comunale, il Coordinatore della Ditta che svolge il servizio di sorveglianza sui pulmini e la Ditta di Trasporto.
Questo coordinamento ha come obiettivo prioritario la massima prevenzione e la rapida risoluzione di eventuali disservizi segnalati, assicurando l'efficacia, la continuità e la sicurezza delle corse nel rispetto degli orari previsti.

RIFERIMENTI ORGANIZZATIVI

Riferimento	Dettagli
Ente Titolare	Comune di Recanati – Area Servizi al Cittadino e Affari Generali
Ufficio Competente	Settore Servizi Sociali e Pubblica Istruzione
Contatti Telefonici	071/75871 (centralino) – 071/7587224 (ufficio servizi sociali)
Email	servizisociali@comune.recanati.mc.it
PEC	comune.recanati@emarche.it

ADOZIONE

La presente Carta dei Servizi è stata adottata con Deliberazione di Giunta Comunale n. **412** del **05/12/2025**