



CARTA DEI SERVIZI

Anno 2009-2010

La Carta dei servizi è il documento con cui la "DICARLOBUS srl" assume per iscritto e rende noto ai cittadini/utenti l'impegno al miglioramento costante della qualità del servizio erogato mediante il rispetto di principi fissati dalla Direzione dell'azienda stessa.

Il presente documento denominato "**CARTA DEI SERVIZI**" è stato adottato dall'organizzazione in osservanza dell'**art. 16 Costituzione della Repubblica Italiana**, sulla base dei principi della Direttiva della Presidenza Consiglio dei Ministri **27.01.1994** "Principi generali su erogazione servizi pubblici (G.U. 22.2.94 n°43) ; del Decreto Ministro della Funzione Pubblica **31.3.1994** "Codice di comportamento dei dipendenti della pubblica amministrazione; dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al **DPCM 30.12.98** "Schema generale per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici del settore trasporti (G.U. 2.2.1999 n°26) e della Norma **UNI 10600 del 31.05.2001**" Presentazione e gestione dei reclami rientranti nell'ambito di applicazione della Carta della Mobilità, per fornire informazioni dettagliate sul Trasporto pubblico Locale (TPL), per meglio divulgare le tipologie di servizi offerti all'utenza, i loro livelli qualitativi e quantitativi e soprattutto l'impegno e i progetti per un costante miglioramento.

Essa, quindi, rappresenta un patto stipulato con i cittadini per migliorare la qualità dei servizi offerti e costituisce lo strumento attraverso il quale poter controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti.

L'organizzazione ha definito precisi standard di qualità, il cui rispetto è considerato condizione fondamentale per la soddisfazione dei clienti-utenti. Gli standard sono "risultati attesi" dall'utenza e sono determinati tenendo conto delle effettive possibilità di conseguirli. Il rispetto degli standard di qualità del servizio riportati in questa Carta rappresenta un requisito essenziale per l'appartenenza al sistema territoriale dei servizi di trasporto pubblico.

I fattori di qualità presi in considerazione sono:

- **REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI E SICUREZZA;**
- **PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI;**
- **PRONTA GESTIONE DEI RECLAMI;**

Ad ogni standard corrisponde un indicatore, che rispecchia la realtà aziendale in atto.

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI E SICUREZZA

L'orario di arrivo dei mezzi ai vari punti di fermata identificati e' definito nella tabella sottostante con tolleranze di 5 min. Questo criterio viene adottato sia all'andata che al ritorno.

FATTORE DI QUALITÀ	ASPETTO	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD (VALORE ATTESO)	DATI AL 30.01.09
Regolarità del servizio	Regolarità complessiva servizio	IQ = % corse effettive / corse programmate	97%	97%
Pulizia dei mezzi	Percezione livello di pulizia utenti	IQ = % percentuale di utenti soddisfatti (valore risposte tra 4 e 5)	90%	90%
Puntualità dei mezzi	Regolarità delle corse	IQ = totale corse regolari/corse con ritardo	98%	98%

Il personale di servizio a bordo dei ns. mezzi e' addestrato e qualificato ed e' in grado anche di gestire eventuali e rare situazioni di emergenza che si potrebbero verificare, visto che prima di mettere in circolazione il mezzo gli autisti effettuano svariati controlli tecnici proprio per prevenire il più possibile disagi e inconvenienti che potrebbero provocare ritardi.

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI

Tutte le operazioni di pulizia dei mezzi vengono eseguite ogni giorno prima dell'inizio del turno di servizio all'interno della ns.officina e interventi di pulizia più radicali vengono effettuati una volta alla settimana secondo le istruzioni riportate nel "Foglio di servizio" che gli autisti prendono in carico giornalmente.

PRONTA GESTIONE DEI RECLAMI;

Presso gli uffici della nostra sede aziendale è a disposizione degli utenti il modulo per la registrazione dei reclami che possono essere anche inoltrati telefonicamente al numero 0873-342663. In ogni caso entro tre giorni dalla data del ricevimento del reclamo verrà data risposta dal responsabile della Gestione del Sistema Qualità al fine di migliorare costantemente il servizio erogato.

E' principalmente allo scopo di garantire la piena soddisfazione del cliente che la "DI CARLOBUS SRL" applica il SGQ necessario al mantenimento della certificazione del proprio sistema aziendale di gestione della Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001/2008.

L'AMMINISTRATORE