Comune di San Nicola Arcella prot. n. 0006534 del 23-07-2026 in arrivo

GAL RIVIERA DEI CEDRI

LINEE GUIDA UNITARIE PER IL SERVIZIO DI TAXI SOCIALE

Standard comuni di organizzazione, accesso, sicurezza, gestione e monitoraggio per i Comuni

Soggetto promotore	GAL Riviera dei Cedri Scarl
Ambito territoriale	17 Comuni del territorio GAL
Programma di riferimento	PAL ETROG - PSR Calabria 2014-2020 - Intervento 7.4.1
Edizione	Versione 1.0 - luglio 2026

Documento istituzionale predisposto per l'adozione e l'utilizzo da parte dei Comuni aderenti.

Comune di San Nicola Arcella prot. n. 0006534 del 23-07-2026 in arrivo

Scheda di controllo del documento

Voce	Contenuto
Titolo	Linee guida unitarie per l'organizzazione e l'espletamento del servizio di Taxi Sociale
Versione	1.0
Data	14 luglio 2026
Redazione	GAL Riviera dei Cedri Scarl
Destinatari	Comuni aderenti al progetto Taxi Sociale
Stato	Schema operativo da sottoporre a verifica e approvazione degli organi competenti
Aggiornamento	Almeno annuale e ogni volta che intervengano modifiche normative, progettuali o organizzative rilevanti

Avvertenza giuridico-amministrativa

Il documento costituisce uno schema unitario di indirizzo e organizzazione. Prima dell'approvazione definitiva ogni Comune deve verificare la compatibilità con il decreto di concessione, la domanda di sostegno, le disposizioni attuative regionali, la propria organizzazione, le polizze assicurative e la disciplina vigente.

Indice ragionato

1. Premessa, finalità e ambito territoriale
2. Definizioni e principi di servizio
3. Governance: GAL, Comune capofila e singoli Comuni
4. Destinatari, accesso, priorità e cause di esclusione
5. Prestazioni, destinazioni, orari e prenotazioni
6. Modelli gestionali, conducenti e accompagnatori
7. Gestione, sicurezza e manutenzione dell'autovettura
8. Protezione dei dati, assicurazioni e responsabilità
9. Monitoraggio, qualità, comunicazione e controlli
10. Standard minimi, matrice delle responsabilità e avvio del servizio

Premessa istituzionale

Il progetto "Taxi Sociale" nasce dalla volontà del GAL Riviera dei Cedri Scarl di offrire una risposta concreta ai bisogni di mobilità delle persone fragili residenti nei Comuni del territorio. L'intervento prevede la messa in servizio di diciassette autovetture destinate a servizi socio-assistenziali di prossimità.

Le presenti Linee guida definiscono un quadro unitario affinché il servizio sia riconoscibile, sicuro, trasparente e coerente in tutto il territorio, pur rispettando l'autonomia organizzativa dei singoli enti. Il documento traduce gli obiettivi progettuali in standard minimi, responsabilità, procedure e indicatori comuni.

Il Taxi Sociale non sostituisce il trasporto sanitario, il servizio di emergenza, il trasporto pubblico locale, il taxi o il noleggio con conducente. È un servizio sociale di accompagnamento programmato, rivolto prioritariamente alle persone che incontrano ostacoli concreti nell'accesso ai servizi essenziali e nella partecipazione alla vita comunitaria.

Ambito territoriale

Il servizio riguarda i seguenti Comuni aderenti: Aieta; Belvedere Marittimo; Bonifati; Buonvicino; Diamante; Grisolia; Orsomarso; Papasidero; Praia a Mare; San Nicola Arcella; Sangineto; Santa Domenica Talao; Santa Maria del Cedro; Scalea; Tortora; Verbicaro.

Obiettivo progettuale	Traduzione operativa
Accesso ai servizi essenziali	Trasporti programmati verso strutture sanitarie, uffici pubblici, servizi sociali, farmacie, centri diurni e luoghi di inclusione.
Riduzione dell'isolamento	Priorità alle persone sole, prive di rete familiare o residenti in aree scarsamente servite.
Sostegno alle famiglie	Accompagnamenti che alleggeriscono il carico assistenziale, senza sostituire le responsabilità familiari o sanitarie.
Cooperazione territoriale	Regole comuni, report omogenei, confronto periodico e possibilità di servizi intercomunali.
Continuità	Programmazione annuale delle risorse e rispetto del periodo di destinazione previsto dagli atti di finanziamento.

