

CARTA DEI SERVIZI		
data	revisione	pagina
20/12/2015	03	1 di 8

CARTA DEI SERVIZI

DITTA **G. A. M.**
di Giorgi Giovannino e C. S.a.s.

SEDE LEGALE **Via dei Ciliegi 5 47833 Morciano di Romagna (Rn)**

SEDE OPERATIVA **Via dei Ciliegi 5 47833 Morciano di Romagna (Rn)**

Via Brenta 9 47838 Riccione (Rn)

SCOPO

La Carta dei Servizi⁽¹⁾ rappresenta un "patto" a tutela del viaggio e dei diritti di tutti gli utenti, che l'Azienda stipula con i suoi clienti ed attraverso il quale essa assume precisi impegni riguardo a:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra cliente, utente e azienda.

I clienti sono tutti coloro che utilizzano i nostri servizi, intesi come privati (circoli, società sportive, associazioni varie), agenzie, istituti scolastici, verso i quali l'azienda si impegna ad offrire un servizio sempre migliore.

Gli Utenti sono anche coloro che utilizzano il nostro servizio di trasporto finalizzato a consentire l'accesso alle infrastrutture presenti nella Provincia di Rimini, alle persone disabili che non sono in grado di usufruire dei mezzi di trasporto dei servizi di linea.

Attraverso la Carta dei Servizi essi sono informati sul livello di qualità del servizio che utilizzano.

L'Azienda non assume un generico impegno a "fare meglio", ma individua specifici fattori di qualità del servizio e per ognuno di loro verifica i risultati raggiunti. Questi ultimi rappresentano gli standard di riferimento sulla base dei quali programmare il miglioramento. Al cliente e all'utente spetterà poi il giudizio sui livelli di qualità raggiunti e sarà anche sulla base di questi giudizi che l'Azienda assumerà gli impegni futuri, impegni che saranno comunicati nelle edizioni successive della Carta dei servizi⁽²⁾.

NOTE

(1) Questo documento aziendale è stato redatto in attuazione della: direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, della legge 11 luglio 1995, n. 273 e del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998, in osservanza alla garanzia di libera circolazione (mobilità) dei cittadini prevista da:

- art. 16 della Costituzione italiana secondo cui "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale..."e "ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi...";
- art. 8 del Trattato di Maastricht secondo cui "ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri".

(2) La Carta dei servizi verrà periodicamente aggiornata sulla base degli obiettivi di miglioramento che l'Azienda si propone relativamente alla qualità del servizio offerto alla sua clientela.

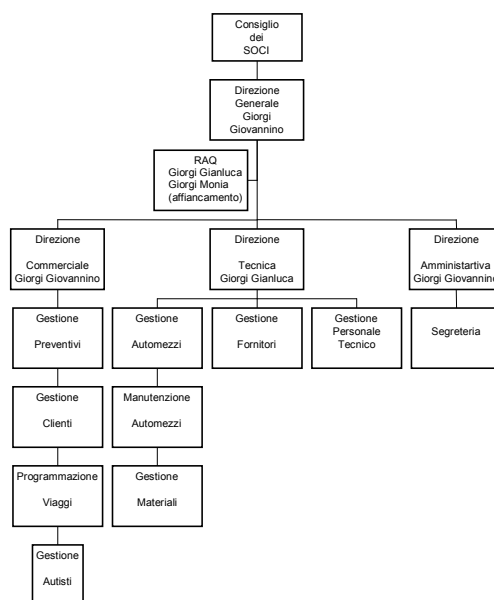
CARTA DEI SERVIZI		
data	revisione	pagina
20/12/2015	03	2 di 8

INDICE	
SCOPO	pag. 1
PREMESSA	pag. 2
MISSIONE	pag. 3
PRINCIPI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	pag. 3
QUALITÀ PERCEPITA	pag. 3
CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO	pag. 5
TUTELA DEL CLIENTE E SUOI DIRITTI	pag. 6
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	pag. 7

PREMESSA – descrizione della ditta / organigramma (in macro funzioni) / missione

OGGETTO SOCIALE : trasporto di persone su strada

G.A.M Di Giorgi Giovannino e C. S.A.S



CARTA DEI SERVIZI		
data	revisione	pagina
20/12/2015	03	3 di 8

MISSIONE

"Offrire servizi di qualità per soddisfare la domanda dei clienti e degli utenti. Accrescere la fiducia dei clienti/utenti garantendo la regolarità del servizio, la sicurezza, il comfort e la cortesia, l'informazione e l'ascolto delle loro esigenze.

Operare per il continuo miglioramento degli standard di servizio con il coinvolgimento e la motivazione del personale, e con attenzione agli aspetti della qualità.

Contribuire alla riduzione dell'impatto ambientale della mobilità con l'utilizzo di mezzi in perfetta efficienza, e svolgendo tutte le attività aziendali nel rispetto della sicurezza e dell'ambiente. Garantire il soddisfacimento della domanda e degli standard di qualità.

