

SERVIZIO DI MENSA SCOLASTICA

Bozza di regolamento

30 novembre 2018

Sommario

1. Oggetto	1
2. Finalità del servizio	1
3. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio	1
4. Destinatari del servizio.....	2
5. Modalità di gestione	3
6. Modalità di organizzazione e funzionamento del servizio.....	3
7. Diete speciali/particolari.....	4
8. Modalità di iscrizione.....	4
9. Tariffe e modalità di pagamento	5
10. Criteri per l'individuazione di agevolazioni	6
11. Recupero del credito per mancato pagamento	6
12. Ritiro dal servizio	7
13. Norme di comportamento generale	7
14. Commissione Mensa.....	8
15. Valutazione del servizio	8
16. Reclami	8
17. Comunicazioni alle famiglie.....	8
18. Responsabilità	9
19. Trattamento dei dati personali.....	9
20. Entrata in vigore del regolamento	10
21. Norme finali	10
22. Ufficio di riferimento	10

Note:

[testo] = testo opzionale

xxx/yyy = alternative di formulazione a seconda delle specificità locali

1. Oggetto

Il presente regolamento disciplina, secondo le modalità stabilite dalle leggi nazionali e regionali, i criteri e le modalità di funzionamento del servizio di ristorazione scolastica delle scuole [, pubbliche e paritarie,] dell'infanzia/primarie/e secondaria di primo grado esistenti sul territorio comunale.

2. Finalità del servizio

La ristorazione scolastica costituisce un servizio pubblico a domanda individuale, non obbligatorio, garantito dall'Ente Locale nell'ambito dell'attuazione del diritto allo studio.

La finalità generale del servizio è quella di consentire agli alunni e alle alunne la permanenza presso i plessi delle scuole frequentate nel caso di svolgimento di attività scolastica pomeridiana in orario curricolare o di altre attività legate alla programmazione didattica.

Il servizio si pone l'obiettivo di fornire una corretta educazione alimentare basata su una dieta sana ed equilibrata appositamente pensata per le varie fasce di alunni in età scolare, nella prospettiva di avvicinare i piccoli utenti alla maggiore tipologia possibile di cibi, compatibilmente con le indicazioni dietetiche da applicare per le fasce di età e con i livelli di gradimento rilevati. Mangiare a scuola rappresenta infatti un'occasione per apprendere: la mensa scolastica è la sede più adeguata dove proporre interventi di educazione alimentare, tesi a favorire un percorso formativo che, attraverso la sperimentazione di sapori e abbinamenti alimentari diversi e variegati, possa stimolare abitudini nuove e salutari.

Lo scopo del servizio è inoltre quello di integrare il tempo del pasto nel tempo scuola, in quanto rappresenta un momento collettivo ed educativo che favorisce la frequenza e l'integrazione al sistema scolastico e la socializzazione.

3. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

E' compito dell'ente far osservare i principi fondamentali su cui si basa l'erogazione del servizio:

- **Continuità:** l'Amministrazione Comunale garantisce che l'erogazione del servizio avvenga con continuità, regolarità e senza interruzioni, nei giorni e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma mediante l'affissione di cartelli agli ingressi delle scuole interessate dal servizio o mediante comunicazioni dirette ai destinatari del servizio.
- **Efficacia, efficienza ed economicità:** l'organizzazione e l'erogazione del servizio vengono realizzati garantendo la conformità alle norme, favorendo l'utente e tenendo conto degli interessi generali della collettività, agendo in modo tempestivo nel senso sia di conformità agli standard di impegno sia di congruità temporale con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute; si provvede a ricercare ed applicare, inoltre, gli accorgimenti che consentano il contenimento dei costi, anche in termini di maggiore semplificazione, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sulle tariffe a carico dell'utente.

- **Eguaglianza ed imparzialità:** i comportamenti del personale addetto al servizio nei confronti degli utenti sono ispirati ai principi di obiettività, uguaglianza ed imparzialità.
- **Cortesie e disponibilità:** il comportamento del personale addetto al servizio dovrà essere ispirato a presupposti di cortesia e disponibilità nei confronti dei destinatari, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.
- **Chiarezza ed identificabilità:** nei rapporti con l'utenza, il personale addetto al servizio si impegna ad utilizzare, in ogni occasione di comunicazione verbale o scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile, ponendo particolare cura alla spiegazione di eventuali termini tecnici e delle norme citate. Gli stessi operatori garantiscono all'utenza la loro identificabilità fornendo il proprio nome, cognome e funzione.
- **Partecipazione:** i reclami, le segnalazioni e/o i suggerimenti sul servizio offerto potranno essere inoltrati al Comune che adotterà le misure correttive possibili in un condiviso obiettivo di migliorare l'organizzazione complessiva del servizio (si veda art. 16 del presente regolamento).

4. Destinatari del servizio

Il servizio è rivolto a tutti gli alunni, residenti e non residenti, frequentanti le scuole definite all'art. 1, per le quali è prevista la continuazione dell'attività scolastica nel pomeriggio secondo i giorni di rientro e gli orari stabiliti dalla Direzione Scolastica o che partecipano ad iniziative che, con carattere di programmaticità anche se per periodi limitati temporalmente, sono connesse alla programmazione didattica. Destinatari del servizio sono inoltre il personale docente ed i collaboratori scolastici, purché in servizio con funzioni di vigilanza educativa nel momento della somministrazione del pasto agli alunni, autorizzati secondo le disposizioni di legge, ed il personale socio-assistenziale eventualmente presente a supporto di studenti con disabilità.

[Possono usufruire del servizio di ristorazione anche il personale docente ed i collaboratori scolastici non impegnati in attività di vigilanza educativa, né in attività oggetto di convenzione con le istituzioni scolastiche, che per esigenze personali decidano di usufruire del pasto, previo pagamento dell'intero costo dello stesso a carico dei singoli richiedenti.]

[Coloro che svolgono attività di tirocinio le cui funzioni comprendano la partecipazione al momento di refezione per finalità di studio potranno essere ammessi alla mensa nel limite dei posti disponibili e alle stesse condizioni degli altri utenti a seguito di autorizzazione.]

[Il servizio di ristorazione può essere accordato, con specifica autorizzazione dell'Amministrazione comunale, in via eccezionale, ad esterni, in occasione di visite di scolaresche provenienti da fuori Comune o di particolari iniziative organizzate dalle autorità scolastiche o dal Comune stesso.]

5. Modalità di gestione

Il servizio può essere svolto in forma diretta, affidato a soggetti terzi o a gestione mista, conformemente a quanto stabilito dalla vigente legislazione nazionale e regionale in materia.

[Se la cucina è presente nella sede della scuola, può essere condotta da un cuoco dipendente comunale oppure affidata ad una impresa specializzata nel campo della ristorazione collettiva, selezionata tramite una procedura di gara d'appalto. Qualora la scuola non sia dotata di idonea struttura per la preparazione dei pasti in sede, il servizio è affidato o dato in concessione, tramite procedura di gara d'appalto secondo la normativa vigente, ad una ditta esterna che provvederà al trasporto con mezzi e contenitori idonei al trasporto di alimenti.]

L'organizzazione ed il controllo del servizio sono di competenza dell'Amministrazione comunale. Il funzionamento è assicurato in sinergia, secondo le rispettive competenze, [dalla ditta aggiudicataria dell'appalto], dalle istituzioni scolastiche e dall'uffici comunali.

L'Ufficio comunale, sulla base degli indirizzi e delle linee guida definiti dall'Amministrazione, assume le seguenti competenze in termini di controllo del servizio:

- qualità dell'organizzazione;
- qualità della logistica;
- qualità relazionale degli operatori;
- qualità tecnica.

[La ditta affidataria del servizio di produzione e/o veicolazione dei pasti assume le seguenti competenze:

- produzione dei pasti;
- trasporto dei pasti e consegna ai plessi,
- somministrazioni dei pasti (funzione eventuale ed accessoria).]

