

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<sup>(1)</sup> 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<sup>(2)</sup>.

### **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".

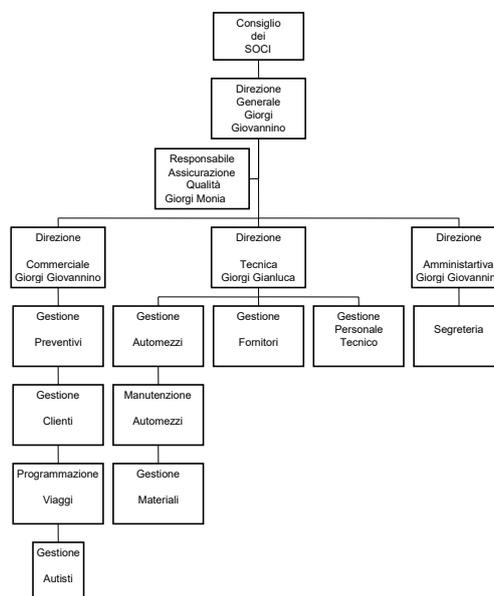
(2) La Carta dei servizi verrà periodicamente aggiornata sulla base degli obiettivi di miglioramento che l'Azienda si propone relativamente alla qualità del servizio offerto alla sua clientela.

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



## 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:

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

**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.

– **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 MINORI**

In caso di trasporto minori con handicap, viene utilizzato un accompagnatore, 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 ANIMALI**

L'azienda non è attrezzata per trasportare animali senza il relativo responsabile.

– **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, viene consegnato ad organizzazioni assistenziali.

**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.