

Autoservizi Greco Pietro & C. s.n.c.

Carta dei Servizi Pubblici

PARTE PRIMA – PRESENTAZIONE DELLA CARTA

RIFERIMENTI NORMATIVI

La CARTA DEI SERVIZI è un documento che definisce i rapporti tra l'Autoservizi Greco Pietro & C. s.n.c. ed i cittadini cui fornisce il servizio.

La CARTA DEI SERVIZI è un patto scritto tra l'Azienda e i clienti dove sono esplicitati i diritti ed i doveri di ciascun soggetto. Essa ha origine da una Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/94 riguardante i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dalla Legge 281 del 30/07/98 relativo alla "Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti",

L'autoservizi Greco Pietro ha prodotto questa Carta dei Servizi in applicazione del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98 relativo allo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti", con questa carta l'Autoservizi Greco Pietro & C. s.n.c. s'impegna ad erogare un servizio controllato, che rispetti certi standard qualitativi, ed a misurare il grado di soddisfazione dei clienti.

La presente CARTA DEI SERVIZI è fornita ai clienti mediante distribuzione ed è a disposizione del pubblico presso la stessa Direzione.

PRINCIPI ISPIRATORI

L'Autoservizi Greco Pietro & C. s.n.c. s'impegna a garantire:

1 – Eguaglianza ed imparzialità

- accessibilità ai servizi ed alle relative infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse categorie o fasce di utenti;
- accessibilità ai servizi ed alla relative infrastrutture per gli anziani e per le persone invalide attraverso l'adozione di iniziative adeguate.

2 – Continuità

- un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzioni, eccezion fatta per quelle dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto dipendente da terzi, stato di necessità indipendente dalla volontà dell'Azienda;
- l'adozione, in queste circostanze, di tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, per ridurre il disagio dei clienti;
- la preventiva e tempestiva informazione per le variazioni programmate di orario tramite l'apposizione di avvisi alle fermate;
- in caso di sciopero, tempestiva comunicazione tramite quotidiani locali, televisioni private ed avvisi al pubblico garantendo in ogni modo, in assenza di esplicito accordo con le organizzazioni sindacali, l'effettuazione dei "servizi minimi" nelle seguenti fasce orarie coincidenti con i periodi di massima richiesta dell'utenza con particolare riguardo ai lavoratori ed agli studenti (Accordo Nazionale del 7/02/91 art.3 d)) :
 - dall'inizio del servizio alle 9.00 e
 - dalle 13.00 alle 15.30

3 – Partecipazione e Trasparenza

- l'Azienda assicura la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio. A tal fine l'Azienda fornisce la più ampia informazione all'utenza riconoscendo a lei il diritto di accesso a tutti i dati aziendali che la riguardano. Inoltre l'Azienda riconosce ai clienti il diritto di presentare memorie e documenti, formulare proposte per il miglioramento del servizio ed inoltrare reclami. Infine l'Azienda s'impegna ad acquisire periodicamente le valutazioni dell'utenza su vari aspetti del servizio erogato;
- l'aggiornamento e la diffusione annuale della presente Carta dei Servizi;
- l'istituzione di un Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- la consultazione delle Associazioni degli utenti di seguito indicate, prima dell'adozione della Carta stessa.

4 – Efficienza ed efficacia

- l'adozione di misure atte a ricercare un continuo miglioramento del servizio, con l'obiettivo minimo di garantire il rispetto degli standard indicati nella Carta;
- il monitoraggio di processi critici per cercare di ridurre la criticità;
- il monitoraggio del grado di soddisfazione dei clienti.

FINALITA'

La Carta costituisce per gli utenti :

- strumento di conoscenza perché fornisce informazioni sulla struttura aziendale, sul sistema di trasporto regionale, sui servizi offerti e sulle modalità per usufruirne e garantisce un sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato e la pubblicazione e diffusione della carta stessa;
- strumento di partecipazione perché mette a disposizione dei clienti l'Ufficio Relazioni con il Pubblico per comunicare con l'Azienda e garantisce l'effettuazione di indagini sulla qualità del servizio percepita dagli utenti;
- strumento di tutela perché garantisce risposte alle richieste degli utenti e stabilisce una procedura reclami da attivare in caso di violazione dei diritti degli stessi.

ELEMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Nella Carta dei Servizi sono elencate tutte le iniziative rivolte alla collettività da noi servita e le modalità con le quali intendiamo continuare a servirla nel pieno rispetto delle sue esigenze, ci auguriamo pertanto di farvi cosa gradita nel presentare la nostra nuova identità ed i nostri impegni per il prossimo periodo.

PARTE SECONDA – DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

STRUTTURA GIURIDICA E ORGANIZZATIVA

L'Autoservizi Greco Pietro & C. s.n.c. è nata nell'anno 2003 , è una società in nome collettivo gestita a livello familiare, ha sede legale a Palma di Montechiaro (AG), in Via S.Ten. Palma n.84, (tel. 0922-960572 fax 0922-960572).

DATI RELATIVI L'ANNO 2010

SETTORI OPERATIVI e PERSONALE ADDETTO – Anno 2010

Settore Movimento	:	personale addetto n. 3
Settore Amministrazione	:	personale addetto n. 1
Settore Manutenzione	:	personale addetto n. 1
Totale Addetti dell'Azienda :		5

LOGISTICA AZIENDALE – Anno 2009

Autobus utilizzati	n. 5 di cui
Urbani	n. 3
Extraurbani	n. 2
	e di cui
da 0 a 3 anni	n. 0
da 3 a 8 anni	n. 0
da 8 a 15 anni	n. 3
con più di 15 anni	n. 2

Fermate attrezzate (con almeno la pensilina) : nessuna. _____

(Le pensiline presenti sul territorio sono di proprietà degli Enti Locali cui è affidata anche la gestione)

TIPOLOGIA DI SERVIZI OFFERTI – Anno 2010

CODICE	DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	km anno	Tipol.	Km.	Partenza	Arrivo
1	PALMA DI MONTECHIARO – CAMPOBELLO DI LICATA	40.400	EXTRAU.	27,7	06:00 15:00	06:55 15:55
2	CAMPOBELLO DI LICATA - PALMA DI MONTECHIARO				07:00 16:00	08:00 17:00
Servizio Urbano Palma di Montech.	Piazza Vittorio Emanuele – Via C. Marx – Corsa Brancatello – Via Tito – Via Togliatti – Via Ten. Palma – Via Pirandello – Corso Odierna – Via Oberdan – Via P. Nenni – Via Roma – Piazza Vittorio Emanuele	28.150	Urbano	7,7	Inizio servizio 07:40	Fine servizio 19:30

Legenda:

Tipologia - Servizio Urbano/Extraurbano

Km - Lunghezza singola corsa

PARTE TERZA – OFFERTA COMMERCIALE

SERVIZI DI TRASPORTO OFFERTI e MODALITA' DI FRUIZIONE- ANNO 2010

- servizi di linea EXTRAURBANO	km. annui	40.400
- servizi di linea URBANO	km. annui	28.150

SISTEMA TARIFFARIO- ANNO 2010

Tariffe per servizi ordinari		
Linee Extraurbane		
Da 0 a 10 Km.	Corsa Semplice	1,70
	Corsa A/R	2,70
Da 10.01 a 15 Km.	Corsa Semplice	2,10
	Corsa A/R	3,30
Da 15.01 a 20 Km.	Corsa Semplice	2,40
	Corsa A/R	3,70
Da 20.01 a 25 Km	Corsa Semplice	2,60
	Corsa A/R	4,30
Per gli Abbonamenti è applicato l'importo previsto per la relativa tratta.		
LINEE URBANE COMUNE DI PALMA DI MONTECHIARO		
LINEE URBANE		
BIGLIETTO CORSA SEMPLICE		1,00
COSTO ABBONAMENTO MENSILE ANZIANI CON ETA' SUP. 60 ANNI		7,00
COSTO ABBONAMENTO ORDINARIO MENSILE		13,50
COSTO ABBONAMENTO SCOLASTICO		7,00

ACQUISTO TITOLI DI VIAGGIO – ANNO 2010

Biglietterie Aziendali

Le biglietterie sono uffici dove è possibile effettuare tutte le operazioni relative all'acquisto di titoli di viaggio, rilascio tessere d'abbonamento ed avere informazioni sul servizio.

La biglietteria si trova a :

La biglietteria è aperta :

dal lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 17:00
il sabato dalle 08:30 sino alle 12:30

Vendita a Bordo

La vendita a bordo si effettua su tutte le linee ed in tutti gli orari.