PRINCIPI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- Eguaglianza ed imparzialità:
L'Azienda si impegna ad erogare il servizio, con imparzialità, nel rispetto dei diritti delle persone; senza discriminazioni per motivi di razza, sesso, lingua, religione, opinioni politiche ecc...
- Continuità:
L'Azienda si impegna ad assicurare una continua e regolare erogazione del servizio.
In caso d'interruzione per cause non dipendenti dall'Azienda, la medesima si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per informare i clienti e gli utenti per arrecare il minor disagio.
- Partecipazione:
L'Azienda si impegna a favorire la partecipazione dei Clienti e degli Utenti al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio. Riconosce il diritto di accesso alle informazioni di suo interesse e attraverso la gestione dei reclami e le periodiche indagini di mercato, l'Azienda analizza le opinioni della clientela e della utenza sulla qualità del servizio erogato.
- Efficienza ed efficacia:
L'Azienda si impegna ad erogare un servizio che, in condizioni di economicità, soddisfi le esigenze e le richieste dei clienti.

QUALITÀ PERCEPITA – ottica Cliente – Utente.

- Fattori della Qualità:
Nella valutazione del servizio ricevuto, i clienti utenti, reputano rilevanti i seguenti fattori :
 - Sicurezza del viaggio
 - Sicurezza personale e patrimoniale dell'utente
 - Regolarità del Servizio
 - Puntualità dei mezzi
 - Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi
 - Comfort di viaggio
 - Aspetti " relazioni/comunicazioni " al personale a contatto con l'utenza
 - Attenzione all'ambiente/sicurezza
- Indicatori di Qualità:
Ogni fattore di Qualità può avere vari indicatori che con peso diverso permettono di misurare lo standard del servizio erogato.
Le tabelle allegate riportano i fattori della qualità ed i relativi indicatori utilizzati dalla Azienda
- Gli standard di prestazione:

CARTA DEI SERVIZI

data	revisione	pagina
20/12/2015	03	4 di 8

Gli standard di Qualità rappresentano i livelli di servizio che la Azienda si impegna a fornire. Nel definirli l'azienda tiene conto delle aspettative della clientela, delle proprie risorse e della redditività economica.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Sicurezza di viaggio	Numero medio mezzi utilizzati sul totale	Numero	Diretta
	Anzianità dei mezzi	Media	Diretta
	Formazione del personale	Corsi	Diretta
Sicurezza personale utenti	Servizio controllato da radio e telefonino	Numero reclami	Diretta
Regolarità del Servizio	Impostazione degli orari e possibilità immediata di intervento per eventi non prevedibili	Numero eventi	Diretta
Puntualità	Controllo dei tempi di prelievo e ritorno	Numero reclami	Diretta
Pulizia dei mezzi	Frequenza delle pulizie	Interna: almeno trisettimanale	Diretta
		Esterna: almeno settimanale	
Comfort di viaggio	Climatizzatore	100%	Diretta
Aspetti relazionali	Identificazione del personale	Almeno giubbotto personalizzato	Diretta
Attenzione all'ambiente e sicurezza	Controllo sui mezzi e sui prodotti di consumo	Prodotti ecologici, manutenzioni programmate, manutenzioni su guasto	Diretta

CARTA DEI SERVIZI

data	revisione	pagina
20/12/2015	03	5 di 8

CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO

– FRUIZIONE DEL SERVIZIO AZIENDALE

L'azienda offre il proprio servizio a tutti quelli che ne fanno richiesta ed accettano l'offerta o l'eventuale preventivo. Il servizio viene svolto alle condizioni e nei tempi previsti. Particolare cura viene rivolta ai servizi offerti alle persone portatori di handicap offrendo la possibilità di utilizzare mezzi provvisti di sollevatori di carrozzine e fissaggio delle medesime.

– DIRITTI DELL'UTENTE

L'utente ha il diritto di essere trasportato nei tempi previsti, in sicurezza, con i comfort previsti e concordati. Ha diritto di conoscere per tempo qualsiasi variazione che lo riguarda e di esprimere il proprio giudizio e di ricevere una pronta risposta ad eventuali reclami.

– DOVERI DEL UTENTE e RESPONSABILITA' DEL CLIENTE

Il Cliente ha il dovere di comunicare per tempo ogni variazione che comporti una diversa programmazione del servizio; inoltre, deve comunicare entro i termini stabiliti le variazioni pena la perdita della eventuale caparra versata e la rinuncia al servizio.

– TRASPORTO PERSONE CON HANDICAP

In caso di trasporto di persone con handicap, l'azienda utilizza idonei mezzi provvisti di scivoli per il carico/scarico delle carrozzine.

Per il trasporto di persone con handicap psichico l'azienda non prevede assistenza sotto sua responsabilità; il servizio viene svolto solo se la persona è accompagnata da un responsabile.

– TRASPORTO MINORI

Il trasporto minori è eseguito con accompagnatore o responsabile a carico del cliente, con il compito di assistenza e sorveglianza durante il viaggio

In caso di gite scolastiche e simili, l'azienda svolge il servizio solo in presenza di una persona adulta responsabile della loro condotta.

