



CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Settembre 2024

PRESENTAZIONE.....	2
LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI.....	3
PRINCIPI FONDAMENTALI GENERALI.....	4
SUGGERIMENTI E RECLAMI	5
FATTORI DELLA QUALITÀ.....	6
STANDARD DI QUALITÀ.....	8
CERTIFICAZIONE DIGITALE PDT® – CARTA DEI SERVIZI	9
I SERVIZI OFFERTI	10
SERVIZI AUSILIARI ALL’INTERNO DI ASILI NIDO E SCUOLE D’INFANZIA CAPITOLINI, NELLE SEZIONI PONTE, NELLE SCUOLE D’ARTE E DEI MESTIERI E NEI CENTRI DI FORMAZIONE PROFESSIONALI DI ROMA CAPITALE	10
ATTIVITÀ DI ASSISTENZA AL TRASPORTO SCOLASTICO RISERVATO	14
ATTIVITÀ DI PULIZIA NEI NIDI, NELLE SCUOLE DELL’INFANZIA CAPITOLINI, NELLE SEZIONI PONTE, NELLE SCUOLE D'ARTE E DEI MESTIERI E NEI CENTRI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	16
ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE INCIDENTALI E FACCHINAGGIO NEI NIDI E NELLE SCUOLE D’INFANZIA.....	18
RUOLO, FUNZIONI E COMPITI DEL GESTORE	21

PRESENTAZIONE

Con Deliberazione di Giunta Capitolina n. 431/2023 Roma Capitale ha affidato a Risorse per Roma la gestione del **Servizio scolastico integrato (SSI)**, necessario al funzionamento delle strutture educative e scolastiche di pertinenza di Roma Capitale: circa 600 istituti scolastici dislocati su tutto il territorio romano. Le attività comprendono quattro ambiti di attività distinti, ma complementari:

- Servizi ausiliari all'interno di Asili nido e Scuole dell'Infanzia capitolini, nelle Sezioni Ponte, nelle Scuole d'Arte e dei Mestieri e nei Centri di Formazione Professionali di Roma Capitale;
- Assistenza al Trasporto scolastico riservato (alunni normodotati e disabili nelle Scuole dell'Infanzia, capitoline e statali, primarie e secondarie di primo grado e per i soli alunni disabili, anche delle scuole secondarie di secondo grado);
- Pulizia nei Nidi e nelle Scuole dell'Infanzia capitolini, nelle Sezioni Ponte nelle Scuole d'Arte e dei Mestieri e nei Centri di Formazione Professionale di Roma Capitale;
- Interventi di piccola manutenzione e facchinaggio nei Nidi e nelle Scuole dell'Infanzia capitolini.

Grazie all'internalizzazione del servizio è oggi possibile garantire un miglior servizio nelle scuole e assicurare un risparmio di risorse per Roma: una novità importante per la tutela di un settore fondamentale nella vita della comunità cittadina.

LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

L'introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini si ha con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*.

Successivamente, con D.L. n. 163 del 12 maggio 1995, convertito nella Legge n. 273 dell'11 luglio u.s., *Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A.*, è stata dettata la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi, demandando al Presidente del Consiglio dei Ministri di fissare, con proprio provvedimento, gli schemi generali di riferimento delle relative Carte.

Altri riferimenti normativi sono: la Costituzione (art. 118, ultimo comma); la L. 8 novembre 2000, n. 328, *Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*; la L. n. 244/2007 (legge finanziaria del 2008), art. 2 c. 461; la Legge 4 marzo 2009, n. 15, *Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro e alla Corte dei Conti*; il D. Lgs. 20 dicembre 2009 n. 198, *Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici*.

Con la Carta dei Servizi Risorse per Roma si impegna con gli utenti a rispettare specifici parametri di qualità nell'erogazione delle attività rientranti nel Servizio Scolastico Integrato.

Nella Carta Risorse per Roma dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard qualitativi che intende garantire, con l'intento di monitorare periodicamente e migliorare la qualità del servizio offerto.

La Carta rappresenta un vero e proprio "patto" che regola il rapporto tra Risorse per Roma e gli utenti che usufruiscono dei servizi offerti, permettendo, così, di verificare il rispetto degli impegni assunti e di esprimere valutazioni anche mediante specifiche forme di reclamo.

La Carta sarà aggiornata periodicamente anche in relazione al grado di soddisfazione degli utenti, tramite la somministrazione di un questionario ad un campione significativo di utenti, nell'ottica del miglioramento continuo, condiviso e partecipato.

Le azioni correttive, preventive e di miglioramento che Risorse intende intraprendere per la rimozione e/o la prevenzione di non conformità reali e/o potenziali saranno discusse con Roma Capitale.