Quadro normativo e amministrativo di riferimento

Le presenti Linee guida sono costruite sul progetto "Taxi Sociale" e sui principi generali applicabili ai servizi sociali comunali, alla gestione degli autoveicoli, alla sicurezza, alla protezione dei dati e ai rapporti con gli enti del Terzo settore. Il quadro seguente deve essere verificato nella versione vigente al momento dell'adozione comunale.

Fonte	Rilevanza per il servizio
Legge 8 novembre 2000, n. 328	Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

Fonte	Rilevanza per il servizio
Decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267	Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali, con particolare riguardo alle competenze degli organi, agli atti e alle forme associative.
Decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117	Codice del Terzo settore; rilevano, in particolare, la disciplina dei volontari, delle coperture assicurative e delle forme di amministrazione condivisa.
Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36	Codice dei contratti pubblici, come modificato e integrato, per gli affidamenti di servizi e forniture.
Regolamento (UE) 2016/679 e decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196	Protezione dei dati personali, inclusi i dati relativi alla salute e alla condizione sociale.
Decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81	Tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, per personale dipendente e organizzazione del servizio.
Decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285	Nuovo Codice della strada, con successive modificazioni.
PSR Calabria 2014-2020 - Intervento 7.4.1 e PAL ETROG	Atti di programmazione e finanziamento cui il progetto è collegato.

Regola di prevalenza

In caso di contrasto prevalgono la legge, gli atti regionali di concessione e controllo, la convenzione tra i Comuni e gli atti comunali adottati dagli organi competenti. Le presenti Linee guida operano come standard comune e strumento di coordinamento.

PARTE I - Disposizioni generali

Articolo 1 - Oggetto

1. Le presenti Linee guida disciplinano gli standard comuni per l'organizzazione e l'espletamento del servizio di Taxi Sociale nei Comuni aderenti al progetto promosso dal GAL Riviera dei Cedri Scarl.

2. Esse definiscono finalità, destinatari, livelli minimi di servizio, responsabilità, modalità di accesso, regole di sicurezza, monitoraggio, comunicazione e controllo.

3. Ogni Comune recepisce le Linee Guida con apposito atto e le integra con le decisioni organizzative redigendo il "Manuale Operativo sull'utilizzo del Taxi Sociale".

Articolo 2 - Finalità

1. Il servizio tutela il diritto alla mobilità sociale e favorisce l'accesso ai servizi essenziali delle persone in condizione di fragilità.

2. Esso persegue la prevenzione dell'isolamento, il sostegno alla domiciliarità, l'inclusione nella vita comunitaria, l'alleggerimento del carico familiare e la riduzione delle disparità territoriali.

3. L'attuazione deve rispettare la dignità, l'autonomia e le scelte della persona, evitando ogni forma di stigmatizzazione.

Articolo 3 - Natura e limiti del servizio

1. Il Taxi Sociale è un servizio socio-assistenziale programmato e non sanitario.

2. Non può essere utilizzato per emergenze sanitarie, trasporto in barella, prestazioni che richiedano sorveglianza clinica o interventi professionali durante il viaggio.

3. Non costituisce servizio di trasporto pubblico, taxi, noleggio con conducente o attività commerciale.

4. Il mezzo è utilizzato esclusivamente per finalità coerenti con il progetto, gli atti di finanziamento e il regolamento comunale.

Articolo 4 - Principi generali

- uguaglianza e non discriminazione;
- imparzialità e trasparenza;
- continuità e regolarità compatibilmente con le risorse disponibili;
- appropriatezza rispetto al bisogno sociale;
- sicurezza degli utenti e degli operatori;
- riservatezza e minimizzazione dei dati;
- economicità, tracciabilità e corretta gestione del bene pubblico;
- cooperazione tra Comuni e integrazione con i servizi sociali e sociosanitari.

