

Carta dei servizi del trasporto pubblico locale (carta della mobilità)

Sommario

Presentazione della Carta dei servizi.....	pag. - 3
Finalità della Carta dei servizi.....	" 4
Principi della Carta dei servizi.....	" 5
Leggi e norme di riferimento.....	" 6
L'Azienda.....	" 7
I servizi forniti.....	" 9
Il Cliente.....	" 10
La Qualità.....	" 14
Il Codice di comportamento del personale	" 23

Presentazione della Carta dei servizi

La Carta dei servizi o della mobilità è il documento attraverso il quale le aziende erogatrici di servizi pubblici esplicitano i principi fondamentali sui quali si basano i servizi offerti e l'impegno a migliorarne i livelli qualitativi.

Con l'emissione della Carta dei servizi, Autoservizi Sardella srl vuole:

- *Migliorare ulteriormente la propria posizione all'interno del sistema competitivo del mercato dei trasporti in Provincia di Caserta e nella Regione Campania, accrescendo continuamente il livello qualitativo dei servizi offerti;*
- *Definire gli impegni assunti nei confronti dei clienti, al fine di rendere trasparente il processo di miglioramento attivato, sia nei rapporti con la clientela che nel livello di servizio erogato;*
- *Fornire ai propri clienti uno strumento utile per consentire il controllo e la verifica del rispetto degli standard di servizio promessi, per mantenere vivo e stimolante il confronto con i clienti nell'obiettivo di accrescere la qualità offerta.*

Autoservizi Sardella srl opera con un sistema di gestione per la qualità, improntato al miglioramento continuo dei servizi e delle prestazioni, certificato ai sensi delle norme UNI EN ISO 9001.

Gli obiettivi prioritari che intende perseguire sono i seguenti:

- *assicurare il rispetto delle leggi relative all'ambiente e alla sicurezza attraverso un continuo e rigoroso controllo;*
- *garantire un ambiente di lavoro sano e sicuro per tutti: personale dipendente e non, terzi;*
- *perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni di qualità ed ambientali per prevenire o diminuire l'inquinamento, e ridurre al minimo la produzione di sostanze inquinanti.*

Pertanto:

- *effettua il continuo monitoraggio di emissioni e scarichi;*
- *riduce, ricicla, riutilizza o smaltisce correttamente i rifiuti di qualsiasi natura;*
- *definisce azioni idonee a prevenire e ridurre gli incidenti ambientali;*
- *mantiene, con iniziative di formazione, un buon livello di professionalità del personale, mirando ad una crescita globale di tutti;*
- *riesamina periodicamente programmi, sistemi ed obiettivi, per mezzo di audit interni.*

Finalità della Carta

La Carta dei servizi dell'Autoservizi Sardella srl vuole essere:

Strumento di conoscenza

In quanto:

- fornisce informazioni sul sistema del trasporto locale, provinciale e regionale, sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui il cliente può accedere ai servizi, *sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio.*
- *garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della Carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.*

Strumento di partecipazione

In quanto:

- mette a disposizione del cliente l'Ufficio relazioni con il pubblico, che garantisce la comunicazione tra l'azienda e i clienti;
- effettua un monitoraggio costante della qualità del servizio offerto e di come esso viene percepito dai viaggiatori;

Strumento di tutela

In quanto:

- definisce le modalità con cui colui che vuole formulare richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti può comunicarle all'azienda;
- definisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami da attivare in caso di violazione da parte dell'azienda dei diritti dei clienti, e degli impegni assunti.

Principi della Carta dei servizi

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza ed imparzialità

Il servizio di trasporto pubblico erogato da Autoservizi Sardella è destinato a tutti coloro che intendono utilizzarlo, *indipendentemente dalla età, razza, religione, ceto sociale di appartenenza, condizione psicofisica, stato di salute*. La società si impegna a *garantire la parità di trattamento, la parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti*

Partecipazione

Autoservizi Sardella si impegna a garantire un servizio vicino alle esigenze dei clienti attraverso la loro partecipazione ai momenti di verifica e controllo del suo operato e i sulle principali problematiche che riguardano il servizio reso. *Le indagini di customer satisfaction attivate, rappresentano, inoltre, un momento di valutazione dell'attività e degli impegni presi, ma soprattutto di individuazione ed analisi di nuove esigenze emergenti da parte della collettività.*

Continuità

Autoservizi Sardella si impegna a garantire un servizio pubblico locale regolare e senza interruzioni. Eventuali interruzioni del servizio sono sempre dovute a cause indipendenti dalla volontà aziendale. Si impegna a comunicare all'esterno i servizi minimi in caso di sciopero, per la massima divulgazione - preventiva e tempestiva- dei programmi di servizi minimi da garantire. In questi casi, l'obiettivo è di ridurre al minimo il disagio degli utenti.

