



**COMUNE DI MAPELLO**  
**Provincia di Bergamo**

**REGOLAMENTO COMUNALE**  
**PER IL SERVIZIO TRASPORTO SOCIALE**

Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n° 50 del 30/11/2016

## Indice

<b>Art. 1 Oggetto e finalità del servizio</b> .....	2
<b>Art. 2 Destinatari del servizio</b> .....	2
<b>Art. 3 Condizioni di sicurezza</b> .....	3
<b>Art. 4 Organizzazione e Modalità di gestione</b> .....	3
<b>Art. 5 Modalità di accesso al servizio</b> .....	4
<b>Art. 6 Erogazione del servizio</b> .....	4
<b>Art. 7 Compartecipazione economica dell'utente al servizio</b> .....	5
<b>Art. 8 Modalità di comunicazione all'utente dei pagamenti.</b> .....	5
<b>Art. 9 Norme di comportamento e responsabilità</b> .....	5
<b>Art. 10 Sospensione/ dal servizio</b> .....	6
<b>Art. 11 Monitoraggio sul funzionamento del servizio</b> .....	6
<b>Art. 12 Questionario di gradimento “customer satisfaction” del servizio</b> .....	6
<b>Art. 13 Trattamento dati personali</b> .....	6
<b>Art. 14 Disposizioni finali e vigenza del regolamento</b> .....	6

## **Art. 1 - Oggetto e finalità del servizio**

Il Comune promuove il benessere dei propri cittadini, in particolare di quelli più svantaggiati, attraverso una rete di servizi e prestazioni a garanzia del diritto di vivere dignitosamente nel proprio ambiente. Tra i servizi in rete è incluso il servizio di "trasporto sociale".

In tal senso il "*trasporto sociale*" è un servizio di natura socio – assistenziale finalizzato a consentire alle persone in situazioni di fragilità, privi di una rete familiare di supporto e/o non in grado di servirsi autonomamente dei mezzi pubblici e/o di muoversi in autonomia, di accedere:

- alle strutture sanitarie, socio-assistenziali e riabilitative pubbliche o convenzionate presenti nel territorio provinciale;
- ai centri diurni o ai servizi socio occupazionali a gestione convenzionata per anziani, minori o disabili, qualora il servizio non sia assicurato dalla struttura;
- a luoghi di iniziative utili all'integrazione e socializzazione per i cittadini a rischio di esclusione sociale.

Il servizio di trasporto può essere effettuato sia in forma collettiva sia in forma individuale a seconda delle esigenze e della destinazione.

I servizi collettivi rivolti a gruppi di più persone effettuano il trasporto nei limiti di capienza del mezzo e per persone compatibili tra loro nell'uso del mezzo stesso.

*Sono escluse dal servizio le persone che durante il trasporto necessitano di particolare assistenza sanitaria o che, per patologia o limitazione funzionale, necessitano di trasporto con ambulanza.*

## **Art. 2 - Destinatari del servizio**

Possono usufruire del trasporto sociale, tutti i cittadini residenti nel Comune di Mapello che siano:

- *cittadini anziani* ultra sessantacinquenni (65) non-autosufficienti e/o parzialmente autosufficienti, con ridotta capacità motoria che si trovino in reale difficoltà ad accedere, per prestazioni sanitarie, a strutture socio-sanitarie in quanto privi di una rete familiare che possa accompagnarli;
- *persone adulte disabili*, in possesso di invalidità certificata con ridotta capacità motoria che hanno una reale difficoltà ad accedere a strutture sanitarie servendosi dei mezzi pubblici e che sono privi di una rete familiare che possa accompagnarli;
- *persone adulte* affette da momentanea o permanente patologia invalidante, impossibilitate ad usare altri mezzi.
- *minori portatori di handicap*, il cui stato di disabilità è certificato secondo i criteri della Legge n. 104/1992, frequentanti la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado, per accompagnamento dal domicilio alla scuola e viceversa, qualora non possano usufruire dei normali servizi di trasporto scolastico.