Le Istituzioni Scolastiche assumono le seguenti competenze:

- definizione degli orari e delle turnazioni per la somministrazione dei pasti;
- vigilanza degli alunni durante la somministrazione dei pasti nei locali adibiti alla refezione;
- controllo della corretta somministrazione delle diete;
- [prenotazione ed ordinazione giornaliera dei pasti;]
- somministrazioni dei pasti (funzione eventuale ed accessoria).

Indipendentemente dalle modalità di gestione sono garantite procedure standard per gli aspetti qualitativi del servizio.

6. Modalità di organizzazione e funzionamento del servizio

Il servizio di ristorazione scolastica viene organizzato nei giorni e negli orari indicati dalla Dirigenza delle Istituzioni Scolastiche interessate, a seconda del calendario scolastico.

Il menù viene elaborato in accordo con l'Azienda Sanitari Locale e segue le Linee guida della Regione Veneto in materia di refezione scolastica. Il menù rispetta i criteri di varietà, corretto bilanciamento nutrizionale, stagionalità e genuinità delle materie prime.

Il menù è unico per tutte le scuole/il menù è differenziato per le diverse fasce d'età degli studenti.

I menù saranno affissi nelle sale mensa dei singoli plessi scolastici, consegnati a mano (a quanti ne fanno richiesta/ad inizio anno) e pubblicati sul sito dell'istituto scolastico e sul sito dell'Ente.

È fatto divieto di introdurre in mensa alimenti e/o bevande diversi da quelli erogati attraverso il servizio di ristorazione scolastica, fatto salvo diverse disposizioni della Dirigenza del singolo Istituto scolastico.

Per ragioni igienico-sanitarie i locali adibiti a mensa non possono di norma essere utilizzati per altro scopo, seppur nell'ambito delle attività dell'Istituto. Qualora se ne presenti la necessità, su espressa autorizzazione comunale, viene adottato ogni accorgimento utile a salvaguardare la destinazione d'uso degli stessi.

7. Diete speciali/particolari

Su richiesta specifica da parte delle famiglie possono essere introdotti menù personalizzati. Le famiglie inoltrano la richiesta presso ... nelle seguenti modalità:

- Su certificazione medica, per gli alunni affetti da patologia a carattere permanente, per allergie e/o intolleranze alimentari (*diete speciali*);
- Su certificazione medica, per alunni affetti da patologie temporanee (*diete speciali*);
- Su richiesta dei genitori o di chi ne esercita la potestà genitoriale, per patologie transitorie ed occasionali della durata inferiore ai **cinque** giorni (*diete leggere*);
- Su richiesta dei genitori o di chi ne esercita la potestà genitoriale che, sotto la propria personale responsabilità, sottoscrivono la non somministrazione parziale o totale di alimenti per scelte personali e/o culturali non connesse a condizioni patologiche permanenti o temporanee (*diete legate a particolari convinzioni religiose o culturali*);

Non verranno prese in considerazione certificazioni mediche che non indichino in modo dettagliato la dieta prescritta, nonché gli ingredienti da utilizzare o da evitare nella preparazione della stessa.

Le richieste di variazione non devono comunque comportare deroghe alle direttive del Ministero della Salute in materia di nutrizione rivolta all'età evolutiva ed alla organizzazione generale del servizio.

[Le Segreterie degli istituti Scolastici provvedono ad inoltrare dette richieste, provviste delle relative documentazioni, all'Ufficio competente del Comune che provvede a sua volta a trasmetterle alla ditta affidataria dell'appalto di produzione e/o veicolazione dei pasti.]

Tutti i dati personali relativi allo stato di salute, alla religione ed analoghi sono trattati in ossequio alla normativa sulla riservatezza dei dati. Il titolare del trattamento è il Comune di ... (si veda art. 18 del presente regolamento).

8. Modalità di iscrizione

L'iscrizione è obbligatoria per poter accedere al servizio di ristorazione scolastica.

Il Comune rende noti annualmente, tramite i canali istituzionali (sito web comunale, avvisi a casa e a scuola, ...), i termini e le modalità di iscrizione.

L'iscrizione al servizio è valida un anno scolastico e va confermata ogni anno successivo del ciclo scolastico. /

Per gli anni di utilizzo del servizio successivi al primo all'interno del medesimo ordine di scuola, l'iscrizione prosegue automaticamente, salvo disdette permanenti fatte per iscritto da parte dei genitori o di chi esercita la potestà genitoriale.

La richiesta deve essere presentata dal genitore o da chi esercita la potestà genitoriale presso l'Ufficio competente, su moduli appositamente predisposti, disponibili presso la sede comunale o sul sito internet del Comune. I moduli permettono di identificare in modo completo e preciso i diretti fruitori del servizio e gli adulti che si assumono l'obbligo di partecipazione al costo del servizio stesso. Coloro che nel corso dell'anno scolastico modificano i dati rilasciati nel modulo di iscrizione, devono tempestivamente comunicare all'Ufficio competente i dati aggiornati.

I moduli di iscrizione devono essere sottoscritti da un genitore o da chi esercita la potestà genitoriale, in segno di accettazione del presente regolamento e di impegno a sostenere i relativi costi stabiliti in base alle tariffe comunali.

Le iscrizioni vengono accettate solamente se la famiglia risulta in regola con i pagamenti relativi al servizio di ristorazione scolastica dell'anno precedente [e con il pagamento di altri servizi scolastici fruiti in precedenza dal minore o da altri componenti del nucleo familiare].

Eventuali deroghe a tali disposizioni sono definite dall'Ufficio competente su segnalazione dei servizi sociali comunali.

[La raccolta e la gestione delle iscrizioni può avvenire avvalendosi dell'impresa affidataria del servizio di ristorazione qualora tali procedure siano compresi nell'appalto medesimo o in separati accordi.]

9. Tariffe e modalità di pagamento

Il servizio di ristorazione scolastica è soggetto a contribuzione da parte dell'utente a **parziale/integrale** copertura della spesa del servizio.

La Giunta Comunale stabilisce annualmente, tramite proprio atto deliberativo, gli importi delle tariffe per il servizio in oggetto. Le tariffe possono essere adeguate periodicamente in relazione ad aumenti dei costi sostenuti dall'Amministrazione per la gestione del servizio nonché in ragione dell'aumento del costo del pasto riconosciuto al gestore del servizio.

La tariffa per la fruizione del servizio potrà essere diversificata in funzione dell'ordine e grado di scuola frequentata e della eventuale residenza al di fuori dei confini comunali.

È altresì possibile definire riduzioni o esenzioni secondi i criteri indicati all'art. 10.

Il pagamento della quota deve essere corrisposto, anticipatamente, secondo le modalità previste e definite nello stesso atto deliberativo di individuazione delle tariffe. Il pagamento è basato sui pasti effettivamente consumati rilevato dalle presenze giornaliere presso l'istituto.

Qualora dovessero verificarsi uscite per indisposizione, se tale uscita anticipata avviene prima delle ore **XX**, è possibile disdire il pasto e quindi non sostenerne il costo. In caso alternativo, il pasto dovrà essere pagato in quanto effettivamente preparato.

10. Criteri per l'individuazione di agevolazioni

La Giunta Comunale, in base alla disponibilità finanziaria dell'ente, attraverso l'atto di deliberazione degli importi delle tariffe per la fruizione del servizio o altro provvedimento, può altresì riconoscere eventuali riduzioni o esoneri dalla compartecipazione al costo del servizio per i minori residenti nel territorio comunale.

Le agevolazioni – riduzioni o esoneri – potranno essere determinati in funzione di uno o più dei seguenti criteri:

- numero di fratelli che utilizzano contemporaneamente il servizio;
- situazione economica familiare;
- altri specifici criteri definiti dalla Giunta Comunale.