Libertà di scelta

Autoservizi Sardella si impegna a garantire il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali di diversi vettori.

Efficienza ed efficacia

Autoservizi Sardella si impegna, nel rispetto dei bisogni e delle aspettative del cliente, a migliorare i servizi erogati anche attraverso l'ottimizzazione delle proprie risorse ed a promuovere iniziative finalizzate a ridurre la distanza tra il servizio fornito e quello percepito.

Leggi e norme di riferimento

La Carta dei servizi, viene annualmente redatta in attuazione dell'art. 2 della legge 11 luglio 1995 n. 273, sulla base dei principi del DPCM del 27 gennaio 1994 e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti, allegato al DPCM del 30 dicembre 1998.

La Carta si ispira, in particolare, a due punti fondamentali della nostra legislazione:

- **all'art.16 della Costituzione italiana** "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale, ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi".

- **all'art. 8 del Trattato di Maastricht** "ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri".

Di seguito vengono riportati i riferimenti legislativi a partire dalla prima Direttiva del 1994 ad oggi:

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994** recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

- **Decreto - Legge 12 maggio 1995, n.163, convertito dalla Legge 11 luglio 1995 n. 273, art. 2,** recante "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni"

- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995** che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento;

- **Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 gennaio 1997;**

- **Legge 30 luglio 1998 n. 281** recante "Disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti"

- **Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998** recante "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità)".

- **Regolamento 16 marzo 2012, n.3 di attuazione della Legge Regionale 28/03/2002 - Riforma del trasporto pubblico locale e sistemi di mobilità della regione Campania) - Carta dei servizi di trasporto pubblico di linea contenuto minimo standard;**

- **Regolamento UE n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16/02/2011** relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004

- **Norma UNI EN ISO 9001** "Sistema di gestione per la qualità";

- **Norma UNI EN ISO 14001** "Sistema di gestione ambientale";

- **Norma UNI EN 13816** "Trasporti, Logistica e Servizi – trasporto pubblico di passeggeri : definizione, obiettivi e misurazione della qualità del servizio"

-Normativa nazionale e regionale per emergenza covid-19 settore trasporti.

L'Azienda

La società Autoservizi Sardella s.r.l. è stata costituita il 16/04/1963 e iscritta al Registro delle Imprese di Caserta il 4/06/1963, al n. 00145030615 e al Repertorio economico amministrativo n. CE- 52028.

La sede legale, amministrativa ed operativa è in Teano, al viale Italia.

Il suo capitale sociale è di euro 50.568,00 ed è diviso in quote attribuite, alla costituzione della società, ai componenti della famiglia Sardella.

E' amministrata da un Amministratore Unico, attualmente non socio.

L'oggetto attivato è la gestione del trasporto pubblico locale – servizio di autolinee.

La società è associata all'A.N.A.V..

Luoghi di lavoro/Parco automezzi

1) Area di produzione e servizi amministrativi

- locali ad uso ufficio, dotati di servizi igienici;
- funzioni svolte: gestione servizio trasporto; servizi contabili-personale – ufficio relazioni pubbliche.

2) Area di manutenzione ordinaria e deposito autobus

- officina meccanica per esecuzione di piccole manutenzioni;
- magazzino per deposito di materiali di consumo;
- servizi igienici;
- ampio piazzale attrezzato per il deposito autobus.

Le manutenzioni e le revisioni straordinarie periodiche sono eseguite in officine specializzate, quali Esposito Veicoli Industriali srl, Officine Di Napoli, Salvati Giuseppe, Socom Nuova srl, Starcom V.I. srl, Sacar spa e Centro Revisioni Cuccaro e O.M.M.D. snc dei F.lli Di Zoglio-Pietraviano.