Possono altresì usufruire del servizio i soggetti in carico ai Servizi Sociali Comunali, per motivate necessità e con relazione dettagliata dell'Assistente Sociale comunale.

Al fine di garantire e verificare se realmente i soggetti richiedenti sono in possesso dei requisiti indicati verrà richiesto, ove fosse necessario ed opportuno, debito colloquio con l'Assistente Sociale, fermo restando la possibilità di contattare i parenti/familiari.

L'ammissione al servizio deve tener conto delle difficoltà e delle possibilità della famiglia, con l'intento di appoggiarla e di non sostituirsi ad essa essendo la medesima soggetto primario responsabile delle scelte e del benessere della persona interessata.

### **Art. 3 - Condizioni di sicurezza**

Il trasporto dal luogo di dimora abituale, da altro luogo al veicolo, deve avvenire in condizioni di sicurezza per l'Utente e per l'Operatore. Va pertanto assicurata, qualora se ne ravvisi la necessità, la presenza di accompagnatori personali o di altri ausili ritenuti necessari, resi disponibili dall'utente stesso, ovvero da un suo familiare.

Nessuna responsabilità sarà a carico del Comune o del soggetto che gestisce il servizio, nel caso in cui, per mancanza di soggetti idonei all'accompagnamento, non sia possibile effettuare il trasporto dei soggetti di cui al comma precedente.

Il trasporto di soggetti minori o di soggetti incapaci di intendere o di volere avrà luogo esclusivamente con accompagnamento da parte di un familiare o di altra persona adulta, delegata per iscritto dalla famiglia o dal tutore legale.

Il Servizio Sociale del Comune, è autorizzato a verificare, la sussistenza in capo al/alla richiedente dei requisiti di accesso al servizio, come specificati nella domanda, provvedendo eventualmente alla immediata dismissione dal servizio.

### **Art. 4 - Organizzazione e Modalità di gestione**

Il servizio di trasporto sociale viene erogato con l'utilizzo di automezzi di proprietà comunale, dotati di specifica ed adeguata attrezzatura e/o modifica strutturale anche per il trasporto di persone disabili. Laddove non vi siano particolari bisogni può essere erogato anche attraverso veicoli senza adattamenti tecnico/strutturali.

Il Comune di Mapello è responsabile della sicurezza e dell'incolumità dei trasportati solo ed esclusivamente durante il viaggio, dal momento della salita sull'automezzo a quello della discesa, assumendo a proprio carico le necessarie coperture assicurative previste dalla legge.

Per la gestione e l'espletamento del trasporto in questione il Comune si avvale della collaborazione del Gruppo Volontari dell'Associazione Pensionati "San Michele Arcangelo", in forza di giusto accordo tra l'Amministrazione e l'Associazione.

Il Servizio Sociale del Comune ha la titolarità del Servizio. La persona individuata dal Gruppo dei Volontari come coordinatore dei volontari si mantiene in stretto contatto con l'Assistente Sociale, alla stessa riferisce circa l'andamento del servizio, la relativa programmazione e l'eventuale insorgenza di problematiche di natura operativa.

Il Comune garantisce il servizio, a meno che il mancato svolgimento non sia dovuto a cause di forza maggiore, alla mancata disponibilità di automezzi a causa di guasti o rotture. L'utente verrà comunque avvertito direttamente dai volontari o dal Comune con il maggior anticipo possibile della sospensione o interruzione del servizio.

Il Comune declina ogni responsabilità per profili diversi da quelli relativi alle coperture assicurative per responsabilità civile auto.

## **Art. 5 - Modalità di accesso al servizio**

L'accesso al Servizio avviene in relazione alle seguenti modalità:

- **Primo accesso nell'anno**

Presentazione della richiesta di accesso al servizio da parte del cittadino interessato, di familiare o da un soggetto delegato, su apposito modulo (scaricabile anche dal sito internet del Comune di Mapello), compilato in ogni sua parte, da inoltrare all'Ufficio Protocollo Comunale almeno cinque (5) giorni lavorativi prima dell'attivazione del servizio.