PRINCIPI FONDAMENTALI GENERALI

I principi fondamentali di erogazione del servizio sono contenuti nel Disciplinare tecnico operativo dal 1° gennaio 2024 al 31 luglio 2024, avente ad oggetto l'affidamento del servizio scolastico integrato.

Continuità

L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla norma regolatrice di settore, deve essere continua, regolare senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione di servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Risorse per Roma garantisce un rapporto costante con gli Uffici dei Municipi territorialmente competenti e con il *Dipartimento Scuola, Lavoro e Formazione Professionale*, assicurando la puntualità e la reperibilità del personale assegnato nell'orario in cui presta servizio.

Efficacia ed efficienza

I soggetti erogatori devono adottare le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi

Risorse per Roma si impegna a garantire:

- il raggiungimento degli standard indicati nella Carta dei Servizi attraverso un monitoraggio delle prestazioni offerte, nell'ambito del sistema di qualità aziendale;
- il miglioramento dei parametri giudicati insufficienti dagli utenti
- il monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi offerti
- l'individuazione di misure migliorative che tengano conto anche delle indicazioni dell'utenza

Eguaglianza

Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche

Risorse per Roma svolge il proprio servizio senza distinzione di genere, etnia, lingua, religione o appartenenza politica.

Imparzialità

I soggetti erogatori del servizio hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità

Risorse per Roma opera con imparzialità e disponibilità per garantire livelli analoghi di prestazioni a tutti gli utenti che usufruiscono, a vario titolo, dei servizi.

Partecipazione

La partecipazione alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

Ogni utente può prospettare osservazioni, esigenze e formulare suggerimenti per migliorare il servizio. Risorse per Roma fornisce pronto riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Al fine di offrire un servizio sempre migliore e tutelare il diritto alla verifica della corretta erogazione, Risorse per Roma garantisce la partecipazione dei cittadini alla prestazione dei servizi. Gli utenti possono inviare segnalazioni, commenti e/o suggerimenti al seguente indirizzo di posta elettronica dedicato **reclami.cartadeiservizi@rpr-spa.it**, come pubblicato nella sezione Servizi- Servizio Scolastico Integrato-Carta della Qualità dei Servizi del sito internet aziendale, raggiungibile all'indirizzo <https://www.risorseperroma.it/servizi/ssi/cdq.html>.

Risorse per Roma si impegna a dare riscontro entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione.

FATTORI DELLA QUALITÀ

Al fine di consentire agli utenti la verifica dei fattori dai quali dipende la Qualità dei Servizi indicati nella Carta, vengono fissati gli indicatori quali-quantitativi che ne misurano la qualità.

Risorse per Roma considera fondamentali per la qualità dei servizi i seguenti fattori:

Cortesia

Il personale di Risorse per Roma garantisce un comportamento cortese, disponibile, attento, diligente e rispettoso nei confronti di docenti, bambini/alunni, familiari e chiunque, a diverso titolo, usufruisce del servizio di trasporto scolastico e/o frequenta le strutture o a esse si rivolge per chiedere informazioni inerenti al Servizio.

Decoro

Il personale di Risorse per Roma si impegna a mantenere un comportamento discreto, decoroso e irreprensibile durante l'attività svolta, comunque conforme alle regole di buona educazione.

Identificabilità

Il personale è sempre identificabile per mezzo di un tesserino di riconoscimento ben visibile.

Chiarezza, Tempestività e trasparenza

Risorse per Roma garantisce un'informazione chiara, completa e tempestiva su procedure, tempi e criteri di erogazione dei servizi e sui diritti e le opportunità ad essi correlati.

Regolarità, sicurezza e puntualità nell'erogazione dei servizi

Risorse per Roma garantisce la massima puntualità e regolarità nell'erogazione dei servizi e, a tal fine, assicura, durante i periodi di interruzione dell'attività educativa e didattica, la pianificazione e realizzazione di tutti gli interventi necessari a garantire che alla ripresa, dopo le interruzioni, le attività siano espletate secondo gli standard previsti.

Condizioni ambientali (Pulizia e igiene)

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

Il personale si impegna ad assicurare la costante pulizia e igienizzazione dei servizi e utilizza, a tal fine, macchinari, strumenti e prodotti conformi alla normativa europea e certificati *Ecolabel*.

Accrescimento delle competenze

Risorse per Roma considera la formazione del personale come elemento necessario per erogare prestazioni di qualità, garantendo sicurezza, efficienza ed efficacia. Le attività formative hanno lo scopo principale di diffondere conoscenza e competenza rispetto alle tematiche specifiche proprie delle diverse figure professionali di Risorse per Roma, quali ad esempio le corrette metodologie di lavoro da adottare e ne viene verificata la ricaduta attraverso la valutazione dell'efficacia del servizio erogato.