3) Parco automezzi

Il parco automezzi, per l'esercizio del trasporto pubblico locale, è costituito attualmente n. 11 autobus, di fabbricazione Iribus, Iveco, De Simon e SitCar, con alimentazione a gasolio, con posti a sedere da n. 20 a 56, e classi ambientali da euro 2 a EURO 6 (gli autobus EURO 3-6 rappresentano l'80%).
Un autobus è stato acquistato nel corrente anno.

Organizzazione

Organi sociali

- Assemblea dei soci;
- Amministratore Unico, rappresentante legale della società.

Dotazione organica

- personale di esercizio, con contratto a tempo indeterminato, coordinato da un capo unità tecnica;
- personale di amministrazione e servizi generali, con contratto a tempo indeterminato (è in servizio una unità di sesso femminile);
- personale di esercizio a tempo determinato per esigenze gestionali.

Vengono regolarmente effettuati tutti gli adempimenti previsti dal D.Lgs. n. 81/2008 e dal D.Lgs n. 106/2009, al fine di adottare ogni misura di prevenzione e protezione per la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro.

E' stato redatto, e periodicamente aggiornato, il Documento per la valutazione dei rischi (DVR).

Sono state predisposte tutte le misure previste dalle normative nazionale e regionale per fronteggiare l'emergenza covid-19, a tutela del personale dipendente e dei viaggiatori.

I servizi forniti

1) Servizio di trasporto pubblico locale - linee regionali

- Linea Casafredda e altre frazioni di Teano – Teano Centro-Caserta-Napoli;

- Linea Teano – Scalo F.S.

Le percorrenze effettuate derivano dai contratti di affidamento provvisorio della Provincia di Caserta, a cui è allegato il disciplinare del servizio con il numero e l'orario delle corse giornaliere.

2) Servizio di trasporto pubblico locale – urbano

Il servizio collega il Centro di Teano con le sue quindici frazioni.

Le percorrenze effettuate derivano dai contratti di affidamento provvisorio della Provincia di Caserta, a cui è allegato il disciplinare del servizio con il numero e l'orario delle corse giornaliere.

3) Servizio di noleggio con conducente

La società effettua anche servizi di noleggio con conducente.

L'organizzazione e la professionalità del personale, la flessibilità del servizio, la disponibilità verso il cliente consentono di effettuare viaggi con destinazioni nell'ambito della Regione Campania.

Il Cliente

Strumenti di informazione

Autoservizi Sardella mette a disposizione dell'utenza *molteplici strumenti di informazione sulle modalità e sui tempi di erogazione dei servizi, convinta che la comunicazione rappresenti un valore fondamentale per il corretto e completo utilizzo del servizio*. Anche a bordo, gli automezzi sono dotati di strumenti informativi, quali tabelle orari e percorsi. Inoltre, i conducenti sono sempre disponibili nell'assistere il cliente.

Regolamento clienti

Il cliente/utente è tenuto:

- ad acquistare il titolo di viaggio;
- a presentarsi in tempo utile alla fermata della tratta.

Il cliente è responsabile dei danni che arreca alla Società durante il viaggio, alle vetture, ai conducenti, ai verificatori dei titoli di viaggio e ad ogni altro lavoratore della società stessa.

Il cliente è, altresì, responsabile dei danni alla persona arrecati agli altri passeggeri e alle loro cose durante il viaggio.

Il cliente risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio a terzi non passeggeri e alle loro cose.

Per i danni causati da clienti diversamente abili e/o incapaci e/o minori di età risponde l'esercente la patria potestà o tutela.

Diritti e doveri del viaggiatore

Al cliente sono riconosciuti i seguenti **diritti**:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- facile reperibilità delle informazioni sulle tariffe e sugli orari;
- facile accessibilità al mezzo di trasporto;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- igiene e pulizia dei mezzi;
- riconoscibilità del personale;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi;
- facile accessibilità alla procedura per proporre reclamo e alle procedure conciliative, finalizzate anche al ristoro dell'utenza.