La domanda dovrà essere corredata da:

- ✓ attestazione ISEE del nucleo familiare in corso di validità;
- ✓ altra documentazione utile per l'ottenimento del servizio.

- **Dal secondo accesso**

La richiesta di attivazione del servizio avviene mediante prenotazione telefonica con messaggio su segreteria telefonica dedicata allo "Sportello trasporti" e dovrà pervenire possibilmente cinque (5) giorni lavorativi prima dell'attivazione del servizio.

La domanda ha validità di 12 mesi dalla data di presentazione, trascorso il suddetto periodo la persona, se ancora interessata, dovrà presentare nuova domanda

A seguito della presentazione della domanda **di primo accesso nell'anno**, l'Assistente Sociale effettua l'istruttoria **con definizione della fascia ISEE** da riportarsi nell'autorizzazione da rilasciarsi all'utente.

L'Assistente Sociale, ai fini di una corretta valutazione della situazione dell'utente, potrà richiedere l'esibizione di documentazione o certificati comprovanti lo stato di disabilità o di bisogno del richiedente.

L'utente viene informato telefonicamente in seguito all'accettazione della richiesta del servizio, non appena viene predisposto il programma settimanale, o in caso di servizio urgente non appena si sia valutata la disponibilità dei mezzi.

L'Assistente Sociale ha facoltà di ammettere una persona temporaneamente al servizio di trasporto anche in assenza di compiuta istruttoria.

## **Art. 6 - Erogazione del servizio**

L'Amministrazione Comunale assicura, di norma, i trasporti nel seguente orario:

- dalle 7.30 alle 17.00 nei giorni feriali dal lunedì al venerdì.
- sono esclusi i trasporti al sabato e nei giorni festivi.

Il servizio è svolto di norma nell'ambito della provincia di Bergamo. Fuori Provincia è considerato trasporto straordinario soggetto a valutazione del Servizio Sociale.

Potrà verificarsi l'esigenza di soddisfare contemporaneamente più persone, nella stessa fascia oraria e nello stesso luogo, se le prenotazioni coincidono.

## **Art. 7 - Compartecipazione economica dell'utente al servizio**

Il richiedente concorre al costo del servizio pagando una tariffa definita annualmente dalla Giunta Comunale con propria deliberazione e calcolata tenendo conto dell'ISEE e della distanza chilometrica.

I mutamenti di tariffa, a seguito dell'aggiornamento della situazione reddituale (ISEE) in corso d'anno non hanno un effetto retroattivo e decorreranno a partire dal 1° del mese successivo alla data di presentazione della domanda di variazione.

La tariffa a carico dell'utente è differenziata in base alla distanza chilometrica percorsa nel corso dell'intervento, commisurata al numero degli interventi. Il calcolo del kilometraggio è determinato dalla partenza al ritorno dell'automezzo presso il deposito parco macchina comunale.

Il servizio è computato, ai fini del calcolo della quota spese, per ogni andata e ritorno del mezzo e comprende le eventuali spese di pedaggio autostradale e di parcheggio a pagamento, oltre ai trasporti non disdetti nei tempi utili (ad evitare l'uscita dell'operatore) da parte dell'utenza.

In deroga a tali criteri ed in presenza di casi di grave rilevanza sociale, l'Assistente Sociale può definire una retta minima forfettaria o l'esenzione totale del pagamento, dando riscontro motivato di tali scelte nella istruttoria all'autorizzazione.

Nel caso in cui la visita abbia una durata prolungata oltre 60 minuti il volontario non sarà obbligato ad attendere, ma sarà cura del richiedente richiamarlo telefonicamente per il rientro.

Qualora l'Operatore si fermi, su richiesta dell'utente, ad attenderlo presso la struttura di riferimento, per una durata superiore ai 60 minuti e fino al massimo di 120 minuti, è prevista una maggiorazione del pagamento, nella misura del 40% .