PARTE QUARTA – IL RAPPORTO CON GLI UTENTI

DOVERI DEI CLIENTI

Il cliente ha il dovere di :

- utilizzare gli autobus con un titolo di viaggio valido e regolarmente vidimato al momento della salita a bordo, e in ogni modo prima della fermata successiva;
- conservare il titolo di viaggio per tutto il percorso ed esibirlo a richiesta del personale di controllo;
- non occupare più di un posto a sedere, lasciando liberi in caso di necessità quelli riservati ai portatori di handicap;
- non sporcare né danneggiare i mezzi e le strutture;
- rispettare le disposizioni relative ai posti riservati ai disabili;
- non fumare sui mezzi e nei locali aziendali;
- non trasportare oggetti nocivi o pericolosi;
- non tenere comportamenti che arrechino disturbo ad altre persone;
- non azionare i segnali d'allarme o i dispositivi d'emergenza se non in caso di grave pericolo;
- non disturbare il conducente durante la guida;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni ricevute dal personale dell'Azienda e pubblicate sugli avvisi affissi sulle vetture, con particolare riguardo a quelle relative alla sicurezza;
- usare ogni precauzione per vigilare sulla sicurezza ed incolumità propria, delle persone e degli animali che sono sotto la propria custodia.

DIRITTI DEI CLIENTI

Il cliente ha diritto alla :

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari in vigore;
- facilità di accesso, anche tramite servizio telefonico, alle informazioni sulle modalità di viaggio e sulle tariffe;
- rispetto degli orari di partenza ed arrivo in tutte le fermate programmate, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle strutture aperte al pubblico;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- rispondenza tra i servizi acquistati e ricevuti;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumare sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi;
- trasporto di bagaglio nei limiti precedentemente indicati;
- comportamento rispettoso e cortese da parte del personale in servizio;
- possibilità di esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- rispetto degli standard qualitativi indicati nella presente carta;

- rimborso del titolo di viaggio, valido e convalidato, nel caso in cui la corsa sia effettuata con più di 30 minuti di ritardo per cause imputabili all'Azienda (Del. C.R. 34/99).

L'Autoservizi Greco Pietro s.n.c. emette normalmente i biglietti a bordo tramite l'autista. Il biglietto pertanto è convalidato dallo stesso nel momento della sua emissione, è fatto obbligo di conservare per tutto il percorso il biglietto, esibire lo stesso in qualsiasi momento al personale addetto al controllo.

Il biglietto dà diritto ad un solo viaggio entro la tratta corrispondente alla tariffa corrisposta; non possono essere ammesse fermate intermedie, ad eccezione fatta per quelle necessarie ad usufruire coincidenze.

Si fa presente che chiunque utilizzi biglietti contraffatti o alteri i segni presenti sui biglietti stessi è punibile a norma degli Artt. 465 e 466 e successive modificazioni del Codice Penale (sanzione amministrativa). Chiunque invece falsifichi biglietti o fornisca false generalità a persona incaricata di pubblico servizio è punibile a norma degli Artt. 462 e 496 del Codice Penale.

TRASPORTO BAMBINI

I bambini di altezza inferiore ad 1 metro possono viaggiare gratuitamente purché accompagnati da un adulto. Se l'adulto accompagna più di un bambino dovrà acquistare un biglietto ogni due bambini. E' consentito il trasporto di passeggini per bambini purché ripiegati in modo da ridurre l'ingombro.

TRASPORTO BAGAGLI

E' consentito a ciascun viaggiatore trasportare gratuitamente un bagaglio di peso non superiore a kg.10 e di dimensioni non superiori a cm. 50x30x25. Per il bagaglio non in franchigia il passeggero dovrà pagare la relativa tariffa chilometrica.

L'autoservizi Greco Pietro non è responsabile per furti, manomissioni, deterioramento o perdite di oggetti trasportati.

E' proibito trasportare bagagli contenenti materiale esplosivo, infiammabile, corrosivo, di cattivo odore che possano costituire pericolo o arrecare disturbo ai viaggiatori o danno al materiale rotabile.

TRASPORTO ANIMALI

E' consentito il trasporto gratuito solo di animali domestici di piccola taglia adeguatamente custoditi(gabbia, cestino, museruola e guinzaglio,.....) nel rispetto delle dimensioni suddette.

Viaggiano gratuitamente i cani guida che accompagnano un non vedente.

In ogni caso è vietato il trasporto di animali che possano recare danno o molestia ai passeggeri.