Articolo 5 - Definizioni

Ai fini del presente documento si intende per:

a) "utente": la persona ammessa al servizio;
b) "richiedente": la persona che presenta la domanda per sé o per conto dell'utente;
c) "conducente": il soggetto formalmente autorizzato alla guida;
d) "accompagnatore": il familiare, operatore o volontario che presta assistenza personale durante il trasporto;
e) "responsabile del servizio": il dipendente o responsabile comunale incaricato del coordinamento;
f) "viaggio": il singolo intervento di trasporto autorizzato;
g) "soggetto gestore": il soggetto eventualmente incaricato dal Comune nel rispetto della disciplina applicabile.

Articolo 6 - Uniformità e autonomia comunale

1. Costituiscono standard comuni inderogabili: destinazione sociale del mezzo, tracciabilità dei viaggi, verifica delle coperture assicurative, idoneità dei conducenti, sicurezza, tutela dei dati e monitoraggio.

2. Sono demandati ai Comuni, entro i limiti delle presenti Linee guida, orari, termini di prenotazione, eventuale compartecipazione, limiti territoriali, modello gestionale e ulteriori criteri di priorità.

3. Le personalizzazioni comunali non possono restringere irragionevolmente l'accesso delle persone fragili né alterare le finalità del progetto.

Articolo 7 - Durata e continuità

1. Ogni Comune assicura l'esercizio del servizio per il periodo di vincolo previsto dagli atti di finanziamento e predispone annualmente un piano minimo di funzionamento.

2. L'uso dell'automobile ai servizi previsti ha un vincolo quinquennale, a partire dalla data di saldo del finanziamento.

3. Le sospensioni devono essere motivate, registrate e comunicate secondo le procedure del Manuale operativo.

PARTE II - Governance e responsabilità

Articolo 8 - Ruolo del GAL Riviera dei Cedri

- indirizzo strategico e raccordo istituzionale;
- supporto metodologico e diffusione di modelli comuni;
- raccolta e analisi di dati aggregati;
- promozione dell'identità unitaria del progetto;
- facilitazione dello scambio di buone pratiche;
- segnalazione delle criticità comuni al partenariato.

Il GAL non assume responsabilità diretta per la guida, l'ammissione degli utenti, la manutenzione o l'esecuzione dei singoli trasporti, salvo diversi obblighi espressamente previsti da atti vincolanti.

Articolo 9 - Ruolo del Comune capofila

- coordinamento amministrativo del partenariato;
- convocazione degli incontri periodici;
- raccolta dei report comunali;
- predisposizione e aggiornamento dei modelli uniformi;
- raccordo con il GAL e con gli uffici regionali competenti;
- promozione di soluzioni intercomunali in caso di criticità.

Articolo 10 - Responsabilità del singolo Comune

- adozione del regolamento e degli atti di avvio;
- nomina del responsabile del servizio;
- custodia e corretto utilizzo dell'autovettura;
- scelta del modello gestionale e verifica della sua legittimità;
- individuazione dei conducenti e verifica dei requisiti;
- istruttoria delle domande e gestione delle prenotazioni;
- manutenzione, revisione e assicurazione;
- protezione dei dati, tenuta dei registri, monitoraggio e rendicontazione;
- gestione dei reclami, incidenti, guasti e sospensioni.

Articolo 11 - Responsabile del servizio

1. Il Comune nomina formalmente il responsabile del servizio e un sostituto.

2. Il responsabile del servizio autorizza i viaggi, coordina i conducenti, verifica la documentazione del mezzo, controlla i registri, gestisce le anomalie e predispone i report.

3. Il responsabile del servizio opera in raccordo con il servizio sociale, l'ufficio tecnico o patrimonio, il responsabile della protezione dei dati e gli altri uffici competenti.

Articolo 12 - Servizio sociale comunale

Il servizio sociale valuta il bisogno, propone le priorità, segnala l'eventuale necessità di accompagnatore, aggiorna la situazione dell'utente e cura il raccordo con la rete territoriale. La valutazione sociale non sostituisce la valutazione sanitaria e deve limitarsi ai dati necessari.