In particolare, la Giunta Comunale potrà annualmente definire il valore I.S.E.E. (ISEE_valore_{max}), oltre il quale non sono concesse agevolazioni nella compartecipazione al costo del servizio. Nel caso di esoneri è prevista l'erogazione alla famiglia di buoni mensa gratuiti.

Nell'atto di definizione delle agevolazioni, la Giunta Comunale provvede anche a definire le modalità per richiedere le agevolazioni in oggetto, di norma concesse attraverso apposito avviso promosso annualmente all'avvio dell'anno scolastico. [È possibile presentare richiesta per beneficiare delle agevolazioni anche successivamente al termine dell'avviso di cui sopra solo nel caso di trasferimenti di residenza o cambio di plesso nel corso dell'anno scolastico oppure per particolari modifiche sopraggiunte alla situazione socio-economica familiare.]

[In nessun caso il nucleo familiare, anagraficamente inteso, che sia ammesso alle riduzioni potrà contare su un beneficio superiore al valore soglia definito annualmente dalla Giunta Comunale per anno scolastico. Superata tale soglia il costo del servizio sarà addebitato per intero.]

Eventuali ulteriori agevolazioni potranno essere definite sulla base della segnalazione dell'Ufficio dei Servizi Sociali.

[Le agevolazioni potranno inoltre essere riconosciute a tutti gli alunni iscritti dimoranti temporaneamente nel Comune, allorché si trovino in situazioni di bisogno tali da esigere interventi non differibili e urgenti e non sia possibile indirizzarli ai corrispondenti servizi del Comune, della Regione o dello Stato di appartenenza; in tale caso l'Amministrazione provvederà, per quanto possibile, a richiedere all'Ente competente, rispetto al quale ha attuato l'intervento surrogatorio, il rimborso delle spese sostenute. Tali casi devono essere verificati e segnalati dall'Ufficio dei Servizi Sociali.]

La famiglia a cui è stato riconosciuto l'esonero dalla compartecipazione al costo del servizio è comunque tenuta a recarsi all'Ufficio competente per verificare le modalità di prenotazione del pasto da parte del proprio figlio/a.

11. Recupero del credito per mancato pagamento

Per la salvaguardia della salute dei minori e per evitare che agli alunni, obbligati a restare a scuola in occasione di rientro pomeridiano, non sia somministrato il pasto per fatti dipendenti dal mancato pagamento da parte dei genitori o degli esercenti la potestà genitoriale [o per questioni di carattere tecnico legate alla gestione informatizzata], viene comunque erogato il pasto al minore.

In caso di inadempienza nel pagamento della quota dovuta per l'utilizzo del servizio di ristorazione scolastica, l'Ufficio competente adotterà procedure operative di recupero del credito. Un primo sollecito nei confronti del sottoscrittore del modulo di iscrizione verrà inviato attraverso **posta ordinaria/mediante raccomandata/PEC**, concedendo un termine di pagamento non superiore a **30** giorni dalla data di ricevimento. Qualora il debitore non provveda al pagamento nei termini concessi, l'Ufficio emetterà un secondo sollecito in forma di raccomandata A/R, concedendo un termine di pagamento non superiore a **15** giorni dalla data di ricevimento. Superati i termini sopra indicati senza riscontro del pagamento, se l'importo è superiore alla soglia minima definita dal regolamento comunale di riscossione dei crediti, l'Amministrazione provvederà ad attivare il recupero delle insolvenze mediante riscossione coattiva.

Per il recupero del credito, l'Amministrazione si riserva, inoltre, la facoltà di attingere ad altre forme di contribuzione o finanziamento concesse in favore del sottoscrittore del modulo di iscrizione, qualora dallo stesso allo scopo formalmente autorizzata.

Il mancato pagamento della tariffa, nonostante i solleciti al pagamento, comporta la decadenza del diritto alla fruizione del servizio in quanto non obbligatorio da parte del Comune. Agli utenti insolventi saranno addebitate le spese di ogni tipo necessarie per il recupero del credito da parte del Comune.

In caso di morosità collegata a sopraggiunte difficoltà socio-economiche, accertate sulla base delle verifiche effettuate dai Servizi Sociali, è possibile procedere alla rateizzazione dell'importo dovuto, nelle forme e nei tempi definiti con l'Ufficio competente.

12. Ritiro dal servizio

Il ritiro dal servizio deve essere comunicato tempestivamente mediante apposito modulo al competente Ufficio da un genitore o da chi ne esercita la potestà genitoriale [e deve essere autorizzato dal Dirigente Scolastico]. Può avvenire in qualsiasi momento dell'anno e decorre dalla data di presentazione della richiesta.

Nel caso di ritiro/trasferimento della frequenza scolastica, questo è comunicato dalla competente Dirigenza scolastica ed il ritiro dal servizio può avvenire d'ufficio.

L'utente avrà diritto alla restituzione della quota di compartecipazione al costo del servizio già versata in maniera proporzionale all'eventuale periodo di non utilizzo del servizio.

13. Norme di comportamento generale

Al fine di mantenere il buon funzionamento generale del servizio di ristorazione scolastica, è fatto obbligo agli utenti di tenere un comportamento idoneo e rispettoso delle normali regole di vivere civile. In caso di reiterata inadempienza, l'Ufficio competente, previa segnalazione scritta, è autorizzato a sospendere il minore in via temporanea e/o definitiva dal servizio.

14. Commissione Mensa

La Commissione Mensa è istituita con apposito regolamento che ne disciplina compiti e modalità di funzionamento in qualità di organo di informazione e consultazione tra i rappresentanti comunali, il gestore del servizio, i docenti e i genitori.

15. Valutazione del servizio

La valutazione della qualità del servizio viene realizzata da diversi organi preposti al controllo, secondo modalità e competenze specifiche in base al ruolo ricoperto:

- personale dell'Azienda Sanitaria: effettua periodici controlli, anche senza preavviso, ed è autorizzato a prelievi di merce e di pasti da sottoporre ad analisi per verificarne le caratteristiche;
- personale dell'Ufficio comunale competente: opera sistematiche verifiche sulla qualità e sull'efficacia del servizio reso, sia autonomamente sia su segnalazione dell'utenza o dei componenti degli organi scolastici o dei componenti della Commissione Mensa, anche mediante affidamento di specifico incarico ad un professionista in materia;
- componenti della Commissione Mensa: effettuano controlli sulla base di quanto definito dello specifico regolamento.

La valutazione della qualità viene effettuata anche attraverso indagini periodiche di rilevazione della soddisfazione dell'utenza.

16. Reclami

Il Comune promuove la partecipazione degli utenti al fine del miglioramento continuo del servizio, pertanto garantisce la possibilità di inoltrare reclami e/o segnalazioni sul servizio in oggetto. Tali indicazioni potranno essere presentate verbalmente o per iscritto alla Commissione Mensa oppure per iscritto, tramite modulo cartaceo o tramite e-mail, all'Ufficio **XX** del Comune.

L'Amministrazione Comunale, dopo aver effettuato le opportune verifiche, adatterà le misure correttive e/o procederà a fornire le opportune spiegazioni nel termine massimo di 30 giorni, fatto salvo l'impegno a rispondere in tempi minori qualora il reclamo riguardi aspetti che pregiudicano, precludono o inficiano il corretto svolgimento del servizio. Nel caso di reclami e/o segnalazioni motivati e sottoscritti indicando i riferimenti della persona che ne consentono la reperibilità, l'Amministrazione risponderà in forma scritta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre i 30 giorni, fatto salvo quanto indicato in precedenza.

