

**ANNO 2020**



# **CARTA DEI SERVIZI**

*Gentili clienti,*

la carta dei servizi di MAGHERINI SRL esprime, con evidenza, la volontà e l'impegno dell'Azienda di comunicare, in maniera trasparente, il processo di qualità, i risultati del servizio e gli obiettivi di miglioramento nell'ambito della propria attività di trasporto pubblico locale e del servizio scuolabus per il trasporto studenti. E' un documento che risponde alle esigenze d'informazione e definisce i rapporti tra Azienda e utente/cliente.

In tal senso la MANGHERINI SRL ha emanato una propria carta dei servizi in conformità alla UNI EN ISO 9001:2015 e ISO 39001:2012.

### **LEGGI DI RIFERIMENTO**

- Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri (30/12/1998) "schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti" o "carta della mobilità";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (27/01/1994) "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

### **SCOPO**

Lo scopo di tale documento è di monitorare costantemente il miglioramento nell'erogazione del servizio offerto dall'Azienda attraverso la dichiarazione dei risultati raggiunti e l'indicazione degli obiettivi prefissati. Grazie a questa pubblicazione l'utente/cliente può valutare gli standard e le performance raggiunte oltre a seguirne la loro evoluzione nel tempo.

### **STRATEGIE E OBIETTIVI AZIENDALI**

Poiché la Direzione ha stabilito come prioritario obiettivo:

- l'efficacia del servizio in termini di affidabilità, frequenza, regolarità e puntualità;
- l'efficienza del servizio privilegiando gli standard di sicurezza ed il livello di comfort;
- il consolidamento ed il miglioramento della presenza dell'azienda sul territorio;
- l'accrescimento delle competenze del proprio personale, non solo per quanto concerne gli aspetti tecnici e professionali, bensì ponendo una forte attenzione anche su quelli relazionali e comunicazionali del personale a diretto contatto con i clienti;
- il miglioramento della disponibilità, tempestività e chiarezza delle informazioni sia all'interno dell'Azienda sia verso il cliente;
- la promozione di ogni azione diretta a salvaguardare l'ambiente, a far sì che i servizi erogati direttamente o indirettamente e le attività ad essi connesse non presentino rischi significativi per le persone e per l'ambiente;
- la tutela e la salvaguardia della salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro;

Ne conseguono i seguenti impegni, individuali e collettivi:

- rispettare le leggi, i regolamenti e gli altri requisiti applicabili e sottoscritti;
- rispettare i requisiti qualitativi minimi per i servizi richiesti dal cliente, da requisiti cogenti e/o interni, ai fini della competitività tecnologica e gestionale;
- fare ogni sforzo per ridurre l'inquinamento, i consumi di materie prime, i rifiuti prodotti privilegiandone il recupero;
- valutare gli aspetti ambientali dei servizi erogati direttamente e indirettamente e le attività ad essi connesse, adottando procedure e metodi di lavoro che offrano la maggiore protezione per l'ambiente;
- adottare i processi tecnologici che offrono i migliori impatti ambientali in termini tecnici ed economici
- agire in conformità ai principi per la qualità, indicati nelle norme della famiglia UNI EN ISO 9001:2015 e ISO 39001:2012;

La Direzione, con la profonda convinzione che solo una corretta applicazione dei principi sopra esposti consenta il raggiungimento degli obiettivi di qualità prefissati. La politica per la Qualità e la Sicurezza Stradale è portata a conoscenza di tutti i livelli dell'organizzazione attraverso la pubblica affissione nelle bacheche. La politica è inoltre resa disponibile a chiunque ne faccia richiesta.

Ogni anno la Direzione riesamina la politica e formula obiettivi e traguardi di miglioramento continuo della prestazione ambientale e della qualità, comunicandoli a tutti gli interessati.

Tutto il personale ha l'obbligo di agire in conformità con le regole descritte nel Manuale di gestione integrato ed a quest'obbligo sono tenuti anche fornitori ed appaltatori, in quanto ritenuti parte fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento stabiliti.

### **I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA**

L'Azienda si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto delle previsioni della Direttiva che sono:

#### **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'**

E' esclusa ogni forma di discriminazione. I principi informativi delle attività dell'Azienda sono equità e la obiettività.

Il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e in abbonamento) che siano praticabili in base a criteri obiettivi e noti.

Il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate, in rapporto alla capacità economica dell'azienda.

**CONTINUITA'**

L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, secondo i programmi.

Questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, tenuto conto, in particolare, che l'esercizio è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili.