Doveri del viaggiatore

Il cliente/utente è tenuto a rispettare i seguenti doveri:

- a munirsi di valido ed idoneo titolo di viaggio, conservandolo integro e riconoscibile per l'intero percorso;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non sporcare e non danneggiare i mezzi di trasporto, nonché pareti, accessori e suppellettili;
- rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- agevolare, durante il viaggio, le persone anziane ed i disabili; rispettare le norme relative ai posti riservati ai disabili;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti, compresi quelli classificabili come nocivi e pericolosi;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni delle società, nonché le indicazioni ricevute dagli operatori;
- non salire o scendere dall'autobus quando è in movimento o anche quando sia fermo in luogo diverso da quello con presenza di segnale di fermata;
- non arrecare disturbo agli altri viaggiatori con schiamazzi, canti o suoni tali da arrecare pregiudizio alla regolarità del servizio e/o danno a sé o ad altri; nei casi di manifesta situazione di disturbo alla regolarità del servizio ed agli altri viaggiatori, il personale in servizio è autorizzato a fare scendere dall'autobus i responsabili, se del caso, anche richiedendo l'intervento della forza pubblica e senza che nulla possono pretendere a titolo di rimborso per il percorso ancora da effettuare;
- non esercitare sull'autobus attività pubblicitarie, commerciali, di raccolta di denaro anche per fini benefici, distribuire volantini, senza averne ottenuta regolare autorizzazione da parte delle società;
- non rifiutarsi di esibire, a richiesta del personale addetto al controllo, un documento attestante le proprie generalità, ricordando che detto personale riveste la qualifica di pubblico ufficiale;
- il passeggero alla fermata deve segnalare con chiarezza e per tempo l'intenzione di salire in vettura;
- il passeggero in piedi, a bordo dell'autobus, deve sorreggersi agli appositi sostegni e maniglie.

Servizi aggiuntivi per viaggiatori con handicap

Nessun servizio aggiuntivo viene svolto per i viaggiatori con handicap, i quali, sulle corse ordinarie, sono comunque assistiti dal personale viaggiante. Un autobus è dotato di apposita pedana.

Documenti di viaggio

Biglietti e abbonamenti possono essere acquistati nell'Ufficio della società o anche direttamente dal personale viaggiante. Gli stessi ed ogni altro documento di viaggio devono essere esibiti a richiesta del personale della società incaricata del controllo, operatore di esercizio compreso.

In particolare, l'abbonamento deve essere sempre esibito all'operatore di esercizio all'atto della salita a bordo.

Gestione reclami/Segnalazioni

Per segnalazioni si intendono eventuali suggerimenti, osservazioni, proposte, consigli e quant'altro possa essere utile a capire le esigenze dei clienti, al fine di migliorare, se possibile, i servizi offerti.

La segnalazione può essere inoltrata da chiunque vi abbia interesse all'Ufficio R.P. anche per posta elettronica.

Per reclamo si intende ogni atto con cui il cliente/utente (oppure il legale o l'associazione di consumatori che lo rappresenta), chiaramente identificabile, contesta in forma scritta all'Azienda un suo comportamento o un'omissione. L'Azienda dispone di un sistema per il trattamento dei reclami che il passeggero può presentare tramite telefono, fax, posta elettronica, lasciando all'addetto le generalità e il proprio recapito telefonico o di posta elettronica.

Se si tratta di questione semplice, riceve immediatamente risposta; diversamente, sarà ricontattato, nel più breve tempo possibile e, comunque entro le 24 ore, per la comunicazione della soluzione del caso esposto.

Nel caso in cui l'utente richieda una risposta scritta, l'Ufficio si riserva un tempo di risposta non superiore ai cinque giorni, se non sono previste indagini o ricerche particolari; entro trenta giorni negli altri casi.

L'Ufficio Relazioni Pubbliche, ogni trimestre, controlla l'andamento delle fenomenologie collegate al reclamo, per le tre principali tipologie: lamentela per insoddisfazione, reclamo per inadempienza dell'azienda e richiesta di tutela per il riconoscimento dei diritti del cliente oltre i tempi medi di risposta.

Il personale viaggiante è incaricato di raccogliere i suggerimenti dei viaggiatori e di riferire a fine turno all'Ufficio R.P..

Procedura e casistica dei rimborsi

In linea generale, qualora l'autobus dovesse subire un guasto, ai viaggiatori viene assicurata la corsa sostitutiva.

Nel caso in cui ciò non fosse possibile, considerati i tempi di ritardo e l'effettiva operatività del servizio sostitutivo, su richiesta del viaggiatore e con l'esibizione del biglietto precedentemente acquistato, viene eseguito il relativo rimborso, entro 24 ore.