17. Comunicazioni alle famiglie

Al fine di agevolare e semplificare la comunicazione con le famiglie degli utenti del servizio, l'Amministrazione Comunale prevede l'utilizzo di tutti gli strumenti ritenuti idonei, quali la comunicazione scritta, l'utilizzo delle nuove tecnologie (posta elettronica, sito internet istituzionale, sms, ...), con particolare riferimento a:

- Variazione delle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione del servizio
- Variazione delle modalità di pagamento
- Variazione delle modalità di erogazione del servizio
- Variazioni delle modalità di reclamo e strumenti di ricorso.

All'atto dell'iscrizione, pertanto, i genitori o chi ne esercita la potestà genitoriale sono tenuti a fornire i propri contatti, comunicando tempestivamente eventuali variazioni.

Resta in capo al richiedente l'onere di assumere le necessarie informazioni presso l'Ufficio competente, sia per l'erogazione del servizio sia per il pagamento della quota prevista.

18. Responsabilità

Nel presente articolo sono riportate le responsabilità delle famiglie, del Comune, delle Istituzioni scolastiche [e della ditta appaltatrice nell'esecuzione del servizio].

Il servizio è garantito solo agli utenti iscritti al servizio, pertanto è responsabilità del genitore o di chi esercita la potestà genitoriale provvedere all'iscrizione del minore per permettere di usufruire del pasto e per tutelarlo dalla somministrazione di cibi non adeguati alla sua dieta (es. allergie o intolleranze alimentari).

Il Comune non assume alcuna responsabilità per le variazioni ai menù o per la mancata attuazione del servizio per motivi non imputabili al Comune stesso o per cause di forza maggiore. Nessun rimborso è dovuto dall'Amministrazione Comunale nel caso di impossibilità ad eseguire il servizio per ragioni non dipendenti dalla volontà dello stesso (es. scioperi del personale addetto al servizio, ...). Nel caso di sciopero è responsabilità della scuola fornire comunicazione agli alunni e ai loro familiari anche relativamente alla sospensione del servizio di mensa scolastica. Nel caso di gita scolastica, invece, il servizio è automaticamente sospeso.

[La Ditta appaltatrice deve garantire il rispetto delle vigenti normative in materia di igiene dei prodotti alimentari. Inoltre è sempre responsabile, sia verso il Comune sia verso terzi, nell'esecuzione di tutti i servizi assunti. Essa risponde direttamente ai danni alle persone ed alle cose comunque provocati nello svolgimento del servizio, restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa nei confronti del Comune.]

19. Trattamento dei dati personali

I dati personali richiesti all'atto dell'iscrizione hanno carattere obbligatorio per l'accesso, l'organizzazione e l'erogazione del servizio. Saranno trattati secondo le modalità stabilite dal Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali n. 679/2016 (GDPR), con l'utilizzo di procedure anche informatiche, nei modi e nei limiti necessari per perseguire le finalità, anche successivamente all'eventuale cessazione del servizio, in particolare per la gestione delle eventuali situazioni debitorie riferite al servizio di ristorazione scolastica.

L'interessato ha il diritto di accesso ai dati che lo riguardano, nonché ad alcuni diritti complementari tra cui il diritto di rettificare, aggiornare, completare o cancellare i dati erronei, incompleti o raccolti in termini non conformi alla legge, nonché il diritto di opporsi al trattamento per motivi legittimi. Tali diritti potranno essere fatti valere nei confronti del **Comune di ...** titolare del trattamento.

20. Entrata in vigore del regolamento

Il presente regolamento entra in vigore a decorrere dall'anno scolastico XX/dalla data di deliberazione del Consiglio Comunale sulla sua approvazione.

21. Norme finali

[Il presente regolamento abroga e sostituisce il XX approvato con Delibera ... del].

L'iscrizione ai servizi da parte degli utenti implica la conoscenza e l'accettazione integrale del presente regolamento. Per quanto in esso non previsto, si rinvia alle vigenti disposizioni di legge regionali e nazionali in materia.

22. Ufficio di riferimento

Per informazioni sul servizio e sul presente regolamento, contattare il Comune ai seguenti recapiti:

- Ufficio di riferimento:, indirizzo e-mail, telefono

SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO

Bozza di regolamento

30 novembre 2018

Sommario

1.	Oggetto.....	1
2.	Finalità del servizio	1
3.	Principi fondamentali dell'erogazione del servizio.....	1
4.	Destinatari del servizio	2
5.	Modalità di gestione	2
6.	Modalità di organizzazione e funzionamento del servizio	2
7.	Modalità di iscrizione.....	3
8.	Tariffe e modalità di pagamento	5
9.	Criteri per l'individuazione di agevolazioni.....	5
10.	Recupero del credito per mancato pagamento	6
11.	Ritiro dal servizio	7
12.	Norme di comportamento generale	7
13.	Assistenza a bordo	9
14.	Valutazione del servizio	9
15.	Reclami	10
16.	Comunicazioni alle famiglie	10
17.	Responsabilità	10
18.	Trattamento dei dati personali	11
19.	Entrata in vigore del regolamento	12
20.	Norme finali	12
21.	Ufficio di riferimento	12

Note:

[testo] = testo opzionale

xxx/yyy = alternative di formulazione a seconda delle specificità locali

1. Oggetto

Il presente regolamento disciplina, secondo le modalità stabilite dalle leggi nazionali e regionali, i criteri e le modalità di funzionamento del servizio di trasporto scolastico delle scuole [, pubbliche e paritarie,] dell'infanzia/primarie/e secondarie di primo grado/delle "scuole dell'obbligo" esistenti sul territorio comunale.

2. Finalità del servizio

Il trasporto scolastico costituisce un servizio pubblico garantito dall'Ente Locale nell'ambito dell'attuazione del diritto allo studio.

La finalità generale del servizio è quella di agevolare gli alunni e le alunne iscritti alle scuole di cui all'art.1 ubicate nel territorio comunale nell'accesso alla scuola, accompagnandoli mediante scuolabus nel percorso casa-scuola e viceversa nel corso dell'anno scolastico.

3. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

E' compito dell'ente far osservare i principi fondamentali su cui si basa l'erogazione del servizio:

- **Continuità:** l'Amministrazione Comunale garantisce che l'erogazione del servizio avvenga con continuità, regolarità e senza interruzioni, nei giorni, negli orari e secondo i percorsi stabiliti per ciascun itinerario. Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma mediante l'affissione di cartelli agli ingressi delle scuole interessate dal servizio o mediante comunicazioni dirette ai destinatari del servizio.
- **Efficacia, efficienza ed economicità:** l'organizzazione e l'erogazione del servizio vengono realizzati garantendo la conformità alle norme, favorendo l'utente e tenendo conto degli interessi generali della collettività, agendo in modo tempestivo nel senso sia di conformità agli standard di impegno sia di congruità temporale con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute; si provvede a ricercare ed applicare, inoltre, gli accorgimenti che consentano il contenimento dei costi, anche in termini di maggiore semplificazione, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio, sui tempi di attesa dell'utente e sulle tariffe a suo carico.
- **Eguaglianza ed imparzialità:** i comportamenti del personale coinvolto nei confronti degli utenti sono ispirati ai principi di obiettività, uguaglianza ed imparzialità. Eventuali proposte di modifica del servizio (tragitti ed orari) dovranno garantire il contemperamento delle esigenze dei singoli con quelle della collettività degli utenti, non potendo essere motivate esclusivamente da esigenze individuali se ciò va a discapito dell'organizzazione complessiva.
- **Cortesie e disponibilità:** il comportamento del personale coinvolto, sia interno che esterno, dovrà essere ispirato a presupposti di cortesia e disponibilità nei confronti dei destinatari, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

- **Chiarezza ed identificabilità:** nei rapporti con l'utenza, il personale addetto al servizio si impegna ad utilizzare, in ogni occasione di comunicazione verbale o scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile, ponendo particolare cura alla spiegazione di eventuali termini tecnici e delle norme citate. Gli stessi operatori garantiscono all'utenza la loro identificabilità fornendo il proprio nome, cognome e funzione.
- **Partecipazione:** i reclami, le segnalazioni e/o i suggerimenti sul servizio offerto potranno essere inoltrati al Comune che adotterà le misure correttive possibili in un condiviso obiettivo di migliorare l'organizzazione complessiva del servizio (si veda art. 15 del presente regolamento).