Articolo 13 - Coordinamento territoriale

1. Una volta l'anno il Comune capofila convoca il Tavolo di coordinamento Taxi Sociale, composto dai referenti comunali e dal GAL.

2. Il Tavolo esamina dati, criticità, proposte di miglioramento, possibilità di condivisione dei mezzi e azioni di comunicazione.

3. Le decisioni che producono obblighi per i Comuni sono recepite con gli atti di competenza.

PARTE III - Destinatari, accesso e priorità

Articolo 14 - Destinatari prioritari

- anziani soli o non autosufficienti;
- persone con disabilità fisica, sensoriale, intellettiva o psichica;
- persone con temporanea difficoltà motoria;
- malati cronici che necessitano di prestazioni programmate;
- persone prive di adeguata rete familiare o di mezzi di trasporto;
- minori e nuclei familiari in situazione di fragilità;
- persone segnalate dai servizi sociali o sociosanitari;
- altri soggetti per i quali il mancato trasporto determini isolamento o mancato accesso a servizi essenziali.

Articolo 15 - Requisiti generali

1. L'accesso richiede, di norma, residenza o domicilio nel Comune, presenza di un bisogno sociale di mobilità, assenza o inadeguatezza di alternative e compatibilità con le caratteristiche del veicolo.

2. Il Comune può ammettere temporaneamente persone non residenti in situazioni motivate, previa verifica della sostenibilità e dell'assenza di sovrapposizioni con altri servizi.

3. L'età, da sola, non determina il diritto automatico al servizio.

Articolo 16 - Domanda

La domanda è presentata dall'interessato, da un familiare, tutore, curatore, amministratore di sostegno o servizio sociale. Deve contenere i dati strettamente necessari, la descrizione del bisogno, le eventuali necessità di assistenza e la presa visione delle regole del servizio.

Articolo 17 - Istruttoria

1. L'ufficio acquisisce e protocolla la domanda, verifica la completezza, richiede eventuali integrazioni e trasmette la pratica al servizio sociale.

2. L'esito può essere: ammissione, ammissione con prescrizioni, inserimento in lista di attesa, diniego motivato.

3. L'ammissione ha durata decisa dal Comune ed è riesaminata quando cambiano le condizioni dell'utente.

Articolo 18 - Criteri di priorità

In caso di richieste concorrenti si applicano, in ordine non necessariamente rigido ma motivato: urgenza sociale non emergenziale; continuità terapeutica; assenza di rete familiare; maggiore limitazione funzionale; situazione economico-sociale; distanza dai servizi; carenza di trasporto pubblico; presenza di minori o caregiver fragili; ordine cronologico a parità di condizioni.

Articolo 19 - Punteggio orientativo

Il Comune può adottare una griglia di valutazione. Il punteggio non deve trasformare la valutazione sociale in un automatismo: il responsabile del servizio conserva il potere di motivare eccezioni per bisogni gravi e documentati.

Fattore	Punteggio orientativo
Assenza di rete familiare disponibile	0-4
Non autosufficienza o disabilità rilevante	0-4
Continuità di cure o terapie programmate	0-4
Condizione economica e sociale	0-3
Distanza e carenza di trasporto pubblico	0-3
Urgenza sociale motivata	0-5

Articolo 20 - Cause di esclusione o sospensione

- condizioni incompatibili con il trasporto ordinario;
- necessità di assistenza sanitaria durante il viaggio;
- uso improprio o dichiarazioni false;
- comportamenti violenti, gravemente offensivi o pericolosi;
- ripetute assenze senza preavviso;
- destinazioni estranee alle finalità;
- indisponibilità del mezzo o del conducente;
- mancato rispetto delle condizioni di ammissione.

Articolo 21 - Diniego e tutela dell'utente

Il diniego o la sospensione sono motivati e comunicati all'interessato, indicando il referente cui chiedere chiarimenti e le modalità per presentare osservazioni o reclamo. Le comunicazioni non devono riportare dati sanitari eccedenti.