La tutela del viaggiatore è, altresì, garantita con la copertura assicurativa per danni alle persone e alle cose.

Al verificarsi dell'evento risarcibile, come da norme previste dalla polizza assicurativa, l'Ufficio amministrativo esegue la relativa comunicazione alla società di assicurazioni che, di regola in tempi brevi, effettua l'accertamento del danno, con l'ausilio del perito.

La somma definita dal perito dell'assicurazione, in relazione al danno accertato, viene rimborsata direttamente all'utente danneggiato.

La Qualità

Autoservizi Sardella ha ottenuto, nel corso del 2003, la certificazione del proprio *Sistema di Gestione Qualità*. La certificazione è aggiornata annualmente.

La "Qualità del Servizio", intesa nell'accezione di ricerca della soddisfazione delle attese di chi lo utilizza, è stata il motore di uno sviluppo organizzativo e gestionale che ha coinvolto tutta l'azienda. Il programma di miglioramento del sistema di qualità che si intende perseguire contiene i seguenti obiettivi fondamentali:

- *Miglioramento dell'immagine verso i clienti/utenti attuali e potenziali;*
- *Miglioramento continuo della soddisfazione dei clienti/utenti attuali, mediante la misurazione delle prestazioni offerte;*
- *Miglioramento del livello qualitativo dei processi aziendali e dei servizi erogati;*
- *Maggiore responsabilizzazione di tutto il personale e continua crescita professionale;*
- *Aggiornamento della Carta dei servizi, secondo le disposizioni legislative vigenti;*
- *Attenzione costante agli aspetti ed agli impatti ambientali della propria attività.*

Fattori di qualità, indicatori e standard di qualità

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, l'azienda assume, per l'anno 2019, i seguenti *fattori/indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare*, assicurando, nell'erogazione del servizio, gli standard indicati a fianco di ciascun indicatore; l'azienda s' impegna, inoltre, al raggiungimento degli standard – obiettivo riportati negli impegni 2019.

Di seguito vengono evidenziati i fattori della qualità del servizio di ciascuna fase del viaggio e i livelli di qualità realizzati ed attesi da Autoservizi Sardella:

- *Sicurezza del viaggio;*
- *Sicurezza del personale e sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;*
- *Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;*
- *Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi;*
- *Confort del viaggio;*
- *Informazioni alla clientela;*
- *Aspetti relazionali/comunicazionali;*
- *Integrazione modale;*
- *Attenzione all'ambiente.*

Sicurezza del viaggio

Autoservizi Sardella intende consolidare lo standard di sicurezza del proprio servizio grazie alle caratteristiche tecniche dei veicoli e dei metodi di lavoro secondo un sistema di manutenzione programmata ed alla professionalità del personale.

INDICATORE: Incidentalità dei mezzi di trasporto	Anno 2021	Impegni 2022
Parametro: n° sinistri passivi	0	0

INDICATORE: Vetustà dei mezzi		
Parametro: % mezzi con oltre 10 anni	60	50
Parametro: % mezzi con meno di 10 anni	40	50

INDICATORE: Sicurezza del viaggio		
Parametro: grado di soddisfazione del cliente	100,00	100,00

Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore

Autoservizi Sardella, consapevole dell'importanza della sicurezza del passeggero, è impegnata ad esplorare ogni possibile provvedimento atto a ridurre situazione di disturbo e di rischio.

Per la sicurezza a bordo degli autobus, il conducente opera in base ad un codice di comportamento studiato in funzione della casistica di possibili problemi.

All'occorrenza utilizza cellulari di telefonia mobile per comunicazioni tra operatori e direzione aziendale, con possibilità di contattare, per i casi più gravi, gli Organi di P.S.

Inoltre, i conducenti sono in condizione di ricevere immediatamente le informazioni su eventuali comunicazioni inerenti il servizio o interferenze che si possono verificare durante la giornata, evitando ritardi dovuti a interruzioni stradali o fenomeni meteorologici di particolare gravità.

INDICATORE: Sicurezza personale e patrimoniale	Anno 2021	Impegni 2022
Parametro: grado di soddisfazione clienti	100,00	100,00

INDICATORE: Denunce, danni, molestie		
Parametro: n° denunce/viaggiatori	0	0

Regolarità del servizio e puntualità degli autobus

Fondamentalmente è la garanzia che il veicolo parta dal capolinea e che la corsa non venga interrotta.