SANZIONI

Il mancato rispetto delle norme contenute nel presente regolamento comporta l'applicazione delle sanzioni amministrative previste dalla Legge Regionale vigente in materia; i passeggeri non in grado di presentare valido documento di viaggio al momento del controllo saranno tenuti, oltre al pagamento del biglietto a tariffa ordinaria tra i capolinea della corsa effettuata, anche al pagamento di una sanzione amministrativa nella misura prevista dalla Legge Regionale vigente in materia; i trasgressori hanno facoltà di conciliare l'illecito, con effetto liberatorio, in via breve a mani dell'accertatore. In caso di mancato pagamento sarà steso un verbale di accertamento, copia del quale sarà notificata all'interessato. In quest'ultima ipotesi il trasgressore sarà tenuto al pagamento anche delle spese di procedimento.

(eventuali future modifiche comporteranno la sostituzione sugli autobus dello stampato relativo nonché l'aggiornamento sul presente documento all'atto della riedizione annuale)

OGGETTI SMARRITI

Ogni oggetto smarrito sugli autobus o nei locali aziendali potrà essere richiesto a :
autoservizi Greco Pietro & C. s.n.c.
via S.Ten. Palma n.84, (tel. 0922-960572 fax 0922-960572) .

L'Autoservizi Greco Pietro & C. s.n.c. applicherà la normativa prevista dal Codice Civile (artt.927-931) che stabilisce, tra l'altro, la consegna al Sindaco del Comune dove l'oggetto è stato ritrovato.

SERVIZIO INFORMAZIONI

Tutte le informazioni relative a servizi, orari, percorsi, tariffe e titoli di viaggio possono essere richieste presso la biglietteria aziendale negli orari di apertura suddetti, oppure telefonicamente alla Direzione (tel. 0922 960572) dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00 dal lunedì al venerdì e dalle 8.30 alle 12.30 il sabato).

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Per contribuire alla soddisfazione della clientela e per mantenere gli impegni assunti con lei, dichiarati in questa Carta dei Servizi, l'autoservizi Greco Pietro & C. s.n.c. s'impegna a favorire la partecipazione dei clienti ad un confronto costruttivo, attraverso gli organismi di rappresentanza organizzata (associazioni dei consumatori, comitati,.....) e direttamente con ciascun cittadino. Per far questo l'autoservizi Greco Pietro & C. s.n.c. ha istituito un Ufficio relazioni con il pubblico (URP) dove i clienti possono far pervenire i loro reclami, suggerimenti e richieste.

Il cliente può inviare all'URP reclami, suggerimenti e segnalazioni :
tramite posta ordinaria indirizzandoli a :

Autoservizi Greco Pietro & C. s.n.c.
Ufficio Relazioni con il Pubblico
Via S. Ten. Palma, 84
92020 Palma di Montechiaro

- tramite fax al n. 0922.960572
- tramite posta elettronica all'indirizzo info@autoservizigreco.it

Tutte le comunicazioni possono essere fatte anche telefonicamente agli uffici aziendali.

Vengono altresì, attuati i seguenti cinque parametri comportamentali legati all'ascolto:

1. **AFFIDABILITA'**: capacità di prestare il servizio promesso in modo affidabile e preciso;
2. **ASPETTI TANGIBILI** : aspetto delle strutture fisiche, del personale, della documentazione e degli strumenti dedicati alla comunicazione;
3. **CAPACITA' DI RISPOSTA** : volontà di aiutare i clienti e di fornire loro prontamente le informazioni o gli aiuti richiesti;
4. **CAPACITA' DI RASSICURARE**: operare con competenza e cortesia al fine di trasmettere fiducia e sicurezza;
5. **EMPATIA**: capacità di identificarsi nel cliente ed operare con attenzione individuale e premurosa nei suoi confronti;

L'Ufficio relazioni con il pubblico è responsabile di:

- curare la procedura relativa ai reclami (come vedremo in seguito);
- fornire risposte ai clienti che abbiano formulato richieste o proposte;
- espletare le richieste degli utenti che intendano avere accesso a dati aziendali che li riguardano, come previsto dalla legge 241/90 ("Norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso a documenti amministrativi").

PROCEDURA DEI RECLAMI

Modalità di invio del reclamo

I reclami possono pervenire all'azienda in forma scritta od orale nelle modalità sopra esposte.

Nel caso di un reclamo, in qualunque forma presentato, il cliente deve specificare le proprie generalità, indirizzo e numero di telefono per dar modo all'Azienda di rispondere.