In particolare, in caso di sciopero, verranno divulgate con la migliore tempestività notizie circa i servizi minimi garantiti. Questo adempimento è obiettivamente condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda.

Inoltre, in caso di necessità o di interruzioni programmate, si potrà fare ricorso a servizi sostitutivi dandone, del pari, tempestiva comunicazione.

E' uno strumento fortemente innovativo nel settore pubblico perché introduce principi radicalmente nuovi:

- la centralità del cliente-cittadino, al quale viene attribuito un potere di giudizio e di controllo diretto sulla qualità del servizio;
- l'adozione di standard qualitativi e quantitativi del servizio e la loro comunicazione;
- il dovere, per i soggetti erogatori, di valutare la qualità dei servizi ed il grado di soddisfazione dei clienti-utenti;
- il rispetto degli standard adottati, assicurando al cittadino-cliente il diritto al rimborso nei casi in cui il servizio reso sia inferiore, per qualità e tempestività, agli standard pubblicati;
- il principio del miglioramento progressivo delle prestazioni, attraverso la revisione periodica degli standard con il concorso dei cittadini.

La logica di fondo della Carta, dunque, obbliga il soggetto erogatore ad impegnarsi su risultati definiti, ossia a misurare, controllare, gestire, migliorare. Ciò fa sorgere la necessità di impostare in modo radicalmente diverso l'erogazione del servizio pubblico e, in particolare, del servizio di trasporto di persone.

Tutte le trasformazioni – normative, economiche, culturali – sopra descritte impongono una revisione degli schemi tradizionali di produzioni dei servizi pubblici.

Si impone, pertanto, una trasformazione dell'organizzazione aziendale in grado di sostenere l'impresa nel confronto con il prossimo futuro.

La sfida del cambiamento trova una valida risposta nel modello organizzativo delle norme internazionali UNI EN ISO 9001:2008, adottate da più di cento paesi.

Tali norme sono state pensate per attuare un Sistema di gestione della Qualità in grado di assicurare il cliente circa il rispetto delle caratteristiche qualitative del servizio o del prodotto fornito.

Di fatto, tali norme hanno una valenza più ampia, in quanto adottano un modello organizzativo che è utile anche per gestire la Carta della Mobilità e per attuare il controllo ed il contenimento dei costi.

Costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

**EFFICIENZA ED EFFICACIA**

L'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza. A tale fine attua il monitoraggio della soddisfazione del Cliente utilizzando i documenti previsti dal Sistema di gestione della Qualità aziendale certificato UNI EN ISO 9001:2015 e ISO 39001:2012.

La Politica della qualità di MANGHERINI SRL prevede che la soddisfazione del Cliente si ottenga erogando servizi che rispondano pienamente ai requisiti cogenti e contrattuali forniti in modo economico e competitivo grazie all'impiego di adeguate risorse e collaboratori specializzati al fine di assicurare:

- la massima efficienza del servizio;
- il miglioramento degli standard qualitativi.

**DIRITTI DEL VIAGGIATORE**

- Sicurezza e tranquillità del viaggio;
- Continuità e certezza del viaggio;
- Comunicazione tempestiva degli orari di servizio e delle tariffe vigenti;
- Rispetto degli orari di partenza e di arrivo;
- Igiene e pulizia dei mezzi e dei punti di vendita;
- Accessibilità alla procedura dei Reclami e tempestiva risposta agli stessi da parte della MANGHERINI SRL.;
- Rispetto delle disposizioni sul divieto di fumare su tutti i mezzi;
- Riconoscibilità del personale di tutto il personale viaggiante e delle mansioni svolte.

**DOVERI DEL VIAGGIATORE**

- Non occupare o impegnare più di un posto a sedere;
- Non danneggiare o sporcare i mezzi di trasporto;
- Rispettare il divieto di fumare;
- Tenere un comportamento idoneo al fine di non arrecare disturbo agli altri utenti;
- Non usare impropriamente dispositivi di emergenza;
- Rispettare le istruzioni e le disposizioni del personale addetto al servizio e alla sicurezza;

**I FATTORI DI QUALITA' E STANDARD MINIMI DEL SERVIZIO**

MANGHERINI SRL per migliorare la qualità e la quantità del servizio erogato, definisce gli indicatori di qualità e i relativi standard minimi di prestazione che devono essere tenuti sotto controllo, rispettati e incrementati nell'ottica del miglioramento continuo.