Tutela della Salute e Sicurezza

Risorse per Roma applica ai propri processi gli standard riconosciuti dalla norma UNI EN ISO 45001:2023, con l'obiettivo di garantire la salute e la sicurezza sul posto di lavoro ai propri lavoratori e alle proprie lavoratrici, con particolare attenzione alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali. L'azienda, inoltre, si è dotata di un sistema di controlli periodici finalizzati a monitorare i requisiti di salute e sicurezza dei propri lavoratori e delle proprie lavoratrici e degli ambienti di lavoro in cui essi operano. Pertanto, le strutture e le infrastrutture scolastiche vengono costantemente monitorate per segnalare tempestivamente eventuali carenze e/o malfunzionamenti che dovessero essere rilevate (finestre, scale, porte, impianti termici, idraulici ed elettrici, ecc..).

Particolare attenzione viene rivolta infine ai comportamenti che il personale di Risorse per Roma deve assicurare in tema di sicurezza, relativamente alla gestione delle alunne e degli alunni, all'interno delle strutture scolastiche.

Soddisfaccimento delle esigenze degli utenti

Risorse per Roma persegue il raggiungimento degli standard indicati nella Carta dei Servizi e monitora il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi offerti al fine di:

- Migliorare i parametri giudicati insufficienti dagli utenti
- Proporre misure migliorative tenendo conto anche delle indicazioni dell'utenza

STANDARD DI QUALITÀ

Gli standard di qualità (art. 11 d.lgs. 286/1999) esprimono i livelli minimi di qualità che devono essere assicurati agli utenti dai soggetti erogatori di servizi.

In caso di violazione degli standard sono previste per gli utenti procedure di reclamo, richieste di indennizzo e azioni collettive (class action).

Come verrà dettagliato in seguito, per ciascun servizio offerto all'utenza da Risorse per Roma, viene definita una tabella prestazionale in cui sono individuati:

- i fattori di qualità, ossia quegli elementi di carattere generale che contribuiscono a determinare la qualità di un servizio;
- gli indicatori, che forniscono una misura concreta del particolare fattore di qualità individuato;
- gli standard di qualità, che rappresentano gli obiettivi e definiscono il Livello di Qualità Accettabile (LQA) che Risorse per Roma si impegna a raggiungere per quel particolare indicatore.

In particolare, come meglio specificato nell'allegato 4 "Controllo e monitoraggio", la qualità del servizio scolastico integrato offerto da Risorse per Roma viene costantemente monitorata attraverso:

- la verifica quantitativa dell'effettiva copertura del servizio rispetto al programma operativo contenuto nel Disciplinare tecnico operativo del Contratto di Servizio, da parte di Roma Capitale;
- la verifica qualitativa di ogni servizio erogato attraverso controlli a campione nelle strutture scolastiche, da parte di un Ente Terzo indipendente;
- la rilevazione della soddisfazione percepita dai coordinatori scolastici di ciascuna struttura, da parte di un Ente Terzo;
- la rilevazione della soddisfazione dell'utenza finale (le famiglie, le bambine e i bambini), attraverso la possibilità di suggerire miglioramenti e fare reclamo.

CERTIFICAZIONE DIGITALE PDT® – CARTA DEI SERVIZI

A seguito del controllo e monitoraggio svolto da un Ente Terzo, autonomo e indipendente, presso i Nidi, Scuole d’Infanzia e Scuole di Arti e Mestieri di Roma, come meglio descritto nell’allegato 3 della presente Carta, è stato rilasciato un Certificato Digitale PDT® come evidenza alla collettività degli standard di qualità dichiarati all’interno della Carta Dei Servizi rispetto al servizio erogato da Risorse per Roma.

Il fine è quello di fornire un’evidenza chiara e trasparente, tramite uno strumento digitale che assicura la tracciabilità, il monitoraggio dell’evoluzione e la garanzia di inalterabilità e immutabilità, delle caratteristiche di qualità della attività erogate attraverso il Servizio Scolastico Integrato.

Il Certificato Digitale PDT® è uno strumento utile per comunicare la tenuta sotto controllo dei servizi presso le strutture scolastiche, dandone visibilità tramite il suo inserimento all’interno del sito internet di Risorse per Roma, sui principali social networks e direttamente nelle strutture scolastiche.

Grazie all’immagine del Certificato affiancato da QR-Code (esposto direttamente nelle strutture scolastiche) gli operatori scolastici e, soprattutto, l’utenza finale sono in grado di visualizzare in forma digitale tutti i fattori di qualità, gli indicatori e i risultati ottenuti, in forma chiara e leggibile anche dai non addetti ai lavori.

Infine, allo strumento digitale è allegata la Carta dei Servizi, che può essere facilmente scaricata e consultata in formato PDF.