4. Destinatari del servizio

Al servizio di trasporto scolastico possono accedere gli alunni residenti nel Comune che risultino iscritti alle scuole definite all'art. 1.

L'Amministrazione Comunale ha la facoltà di non accogliere le richieste che comportino percorsi su aree impraticabili dai mezzi adibiti al servizio, o con impossibilità di invertire il senso di marcia, oppure che implicino percorrenze tali da rendere inefficacie od eccessivamente oneroso il servizio nel suo complesso e/o in relazione alla specifica richiesta, ovvero in presenza di altre difficoltà oggettive. È inoltre facoltà dell'Amministrazione Comunale opporre diniego alle richieste di residenti o domiciliati ad una distanza inferiore a 1000 metri dalla scuola.

L'estensione del servizio agli alunni non residenti è a discrezione dell'Amministrazione Comunale.

Possono accedere allo scuolabus, oltre agli alunni e al conducente autorizzato, gli accompagnatori dei bambini della scuola dell'infanzia autorizzati dal Comune (art.13), i quali sono tenuti a collaborare con i familiari per la salita e la discesa dei bambini, gli accompagnatori degli alunni con disabilità, il personale di vigilanza ed addetto all'organizzazione del servizio.

È fatto divieto di salire sullo scuolabus a chiunque non sia iscritto e formalmente autorizzato dal Comune.

5. Modalità di gestione

Il servizio può essere svolto in forma diretta, affidato a soggetti terzi o a gestione mista, conformemente a quanto stabilito dalla vigente legislazione nazionale e regionale in materia.

6. Modalità di organizzazione e funzionamento del servizio

Il servizio viene espletato per l'intero arco dell'anno scolastico.

La definizione degli itinerari, dei tempi di percorrenza e dei punti di raccolta-fermata sono stabiliti dall'Ufficio comunale preposto, in relazione alle richieste di servizio pervenute. I punti di fermata sono individuati in base alla sicurezza per la salita e la discesa degli alunni e gli interi percorsi sono definiti rispondendo ai principi di

sicurezza, efficacia ed efficienza, contemperando le esigenze di capillarità del servizio con i vincoli di garantire parità di trattamento agli utenti, limitare i tempi di percorrenza, contenere i costi di gestione.

La raccolta/lo scarico degli alunni può avvenire solo ed esclusivamente presso le fermate autorizzate dall'Amministrazione Comunale e comunicate alle famiglie degli utenti. Non possono essere accolti sul mezzo gli alunni che si presentino in luoghi diversi da quelli prestabiliti, ovvero non siano presenti alle fermate all'ora prevista. Sono ammesse deroghe solo in presenza di casi particolari segnalati dai Servizi Sociali del Comune e/o di utenti con disabilità.

Gli alunni possono essere raccolti da/trasportati ad un indirizzo diverso dalla residenza su richiesta scritta dei genitori preventivamente presentata agli uffici preposti e tale variazione viene eseguita esclusivamente se non comporta disagio o modifica sostanziale del percorso.

Al fine di consentire un'efficace organizzazione del servizio, le istituzioni scolastiche del territorio interessate dal servizio di trasporto scolastico, trasmetteranno al Comune, entro il mese di **XX** di ciascun anno, il calendario scolastico dell'anno successivo e gli orari delle attività didattiche, rientri pomeridiani compresi.

Nel caso di variazione dell'organizzazione scolastica comunicata (assemblee, viaggi d'istruzione, ...) sarà possibile richiedere modifica dei servizi di trasporto programmati esclusivamente se presentate dai Dirigenti Scolastici con almeno due giorni lavorativi di anticipo, qualora ciò non comprometta il funzionamento del trasporto reso ad altri plessi e non comporti una duplicazione dei servizi abitualmente prestati. Nel caso di sciopero non viene svolto il servizio di trasporto per raggiungere il plesso scolastico.

Qualora il numero dei bambini fosse esiguo l'Amministrazione comunale si riserva la facoltà di sospendere il servizio per l'anno scolastico di riferimento.

Realizzata la finalità primaria del servizio, compatibilmente con le risorse disponibili e l'organizzazione dello stesso, l'Amministrazione Comunale può garantire, ai minori frequentanti le scuole del territorio comunale, servizi di trasporto tendenti a favorire la partecipazione ad iniziative didattico-educative extrascolastiche, a competizioni sportive e ad altre attività integrative parascolastiche, approvate dagli organi scolastici, oppure organizzate o patrocinate dall'Amministrazione Comunale. Tali attività possono essere rese sia nell'ambito del territorio comunale che di altri comuni, a titolo oneroso o gratuitamente, a discrezione dell'Amministrazione Comunale.

7. Modalità di iscrizione

L'iscrizione è obbligatoria per poter accedere al servizio di trasporto scolastico.

Il Comune rende noti annualmente, tramite i canali istituzionali (sito web comunale, avvisi a casa e a scuola, ...), i termini e le modalità di iscrizione.

L'iscrizione al servizio è valida un anno scolastico e va confermata ogni anno successivo del ciclo scolastico. La richiesta di iscrizione deve essere presentata dal genitore o da chi esercita la potestà genitoriale presso l'Ufficio competente, su moduli appositamente predisposti, disponibili presso la sede comunale o sul sito internet del Comune. I moduli permettono di identificare in modo completo e preciso i diretti fruitori del servizio e gli adulti che si assumono l'obbligo di partecipazione al costo del servizio stesso. Coloro che nel corso dell'anno scolastico modificano i dati rilasciati nel modulo di iscrizione, devono tempestivamente comunicare all'Ufficio competente i dati aggiornati.

Qualora il genitore o chi esercita la potestà genitoriale fosse impossibilitato al ritiro del figlio/a presso la fermata dello scuolabus, è obbligato ad allegare alla richiesta di iscrizione, o in un momento successivo, una comunicazione in cui autorizza uno o più altri adulti al ritiro, riportando le generalità ed allegando un documento di identità del soggetto delegato. L'incaricato al ritiro si assume ogni responsabilità inerente la custodia del minore, in luogo dei genitori, dalla discesa dal mezzo. Laddove né sussistano i requisiti, come previsto dall'art 19 bis *“Disposizioni in materia di uscita dei minori di 14 anni dai locali scolastici”* del D.L. n. 148/2017 convertito in Legge n. 172/2017, il genitore o chi ne esercita la potestà genitoriale può autorizzare il/la figlio/a minore di 14 anni a salire/scendere del mezzo scolastico anche senza la presenza di un adulto responsabile nella salita e discesa dal mezzo e nel tempo di sosta alla fermata utilizzata al ritorno dalle attività scolastiche. In tale caso, laddove presenti, l'autorizzazione deve essere firmata da entrambi i genitori.

I moduli di iscrizione devono essere sottoscritti dal genitore o da chi esercita la potestà genitoriale, in segno di accettazione del presente regolamento e di impegno a sostenere i relativi costi stabiliti in base alle tariffe comunali.

Le iscrizioni vengono accettate solamente se la famiglia risulta in regola con i pagamenti relativi al servizio di trasporto scolastico dell'anno precedente [e con il pagamento di altri servizi scolastici fruiti in precedenza dal minore o da altri componenti del nucleo familiare]. Eventuali deroghe a tali disposizioni sono definite dall'Ufficio competente su segnalazione dei servizi sociali comunali.

