CITTA' DI RECANATI

CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI RECANATI

VIGILANZA SCOLASTICA



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 Vigilanza scolastica, 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, tutela dei minori e supporto all'accessibilità universale negli spazi antistanti i plessi scolastici.

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Il Servizio di Vigilanza Scolastica è erogato secondo i principi di Uguaglianza, Imparzialità e Neutralità, garantendo l'accesso e l'uniformità del supporto a tutti gli utenti senza distinzione alcuna di sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche o condizioni personali e sociali, in piena osservanza dell'articolo 3 della Costituzione Italiana.

Ogni alunno ha il diritto di ricevere il medesimo livello di attenzione, sicurezza e rispetto da parte del personale addetto, garantendo standard operativi omogenei in tutte le fasi del servizio.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Vigilanza scolastica si esplica esclusivamente nell'attività di vigilanza negli spazi antistanti i plessi scolastici (primaria, e secondaria di primo grado) durante gli orari di entrata e di uscita degli alunni.

È garantita la presenza di almeno un Vigilantes per ciascun ingresso scolastico, sia al mattino che al pomeriggio, secondo il calendario scolastico regionale vigente.

Orari di servizio:

- Entrata: 30 minuti prima e 10 minuti dopo l'inizio delle lezioni;
- Uscita: 10 minuti prima e 30 minuti dopo la fine delle lezioni, siano esse in orario meridiano o pomeridiano.

ACCESSO AL SERVIZIO E FINALITÀ OPERATIVE

Il servizio di vigilanza scolastica è garantito dal Comune di Recanati a tutte le scuole del territorio comunale, senza necessità di richiesta da parte delle famiglie. Non sono previste quote di partecipazione a carico degli utenti. Il servizio è completamente gratuito e finanziato dal bilancio comunale.

Il servizio è finalizzato a:

- assicurare la sicurezza dei minori durante l'accesso e il deflusso dalle scuole;
- favorire comportamenti corretti e responsabili da parte degli alunni e degli adulti accompagnatori;
- promuovere il rispetto delle regole di circolazione e convivenza civile;
- collaborare con la Polizia Locale e con le Istituzioni scolastiche per la gestione ordinata del traffico e dei flussi pedonali;
- garantire l'effettiva accessibilità delle aree scolastiche anche per le persone con disabilità o ridotta mobilità, agevolandone il passaggio in sicurezza.

PERSONALE ADDETTO

Il personale addetto al servizio (“Vigilantes scolastici”) opera nel rispetto del presente documento e delle disposizioni comunali, ed è tenuto a:

- mantenere un comportamento educato, rispettoso e responsabile verso alunni, genitori, personale scolastico e cittadini;
- invitare gli alunni a utilizzare gli attraversamenti pedonali e, ove necessario, accompagnarli in sicurezza, dopo essersi accertati dell’arresto dei veicoli;
- assicurare che la discesa dai mezzi di trasporto scolastici avvenga in condizioni di ordine e sicurezza;
- segnalare immediatamente eventuali anomalie o situazioni di pericolo al Coordinatore del servizio o all’Ufficio comunale competente, senza mai instaurare contatti verbali con eventuali trasgressori.

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 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 plessi, secondo calendario di servizio vigente
Sostituzione del personale assente	Sostituzione tempestiva in caso di assenza del personale entro l'orario di inizio servizio
Comportamento e rispetto degli utenti	Assenza di reclami fondati relativi a condotte scorrette o negligenze degli operatori
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 imputabili a negligenza del servizio di vigilanza
Accessibilità per persone con disabilità	Supporto attivo all'attraversamento sicuro in presenza di disabilità o ridotta mobilità

ACCESSIBILITÀ E INCLUSIONE PER LE PERSONE CON DISABILITÀ

Il Comune di Recanati assicura che il Servizio di Vigilanza scolastica sia pienamente accessibile e inclusivo.
A tal fine:

- i Vigilantes sono in grado di riconoscere le esigenze specifiche delle persone con disabilità motorie, sensoriali o cognitive;
- viene garantita assistenza diretta nei casi di necessità per l'attraversamento stradale o l'accesso ai plessi scolastici;
- gli operatori adottano un linguaggio chiaro e rispettoso, evitando comportamenti che possano generare barriere relazionali o psicologiche;
- eventuali segnalazioni di ostacoli fisici o criticità vengono tempestivamente trasmesse all'Amministrazione comunale per la rimozione o la segnaletica integrativa.

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 e il Coordinatore della Ditta che svolge il servizio di vigilanza.
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. 162 del 19/05/2025