I SERVIZI OFFERTI

SERVIZI AUSILIARI ALL'INTERNO DI ASILI NIDO E SCUOLE D'INFANZIA CAPITOLINI, NELLE SEZIONI PONTE, NELLE SCUOLE D'ARTE E DEI MESTIERI E NEI CENTRI DI FORMAZIONE PROFESSIONALI DI ROMA CAPITALE

L'attività di Ausiliario prevede l'esecuzione delle attività di assistenza, vigilanza, sorveglianza, custodia, ripristino, spostamento suppellettili e portierato, necessarie per il supporto e il corretto svolgimento delle attività educative e scolastiche.

Il personale di Risorse per Roma che opera all'interno degli asili nido fornisce un prezioso supporto a insegnanti e personale scolastico, contribuendo a creare un ambiente sereno e sicuro per il benessere delle bambine e dei bambini, anche molto piccoli.

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.



Descrizione Attività

Prestazioni ordinarie:

- Vigilanza e custodia di locali e suppellettili, assicurando l'apertura e la chiusura dei locali e impedendo l'accesso ai luoghi non autorizzati, al fine di evitare comportamenti lesivi a persone o cose:
 - Controllare, al termine delle operazioni di ingresso, l'uscita degli accompagnatori e verificare la chiusura degli accessi alla struttura;
 - Controllare, dopo la chiusura, l'uscita di tutti gli ospiti.
- Compiti di guardiania, assicurando la puntuale apertura e la chiusura delle strutture:
 - Gestione di eventuali sistemi di sicurezza con conseguente rilascio di allarmi nei confronti degli organi competenti.
- Assistenza al personale educativo e scolastico e relativi interventi nei confronti degli educatori e docenti:
 - Servizio pratico-operativo connesso con lo svolgimento di attività all'interno della struttura a supporto del personale educativo e scolastico;
 - Servizio di vigilanza sui bambini/alunni e di assistenza agli educatori e insegnanti al momento dell'entrata e dell'uscita dalla struttura dei medesimi, nonché durante il raggiungimento dei locali mensa e la permanenza negli stessi.
- Interventi nei confronti dei bambini/alunni:
 - Vigilanza e assistenza al momento dell'entrata e dell'uscita dalla struttura, nel raggiungimento dei locali mensa e in occasione di brevi assenze degli educatori e degli insegnanti, quando gli stessi siano entrati in servizio, fermo restando la responsabilità degli stessi educatori e insegnanti;
 - Ausilio degli alunni dal mezzo di trasporto scolastico all'aula e nelle sedi di attività ludico-sportiva e al di fuori del plesso;
 - Ausilio nello spogliarsi e nel rivestirsi;
 - Ausilio per eventuali necessità connesse con le pulizie personali e accompagnamento al bagno;
 - Ausilio e assistenza durante lo svolgimento di attività ludico-didattiche.
- Interventi di ausilio e di assistenza nei confronti degli alunni disabili:
 - Nell'uso dei servizi igienici, nel cambio e nella pulizia personale, attraverso l'utilizzo di mezzi e strumenti idonei;
 - Nell'accompagnamento nelle mense scolastiche;
 - Nell'accompagnamento dal mezzo di trasporto all'aula e nelle varie sedi di attività anche ludico-sportive anche al di fuori del plesso.
- Interventi di ripristino di tipo prevedibile:
 - Attività di pulizia di tipo continuativo dei locali delle strutture, al fine di garantire uno standard igienico adeguato degli ambienti oggetto del servizio;
 - Ripristino delle sezioni/aule al cambio turno e durante la pausa mensa.

- Interventi di ripristino di tipo non prevedibile:
 - Nelle sezioni/aule e nei bagni in seguito ad eventi che richiedono interventi tempestivi ed immediati.
- Altre attività per i soli Nidi:
 - tenuta del guardaroba dei nidi
 - rifacimento lettini e cambio lenzuola
- Spostamento di suppellettili, materiali e arredi nell'ambito della struttura.

L'attività di Ausiliariato è assicurata secondo il calendario educativo/scolastico comunicato da Roma Capitale ed è erogata secondo l'orario di funzionamento di ciascuna struttura comunicato ad avvio di anno scolastico.

Prestazioni aggiuntive

Oltre alle attività appena descritte sono previste altre attività, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quali:

- Integrazioni orarie per attività didattiche al di fuori del plesso scolastico;
- Attività connesse alla relazione con le famiglie;
- Sostituzione del personale **OSSES** capitolino per sostituzioni giornaliere, per collocamento a riposo o inidoneità temporanee e permanenti;
- Presenza nel fine settimana per garantire lo svolgimento di attività con le famiglie, o per eventuali necessità manifestate dai Municipi e/o da Roma Capitale.