Gli inconvenienti possono avere origine aziendale (guasto al veicolo o assenza di personale), oppure causa di forza maggiore (incidente tra veicoli terzi, situazioni metereologiche...).

In caso di interruzione del servizio dovuto a guasti tecnici o a cause di forza maggiore, si provvederà, comunque, all'immediato ripristino del servizio, con l'invio di un autobus di riserva.

INDICATORE: Puntualità	Anno 2021	Impegni 2022
Parametro: % di autobus in orario (tra 0 e 15' all'arrivo)	95%	98%

INDICATORE: Regolarità complessiva del servizio		
Parametro: territorio servito	98%	98%
Parametro: n° corse effettuate/n° corse programmate (esclusi scioperi)	100,00%	100,00%
Parametro: distanza media fermate (servizio extraurbano)	mt. 5000	mt 5000
Parametro: grado di soddisfazione del cliente	9,20	9,50

Pulizia e condizioni igieniche degli autobus

Nell'assetto aziendale sono in forza addetti alle pulizie dei mezzi che operano secondo un piano di pulizia programmata in modo da tenere il parco autobus sempre in ottime condizioni di pulizia ed ordine

INDICATORE: Pulizia	Anno 2021	Impegni 2022
Parametro: Frequenza pulizia esterna giornaliera	100%	100%
Parametro: Frequenza pulizia interna giornaliera	100%	100%
Parametro: grado di soddisfazione clienti	100	100

Confort del viaggio

Particolare attenzione è stata posta, nella scelta degli autobus, per assicurare un buon livello di confort, con una giusta distribuzione degli spazi per ogni singolo viaggiatore trasportato.

INDICATORE: Affollamento medio delle corse	Anno 2021	Impegni 2022
Parametro: posti offerti / Viaggiatori	100%	100%

INDICATORE: Climatizzazione		
Parametro: % mezzi climatizzati extraurbani	100%	100%

INDICATORE: Confort del viaggio		
Parametro: grado di soddisfazione clienti	9,50	9,80

Informazioni alla clientela

Autoservizi Sardella mette a disposizione dei propri clienti molteplici strumenti di informazione sull'utilizzo, sulle modalità e sui tempi di erogazione del servizio

INDICATORE: Informazioni alla clientela	Anno 2021	Impegni 2022
Parametro: grado di soddisfazione clienti	9,50	9,80

Aspetti relazionali

Autoservizi Sardella articola il rapporto con i propri clienti secondo i seguenti principi:

Riconoscibilità

Gli addetti a "contatto con il pubblico", sono tutti dotati di un cartellino di riconoscimento contenente i dati identificativi dell'azienda, del proprio nome e cognome e della mansione svolta.

Comportamenti, modi e linguaggio

Il personale di contatto con il pubblico deve mantenere comportamenti tali da stabilire "un rapporto di fiducia e di collaborazione tra i cittadini ed il soggetto erogatore"; il cittadino/utente deve essere trattato con rispetto e cortesia. Deve essere garantita prontezza e disponibilità per la risoluzione delle problematiche del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere. Il personale aziendale si atterrà ai principi di lealtà, diligenza e imparzialità, secondo il "codice di comportamento" di seguito riportato.

INDICATORE: Aspetti relazionali	Anno 2021	Impegni 2022
Parametro: grado di soddisfazione clienti	9,00	9,50

Integrazione modale

Una linea in concessione regionale e il servizio comunale prevedono il collegamento con lo Scalo Ferroviario di Teano.

INDICATORE: Integrazione modale	Anno 2021	Impegni 2022
Parametro: grado di soddisfazione clienti	100	100

Rispetto dell'ambiente

Nello sviluppo e nel miglioramento del proprio servizio, Autoservizi Sardella dedica particolare attenzione ai problemi di salvaguardia dell'ambiente.

INDICATORE: Carburante a basso tenore di zolfo	Anno 2021	Impegni 2022
Parametro: % dei consumi	98%	100%

INDICATORE: Motori a scarico controllato EURO 2		
Parametro: % mezzi	20%	10%

INDICATORE: Motori a scarico controllato EURO 3		
Parametro: % mezzi	30%	30%

INDICATORE: Motori a scarico controllato euro 4/5/6		
Parametro: % mezzi	50	60%

INDICATORE: Manutenzione ordinaria - controllo gas scarico - rumorosità		
Parametro: frequenza media interventi a km	20.000	20.000

Indagine di Customer Satisfaction

Autoservizi Sardella ha istituito un sistema di monitoraggio della qualità che prevede, fra le varie attività, la realizzazione di indagini di soddisfazione dei clienti volte a rilevare la qualità percepita.