Gli indicatori di qualità individuati sono in relazione ad aspetti legati a:

- Sicurezza dei mezzi di trasporto
- Sicurezza personale degli Utenti
- Continuità e regolarità del servizio e puntualità dei mezzi
- Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi
- Confort del viaggio
- Informazioni ai Clienti/Utenti
- Attenzione all'ambiente

**SICUREZZA DEI MEZZI DI TRASPORTO**

Il viaggio sui mezzi della MANGHERINI SRL è caratterizzato da un'elevata sicurezza, grazie all'alta qualifica del personale viaggiante e alla professionalità del personale tecnico che periodicamente provvede alla manutenzione preventiva dei mezzi. In tal senso il livello promesso in termini di sicurezza del mezzo fa riferimento:

FATTORI QUALITA'	INDICATORI	% DI MISURA	STANDARD MINIMI
Sicurezza Mezzi	Manutenzione	% manutenzione programmata e manutenzione effettuata	100%
	Anzianità parco macchine	% parco macchine con età superiore 25 anni	< 75%
	Collaudi e revisioni	% sul parco automezzi	100%
	Estintori efficienti	% di estintori efficienti sul parco automezzi	100%
	Copertura assicurativa	% dei mezzi assicurati	100%

**SICUREZZA PERSONALE DEGLI UTENTI**

MANGHERINI SRL si impegna a garantire la sicurezza del viaggiatore nel senso della vigilanza e comunicazione posta in essere nei confronti degli Utenti dal personale a bordo di mezzi, durante il servizio: In tal senso il livello promesso in termini di sicurezza degli utenti fa riferimento:

FATTORI QUALITA'	INDICATORI	% DI MISURA	STANDARD MINIMI
Sicurezza degli Utenti	Conoscenza dei percorsi e delle fermate	% degli autisti che hanno provato i percorsi all'inizio dell'anno scolastico	100%
	Formazione e addestramento sulle emergenze del personale	% di formazione in merito alle emergenze	100%
	Incidenti	N. max di sinistri passivi sul totale automezzi	18

**CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI**

MANGHERINI SRL si impegna a garantire:

FATTORI QUALITA'	INDICATORI	% DI MISURA	STANDARD MINIMI
Continuità e regolarità del servizio	Regolarità del servizio	% di corse effettuate/corse programmate	100%
		n. mezzi di scorta	6
		% di ritardi superiore ai 5 minuti / totale corse	0

**PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI**

MANGHERINI SRL si impegna a garantire condizioni di pulizia ed igiene dei mezzi utilizzati per l'erogazione del servizio. I mezzi in servizio sono sottoposti a una pulizia interna giornaliera o qualunque volta si renda necessario. Sono altresì soggetti a una più accurata e approfondita ogni qualvolta si renda necessario indipendentemente dalle frequenze stabilite.

FATTORI QUALITA'	INDICATORI	% DI MISURA	STANDARD MINIMI
Pulizia mezzi	Interna	Frequenza	3 volte alla settimana/ occorrenza
	Esterna	Frequenza	Setimanale/ occorrenza

### CONFORT DEL VIAGGIO

Il confort del viaggio è garantito attraverso l'utilizzo dei mezzi in grado di assicurare in tutte le corse eseguite il 100% dei posti a sedere

FATTORI QUALITA'	INDICATORI	% DI MISURA	STANDARD MINIMI
Confort	Affollamento mezzo	% posti a sedere/numero viaggiatori	100%

### INFORMAZIONI AI CLIENTI/UTENTI

Gli uffici sono aperti al pubblico dal dove è possibile richiedere:

- orari dei servizi;
- l'erogazione del servizio;
- informazioni nei giorni di apertura è possibile chiedere informazioni sullo svolgimento dei servizi. Tutto il personale preposto è tenuto, a richiesta dell'interessato, indicare le proprie generalità;
- reclami scritti, l'azienda si impegna ad una risposta entro 10 gg dalla data di ricevimento della richiesta. Al ricevimento di ogni reclamo vengono attuate le modalità operative previste dalle procedure interne per la gestione dei reclami previste dal sistema di qualità.
- presentare proposte scritte
- ottenere copia e informative sulla presente carta dei servizi

FATTORI QUALITA'	INDICATORI	% DI MISURA	STANDARD MINIMI
Informazioni e servizi ai utenti	Tempi di risposta ai reclami	% Risposte entro 10 gg	100%
	Tempestività	Tempo di preavviso su variazioni rispetto al programma	Immediato

### ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

MANGHERINI SRL è consapevole dell'importanza dell'impatto ambientale delle attività di trasporto. In tal senso il livello promesso in termini di rispetto ambientale è il seguente

FATTORI QUALITA'	INDICATORI	% DI MISURA	STANDARD MINIMI
Rispetto dell'ambiente	Controllo delle emissioni di scarico	% mezzi controllati annualmente	100%