Descrizione	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Gestione alunni</u>: assistenza dedicata, vigilanza, sorveglianza; • <u>Gestione strutture</u>: vigilanza, custodia e ripristino dei locali e delle suppellettili; • <u>Attività di portierato</u>: controllo accessi alle strutture
Tipologia utenza	Alunni e loro famiglie
Modalità di Erogazione	I servizi sono erogati all'interno delle strutture scolastiche
Responsabile del Servizio	Responsabile Tecnico Territoriale per ogni Municipio
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	<ul style="list-style-type: none"> • Programma Operativo del Disciplinare tecnico-operativo del Contratto di Servizio • Controllo e monitoraggio effettuato da Ente Terzo, imparziale e indipendente su un campione di strutture
Modalità di aggiornamento periodico degli standard	Report Analitico mensile
Modalità di presentazione reclami	Attraverso casella di posta elettronica dedicata
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Indagine campionaria tramite questionario al personale OSSES

FATTORE	INDICATORI	LQA
Cortesia	Assumere un atteggiamento cordiale e disponibile con l'utenza	≥ 90%
Decoro	Indossare un abbigliamento adeguato	≥ 90%
Identificabilità	Indossare tesserino riconoscimento	≥ 90%
Sicurezza	Uso e gestione dpi come da procedure	≥ 90%
Tempestività	Tasso di assenza	< 2%
Regolarità	Scostamento tra ore pianificate e ore erogate per mese	<10%
Gestione degli alunni	Corretta sorveglianza e assistenza dedicata agli alunni in fase di entrata/uscita da scuola	=100%
Formazione continua	Tasso di frequenza/successo	≥90%
Efficacia	Misurazione dell'Indice prestazionale complessivo	≥95%
Affidabilità	n. reclami/n. strutture	< 3%
Soddisfazione dell'utenza	Indice soddisfazione del cliente	≥95%

ATTIVITÀ DI ASSISTENZA AL TRASPORTO SCOLASTICO RISERVATO

La presente attività consiste nelle prestazioni di assistenza al trasporto scolastico riservato per gli alunni normodotati e disabili delle scuole dell'infanzia (statali e capitoline), della scuola primaria e secondaria di I grado, e, per i soli alunni disabili, delle scuole secondarie di II grado.

L'attività di trasporto vera e propria (messa a disposizione e conduzione dei mezzi) è invece assicurata da Vettori, individuati mediante procedura a evidenza pubblica.

Le necessità relative al Servizio di assistenza al trasporto sono formalmente comunicate da Roma Capitale in occasione dell'inizio dell'anno scolastico e possono essere soggette a variazioni in funzione della domanda del servizio formulata dall'utenza.

Per ciascun anno scolastico, l'attività di Accompagnamento al Trasporto viene erogata sulla base di uno specifico "Piano del Trasporto", la cui redazione è effettuata da Roma Capitale,

Risorse per Roma garantisce il puntuale rispetto degli orari stabiliti in relazione a ciascuna fase del servizio.



Descrizione	<p><u>Assistenza a bordo:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • controllo della vettura • riconoscimento degli accompagnatori • segnalazione di eventuali ritardi • verifica degli utenti autorizzati alla fruizione del servizio • assistenza alunni normodotati e disabili • consegna alunni come da indicazione contenute sul tesserino identificativo <p><u>Assistenza a terra:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • controllo generale dei luoghi in cui avviene l'accoglienza degli alunni • registrazione delle presenze degli alunni su appositi elenchi • assistenza agli alunni • consegna degli alunni al personale incaricato nelle scuole
Tipologia utenza	Alunni normodotati e disabili delle scuole dell'infanzia - capitoline e statali - primarie e secondarie di primo grado e, per i soli alunni disabili, delle scuole secondarie di secondo grado
Modalità di erogazione	I servizi sono erogati a bordo delle vetture e nelle aree di sosta
Responsabile del servizio	Risorse Per Roma – Area Servizio Scolastico Integrato
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	<ul style="list-style-type: none"> • Programma Operativo del Disciplinary tecnico-operativo del Contratto di Servizio • Controllo e monitoraggio effettuato da Ente Terzo, imparziale e indipendente su un campione di strutture
Modalità di aggiornamento periodico degli standard	Report Analitico mensile
Modalità di presentazione reclami	Attraverso casella di posta elettronica dedicata
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Indagine campionaria tramite questionario al personale OSES