La mancata presentazione del modulo di iscrizione nei termini stabiliti dall'Amministrazione è considerata come volontà di non-iscrizione in relazione all'anno scolastico di riferimento. Eventuali richieste di accesso al servizio presentate in corso d'anno sono valutate dall'Ufficio competente e accolte solo nel caso in cui non comportino deviazioni incompatibili con i percorsi e gli orari già stabiliti.

Le domande di iscrizione al servizio saranno accolte, fino alla disponibilità dei posti sugli scuolabus, tenuto conto dei seguenti criteri la cui elencazione costituisce ordine di priorità:

- rispetto della data prevista di termine per effettuare l'iscrizione;
- scuola dell'obbligo;
- bambini con disabilità;
- residenza in abitazioni poste a maggior distanza dalla scuola territorialmente prescelta;
- famiglia totalmente sprovvista di veicolo;
- a parità di condizioni, alunni di età inferiore.

Qualora, rispetto alla disponibilità accertata dei posti, si registrasse un esubero di richieste, sarà predisposta una lista d'attesa che terrà conto delle priorità sopra indicate.

La domanda si intende tacitamente accolta, salvo motivato diniego che deve essere comunicato, entro l'avvio dell'anno scolastico, all'indirizzo dichiarato dal richiedente.

Il richiedente è inoltre obbligato a segnalare la sussistenza di disabilità gravi del minore e di eventuali condizioni che richiedano particolari cautele nell'esecuzione del servizio, ovvero che implicino la necessità di utilizzare ausili di norma non disponibili sui mezzi dedicati al servizio. La responsabilità di fatti conseguenti all'inosservanza degli obblighi di comunicazione sopra richiamati rimane a carico del genitore o di chi esercita la potestà genitoriale.

[Agli utenti ammessi a fruire del servizio, all'inizio dell'anno scolastico viene rilasciato apposito tesserino di riconoscimento, comprensivo di fotografia per l'identificazione. Gli utenti, su specifica richiesta, devono esibire il tesserino di riconoscimento al personale incaricato dal Comune delle funzioni di vigilanza e controllo.

Nel caso l'utente non esibisca il tesserino, il personale provvede alla relativa segnalazione all'ufficio competente.]

8. Tariffe e modalità di pagamento

Il servizio di trasporto scolastico è soggetto a contribuzione da parte dell'utente a parziale copertura della spesa del servizio.

La Giunta Comunale stabilisce annualmente, tramite proprio atto deliberativo, gli importi delle tariffe per il servizio in oggetto. Le tariffe possono essere adeguate periodicamente in relazione ad aumenti dei costi sostenuti dall'Amministrazione per la gestione del servizio.

La tariffa per la fruizione del servizio potrà essere diversificata in funzione dell'ordine e grado di scuola frequentata e della eventuale residenza al di fuori dei confini comunali. Potrà essere introdotta una tariffa ridotta per i casi di utilizzo parziale del servizio (es. percorsi di sola andata/solo ritorno o utilizzo limitato ad alcuni periodi dell'anno).

È altresì possibile definire riduzioni o esenzioni secondo i criteri indicati all'art. 9.

Il pagamento della quota deve essere corrisposto, anticipatamente, in una o più rate, secondo le modalità previste e definite nello stesso atto deliberativo di individuazione delle tariffe.

9. Criteri per l'individuazione di agevolazioni

La Giunta Comunale, in base alla disponibilità finanziaria dell'ente, attraverso l'atto di deliberazione degli importi delle tariffe per la fruizione del servizio o di altro provvedimento, può altresì riconoscere eventuali riduzioni o esoneri dalla compartecipazione al costo del servizio per i minori residenti nel territorio comunale.

Le agevolazioni – riduzioni o esoneri – potranno essere determinati in funzione di uno o più dei seguenti criteri:

- numero di fratelli che utilizzano contemporaneamente il servizio;
- situazione economica familiare;
- altri specifici criteri definiti dalla Giunta Comunale.

In particolare, la Giunta Comunale potrà annualmente definire il valore I.S.E.E. (ISEE_valore_{max}), oltre il quale non sono concesse agevolazioni nella compartecipazione al costo del servizio.

Nell'atto di definizione delle agevolazioni, la Giunta Comunale provvede anche a definire le modalità per richiedere le agevolazioni in oggetto, di norma concesse attraverso apposito avviso promosso annualmente all'avvio dell'anno scolastico. È possibile presentare richiesta per beneficiare delle agevolazioni anche successivamente al termine dell'avviso di cui sopra solo nel caso di trasferimenti di residenza o cambio di plesso nel corso dell'anno scolastico oppure per particolari modifiche sopraggiunte alla situazione socio-economica familiare.

[In nessun caso il nucleo familiare, anagraficamente inteso, che sia ammesso alle riduzioni potrà contare su un beneficio superiore al valore soglia definito annualmente dalla Giunta Comunale per anno scolastico. Superata tale soglia il costo del servizio sarà addebitato per intero.]

Agli alunni/e con disabilità, in possesso della certificazione di cui alla Legge 104/1992 è riconosciuto l'esonero dalla compartecipazione al costo del servizio, indipendentemente dalla residenza nel territorio comunale, fatta salva la possibilità del Comune di rivalersi sul Comune di residenza.

Eventuali ulteriori agevolazioni potranno essere definite sulla base della segnalazione dell'Ufficio dei Servizi Sociali.

[Le agevolazioni potranno inoltre essere riconosciute a tutti gli alunni iscritti dimoranti temporaneamente nel Comune, allorché si trovino in situazioni di bisogno tali da esigere interventi non differibili e urgenti e non sia possibile indirizzarli ai corrispondenti servizi del Comune, della Regione o dello Stato di appartenenza; in tale caso l'Amministrazione provvederà, per quanto possibile, a richiedere all'Ente competente, rispetto al quale ha attuato l'intervento surrogatorio, il rimborso delle spese sostenute. Tali casi devono essere verificati e segnalati dall'Ufficio dei Servizi Sociali.]

10. Recupero del credito per mancato pagamento

In caso di inadempienza nel pagamento della quota dovuta per l'utilizzo del servizio di trasporto scolastico, l'Ufficio competente adotterà procedure operative di recupero del credito. Un primo sollecito nei confronti del sottoscrittore del modulo di iscrizione verrà inviato attraverso **posta ordinaria/mediante raccomandata/PEC**, concedendo un termine di pagamento non superiore a **30** giorni dalla data di ricevimento. Qualora il debitore non provveda al pagamento nei termini concessi, l'Ufficio emetterà un secondo sollecito in forma di raccomandata A/R, concedendo un termine di pagamento non superiore a **15** giorni dalla data di ricevimento. Superati i termini sopra indicati senza riscontro del pagamento, se l'importo è superiore alla soglia minima definita dal regolamento comunale di riscossione dei crediti, l'Amministrazione provvederà ad attivare il recupero delle insolvenze mediante riscossione coattiva.

Per il recupero del credito, l'Amministrazione si riserva, inoltre, la facoltà di attingere ad altre forme di contribuzione o finanziamento concesse in favore del sottoscrittore del modulo di iscrizione, qualora dallo stesso allo scopo formalmente autorizzata.

Il mancato pagamento della tariffa, nonostante i solleciti al pagamento, comporta la decadenza del diritto alla fruizione del servizio. Agli utenti insolventi saranno addebitate le spese di ogni tipo necessarie per il recupero del credito da parte del Comune.

In caso di morosità collegata a sopraggiunte difficoltà socio-economiche, accertate sulla base delle verifiche effettuate dai Servizi Sociali, è possibile procedere alla rateizzazione dell'importo dovuto, nelle forme e nei tempi definiti con l'Ufficio competente.

11. Ritiro dal servizio

Il ritiro dal servizio deve essere comunicato tempestivamente mediante apposito modulo al competente Ufficio da un genitore o da chi ne esercita la potestà genitoriale. Può avvenire in qualsiasi momento dell'anno e, ai fini della determinazione della quota di compartecipazione al costo del servizio, decorre dal mese successivo alla data di presentazione della richiesta.