PARTE IV - Prestazioni e organizzazione del servizio

Articolo 22 - Destinazioni ammesse

- strutture sanitarie e sociosanitarie per prestazioni programmate;
- farmacie, servizi di assistenza e riabilitazione;
- uffici comunali, INPS, patronati, CAF e altri servizi pubblici;
- centri diurni, servizi educativi e luoghi di aggregazione;
- attività culturali, formative e ricreative rivolte a persone fragili;
- consegna di farmaci, pasti, ausili o beni essenziali, se prevista dal Comune;
- interventi di emergenza sociale, con esclusione delle emergenze sanitarie.

Articolo 23 - Ambito territoriale

1. Il servizio può operare nel Comune, negli altri Comuni del GAL e verso strutture esterne quando necessario per prestazioni essenziali.

2. Limiti chilometrici, autorizzazioni per trasferte lunghe e criteri per viaggi fuori regione sono definiti con atto comunale.

3. Il responsabile del servizio può accorpare richieste compatibili, salvaguardando orari di visita, sicurezza e dignità degli utenti.

Articolo 24 - Giorni, orari e continuità

Il Comune pubblica giorni, fasce orarie, recapiti, termini di prenotazione e modalità di gestione delle richieste urgenti.

Articolo 25 - Prenotazione

La prenotazione indica utente, contatto, data, orario, partenza, destinazione, motivo, rientro previsto, accompagnatore, ausili e necessità particolari. Le richieste sono registrate e confermate secondo priorità e disponibilità.

Articolo 26 - Modifica e annullamento

L'utente comunica tempestivamente modifiche o rinunce. Il Comune può modificare l'orario per esigenze di servizio, informando l'utente. Le assenze ingiustificate sono registrate e possono incidere sulla priorità futura, previa valutazione sociale.

Articolo 27 - Trasporto collettivo

Il trasporto condiviso è favorito quando gli utenti, gli orari e le destinazioni sono compatibili. Non sono ammessi sovraccarico, itinerari irragionevoli o condivisioni che espongano dati personali non necessari.

Articolo 28 - Compartecipazione

1. Il Comune può prevedere gratuità, esenzioni o compartecipazione, purché la misura sia approvata, trasparente, tracciabile, non commerciale e compatibile con gli atti di finanziamento.

2. Non sono ammessi pagamenti diretti al conducente, salvo procedure formalmente autorizzate e documentate.

PARTE V - Modelli gestionali e personale

Articolo 29 - Modelli di gestione

Il servizio può essere gestito direttamente, in forma associata, mediante affidamento, convenzione con enti del Terzo settore o altra modalità consentita. La scelta deve essere preceduta da istruttoria giuridica, organizzativa, assicurativa ed economica.

La co-programmazione, co-progettazione o convenzione con enti del Terzo settore non è automaticamente applicabile a ogni situazione: il Comune deve verificare presupposti, finalità, procedura comparativa, rimborso dei costi e disciplina vigente.

Articolo 30 - Conducenti

1. Possono guidare solo soggetti formalmente autorizzati dal Comune o dall'ente gestore, con patente valida e compatibile, requisiti psicofisici, copertura assicurativa e formazione adeguata.

2. Il Comune verifica periodicamente validità della patente, eventuali limitazioni, idoneità alla mansione quando richiesta e conoscenza delle procedure.

3. I volontari devono essere iscritti e assicurati secondo la disciplina applicabile.

Articolo 31 - Formazione minima

- finalità e limiti del Taxi Sociale;
- sicurezza stradale e guida prudente;
- relazione con persone anziane, con disabilità o fragili;
- gestione delle emergenze e attivazione dei soccorsi;

- uso degli ausili compatibili con il mezzo;
- privacy e riservatezza;
- compilazione dei registri e segnalazione di incidenti, guasti e criticità.

Articolo 32 - Obblighi del conducente

- eseguire il controllo pre-partenza;
- rispettare Codice della strada e itinerario autorizzato;
- non usare il mezzo per finalità personali;
- mantenere comportamento rispettoso e riservato;
- non svolgere attività sanitarie o movimentazioni non compatibili con la formazione;
- compilare foglio di marcia e segnalare anomalie;
- non guidare in condizioni psicofisiche inadeguate.