FATTORE	INDICATORI	LQA
Cortesia	Assumere un atteggiamento cordiale e disponibile con l'utenza	≥ 90%
Decoro	Indossare un abbigliamento adeguato	≥ 90%
Identificabilità	Indossare tesserino riconoscimento	≥ 90%
Tempestività	Risoluzione situazioni contingenti in tempi adeguati	≥ 90%
Regolarità	Intervento secondo cronoprogramma	≥ 95%
Tracciabilità	Compilazione scheda dedicata per la presenze/assenza degli alunni	≥ 90%
Condizioni ambientali	Pulizia, igiene e sicurezza delle vetture e delle aree di sosta	≥ 90%
Gestione degli alunni	Corretta sorveglianza e assistenza dedicata agli alunni in direzione scuola e direzione casa	=100%
Formazione continua	Tasso di frequenza/successo	≥90%
Efficacia	Indice prestazionale complessivo	≥ 95%
Affidabilità	n. reclami/n. linee	< 3%
Soddisfazione dell'utenza	Indice soddisfazione del cliente	≥ 95%

ATTIVITÀ DI PULIZIA NEI NIDI, NELLE SCUOLE DELL'INFANZIA CAPITOLINI, NELLE SEZIONI PONTE, NELLE SCUOLE D'ARTE E DEI MESTIERI E NEI CENTRI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE

L'attività consiste nella pulizia dei locali e degli arredi da effettuarsi in conformità alle disposizioni riportate negli accordi sindacali nazionali relativi al personale dipendente delle imprese di pulizia e nelle normative vigenti per l'utilizzo di attrezzature, macchinari e materiali previste in ambito UE.

Risorse per Roma assicura, durante i periodi di interruzione dell'attività didattica, la pianificazione e la realizzazione di tutti gli interventi necessari a garantire che, in coincidenza dell'avvio di ciascun anno educativo e scolastico o alla ripresa dalle interruzioni, i locali risultino perfettamente rispondenti ai previsti standard igienici.

Vengono definite le seguenti aree omogenee:

- Aule e Laboratori, comprese aree di soggiorno comune, zona sonno, locali infermeria/ambulatori;
- Uffici, sale riunioni, biblioteche, aree stampa/fotocopiatrici
- Corridoi, scale, atri, pianerottoli
- Bagni, antibagni, spogliatoi
- Palestre
- Aree esterne scoperte di pertinenza dell'immobile, quali parcheggi, rampe di accesso, percorsi di accesso, aree cortilive, balconi
- Aree Tecniche, depositi, magazzini, archivi

Per ciascuna area omogenea, sono indicati, in un cronoprogramma dedicato, i giorni della settimana in cui effettuare le attività con cadenza bisettimanale, trisettimanale o settimanale, le date o i range temporali in cui devono essere eseguite le prestazioni da quindicinali ad annuali.



Descrizione	Pulizia dei locali e degli arredi
Tipologia utenza	Alunni, corpo docente, personale amministrativo, genitori e chiunque, a vario titolo, frequenta le strutture
Modalità di erogazione	Il servizio è erogato nelle strutture scolastiche per tipologia di area omogenea
Responsabile del servizio	Risorse Per Roma – Area Servizio Scolastico Integrato
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	<ul style="list-style-type: none"> • Programma Operativo del Disciplinare tecnico-operativo del Contratto di Servizio • Controllo e monitoraggio effettuato da Ente Terzo, imparziale e indipendente su un campione di strutture
Modalità di aggiornamento periodico degli standard	Report Analitico mensile
Modalità di presentazione reclami	Attraverso casella di posta elettronica dedicata
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Indagine campionaria tramite questionario al personale OSES

FATTORE	INDICATORI	LQA
Cortesia	Assumere un atteggiamento cordiale e disponibile con l'utenza	≥ 90%
Decoro	Indossare un abbigliamento adeguato	≥ 90%
Identificabilità	Indossare tesserino riconoscimento	≥ 90%
Tempestività	Risoluzione situazioni contingenti in tempi adeguati (< 30 minuti)	≥ 90%
Regolarità	Intervento secondo cronoprogramma	≥ 90%
Condizioni ambientali	Rispetto della procedura per le corrette operazioni di pulizia delle superfici e sanificazione dei servizi igienici	≥ 90%
Prodotti per la pulizia	Corretto utilizzo di detergenti Ecolabel e disinfettanti PMC	≥ 90%
Gestione dei materiali	Sanificazione dei materiali e delle attrezzature e loro utilizzo in conformità alle schede tecniche e alle procedure	≥ 90%
Formazione continua	Tasso di frequenza/successo	≥90%
Efficacia	Indice prestazionale di processo complessivo	≥ 95%
Efficacia della pulizia	Indice prestazionale di risultato	≥ 95%
Affidabilità	n. reclami/n. strutture municipali	< 3%
Soddisfazione dell'utenza	Indice soddisfazione del cliente	≥ 95%

ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE INCIDENTALE E FACCHINAGGIO NEI NIDI E NELLE SCUOLE D'INFANZIA

L'attività si compone di due diverse tipologie di prestazioni:

Manutenzioni incidentali

Tale servizio ha ad oggetto attività di pronto intervento, in generale non programmabile e con carattere d'urgenza, richiesti tramite la Centrale di Coordinamento, che riguardano opere di riparazione, rinnovamento e sostituzione degli impianti elettrici, idrici e delle finiture, al fine di mantenere funzionanti e in sicurezza gli impianti e le pertinenze degli istituti scolastici, nella specifica accezione di cui all'art 3 del DPR 6.6.2001 n. 380.

