

CARTA DEI SERVIZI

ISO 9001:2015

(Edizione 02 - Versione 01)

Rimini per Tutti

Servizio Trasporto
Disabili e Dializzati
della provincia di Rimini



LA ROMAGNOLA
Società Cooperativa Sociale - Onlus

SEGRETERIA TRASPORTI

Tel e Fax 0541/57188

Lunedì - Sabato
ore 08.30 - 12.30

Le prenotazioni, le disdette e le modifiche devono essere comunicate con ALMENO 24 ORE DI ANTICIPO

*Reperibilità per urgenze fuori dell'orario di segreteria:
Cell. 348/8572642*

*Per informazioni e reclami è a disposizione la segreteria o
l'e-mail: info@cooplaromagnola.com*

Società Cooperativa Sociale "La Romagnola" - Onlus

SEDE LEGALE E TRASPORTI

Via Coletti n. 44 - 47921 RIMINI (RN) Tel e Fax 0541/57188

INDICE

SCOPO	pag.	4
PREMESSA	pag.	5
OGGETTO SOCIALE	pag.	6
MISSIONE	pag.	7
PRINCIPI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	pag.	8
QUALITÀ PERCEPITA	pag.	9
CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO	pag.	12
TUTELA DEL CLIENTE E SUOI DIRITTI	pag.	13
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	pag.	14

SCOPO

La Carta dei Servizi ⁽¹⁾ rappresenta un "patto" a tutela del viaggio e dei diritti di tutti gli utenti, che "La Romagnola" 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.

Gli Utenti sono tutti coloro che utilizzano il nostro servizio di trasporto finalizzato a consentire l'accesso alle infrastrutture presenti nella provincia di Rimini, alle persone disabili e dializzate 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 ⁽²⁾.

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:

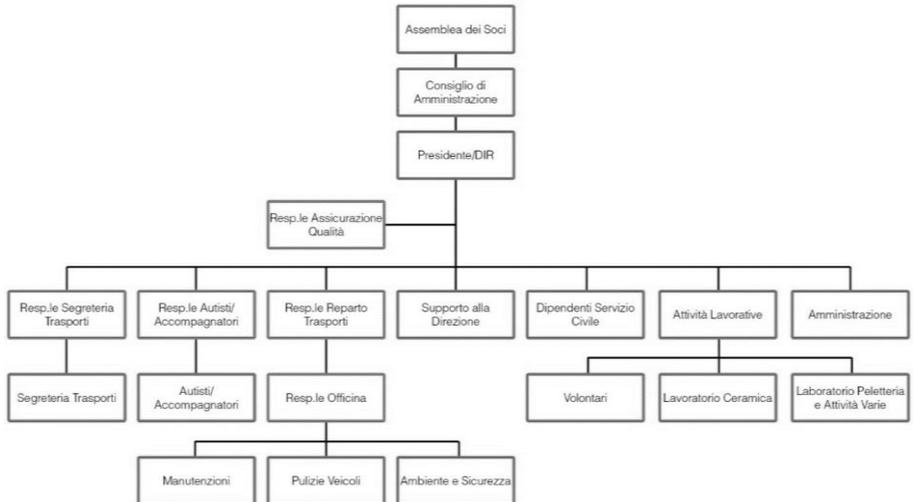
- art. 16 della Costituzione Italiana secondo cui "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale..." e "ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi...";

- 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.

PREMESSA

Descrizione della ditta/organigramma/missione



PRESIDENTE

Bianchi Valter

OGGETTO SOCIALE

La Cooperativa, conformemente all'Art. 1 della Legge 381/1991, non ha scopo di lucro e si propone di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini mediante lo svolgimento di attività diverse, agricole, industriali, commerciali o di servizi finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, di cui alla lettera b) dell'art. 1 della legge 381/91.

La Cooperativa, inoltre, è retta e disciplinata secondo il principio della mutualità senza fini di speculazione privata ed ha anche per scopo quello di ottenere tramite la gestione in forma associata continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali per i soci lavoratori. La Cooperativa ha, infine, come scopo quello di offrire servizi ai propri soci.