Articolo 33 - Accompagnatore

La presenza dell'accompagnatore è obbligatoria quando l'utente non è autonomo nelle operazioni di salita, discesa, orientamento o gestione del comportamento e tali attività non possono essere assicurate in sicurezza dal conducente. Per i minori è richiesta la presenza dell'adulto responsabile, salvo specifica organizzazione autorizzata.

Articolo 34 - Turni e tempi di guida

Il responsabile del servizio organizza i turni tenendo conto dell'orario di lavoro, delle pause, delle condizioni del percorso e del rischio da stanchezza.

PARTE VI - Gestione e sicurezza del veicolo

Articolo 35 - Destinazione vincolata

Il veicolo conserva loghi e segni identificativi e non può essere ceduto, alienato, concesso o destinato ad attività diverse durante il periodo di vincolo, salvo autorizzazioni espressamente previste dagli atti competenti.

Articolo 36 - Custodia

Il Comune individua luogo di ricovero, custodi delle chiavi, soggetti autorizzati e procedura di consegna. È vietato lasciare nel mezzo documentazione contenente dati personali non necessaria.

Articolo 37 - Documentazione di bordo

- carta di circolazione e documentazione assicurativa;
- documentazione della revisione e della manutenzione;
- modulo di constatazione amichevole;
- contatti di emergenza e istruzioni operative;
- dotazioni obbligatorie di sicurezza;
- scheda per incidenti e guasti;
- eventuale autorizzazione di servizio.

Articolo 38 - Controllo pre-partenza

Prima di ogni utilizzo il conducente verifica, mediante checklist, pneumatici, luci, livelli, carburante o autonomia, spie, freni, cinture, pulizia, dotazioni, documenti, danni visibili e ausili trasportati.

Articolo 39 - Manutenzione e revisione

Il responsabile del servizio mantiene un piano di manutenzione, registra gli interventi e sospende immediatamente il mezzo in presenza di guasti o condizioni non sicure. Le scadenze sono inserite in un calendario con avvisi preventivi.

Articolo 40 - Pulizia e igiene

Il mezzo è pulito con frequenza commisurata all'uso e sanificato quando necessario. Prodotti e procedure devono essere compatibili con materiali e sicurezza degli operatori.

Articolo 41 - Carburante e consumi

Rifornimenti e consumi sono tracciati attraverso carte carburante, buoni o altra procedura autorizzata. Ogni rifornimento riporta data, chilometri, quantità, importo e conducente. Scostamenti anomali sono verificati.

Articolo 42 - Salita, discesa e sistemazione

Il conducente arresta il veicolo in luogo sicuro, verifica l'uso delle cinture, la corretta sistemazione di ausili e bagagli e non effettua movimentazioni per le quali non sia formato. L'utente non è lasciato solo in situazioni di pericolo.

Articolo 43 - Condizioni di trasportabilità

In caso di dubbio il Comune può richiedere un'attestazione limitata alla compatibilità con il trasporto ordinario e all'eventuale necessità di accompagnatore. Non devono essere acquisiti dettagli clinici eccedenti rispetto alla decisione da assumere.

Articolo 44 - Malore o emergenza

Il conducente si ferma in sicurezza, attiva il numero di emergenza quando necessario, segue le indicazioni ricevute, informa il responsabile del servizio e i contatti autorizzati, senza improvvisare prestazioni sanitarie. L'evento è registrato con dati essenziali.

Articolo 45 - Sinistri e guasti

La priorità è la sicurezza delle persone. Il conducente attiva i soccorsi, raccoglie i dati, informa il responsabile del servizio, compila la documentazione e non riprende il servizio se il mezzo non è sicuro. Il Comune gestisce la comunicazione assicurativa e valuta gli obblighi di segnalazione.

PARTE VII - Dati personali, assicurazioni e responsabilità

Articolo 46 - Principi di protezione dei dati

1. Il Comune tratta solo i dati necessari per ammissione, prenotazione, sicurezza, gestione e monitoraggio.

2. I dati relativi alla salute sono raccolti esclusivamente quando indispensabili e con misure rafforzate di sicurezza.

3. Nei report esterni si utilizzano dati aggregati o anonimizzati. I conducenti ricevono solo le informazioni necessarie al viaggio.