L'indagine, che si svolge una volta all'anno, nel mese di dicembre, ha l'obiettivo di rilevare la percezione dell'utenza rispetto a determinate componenti del servizio ritenuti primari, i fattori di qualità della Carta dei servizi.

Sono stati somministrati i questionari a bordo dei mezzi, strutturati con domande impostate sui fattori di qualità previsti nella Carta dei servizi.

La valutazione del grado di soddisfazione è stata posizionata su una scala che va da 1 (assolutamente insoddisfatto) a 10 (pienamente soddisfatto) e si è poi considerato soddisfatti coloro che hanno espresso il giudizio da 6 a 10, mentre gli insoddisfatti si sono individuati in coloro che hanno attribuito 5 o meno.

Il campione è stato estratto in modo che fosse rappresentativo della popolazione dei clienti delle linee gestite dall'azienda.

Qualità percepita dal cliente sui servizi erogati	Grado soddisfazione
Puntualità corse	9,50
Sicurezza viaggio	10,00
Sicurezza a bordo (molestie furti)	10,00
Comfort a bordo	9,50
Facilità/difficoltà di accesso agli autobus	10,00
Pulizia dei veicoli	10,00
Informazioni alla clientela	9,80
Professionalità del personale	10,00
<i>Soddisfazione complessiva</i>	9,85

Codice di comportamento del personale aziendale

Autoservizi Sardella ha adottato il presente codice di comportamento del proprio personale, d'ora in poi denominato "Codice".

Il Codice tiene conto delle vigenti disposizioni regolanti il rapporto di lavoro del personale.

ART. 1 - Campo di applicazione

1. Le disposizioni del Codice si applicano nei confronti dei lavoratori dipendenti, dei lavoratori con contratto per prestazioni di lavoro temporaneo, dei titolari, soci, familiari e dei collaboratori che prestino la loro attività a favore dell'azienda e che si trovino normalmente in diretto contatto con gli utenti. I soggetti di cui al precedente periodo sono d'ora in poi denominati "personale".

ART. 2 - Finalità

1. Il codice assume la finalità di strumento di supporto della Carta dei servizi, adottata con lo scopo di migliorare la qualità dei servizi di trasporto erogati ed il rapporto tra gli utenti e l'azienda.

2. Le disposizioni del Codice integrano e non sostituiscono i contenuti dei previgenti regolamenti aziendali e non modificano i contenuti dei doveri di diligenza e degli obblighi mansionistici del personale stabiliti dalle vigenti disposizioni di legge e del contratto collettivo.

3. Il Codice stabilisce, in particolare, per il personale in diretto contatto con gli utenti, i contenuti dei modi e dei comportamenti in servizio, i contenuti del linguaggio utilizzato per le informazioni e le comunicazioni al pubblico, le modalità sulla riconoscibilità e sulla presentabilità in servizio

ART. 3 - Disposizioni di carattere generale

1. I principi ed i contenuti del Codice costituiscono specificazioni esemplificative degli obblighi di diligenza, lealtà ed imparzialità che qualificano il corretto adempimento della prestazione lavorativa.

2. Il personale è tenuto al rispetto del Codice e assumendo servizio s'impegna ad osservarlo in ogni parte.

3. Gli uffici che hanno competenza in materia di personale vigilano sulla corretta applicazione del Codice. L'amministratore unico e gli impiegati sono responsabili dell'osservanza delle norme del codice.

ART. 4 - Principi

1. Il comportamento del personale è tale da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione tra gli utenti e l'Azienda.

2. Nell'espletamento delle proprie funzioni, il personale antepone il rispetto delle norme e l'interesse pubblico agli interessi privati propri e altrui; ispira le proprie decisioni ed i propri comportamenti alla cura dell'interesse del pubblico servizio di trasporto di cui è incaricato.

3.