Nel caso di ritiro/trasferimento della frequenza scolastica, questo è comunicato dalla competente Dirigenza scolastica ed il ritiro dal servizio può avvenire d'ufficio.

L'utente avrà diritto alla restituzione della quota di compartecipazione al costo del servizio già versata in maniera proporzionale al periodo di non utilizzo del servizio.

12. Norme di comportamento generale

Al fine di mantenere il buon funzionamento generale del servizio di trasporto scolastico, è fatto obbligo agli utenti e alle famiglie di rispettare gli orari previsti per l'organizzazione del servizio e di tenere un comportamento idoneo e rispettoso delle normali regole di vivere civile.

In particolare, agli utenti del servizio è richiesto di mantenere un comportamento corretto e responsabile durante gli spostamenti sui mezzi, attenendosi alle disposizioni del conducente, alle norme della buona educazione e del rispetto delle altre persone e delle cose, per non compromettere la sicurezza e la regolarità del servizio di trasporto e l'incolumità degli altri alunni.

In particolare è fatto divieto di:

- utilizzare il mezzo senza tesserino di riconoscimento
- salire o scendere dal mezzo da parti diverse da quelle prescritte
- salire o scendere dal mezzo quando questo non sia completamente fermo
- alzarsi e rimanere in piedi mentre il mezzo è in transito
- occupare più di un posto a sedere od ingombrare in qualsiasi modo uscite o passaggi
- parlare al conducente del mezzo durante la guida, distrarre, impedire od ostacolare lo stesso nell'esercizio delle sue funzioni
- chiedere al conducente di salire o scendere dal veicolo in luogo diverso da quello stabilito come fermata
- alzare il tono della voce, attuare spinte o litigi o tenere un comportamento sconveniente o molesto, tale da arrecare in qualsiasi modo disagio o disturbo
- portare oggetti pericolosi a bordo del mezzo
- gettare oggetti dal finestrino
- appoggiarsi alle portiere e ai cristalli
- abbandonare effetti personali
- arrecare danno, molestie o inconvenienti agli altri utenti del servizio
- arrecare danni di qualsiasi tipo o natura al mezzo ed alle relative attrezzature.

Il conducente o l'eventuale accompagnatore sorvegliante sono tenuti a comunicare immediatamente al responsabile dell'Ufficio competente i nominativi dei responsabili delle trasgressioni, nonché segnalare gli eventuali danni prodotti.

Se tali comportamenti dovessero assumere carattere permanente, dopo ripetuti richiami (verbali o scritti) agli interessati e alle loro famiglie, l'Ufficio competente, previa segnalazione scritta alla famiglia, è autorizzato a sospendere il minore in via temporanea e/o definitiva dal servizio, senza diritto al rimborso delle quote già versate.

In caso di danni arrecati ai mezzi, il Comune può richiedere il risarcimento del danno arrecato ai genitori o a chi esercita la potestà genitoriale del minore, previa quantificazione dei danni stessi.

I minori devono essere sempre accompagnati ed aspettati dai genitori o da altra figura adulta appositamente delegata alle fermate prestabilite. Gli utenti dovranno essere già nel punto di raccolta all'orario stabilito al mattino e i familiari o delegati li dovranno attendere all'ora prevista per il rientro, senza che sia lo scuolabus a dover aspettare. I genitori, o chi per loro accompagnerà i minori, avranno cura, ove possibile, di attendere al di fuori della carreggiata l'arrivo del mezzo e di effettuare l'eventuale attraversamento stradale solo quando questo si sia allontanato, in modo da recuperare la visibilità di eventuali altri veicoli transitanti sulle carreggiate, evitando quindi di passare sia davanti che dietro al mezzo ancora in sosta.

Gli accompagnatori, se presenti, e/o il conducente non possono scendere dal mezzo per accogliere i minori, per riaccompagnarli al domicilio o all'interno del plesso scolastico.

Nel caso di assenza alla fermata del genitore o della persona da questi delegata, il bambino rimarrà sullo scuolabus e, al termine del percorso, verrà accompagnato presso **la segreteria della scuola/il Comando di Polizia Locale/la Stazione dei Carabinieri/ ...** e consegnato in custodia fino all'arrivo del genitore o del delegato. Tale servizio sarà prestato, in via del tutto eccezionale, per un massimo di 2 volte nell'anno scolastico, dopodiché il Comune sospenderà il servizio per l'alunno in questione e nessuna quota verrà restituita alla famiglia. Sarà cura del conducente avvisare tempestivamente l'Ufficio competente del Comune ogni qualvolta si verifichi tale situazione. [L'Amministrazione potrà quantificare i danni derivanti dal disservizio ed i maggiori costi sostenuti e richiedere il pagamento ai genitori o a chi esercita la potestà genitoriale anche mediante innalzamento della retta per l'importo così quantificato.]

Gli autisti, il personale preposto all'accompagnamento e di vigilanza sono tenuti ad un comportamento educato e corretto tra loro e con gli utenti del servizio e ad un atteggiamento di collaborazione, finalizzato all'erogazione del miglior servizio possibile all'utenza.

I conducenti degli scuolabus sono in possesso di tutti i requisiti professionali e morali previsti dalla legge. Il personale conducente dovrà osservare un comportamento ispirato alla massima professionalità. In particolare, è tenuto al rispetto delle norme del Codice della strada e degli orari di prelievo stabiliti; gli è vietato procedere a variazioni di percorsi o itinerari, se non preventivamente autorizzate dall'Amministrazione Comunale. I compiti del conducente attengono alle sole mansioni di guida, dalle quali non può essere distratto; qualora ritenga che vi siano condizioni di pericolo, o comunque tali da non consentire il regolare svolgimento del servizio garantendo il rispetto del Codice della strada e l'incolumità dei trasportati, il conducente ha facoltà di interrompere la guida, segnalando immediatamente il fatto ai competenti uffici comunali.

13. Assistenza a bordo

Il servizio di accompagnamento e sorveglianza sui mezzi di trasporto è previsto obbligatoriamente, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge (ex art. 2 D.M. 31.01.1997), solo per le corse in cui sono presenti alunni della scuola dell'infanzia.

Il Comune si riserva di estendere il servizio di accompagnamento e sorveglianza anche agli alunni degli altri ordini di scuola, in relazione ad esigenze specifiche, anche a carattere temporaneo, compatibilmente con le proprie disponibilità di mezzi e personale.

Il Comune garantisce, inoltre, la presenza di personale addetto all'assistenza in caso di minori con disabilità per i quali l'ASL prescrive l'accompagnamento.

L'accompagnamento è svolto da adulti, muniti di tesserino di riconoscimento, incaricati dall'Amministrazione Comunale. L'Amministrazione potrà avvalersi di personale proprio, di personale convenzionato, volontario o della collaborazione di genitori e degli stessi istituti scolastici.

L'accompagnatore ha il compito di coadiuvare il conducente nella sorveglianza sullo scuolabus, in particolare garantendo l'ordinato comportamento degli alunni durante il tragitto e curando che gli stessi rimangano seduti nei posti assegnati al fine di salvaguardare la loro incolumità, garantire la sicurezza dei minori nelle operazioni di salita e discesa dai mezzi adibiti al servizio, nella consegna dei bambini alla scuola di appartenenza ed ai genitori o loro delegati. L'accompagnatore non potrà consegnare l'alunno a persone diverse dai genitori o dalle persone da questi indicate all'atto della richiesta di iscrizione al servizio. L'assistente ha anche cura di chiedere agli utenti l'esibizione del tesserino di riconoscimento e di segnalare all'Ufficio competente il nominativo degli utenti che non risultassero in regola.

14. Valutazione del servizio

La valutazione della qualità, dell'efficacia e dell'efficienza del servizio viene realizzata annualmente, in base alle indicazioni dei vigenti regolamenti e della normativa.