– TRASPORTO SCOLASTICO

Nel trasporto scolastico ove è obbligatoria la presenza dell'accompagnatore a bordo durante i trasporti, esso rimane a carico dell'ente appaltante o del cliente che richiede il servizio

CARTA DEI SERVIZI

data	revisione	pagina
20/12/2015	03	6 di 8

– TRASPORTO ANIMALI

L'azienda non è attrezzata per trasportare animali senza il relativo responsabile. I mezzi di contenimento sono a carico del proprietario dell'animale.

– TRASPORTO BAGAGLI AL SEGUITO

L'azienda si impegna a gestire il carico e scarico dei bagagli, ma non ha la responsabilità di eventuali danni subiti durante il trasporto e dovuti a cause contingenti.

– OGGETTI DIMENTICATI

L'azienda si impegna a conservare nella maniera più consona ogni bene dimenticato sui mezzi, contatta il responsabile del gruppo per rintracciare il proprietario e tiene a disposizione il bene per un periodo di 2 mesi.

Dopo di tale periodo il bene, se è il caso, verrà consegnato ad organizzazioni assistenziali.

Il cliente ha l'obbligo di contattare telefonicamente il nostro ufficio per verificare la presenza dell'oggetto smarrito ed è a suo carico il ritiro di esso.

CARTA DEI SERVIZI		
data	revisione	pagina
20/12/2015	03	7 di 8

TUTELA DEL CLIENTE E SUOI DIRITTI

– **RESPONSABILITA' PER DANNI CAUSATI DAL DISSERVIZIO**

L'azienda si assume la responsabilità di danni causati da disservizi.

– **RESPONSABILITA' PER DANNI ALLE PERSONE ED ALLE COSE**

L'azienda al fine di tutelare i clienti ed i loro beni, ha stipulato polizze assicurative adeguate.

VADEMECUM DEL VIAGGIATORE

Il Cliente è chiamato a collaborare con l'Azienda per la sicurezza del viaggio ed il miglioramento della qualità del servizio, rispettando le disposizioni in vigore per l'accesso ai mezzi e alle strutture.

Diritti e doveri del viaggiatore

Diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- igiene e pulizia dei mezzi; efficienza delle apparecchiature di supporto
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi.
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi (di norma, non superiore a 30 giorni);
- copertura assicurativa (R.C.A.) in caso di incidente o di eventuali infortuni a bordo comprovata la reale responsabilità della ditta;

CARTA DEI SERVIZI		
data	revisione	pagina
20/12/2015	03	8 di 8

Doveri:

Il Cliente è tenuto al rispetto del seguente regolamento:

- a) il passeggero è tenuto a presentarsi al punto di partenza almeno 10 minuti prima dell'orario previsto
- b) agevolare il lavoro degli autisti e del personale viaggiante, tenendosi ben distante dall'autobus al momento del carico/scarico bagagli
- c) Salire e scendere dall'autobus dalle porte consentite e solo quando l'autobus è completamente fermo;
- d) non parlare all'autista durante la marcia dell'autobus;
- e) occupare un solo posto senza interferire con lo spazio dei sedili vicini
- f) restare seduto quando l'autobus è in movimento;
- g) osservare il divieto di fumare sull'autobus;
- h) osservare un comportamento decoroso, non arrecando disturbo agli altri viaggiatori;
- i) non deve tenere comportamenti molesti, cantare, suonare, schiamazzare;
- l) azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte o qualsiasi altro dispositivo di sicurezza solo se necessario ed in condizioni di effettivo pericolo per sé e per gli altri viaggiatori;
- m) rispettare l'integrità dell'automezzo, del proprio posto e delle zone comuni;
- m) non gettare rifiuti nell'autobus e dal finestrino, sporcare, imbrattare, rimuovere o manomettere parti e apparecchiature dell'autobus;
- n) non fare uso a bordo dell'autobus di sostanze alcoliche o stupefacenti;
- o) nei viaggi in cui è prevista una sosta presso un'area di servizio attrezzata nella quale i passeggeri possono anche usufruire dei servizi, i viaggiatori sono tenuti a rispettare scrupolosamente la durata della sosta;
- p) usare ogni possibile precauzione per la propria e l'altrui incolumità, avvertendo immediatamente il personale di servizio in caso di pericolo;
- q) segnalare al personale di servizio la presenza di oggetti smarriti o dimenticati da altri viaggiatori;
- r) avvertire immediatamente il personale di servizio e successivamente l'azienda dello smarrimento di un proprio oggetto o bagaglio;
- s) osservare le norme relative al trasporto di bagagli.

OGGETTI SMARRITI

In caso di smarrimento di oggetti il cliente può chiamare il numero del nostro ufficio operativo di Riccione tel .0541 648331, per verificare se è stato recuperato dal nostro personale e custoditi presso i nostri uffici.

Gli eventuali oggetti ritrovati possono essere ritirati dai legittimi proprietari presso la nostra sede operativa di Riccione entro 2 mesi dallo smarrimento, trascorso tale termine verrà consegnato ad organizzazione assistenziale.