L'interesse dell'Amministrazione è assicurare nei plessi le attività di manutenzione ordinaria riconducibili all'accezione normativa contenuta nell'art. 3 del T.U, edilizia (D.P.R. 380/2001), in via residuale rispetto alle specifiche competenze municipali e con particolare riferimento agli interventi riparatori che necessitano di una risoluzione in tempi rapidi.

Risorse per Roma garantisce un'attività di presidio da parte della centrale operativa per la chiamata di n.3 squadre – da implementare a 15 nel corso del triennio - per l'esecuzione dei servizi d'intervento richiesti, che verranno contabilizzati a misura in ragione delle ore di intervento e dei materiali utilizzati. Tutti gli interventi sono gestiti dalla Centrale Operativa.

Risorse per Roma interviene a seguito di situazioni imprevedibili ed urgenti all'interno delle strutture, a garanzia del regolare svolgimento delle attività educativo-didattiche. Ove necessario è garantita l'eventuale messa in sicurezza delle zone interessate dall'intervento e l'eventuale ripristino funzionale del bene oggetto di intervento.

Facchinaggio

Il servizio di facchinaggio ha ad oggetto lo spostamento di suppellettili e materiale vario e trasporto degli arredi, presenti nelle strutture - compreso lo smontaggio e il rimontaggio - all'interno delle stesse o presso altre sedi, anche distanti, e interventi su mobili e scaffalature (spostamento di ripiani, sistemazione di eventuali serrature e ante, eventuale fissaggio a muro), al fine di garantire il regolare svolgimento delle attività educativo-didattiche.

Risorse per Roma garantisce un'attività di presidio e il pronto intervento in occasione di situazioni imprevedibili e urgenti che si verificano nelle strutture, a garanzia del regolare svolgimento delle attività educativo-scolastiche.

Ove necessario è garantita l'eventuale messa in sicurezza delle zone interessate dall'intervento e l'eventuale ripristino funzionale del bene oggetto di intervento.

L'intervento della squadra consiste nell'attività di sopralluogo, rilevazione e valutazione della manutenzione richiesta e include la fornitura di tutti gli strumenti, i mezzi e i materiali da impiegare, nonché la manodopera necessaria alla sua realizzazione, oltre il conferimento a discarica del materiale di risulta, come previsto alla vigente legislazione in materia.



Descrizione	<ul style="list-style-type: none"> • Manutenzioni incidentali • Facchinaggio
Tipologia utenza	Alunni, corpo docente, personale amministrativo, genitori e chiunque, a vario titolo, frequenta le strutture
Modalità di erogazione	interventi gestiti tramite Centrale operativa
Responsabile del servizio	Risorse Per Roma – Area Servizio Scolastico Integrato
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	<ul style="list-style-type: none"> • Programma Operativo del Disciplinare tecnico-operativo del Contratto di Servizio • Controllo e monitoraggio effettuato da Ente Terzo, imparziale e indipendente su un campione di strutture
Modalità di aggiornamento periodico degli standard	Report Analitico mensile
Modalità di presentazione reclami	Rilevazione tramite casella di posta elettronica dedicata
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Indagine campionaria tramite questionario al personale OSES

FATTORI QUALITÀ	INDICATORI	LQA
Cortesia	Assumere un atteggiamento cordiale e disponibile con l'utenza	≥ 90%
Decoro	Indossare un abbigliamento adeguato	≥ 90%
Identificabilità	Indossare tesserino riconoscimento	≥ 90%
Tempestività	Erogazione del servizio con tempistiche < 3 gg dalla richiesta di intervento	≥ 90%
Tracciabilità	Corretta compilazione e gestione dei verbali di collaudo	≥ 90%
Sicurezza	Corretto Impiego di strumentazioni e attrezzature in conformità alle Schede Tecniche di Sicurezza	≥ 90%
Formazione continua	Tasso di frequenza/successo	= 100%
Efficacia	Indice prestazionale complessivo	≥ 95%
Affidabilità	n. reclami/n. strutture	< 3%
Soddisfazione dell'utenza	Indice soddisfazione del cliente	≥ 95%

RUOLO, FUNZIONI E COMPITI DEL GESTORE

Il Gestore del Servizio è Risorse per Roma SpA, Società in house, partecipata interamente da Roma Capitale.

