



INTRODUZIONE

La carta dei servizi è un documento che le aziende operanti nel settore dei servizi di trasporto pubblico sono tenute ad adottare in attuazione dell'art. 2, comma 2 della Legge 11/07/1995 n. 273 (G.U. 11 luglio 1995, n. 160), sulla base dei principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994.

L'obiettivo di questo documento è di manifestare l'attuale realtà dei servizi erogati dalla Cooperativa IL FARO attraverso i fattori , gli indicatori e gli standard prescritti dal Decreto del 30/12/1998; per meglio rispondere all'aspettative dell'utente—cliente.

In quest'ottica la Cooperativa è dotata di un Sistema Qualità Aziendale certificato secondo quanto prescritto dalla norma UNI EN ISO 9001:2000 (Certificazione n. 09670/2001 del 14-/12/2003), per uniformare e pianificare al meglio i processi di organizzazione, produzione, gestione e sviluppo della propria attività.

La Carta dei Servizi rappresenta per IL FARO uno strumento con il quale dichiarare ai propri utenti i traguardi che si impegna a raggiungere, sia in termini di quantità che di qualità del servizio offerto.

Per gli utenti/clienti viceversa è un vero e proprio strumento per conoscere gli obiettivi de "IL Faro" , per control-

larne e verificarne l'attuazione.

La presente Carta dei Servizi viene messa a disposizione di tutti gli utenti ed è data un'ampia possibilità di acquisizione, richiedendola direttamente presso l'URP o ai conducenti degli automezzi.



PRINCIPI FONDAMENTALI

La Cooperativa IL FARO si impegna a salvaguardare:

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'

- Accessibilità ai servizi senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- Accessibilità ai servizi di trasporto degli anziani e delle persone disabili;
- Garanzie di pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

CONTINUITA'

- Assicurare la continuità e regolarità dei Servizi di Trasporto nel rispetto dei programmi (fatta eccezione per le interruzioni dovute a : causa di forza maggiore, caso fortuito o di terzi, stato di necessità indipendenti dalla Cooperativa IL FARO);

PARTECIPAZIONE

- IL FARO rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti

EFFICIENZA ED EFFICACIA

- IL FARO, nell'ambito delle proprie competenze, e degli standard prefissati, adotta le misure necessarie per assicurare un processo di erogazione dei servizi improntato al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

LIBERTA' DI SCELTA

- Assumere, per la parte di propria competenza ed in riferimento ad ogni altro Ente interessato (Provincia, Comune, ASL) iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

DEMOCRATICITA'

- Significa che IL FARO agisce secondo gli indirizzi stabiliti dall' Assemblea dei propri soci.

IL PRESIDENTE
Giovanni Maldonese

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

IL FARO è una Cooperativa Sociale (O.N.L.U.S.) che promuove, organizza e gestisce attività di accoglienza, recupero ed integrazione a favore di persone che richiedono assistenza in residenze per anziani. Inoltre svolge servizio di trasporto, con l'ausilio di automezzi omologati, a favore di allievi portatori di handicap e persone in particolari condizioni fisiche.

IL FARO è iscritto nell'Albo Regionale delle Cooperative Sociali al n°93/A, istituito dalla Regione Piemonte con la legge regionale 18/94.

Il servizio viene svolto con 11 automezzi, dei quali 9 autorizzati con licenza del Comune di Asti e 2 del Comune di Portacomaro d'Asti.

Per favorire la massima conoscenza e trasparenza sulle attività svolte, abbiamo predisposto questa "Carta dei Servizi", rivolta a tutti coloro che sono interessati ad usufruire dei nostri servizi.

La Carta dei Servizi è, quindi, uno strumento di informazione e di comunicazione sulle modalità dei servizi forniti, sugli impegni che ci siamo assunti verso i nostri utenti, attraverso il quale conseguire uno degli obiettivi che più ci sta a cuore: il progressivo miglioramento della qualità dei servizi prestati.

Abbiamo inoltre costituito l'Ufficio per

le Relazioni con il Pubblico, che è a disposizione per dare a tutti gli interessati tutte le informazioni richieste e per raccogliere tutte le segnalazioni.

Ci siamo posti l'impegno di garantire la soddisfazione dei clienti e delle loro famiglie, fornendo i servizi nel più assoluto rispetto delle leggi nazionali e regionali pertinenti e secondo standard di qualità del servizio definiti e controllati in modo continuativo.

I principi fondamentali che sono alla base dell'attività della Cooperativa IL FARO sono quelli dell'uguaglianza e dell'imparzialità, della continuità della partecipazione, dell'efficienza ed efficacia della libertà di scelta, della democraticità.