Articolo 47 - Ruoli privacy

Il Comune individua titolare, soggetti autorizzati, eventuali responsabili del trattamento e canali sicuri. L'informativa descrive finalità, base giuridica, destinatari, conservazione e diritti. Il consenso non deve essere usato come formula automatica quando il trattamento si fonda su compiti di interesse pubblico.

Articolo 48 - Conservazione e accessi

I fascicoli sono conservati per il tempo definito dal piano di conservazione e dagli obblighi di progetto. Gli accessi sono profilati; elenchi e registri non sono inviati mediante canali personali o non autorizzati.

Articolo 49 - Coperture assicurative

- responsabilità civile auto e trasportati;
- infortuni del conducente e dei volontari, se applicabile;
- assistenza stradale;
- eventuale kasko e tutela legale;
- compatibilità della polizza con l'uso socio-assistenziale e con i soggetti effettivamente autorizzati alla guida.

Articolo 50 - Responsabilità

Le responsabilità sono attribuite secondo legge, atti organizzativi, rapporto di lavoro o convenzione e condotta concreta. Non sono ammesse clausole di esonero totale. Il GAL svolge funzioni di indirizzo; il singolo Comune risponde dell'organizzazione e dell'esecuzione locale.

PARTE VIII - Monitoraggio, qualità e controllo

Articolo 51 - Registri obbligatori

- registro delle prenotazioni;
- foglio di marcia e registro dei viaggi;
- registro carburante;
- registro manutenzioni;
- registro incidenti e guasti;
- registro reclami;
- registro giorni di fermo;
- elenco autorizzato dei conducenti.

Articolo 52 - Indicatori minimi

- utenti distinti e viaggi effettuati;
- richieste accolte, rinviate e non accolte;
- chilometri percorsi e giorni di utilizzo;
- destinazioni e finalità in forma aggregata;
- costi di esercizio;
- giorni di fermo, guasti e incidenti;
- soddisfazione degli utenti;
- criticità e azioni correttive.

Articolo 53 - Report

Ogni Comune produce un report ed una relazione annuale al Comune capofila. Il Comune capofila trasmette al GAL una sintesi territoriale aggregata.

Articolo 54 - Controlli

Il responsabile del servizio verifica corrispondenza tra viaggi, chilometri, consumi, autorizzazioni e manutenzioni. Il Comune può svolgere controlli a campione. Gli utilizzi impropri sono contestati e gestiti secondo legge e regolamenti.

Articolo 55 - Carta del servizio

Ogni Comune pubblica una Carta sintetica con finalità, destinatari, modalità di accesso, priorità, orari, eventuali costi, diritti, doveri, contatti e reclami.

Articolo 56 - Reclami e segnalazioni

Il comune dovrà mettere in atto un sistema di monitoraggio dei reclami, che saranno protocollati, istruiti e riscontrati entro un termine che sarà individuato nel manuale operativo. Le segnalazioni sono analizzate anche in forma aggregata per migliorare il servizio.

Articolo 57 - Soddisfazione degli utenti

Almeno annualmente il Comune rileva accessibilità, puntualità, cortesia, sicurezza, utilità e semplicità della prenotazione. La partecipazione è volontaria e i risultati sono aggregati.

Articolo 58 - Comunicazione

Il progetto è comunicato in modo unitario, mantenendo i loghi previsti e le indicazioni sul finanziamento. Sono vietati messaggi commerciali, elettorali o di propaganda sul mezzo. Le informazioni devono essere accessibili anche a persone anziane o con disabilità.

Articolo 59 - Aggiornamento

I Manuali Operativi sono riesaminati almeno annualmente. Il Tavolo di coordinamento propone modifiche sulla base di normativa, atti regionali, risultati, incidenti, reclami e innovazioni organizzative.