Costituita nel 1995 per gestire le attività di alienazione del patrimonio immobiliare capitolino, la Società negli anni ha ampliato il perimetro dei servizi offerti all'Amministrazione Capitolina nei settori della pianificazione, progettazione e trasformazione del territorio, nella valorizzazione del patrimonio immobiliare capitolino e nei servizi tecnici di ingegneria e architettura relativi all'edilizia scolastica, alle infrastrutture stradali e idrauliche, inglobando attività strategiche - come il condono edilizio, le attività di affrancazione/trasformazione del diritto di superficie e quelle di alienazione del patrimonio capitolino (disponibile e indisponibile) – con attività specifiche di supporto, come quelle relative al servizio di portierato nelle sedi Capitoline, alla valorizzazione dell'impiantistica sportiva di proprietà comunale e, dal 1 gennaio 2024, al sistema scolastico integrato.

La Società opera attraverso tre Contratti di Servizio stipulati con Roma Capitale.

Le principali attività sono disciplinate dalla Deliberazione di Giunta Capitolina n. 33 del 15.02.2024 *“Modifiche ed integrazioni al Contratto di servizio stipulato tra Roma Capitale e Risorse per Roma S.p.A. ai sensi della Deliberazione G.C. n. 318/23, con estensione temporale del medesimo fino al 31 dicembre 2026”*.

Per quanto riguarda i servizi di portierato e prima accoglienza che la Società svolge presso le sedi istituzionali e altri beni in uso e/o di proprietà di Roma Capitale, si fa riferimento alla Determinazione Dirigenziale repertorio SU/745 del 22.12.2023 *“Affidamento alla Società Risorse per Roma S.p.A., nelle more della definizione del nuovo Contratto del Servizio di portierato e prima accoglienza nelle sedi istituzionali di Roma Capitale. Decorrenza 01.01.2024 –30.09.2024”*,

Infine, con Deliberazione di Giunta Capitolina n. 431 del 21.12.2023 *“Approvazione del Contratto di servizio per l'affidamento del servizio scolastico integrato di competenza di Roma Capitale alla Società Risorse per Roma S.p.A del Gruppo Roma Capitale - periodo dal 1° gennaio 2024 al 31 luglio 2026”* sono state affidate alla Società, fino alla conclusione dell'anno scolastico 2025/2026, le attività afferenti al Servizio Scolastico Integrato.

IMPEGNI E PROGRAMMI

La Carta dei Servizi di Risorse per Roma delinea una serie di impegni e programmi di miglioramento volti a promuovere la sostenibilità, la trasparenza e il benessere dei lavoratori e delle lavoratrici, nell'ottica di contribuire al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 definiti dall'ONU.

Impegni Ambientali

Risorse per Roma ha provveduto ad aggiornare la propria flotta aziendale, dotandosi di veicoli elettrici o ibridi, e si impegna a incentivare l'uso di veicoli green tra i/le propri/e dipendenti.

Risorse inoltre ha in programma di adottare un Piano di spostamento Casa Lavoro, definito dal Mobility Manager, per promuovere forme di mobilità sostenibile e alternative all'uso del mezzo privato.

L'organizzazione utilizza, infine, per il suo servizio di Pulizia e Sanificazione prodotti sostenibili certificati Ecolabel e seleziona i prodotti in base alla loro sostenibilità in termini di impatto ambientale.

L'azienda ha inoltre implementato un sistema di gestione ambientale conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 14001:2015.

Impegni Sociali

Risorse per Roma adotta politiche di welfare per i/le propri/e dipendenti, offre flessibilità di orario e possibilità di svolgere il proprio lavoro in modalità agile e ha sottoscritto convenzioni con le realtà locali. Nel processo di selezione del personale, adotta politiche di equità e parità di genere, conformandosi alle politiche di inclusione e diversità.

L'organizzazione intende puntare sulla formazione del personale per sviluppare competenze e sensibilizzare sulle tematiche della sostenibilità ambientale.

Risorse per Roma ha ottenuto la certificazione UNI PDR 125:2022 sulla parità di genere, impegnandosi a garantire equità salariale e opportunità di carriera a tutte le lavoratrici e i lavoratori.

Impegni di Governance

Risorse per Roma è impegnata in un percorso di digitalizzazione dei propri processi, per ridurre l'impatto ambientale derivante dal consumo di carta e dallo spreco di energia. L'azienda ha inoltre presentato il Piano Triennale della Transizione al Digitale 2024-2026 e pubblicato la dichiarazione di accessibilità del proprio sito internet aziendale.

Risorse per Roma pone particolare attenzione alla sicurezza delle informazioni e alla protezione dei dati personali, garantendone l'integrità, la disponibilità e la riservatezza, e per questo ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO/CEI 27001:2024 e sue estensioni.