A garanzia del rispetto di tali principi fondamentali, ispirati ai documenti internazionali promulgati dall'Organizzazione Mondiale della Sanità come strumento per realizzare concretamente la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, IL FARO si impegna a garantire:

- l'informazione sulle modalità dell'erogazione dei servizi;
- la disponibilità della documentazione relativa alle prestazioni ricevute, per ogni utente e per coloro che ne hanno legal-

FATTORI ED INDICATORI DELLA QUALITA'

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.1998, ha individuato i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità del servizio, con particolare riferimento agli aspetti principali della prestazione di trasporto (sicurezza del viaggio, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi, comfort del viaggio, etc.) e gli specifici indicatori di qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

La Cooperativa, ha introdotto nel proprio apparato organizzativo e gestionale un sistema di rilevazione periodica dell' indice di soddisfazione del cliente.

L' attività di monitoraggio non è finalizzata esclusivamente a misurare il livello di soddisfazione dei clienti, ma consente inoltre di:

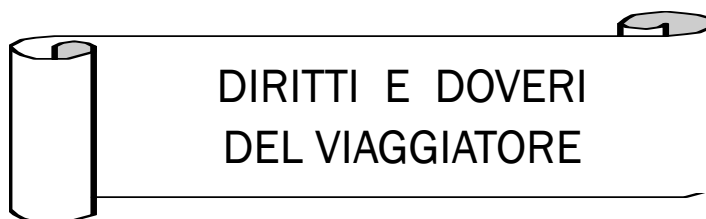
- rilevare costantemente l' emergere di nuove attese, aspettative ed esigenze;
- segmentare l' utenza per progettare ed ottimizzare i servizi di trasporto;
- capire quali siano le componenti della qualità che più direttamente ne influenzano la soddisfazione.

Gli obiettivi del sistema di monitoraggio, verso i quali la Cooperativa de-

dicherà la massima attenzione ed impegno, sono sostanzialmente i seguenti:

- garantire il rispetto delle norme di sicurezza del trasporto prevenendo incidenti ai passeggeri ed effettuare i servizi di trasporto nel rispetto dei programmi di viaggio prefissati;
- garantire disponibilità, chiarezza e accessibilità alle informazioni inerenti il servizio;
- garantire correttezza da parte del personale addetto e il livello di qualità dichiarato del servizio;
- migliorare il controllo sull' utilizzo dei servizi di trasporto per una più razionale gestione delle risorse;
- migliorare l' informazione all' utenza sull' offerta di trasporto;
- contenere i disservizi ed attuare tutte le procedure e gli interventi necessari per la prevenzione e la riduzione degli stessi.

La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi, fissati dalla Cooperativa IL FARO è utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e/o di mantenimento delle prestazioni rese.



DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Tra cittadino che utilizza mezzi di trasporto e in qualità di vettore incaricato del servizio si viene a determinare un impegno caratterizzato da condizioni reciproche di diritto / dovere che regolano in via generale la fruizione del servizio.

Dette condizioni possono così essere esplicitate:

DIRITTI DEL VIAGGIATORE

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- facile reperibilità delle informazioni generali riguardanti il trasporto;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe;
- riconoscibilità del personale e della mansione svolta;
- contenimento dei tempi di attesa;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle strutture della Cooperativa IL FARO aperte al pubblico;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico.

DOVERI DEL VIAGGIATORE

- rimanere seduti per tutta la durata del viaggio utilizzando i sistemi di ancoraggio al sedile (cintura di sicurezza) sui mezzi che ne siano provvisti;
- non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto;
- rispettare il divieto di fumare sui mezzi;
- non gettare oggetti dal mezzo utilizzato;
- non avere comportamenti tali da arrecare disturbo ad altre persone;
- non trasportare sostanze e / o oggetti nocivi o pericolosi;
- rispettare le indicazioni e le disposizioni fornite dal personale per non compromettere in alcun modo la regolarità e la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio.

LA COOPERATIVA ED IL CLIENTE

La Cooperativa IL Faro è dotata di un proprio sistema organizzativo per soddisfare in modo tempestivo e con efficienza le richieste di informazioni da parte del pubblico. Ad ogni utente è concessa la possibilità di:

- ricevere informazioni su orari e tariffe;
- inoltrare proposte, suggerimenti ed indicazioni utili ai fini dell'ottimizzazione del servizio;
- esporre reclami;
- segnalare disservizi;

rivolgendosi all' Ufficio Relazioni con il Pubblico.

La Cooperativa IL FARO informa tempestivamente l' utenza circa possibili variazioni o modifiche al servizio, mediante avvisi telefonici.

OGGETTI SMARRITI

Il personale è tenuto a depositare quanto rinvenuto a bordo dei veicoli, se possibile, viene contattato il legittimo proprietario e invitato al ritiro dell' oggetto smarrito; ove non vi sia riferimento della proprietà, l' oggetto viene tenuto in custodia e a disposizione per un periodo massimo di tre mesi.