La Cooperativa può svolgere la propria attività anche con terzi. Per il raggiungimento degli scopi sociali la Cooperativa è altresì impegnata ad integrare, sia in modo permanente sia secondo contingenti opportunità, la propria attività con quella di altre strutture cooperative, promuovendo ed aderendo a consorzi e ad altre organizzazioni frutto dell'associazionismo cooperativo.

A norma della legge 3 Aprile 2001 n. 142 e successive modificazioni e integrazioni, il socio lavoratore stabilisce, successivamente all'instaurazione del rapporto associativo, un ulteriore rapporto di lavoro, in forma subordinata o autonoma, o in qualsiasi altra forma, consentita dalla legislazione vigente, compreso il rapporto di associazione in partecipazione, con cui contribuisce comunque al raggiungimento dello scopo sociale.

ATTIVITÀ

Data inizio: 01/12/1975

MISSIONE

“Da me a te, insieme”

L'intento fondamentale su cui “La Romagnola” si è concentrata negli ultimi anni è *“lavorare con i disabili per i disabili”*; ossia superare la mera logica della Legge n. 381 del 1991 e della mission statutaria per arrivare ad un *reale inserimento sociale e lavorativo di soggetti svantaggiati*.

“Da me a te, insieme”: il proposito di *impiegare il maggior numero possibile di lavoratori disabili per le attività della Cooperativa, tutte dedicate a loro volta ad utenti disabili*, è il principio su cui si sono basate le scelte imprenditoriali e sociali degli ultimi anni e sicuramente continuerà ad essere ciò che ci contraddistingue maggiormente.

La Cooperativa, infatti, ha una media di lavoratori disabili inseriti pari a circa il 50% (la soglia di legge è del 30%); ma la peculiarità principale è che, accanto al tradizionale Centro di Lavoro Protetto, è stato sviluppato il servizio di trasporto disabili che viene erogato grazie all'impiego di numerosi portatori di handicap che svolgono sia il lavoro di responsabile di settore, che di autista che di accompagnatore.

E ciò rappresenta motivo di forte orgoglio.

Il nostro è un agire concreto che tende alla *promozione umana, morale e professionale* delle persone inserite e al conseguente *miglioramento della loro qualità della vita*, cercando di *fare emergere potenzialità e competenze professionali e lavorative* che difficilmente potrebbero essere scoperte e valorizzate. E il tutto a servizio di altri soggetti svantaggiati.

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 possibile.

- *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

- Fattori della Qualità:

Nella valutazione del servizio ricevuto, i clienti/utenti, reputano rilevanti i seguenti fattori, in relazione ai mezzi e al personale de “La Romagnola”:

- Sicurezza del viaggio
- Sicurezza personale e patrimoniale dell’utente
- Regolarità del Servizio
- Puntualità dei mezzi
- Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi
- Comfort di viaggio
- “Relazioni/comunicazioni” con il 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 l’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
<u>SICUREZZA DI VIAGGIO</u>	Numero medio mezzi utilizzati sul totale	Numero	Diretta
	Anzianità dei mezzi	Media	Diretta
	Formazione del personale	Corsi	Diretta
<u>SICUREZZA PERSONALE UTENTI</u>	Servizio controllato da telefonino cellulare	Numero reclami	Diretta
<u>REGOLARITÀ DEL SERVIZIO</u>	Impostazione degli orari in base alle disposizioni degli appalti e/o contratti sottoscritti e possibilità immediata di intervento per eventi non prevedibili	Numero eventi	Diretta
<u>PUNTUALITÀ</u>	Controllo dei tempi di prelievo e ritorno	Sistema statistico di rilevazione dei ritardi e delle relative cause Numero reclami	Diretta
<u>PULIZIA DEI MEZZI</u>	Frequenza delle pulizie	<i>Interna:</i> quotidiana <i>Esterna:</i> almeno settimanale	Diretta
<u>COMFORT DI VIAGGIO</u>	Climatizzatore	90%	Diretta
	Autoradio	100%	Diretta
	Ausili disabili omologati	100%	Diretta