E' garantita la riservatezza dei dati trasmessi all'URP che è tenuto ad osservare le normative previste dalla Legge sulla tutela della privacy (L.675/96).

Termini per la risposta

L'Azienda s'impegna, nel caso in cui non sia in grado di dare una tempestiva risposta definitiva, a comunicare all'utente al momento del ricevimento del reclamo il nome del dipendente responsabile del procedimento ed i tempi previsti per la risposta stessa. L'Azienda s'impegna in ogni modo a rispondere a ciascun reclamo entro 30 giorni dalla data di ricevimento, procedendo anche ad eventuali ulteriori contatti diretti per i necessari approfondimenti.

In caso di superamento di detti termini l'Azienda comunicherà all'utente i motivi del ritardo nella risposta.

L'Azienda fornirà ai clienti anche tutte le informazioni sui mezzi di tutela in caso risposta sfavorevole, che variano secondo l'argomento del reclamo presentato.

FATTORI DI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DI SERVIZIO – ANNO 2009

Tenendo presente quanto previsto nel Decreto applicativo del 30/12/98, l'Autoservizi Greco Pietro ha individuato i seguenti fattori di qualità come base per il controllo del livello qualitativo del servizio erogato :

- 1 - **Sicurezza del viaggio**
- 2 - **Sicurezza personale del viaggiatore**
- 3 - **Regolarità del servizio**
- 4 - **Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture**
- 5 - **Comfort a bordo e sul percorso**
- 6 - **Servizi aggiuntivi a bordo ed a terra**
- 7 - **Servizi per disabili**
- 8 - **Informazione alla clientela**
- 9 - **Aspetti relazionali**
- 10 - **Integrazione modale**
- 11 - **Attenzione all'ambiente**

l'Autoservizi Greco Pietro ha inoltre individuato alcuni "indicatori di qualità" in grado di rappresentare, in corrispondenza di ciascun fattore, i livelli di prestazione offerti. Tali indicatori sono variabili quantitative o parametri qualitativi che permetteranno all'Azienda di misurare le prestazioni offerte con l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le attese dei clienti. Per ciascun indicatore sono stati fissati due valori :

- lo **standard** che rappresenta il livello di servizio promesso dall'Azienda per l'anno 2009;
- lo **standard obiettivo** che rappresenta il livello di servizio che l'Azienda s'impegna a raggiungere nell'anno 2010

L'Azienda s'impegna inoltre a:

- monitorare i fattori sopra indicati;
- rendere noti gli esiti di tale monitoraggio.

1 - Sicurezza del viaggio

La sicurezza del viaggio sui mezzi dell'Autoservizi Greco Pietro è garantita da:

- Operazioni di manutenzione periodiche dei mezzi;
- Controllo annuale dei mezzi da parte della MCTC;
- Idoneità dei percorsi accertata dagli Enti concedenti le linee;
- Criteri di selezione specifici per il personale di guida;
- Visite mediche periodiche per accertare l'idoneità del personale stesso;
- Rispetto delle norme che regolano la durata della guida ed i riposi degli autisti.

**Indicatori : Anzianità dei mezzi
Incidentalità**

2 - Sicurezza personale del viaggiatore

La sicurezza personale del viaggiatore è intesa come l'assenza di episodi di violenza e/o furti a bordo dei mezzi. Per garantirla sono stati installati su tutti i mezzi dell'Autoservizi Greco Pietro telefoni cellulari che permettono all'autista di segnalare al Centro Operativo o alle forze dell'ordine qualsiasi situazione di pericolo.

Indicatori : Presenza del cellulare a bordo

3 - Regolarità del servizio

La regolarità del servizio è intesa come garanzia della continuità dei servizi offerti.

I principali fattori che possono condizionare la regolarità e puntualità del servizio sono i lavori e/o le interruzioni stradali e le manifestazioni di ogni genere; questi fattori sono indipendenti dall'organizzazione aziendale ma è in ogni modo compito dell'Autoservizi Greco Pietro cercare di limitare i disagi per i clienti anche con un'adeguata e tempestiva informazione.

**Indicatori : Affidabilità
Puntualità**

4 - Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture

l'Autoservizi Greco Pietro è impegnata a garantire condizioni igieniche adeguate sui mezzi e nelle sue strutture aperte al pubblico.