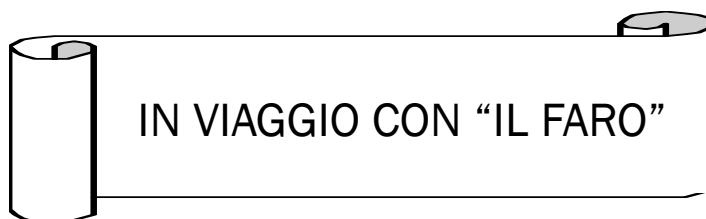
IL PERSONALE A CONTATTO CON L' UTENZA

La Cooperativa IL FARO ritiene particolarmente importante tutti gli aspetti inerenti i rapporti con la clientela. In questo senso, ha assunto specifiche disposizioni per assicurare un comportamento conforme e qualificato tra il personale del servizio e gli utenti.

Durante il servizio, il personale viaggiante indossa la divisa della Cooperativa IL FARO, al fine di rendere più trasparente il rapporto con l' utente.

Il personale è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolando l' esercizio dei propri diritti e fornendo le informazioni ed indicazioni richieste. Il personale deve mantenere comportamenti tali da favorire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra Cooperativa e Utente.

Periodicamente, vengono organizzate e svolte attività specifiche di formazione, mirate ad un costante miglioramento del livello di preparazione e qualificazione del personale.



IN VIAGGIO CON "IL FARO"

CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

I viaggiatori devono attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni della Cooperativa emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio.

UTILIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO CON PARTICOLARI DIFFICOLTA' MOTORIE (trasporto in convenzione con la PROVINCIA di ASTI)

- **ACCESSIBILITA'** al servizio possono accedere esclusivamente: gli invalidi al 100% e i soggetti non deambulanti (soggetti che versano, anche temporaneamente, in condizioni di impossibilità a deambulare autonomamente).
- **ESTENSIONE DEL SERVIZIO** per la parte di servizi che eventualmente si svolgono al di fuori del territorio provinciale, IL FARO applicherà la propria tariffa aziendale (dandone previa comunicazione all'utente all'atto della prenotazione), salvo l'applicazione di tariffe agevolate di analoghi servizi organizzati dalla Provincia.
- **MODALITA' DI PRENOTAZIONE** gli utenti devono prenotare la corsa non prima delle ore 07.00 e non oltre le ore 20.00 del giorno pre-

cedente a quello per il quale intendono richiedere il servizio, dichiarando, prima di ricevere qualsivoglia informazione, le proprie generalità contemporaneamente al numero degli eventuali accompagnatori. IL FARO, comunicherà immediatamente la propria disponibilità o meno ad effettuare il servizio e l'importo dello stesso.

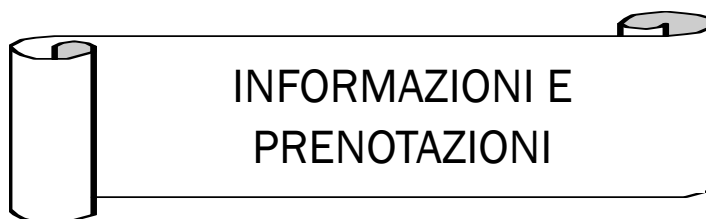
- **MODALITA' PER L'ATTESA** nel momento in cui l'utente avrà bisogno di essere riaccompagnato al domicilio telefonerà in ufficio, dove il personale addetto sarà a disposizione per organizzare il trasporto di ritorno.

RECLAMI

Le segnalazioni riguardanti disservizi, anomalie o violazioni ai principi ed agli impegni assunti dalla Cooperativa indicati nella presente Carta, devono essere inoltrate direttamente o telefonicamente.

Per quanto concerne la segnalazione del reclamo, l'utente deve specificare le proprie generalità e l'indirizzo.

E' garantita la riservatezza dei dati personali trasmessi alla Cooperativa, che è tenuta ad osservare le normative della Legge sulla "tutela della privacy"(L. 675/96).



INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI

L'ufficio prenotazioni è situato presso
la sede della Cooperativa IL FARO in

Via Brofferio, 145
14100 ASTI

TELEFONO PRENOTAZIONI
0141.592415

Email
coopilfaro.asti@libero.it

ORARIO DI UFFICIO

dal Lunedì al Venerdì
dalle ore **08.30** alle ore **17.30**

Per comunicazioni urgenti,
oltre l'orario di apertura,
telefonare al seguente numero
0141.530713

Affinchè possiate conoscerci meglio,
il personale che effettua il servizio di
trasporto al pubblico è qui di seguito
elencato in ordine alfabetico:

Bruno

Dino

Ezio

Franco

Karunà

Marcello

Piero

Piero Franco

Sergio

Per qualsiasi informazione, non esi-
tate a chiedere anche a loro.