Per un'attesa di oltre i 120 minuti il trasporto è da intendersi "doppio" e sarà maggiorato del 100%.

## **Art. 8 - Modalità di comunicazione all'utente dei pagamenti.**

Il pagamento avviene mediante versamento su c/c postale o bancario intestato alla Tesoreria Comunale, secondo le modalità tecnico-organizzative predisposte dall'Ente.

Nel caso in cui l'utente non provveda al pagamento entro i giorni indicati nell'avviso di pagamento, l'Ufficio competente provvede all'invio di un solo avviso per sollecitare gli interessati a regolarizzare la loro posizione entro e non oltre il termine di dieci giorni dalla data di invio del medesimo. Qualora l'utente non provveda alla regolarizzazione entro il termine di cui sopra l'Ufficio competente provvederà alla sospensione del servizio ed a procedimento ingiuntivo con addebito di tutte le spese inerenti e conseguenti.

## **Art. 9 - Norme di comportamento e responsabilità**

I rapporti tra il personale e i destinatari del servizio devono essere improntati al reciproco rispetto e svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione. L'utente nulla deve al personale preposto al servizio. Eventuali reclami inerenti al servizio devono essere presentati all'Assistente Sociale.

Per un'ottimale organizzazione del servizio di trasporto sociale si definiscono le seguenti norme:

- gli operatori addetti al servizio di trasporto sociale sono tenuti a rispettare le disposizioni impartite dall'Amministrazione comunale al fine di garantire la precisione e puntualità del servizio nonché la sicurezza e il diritto alla riservatezza degli utenti;

- gli utenti sono tenuti ad atteggiamenti e comportamenti non lesivi nei confronti degli operatori del servizio;
- gli utenti ed i loro familiari sono tenuti a rispettare gli orari previsti per il trasporto, nonché a comunicare tempestivamente agli operatori ogni variazione che si rendesse necessaria per eventi imprevisti sopravvenuti;
- la comunicazione da parte dell'utenza di variazioni delle date ed orari del trasporto o sospensione del servizio deve essere effettuata con il massimo anticipo possibile e comunque non oltre il giorno prima della prenotazione. In caso contrario, verrà ugualmente addebitato l'eventuale costo del servizio;

#### **Art. 10 - Sospensione dal servizio**

La sospensione dal servizio può avvenire:

- in seguito ad accertati comportamenti scorretti, commessi dall'utente in violazione delle norme di cui al presente regolamento;
- in seguito ad impossibilità da parte dell'Amministrazione Comunale di assicurare il servizio, per qualsiasi causa, previa comunicazione inviata all'utente col maggior preavviso possibile;
- qualora venga riscontrato il mancato pagamento della quota di compartecipazione dovuta a seguito di precedenti servizi.

#### **Art. 11 - Monitoraggio sul funzionamento del servizio**

Il Responsabile del Servizio Sociale e il coordinatore individuato dall'Associazione dei Volontari relazionano con cadenza annuale all'Assessore alle Politiche Sociali sull'andamento del servizio e sulle eventuali difficoltà di applicazione di quanto disciplinato dal presente regolamento.

#### **Art. 12 - Questionario di gradimento “customer satisfaction” del servizio**

Annualmente verrà inviato agli utenti di “lungo corso” un questionario al fine di misurare il grado di soddisfazione del servizio offerto e per raccogliere eventuali suggerimenti, reclami o proposte di miglioramento.

#### **Art. 13 - Trattamento dati personali**

Il trattamento dei dati di cui al presente regolamento è svolto nel rispetto delle disposizioni del Decreto Legislativo n. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni.

#### **Art. 14 - Disposizioni finali e vigenza del regolamento**

Per quanto non contemplato nel presente *documento* si farà espresso riferimento alle vigenti disposizioni di legge.

Il presente Regolamento entra in vigore il giorno successivo alla pubblicazione della delibera di Consiglio Comunale di cui fa parte integrante.

---

---

---