**Indicatori : Pulizia ordinaria dei mezzi oltre la giornaliera
Pulizia straordinaria dei mezzi
Pulizia strutture al pubblico**

5 – Comfort a bordo e sul percorso

l'Autoservizi Greco Pietro è impegnata ad aumentare il comfort complessivo a bordo dei propri mezzi acquistandone di nuovi più comodi e dotati di climatizzazione.

**Indicatori : Climatizzazione
Pensiline
Corse sature
Corse affollate**

6 – Servizi aggiuntivi a bordo ed a terra

l'Autoservizi Greco Pietro è impegnata ad acquistare nuovi mezzi dotati dei servizi aggiuntivi forniti dalle nuove tecnologie.

Indicatori : Dispositivi speciali a bordo

7 - Servizi per disabili

l'Autoservizi Greco Pietro è impegnata ad aumentare il numero dei mezzi con pedana o sollevatore per disabili.

**Indicatori : Mezzi attrezzati
Barriere**

8 - Informazione alla clientela

l'Autoservizi Greco Pietro pubblica all'inizio dell'esercizio estivo e di quello invernale l'orario dei servizi; tale pubblicazione è distribuita ai clienti presso le biglietterie e le agenzie.

Alle paline di fermata sono esposti gli orari delle corse.

Tutte le informazioni inerenti agli orari, le tariffe e i titoli di viaggio sono disponibili presso la biglietteria aziendale, anche telefonicamente.

Infine per quanto riguarda i cambiamenti del servizio dovuti a scioperi, interruzioni e manifestazioni l'Autoservizi Greco Pietro informa l'utenza, più tempestivamente possibile, mediante la stampa e le televisioni locali e con l'affissione di avvisi sui mezzi e sulle paline interessate dalla variazione.

**Indicatori : Libretto orario/Cartine linee
Servizio informazioni telefonico
Orario in palina**

9 - Aspetti relazionali

Il personale che effettua servizio al pubblico è dotato di divisa aziendale e di un cartellino di riconoscimento con la foto ed il numero di matricola. Tutto il personale è tenuto a mantenere un comportamento educato e corretto ed ad utilizzare un linguaggio rispettoso, chiaro e comprensibile per i clienti.

**Indicatori : Correttezza e cortesia
Riconoscibilità**

10 – Integrazione modale

l'Autoservizi Greco Pietro cerca, per quanto possibile, di favorire l'integrazione tra diversi mezzi di trasporto (auto,pullman).

Indicatori : Coincidenze

11 – Attenzione all'ambiente

l'Autoservizi Greco Pietro cerca di mantenere alta l'attenzione all'ambiente utilizzando solo carburanti a basso tenore di zolfo, cercando di aumentare il numero di mezzi con carburanti alternativi, mantenendo in efficienza i mezzi ed utilizzando solo mezzi con scarichi standard EURO .

Indicatori Impegni per l'anno in corso

FATTORE	INDICATORI	UNITA' MISURA	STANDARD		MODALITA' DI RILEVAZIONE
				OBIETT.	
Sicurezza del viaggio	Anzianità dei mezzi	Anni /totale veicoli	8	7,5	Carte circolaz.

	Incidentalità	n° sinistri/km. servizio ogni 100.000 Km	2	1,5	Base dati aziendale
Sicurezza personale del viaggiatore	Presenza del cellulare a bordo	N° mezzi con cellulare /Totale mezzi	100%	100%	Dati parco
Regolarità del servizio	Affidabilità	km. svolti/km program.	93	97%	Dati Aziendali
	Puntualità	Nr. Corse con ritardo % di soddisfazione del fattore qualità	10 65	9 70	Dati Aziendali Questionario Informativo
Pulizia Ordinaria	Pulizia ordinaria dei mezzi oltre la giornaliera	Frequenza	Pulizia giornaliera dell'esterno dei Pullman e degli impianti utilizzati dall'utente Pulizia totale dopo l'attività di manutenz. Pulizia per sedili, corrimano, cristalli e tendaggi		Dati Aziendali
	Pulizia straordinaria	Frequenza			Dati Aziendali
		Cadenzata			Dati Aziendali
		% soddisfazione fattore			60
Comfort a Bordo e sul percorso	Nr. Pullman con Climatizzazione	% parco	0,4	0,5	Dati parco
	Pensiline	n° pensiline/tot. fermate	-	-	Base dati aziendale
	Nr. corse affollate/totale corse (per tratta)	n° corse urbane sature/totale corse urbane	0.2	0,1	Base dati aziendale