La valutazione viene effettuata dal personale dell'Ufficio comunale preposto, mediante sistematiche verifiche sulla qualità e sull'efficacia del servizio reso, sia autonomamente, anche attraverso indagini di rilevazione della soddisfazione dell'utenza, sia su segnalazione dell'utenza o dei componenti degli organi scolastici.

La valutazione della qualità viene effettuata anche attraverso indagini periodiche di rilevazione della soddisfazione dell'utenza.

15. Reclami

Il Comune promuove la partecipazione degli utenti al fine del miglioramento continuo del servizio, pertanto garantisce la possibilità di inoltrare reclami e/o segnalazioni sul servizio in oggetto. Tali indicazioni potranno essere presentate, tramite modulo cartaceo o e-mail, all'Ufficio competente del Comune.

L'Amministrazione Comunale, dopo aver effettuato le opportune verifiche, adotterà le misure correttive e/o procederà a fornire le opportune spiegazioni nel termine massimo di 30 giorni, fatto salvo l'impegno a rispondere in tempi minori qualora il reclamo riguardi aspetti che pregiudicano, precludono o inficiano il corretto svolgimento del servizio. Nel caso di reclami e/o segnalazioni motivati e sottoscritti indicando i riferimenti della persona che ne consentono la reperibilità, l'Amministrazione risponderà in forma scritta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre i 30 giorni, fatto salvo quanto indicato in precedenza.

16. Comunicazioni alle famiglie

Al fine di agevolare e semplificare la comunicazione con le famiglie degli utenti del servizio, l'Amministrazione Comunale prevede l'utilizzo di tutti gli strumenti ritenuti idonei, quali la comunicazione scritta, l'utilizzo delle nuove tecnologie (posta elettronica, sito internet istituzionale, sms, ...), con particolare riferimento a:

- Variazione delle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione del servizio
- Variazione delle modalità di pagamento
- Variazione delle modalità di erogazione del servizio
- Variazioni delle modalità di reclamo e strumenti di ricorso.

All'atto dell'iscrizione, pertanto, i genitori del minore o chi ne esercita la potestà genitoriale sono tenuti a fornire i propri contatti, comunicando tempestivamente eventuali variazioni.

Resta in capo al richiedente l'onere di assumere le necessarie informazioni presso l'Ufficio competente, sia per l'erogazione del servizio sia per il pagamento della quota prevista.

17. Responsabilità

Nel presente articolo sono riportate le responsabilità delle famiglie, del Comune, delle Istituzioni Scolastiche e dei conducenti dei mezzi per l'esecuzione del servizio.

Il servizio è garantito solo agli utenti iscritti al servizio, pertanto è responsabilità del genitore/di chi esercita la potestà genitoriale provvedere all'iscrizione del minore per permettere di usufruire del trasporto scolastico. L'iscrizione al servizio da parte delle famiglie comporta, salvo diversa comunicazione, il suo utilizzo con continuità e regolarità. [Al fine di evitare possibili disguidi, le famiglie sono invitate a comunicare tempestivamente alla scuola o agli addetti al servizio eventuali giorni e/o periodi di non utilizzo del servizio stesso per sopravvenute esigenze familiari.]

Il genitore dell'utente, o chi ne fa legalmente le veci, è tenuto ad accompagnare e ad accogliere alla fermata di pertinenza il minore negli orari prestabiliti, personalmente o tramite un adulto formalmente delegato.

Il Comune è responsabile dal momento dell'imbarco al momento dello sbarco, a scuola e presso il domicilio/punto di fermata concordato con il genitore

Il Comune non assume alcuna responsabilità per le variazioni a fermate ed itinerari, o per la mancata attuazione del servizio, o per ritardi che potrebbero verificarsi per avversità atmosferiche, per motivi di sicurezza, di viabilità o per cause di forza maggiore, anche quando tali modifiche siano effettuate autonomamente dal vettore sulla scorta di prudentiale apprezzamento delle circostanze. Il Comune si riserva pertanto la facoltà di sospendere temporaneamente, totalmente o parzialmente, il servizio qualora si verificassero condizioni tali da compromettere la sicurezza degli utenti (es guasti agli automezzi, gravi condizioni atmosferiche, ...). Nessun rimborso è dovuto dall'Amministrazione Comunale nel caso di impossibilità ad eseguire il servizio per ragioni non dipendenti dalla volontà della stessa.

Nel caso di sciopero del personale scolastico è responsabilità della scuola fornire comunicazione agli alunni e ai loro familiari anche relativamente alla sospensione del servizio di trasporto scolastico (andata).

[La Ditta appaltatrice è sempre responsabile, sia verso il Comune sia verso terzi, nell'esecuzione di tutti i servizi assunti. Essa risponde direttamente dei danni alle persone ed alle cose comunque provocati nello svolgimento del servizio, restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa nei confronti del Comune.]

L'espletamento del servizio deve avvenire in conformità alle norme di legge e di regolamento in materia di trasporto di persone e di trasporto scolastico in particolare. Gli autobus, sicuri e confortevoli, dovranno essere in regola con tutte le disposizioni vigenti sul trasporto collettivo; essi possono e devono trasportare un numero massimo di persone pari ai posti a sedere.

In caso di guasto meccanico dell'automezzo, di sinistro o di suo fermo per ogni altra causa di forza maggiore, verificatosi immediatamente prima del servizio o dopo l'inizio dello stesso, il conducente dovrà subito avvisare l'Ufficio competente del Comune e la Scuola per consentire il trasporto degli alunni tramite un altro mezzo idoneo. Dovrà inoltre porre gli alunni in condizioni di sicurezza. Ogni conducente sarà dotato di telefono cellulare con auricolare, al fine di garantire la tempestiva comunicazione di ogni problema eventualmente accaduto, senza l'abbandono del mezzo e dei minori trasportati.

[La ditta non risponde delle situazioni pericolose determinatesi per circostanze attribuibili ai bambini, ai familiari o a terzi nelle fasi precedenti e successive all'inizio o termine del servizio, o comunque non ricollegabili ad attività del conducente o dell'eventuale accompagnatore.]

18. Trattamento dei dati personali

I dati personali richiesti all'atto dell'iscrizione hanno carattere obbligatorio per l'accesso, l'organizzazione e l'erogazione del servizio. Saranno trattati secondo le modalità stabilite dal Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali n. 679/2016 (GDPR), con l'utilizzo di procedure anche informatiche, nei modi e nei limiti necessari per perseguire le finalità, anche successivamente all'eventuale cessazione del servizio, in particolare per la gestione delle eventuali situazioni debitorie riferite al servizio di trasporto scolastico.

L'interessato ha il diritto di accesso ai dati che lo riguardano, nonché ad alcuni diritti complementari tra cui il diritto di rettificare, aggiornare, completare o cancellare i dati erronei, incompleti o raccolti in termini non

conformi alla legge, nonché il diritto di opporsi al trattamento per motivi legittimi. Tali diritti potranno essere fatti valere nei confronti del Comune di ... titolare del trattamento.

19. Entrata in vigore del regolamento

Il presente regolamento entra in vigore a decorrere **dall'anno scolastico XX/dalla data di deliberazione del Consiglio Comunale sulla sua approvazione.**

20. Norme finali

[Il presente regolamento abroga e sostituisce il Regolamento approvato con Delibera del Consiglio Comunale n. ... del ...]

L'iscrizione ai servizi da parte degli utenti implica la conoscenza e l'accettazione integrale del presente regolamento. Per quanto in esso non previsto, si rinvia alle vigenti disposizioni di legge regionali e nazionali in materia.

21. Ufficio di riferimento

Per informazioni sul servizio e sul presente regolamento, contattare il Comune ai seguenti recapiti:

- Ufficio di riferimento:, indirizzo e-mail, telefono