4. Nel rispetto dell'orario di lavoro, il personale dedica la giusta quantità di tempo e di energie allo svolgimento delle proprie funzioni, s'impegna a svolgerle nel modo più semplice ed efficiente nell'interesse degli utenti ed assume le responsabilità connesse alle proprie funzioni.
5. Il dipendente usa, conserva e custodisce con cura i beni e i mezzi aziendali affidati per motivi di servizio.
6. Nei rapporti con gli utenti, il personale dimostra la massima disponibilità e non ne ostacola la fruizione del servizio di trasporto.
7. Il personale non chiede, per sé o per gli altri, né accetta, neanche in occasione di festività, regali o altre utilità in denaro, per scopi attinenti a rapporti di servizio o d'ufficio.
8. Il personale non svolge senza autorizzazione scritta della direzione alcuna attività che possa contrastare con il corretto adempimento delle funzioni assegnate.

ART. 5 - Comportamento in servizio

1. Il personale svolge con la necessaria diligenza il proprio servizio, osservando le prescrizioni delle leggi dei regolamenti e delle istruzioni in vigore.
2. Il personale osserva l'orario di lavoro e prende visione degli ordini di servizio o degli altri avvisi esposti nei luoghi di lavoro.
3. Durante l'orario di lavoro, il personale non può assentarsi senza preventiva autorizzazione del responsabile del servizio.
4. Il personale viaggiante si attiene altresì agli orari e agli itinerari indicati e avverte in tempo utile la direzione, prima dell'inizio del servizio, per la tempestiva sostituzione.
5. Il personale ai fini delle dovute segnalazioni, si accerta della perfetta efficienza e della dovuta pulizia, all'interno e all'esterno, del veicolo assegnato; segnala sul foglio di corsa i guasti, i danni, le inefficienze di qualunque genere riscontrati sul veicolo; si trattiene sul luogo dell'incidente fino a che non siano stati ultimati tutti gli accertamenti del caso e presta immediato soccorso alle persone infortunate. Quanto sopra sia di coinvolgimento diretto che indiretto.
6. Nella prestazione del servizio il personale indossa un abbigliamento decoroso e pulito e provvede con particolare attenzione alla cura personale, evitando forme di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità.
7. Il personale a contatto con il pubblico è fornito di un cartellino di riconoscimento, da portare in modo visibile, contenente le indicazioni della mansione assegnata, del nome e cognome, del numero di matricola e della fotografia, al fine di garantire la rispondenza tra dati di identificazione personale ed il dipendente.

ART. 6 - Rapporti con il pubblico

1. Il personale in diretto rapporto con gli utenti presta adeguata attenzione alle richieste di ciascuno e fornisce le spiegazioni che gli siano richieste.
2. Nei rapporti e in tutte le comunicazioni con gli utenti, il personale mantiene un contegno cortese e premuroso e adotta un linguaggio chiaro e comprensibile.

3. Il personale viaggiante non si intrattiene in conversazioni e non si produce in discussione polemiche con i viaggiatori o con persone a terra.
4. A tutti gli utenti il personale presta la propria collaborazione, con pari rispetto e senza preferenza per alcuno, attivandosi, con prontezza e disponibilità, per la risoluzione dei problemi dei viaggiatori che dovessero eventualmente insorgere.
5. Il personale in viaggio di servizio o fuori servizio garantisce la precedenza ai passeggeri per l'occupazione del posto a sedere.
6. Il personale viaggiante riferisce all'ufficio di direzione ogni elemento ed informazione relativi all'andamento dei servizi che possano essere utili per il miglioramento della qualità del trasporto.
7. Nell'espressione pubblica delle valutazioni personali e nella diffusione delle informazioni, il personale mantiene un approccio positivo con gli utenti e con i vari soggetti che interagiscono con il servizio di trasporto, idoneo al mantenimento di elevati standard di immagine aziendale.

ART. 7 - Valutazione dei risultati

1. Sulla base delle informazioni raccolte, l'azienda procede ad una valutazione dei risultati conseguiti dalle varie strutture organizzative in applicazione al presente Codice in relazione agli standard di qualità e di quantità dei servizi fissati nella Carta dei servizi adottata dall'azienda.

ART. 8 - Aggiornamento del Codice

Ogni quattro anni o quando se ne ravvisi la necessità, l'azienda procede alla verifica delle disposizioni contenute nel presente Codice tenendo pure conto dei suggerimenti che provengono anche dalle Organizzazioni sindacali, dagli utenti e dagli organi istituzionali.