FATTORE	INDICATORI	UNITA' MISURA	STANDARD		MODALITA' DI RILEVAZIONE
				OBIETT.	
	Corse affollate	n° corse extraurbane affollate/totale corse extraurbane	0%	0%	Base dati aziendale
Servizi aggiuntivi a bordo ed a	Dispositivi speciali	N° autobus con annuncio di fermata/Totale autobus	60	70%	Base dati aziendale

terra		N° autobus con radio o tv/Totale autobus	40	50	“
Servizi per disabili	Mezzi attrezzati	N° autobus con pedana /Totale autobus	10%	20%	Base dati aziendale
	Assistenza a Bordo	Ore di formazione per gli autisti sulla tipologia di assistenza a bordo e procedure operative	10	15	Base dati aziendale
Informazione alla Clientela	Libretto orario	N° copie annuali	200	300	Base dati aziendale
	Cartine linee	N° copie cartine annuali	2	5	Base dati aziendale
	Sito internet	Presenza sito internet		In costruz.	Base dati aziendale
	Servizio informazioni telefonico	Orario del servizio	(Definire l'orario) 8.30-13.00 15.00-17.00	conferma	Base dati aziendale
	Orario in palina	N° paline con orario/Totale paline	5	7	Base dati aziendale
Aspetti relazionali	Correttezza e cortesia	N° reclami su comportamento/Totale reclami	0,1	0,05	Base dati aziendale
	Riconoscibilità	Personale con cartellino /Totale personale al pubblico	100%	100%	A vista

FATTORE	INDICATORI	UNITA' MISURA	STANDARD		MODALITA' DI RILEVAZIONE
				OBIETT.	
Livello di servizio commerciale	Vendita biglietti a bordo	N° linee con vendita/Totale linee	100%	100%	Base dati aziendale
	Tempi di risposta ai reclami	Tempo massimo di risposta	30 gg.	30 gg.	Base dati aziendale
Integrazione modale	Coincidenze	N° fermate con intermodalità/Totale fermate	1	1	Base dati aziendale
		N° corse con obbligo di rispetto coincidenza/Totale corse	0	0	

Attenzione all'ambiente	Carburanti	N° mezzi a norma Euro2 /Totale veicoli	2	conferma	Base dati aziendale
--------------------------------	------------	--	----------	-----------------	---------------------

EDITING, DISTRIBUZIONE e AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

l'Autoservizi Greco Pietro s'impegna a pubblicare annualmente una versione integrale della Carta dei Servizi che rispetta lo schema regionale ed a svolgere durante l'anno almeno un monitoraggio della qualità percepita dai clienti, utilizzando un questionario riguardante tutti i fattori elencati nella tabella precedente. Tale versione è a disposizione dei clienti, o di chiunque intenda consultarla, presso la Direzione e presso la biglietteria aziendale.

SISTEMA QUALITA' AZIENDALE

Certificazione del sistema qualità dell'Autoservizi Greco Pietro & C. s.n.c. secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000.

COPERTURA ASSICURATIVA

l'Autoservizi Greco Pietro & C. s.n.c. fornisce copertura assicurativa agli utenti dei propri servizi sia per i danni alla persona che per quelli alle cose derivanti da fatti le cui cause possano essere ricondotte alla responsabilità dell'Azienda.

Per questo l'Autoservizi Greco Pietro ha stipulato le seguenti assicurazioni a favore dei viaggiatori :

- Assicurazione per la copertura totale del rischio Responsabilità Civile (RCA) derivante dalla circolazione dei veicoli a motore.

OSSERVATORIO AZIENDALE DELLA QUALITA'

l'Autoservizi Greco Pietro ha istituito l'Osservatorio aziendale della qualità con il compito di :

- monitorare gli indicatori della tabella precedente per verificare il raggiungimento degli obiettivi;
- svolgere indagini per valutare la soddisfazione del cliente;
- raccogliere ed elaborare dati economico-gestionali per il miglioramento dell'Azienda;
- raccogliere e catalogare i reclami e le osservazioni provenienti sia dei clienti (trasmesse dall'Ufficio relazioni con il pubblico) sia dal personale aziendale, in relazione al servizio per elaborare proposte di miglioramento dello stesso;
- trasmettere i dati previsti dai contratti di servizio (economico-gestionali e di monitoraggio) all'Osservatorio regionale per la mobilità e i trasporti secondo le modalità ed i tempi stabiliti dalla Regione.