PARTE IX - Standard operativi comuni

Standard minimo e decisioni comunali

Elemento	Standard minimo comune	Decisione demandata al Comune
Destinazione del mezzo	Esclusiva finalità socio-assistenziale e tracciabilità	Nessuna deroga; definizione delle attività locali ammesse
Orari	Calendario pubblico e recapito per prenotazioni	[DA PERSONALIZZARE A CURA DEL COMUNE]
Prenotazione	Registrazione completa e conferma all'utente	Termine minimo e canali
Ammissione	Valutazione del bisogno e provvedimento motivato	Durata e documenti integrativi
Priorità	Criteri trasparenti e motivabili	Eventuale griglia di punteggio

Elemento	Standard minimo comune	Decisione demandata al Comune
Conducente	Patente valida, autorizzazione e formazione	Requisiti aggiuntivi e turni
Accompagnatore	Obbligatorio quando necessario per la sicurezza	Casi specifici e numero massimo
Territorio	Comune e accesso a servizi essenziali esterni	Limiti chilometrici e trasferte
Costi	Tracciabilità e assenza di pagamenti informali	Gratuità, esenzioni o compartecipazione
Privacy	Minimizzazione, ruoli e canali sicuri	Tempi di conservazione nel piano comunale
Monitoraggio	Registri e report semestrale	Indicatori aggiuntivi
Sospensioni	Motivazione, registrazione e comunicazione	Misure alternative disponibili

Matrice sintetica delle responsabilità

Attività	GAL	Comune capofila	Comune	Responsabile servizio
Approvazione Manuale Operativo	I	C	A/R	I
Avvio del servizio	I	C	A	R
Ammissione utenti	I	I	A	R con servizio sociale
Prenotazioni	I	I	A	R
Conducenti	I	I	A	R
Manutenzione e assicurazione	I	I	A	R
Privacy	I	I	A	R con DPO/uffici
Report annuale	C	A/R raccolta	R trasmissione	R predisposizione
Comunicazione territoriale	C	R coordinamento	R locale	C
Controlli locali	I	C	A	R

Legenda: R = responsabile operativo; A = titolare della decisione o dell'approvazione; C = consultato; I = informato.

Cronoprogramma di avvio

Fase	Attività	Responsabile	Output	Termine indicativo
1	Presa in carico del veicolo	Comune	Verbale, inventario, documenti	Settimana 1
2	Verifica assicurativa e amministrativa	Responsabile/uffici	Polizza, autorizzazioni, scadenziario	Settimane 1-2
3	Nomina responsabile del servizio e sostituto	Comune	Atto di nomina	Settimana 2
4	Scelta modello gestionale	Comune	Deliberazione/decisione istruita	Settimane 2-4

Fase	Attività	Responsabile	Output	Termine indicativo
5	Individuazione e formazione conducenti	Responsabile del servizio	Elenco autorizzati e attestazioni	Settimane 3-5
6	Approvazione regolamento e modulistica	Comune	Delibera e determinazione	Settimane 4-6
7	Comunicazione e raccolta domande	Comune	Avviso, Carta del servizio, domande	Settimane 6-8
8	Avvio sperimentale	Responsabile del servizio	Primo calendario viaggi	Mese 3
9	Verifica iniziale	Comune/Capofila/GAL	Rapporto a 90 giorni	Mese 6

Checklist di attivazione

- [ ] Regolamento approvato e pubblicato
- [ ] Responsabile del servizio e sostituto nominati
- [ ] Veicolo inventariato e documentazione verificata
- [ ] Polizza compatibile con uso e conducenti
- [ ] Revisione e manutenzione aggiornate
- [ ] Conducenti autorizzati e formati
- [ ] Valutazione dei rischi e procedure di sicurezza aggiornate
- [ ] Modulistica e informativa privacy adottate
- [ ] Registro prenotazioni e foglio di marcia predisposti
- [ ] Canali di prenotazione attivati
- [ ] Carta del servizio pubblicata
- [ ] Piano costi e copertura finanziaria approvati
- [ ] Sistema di reportistica attivo
- [ ] Scadenze del vincolo di progetto verificate
- [ ] Referenti comunicati a Comune capofila e GAL

Disposizioni finali

Le presenti Linee guida costituiscono il riferimento unitario del progetto. Il Manuale operativo ne dettaglia l'applicazione quotidiana, contiene lo schema di regolamento comunale e la modulistica. I Comuni segnalano al Comune capofila e al GAL eventuali difficoltà applicative, incidenti rilevanti, sospensioni prolungate e proposte di aggiornamento.