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
<u>ASPETTI RELAZIONALI</u>	Identificazione del personale	Indumento e badge con foto personalizzati	Diretta
	Informazioni	Numeri telefonici dedicati	Diretta
	Disservizi	Numero reclami	Diretta
<u>ATTENZIONE ALL'AMBIENTE E SICUREZZA</u>	Controllo sui mezzi e sui prodotti di consumo	Prodotti ecologici, manutenzioni programmate, manutenzioni su guasto	Diretta
	Anzianità dei mezzi	Media	Diretta

CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO

CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO

- FRUIZIONE DEL SERVIZIO AZIENDALE

- ❑ Servizio di trasporto "Rimini per tutti".
Per poter usufruire del servizio di trasporto, l'Utente deve essere autorizzato dall'Azienda USL. Quando l'autorizzazione perviene in Cooperativa, l'Utente viene inserito nel Foglio di viaggio idoneo per soddisfare le sue esigenze, previa verifica di fattibilità e secondo le indicazioni/direttive emanate dall'Az. USL.
- ❑ Servizio trasporto privati.
La Cooperativa effettua, a richiesta, il trasporto per conto di privati. È un servizio che viene offerto prioritariamente a persone che hanno le caratteristiche previste dallo Statuto della Cooperativa.
- ❑ Servizi di promozione ed integrazione sociale di persone svantaggiate.
La Cooperativa per perseguire il proprio scopo sociale, organizza e svolge diverse attività economiche per agevolare l'inserimento lavorativo e sociale delle persone svantaggiate. Tali attività sono particolarmente seguite ed incrementate.

- DIRITTI DELL'UTENTE

L'utente ha il diritto di essere trasportato nei tempi programmati (salvo imprevisti e/o cause non dipendenti dalla Cooperativa), in sicurezza, con i comfort previsti e concordati. Ha diritto di conoscere per tempo qualsiasi variazione che lo riguarda, di esprimere il proprio giudizio e di ricevere una pronta risposta ad eventuali reclami.

- DOVERI DELL' UTENTE

L'utente deve rispettare l'orario stabilito, non deve creare situazioni di disagio per gli altri utenti, deve comunicare tempestivamente ogni sua indisponibilità ad usufruire del servizio.

- RESPONSABILITA' DEL CLIENTE

Il Cliente ha il dovere di comunicare per tempo ogni variazione che comporti una diversa programmazione del servizio.
In caso di Servizio Trasporto Privati, deve comunicare entro i termini stabiliti le variazioni pena la perdita della eventuale caparra versata e la rinuncia al servizio.

CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO

- **TRASPORTO MINORI**

Ove sussistono le condizioni di legge, la Cooperativa garantisce assistenza durante il viaggio utilizzando gli assistenti/accompagnatori; inoltre, ha in dotazione i sistemi di ritenuta per bambini previsti dalla vigente normativa.

- **TRASPORTO ANIMALI**

Il trasporto animali è ammesso solo nel caso dei cani addestrati per l'accompagnamento dei non vedenti.

- **TRASPORTO BAGAGLI AL SEGUITO**

I bagagli al seguito sono previsti solo per il trasporto dei privati. La responsabilità della Cooperativa si applica alla sola sistemazione dei medesimi negli appositi vani. Non risponde né di furti né di danneggiamenti se non dovuti a colpe attribuibili al personale della Cooperativa.

- **OGGETTI SMARRITI**

Il rinvenimento di un oggetto sui mezzi è registrato nelle "Note" sul Foglio di viaggio giornaliero.

Il bene viene consegnato all'Ufficio Segreteria che provvederà, se possibile, all'identificazione del proprietario e alla sua riconsegna. In caso di mancata identificazione l'oggetto smarrito verrà conservato per almeno tre mesi.

TUTELA DEL CLIENTE E SUOI DIRITTI

- **RESPONSABILITA' PER DANNI CAUSATI DAL DISSERVIZIO ALL'UTENTE**

La Cooperativa risponde direttamente per i danni causati sia in base alle Norme previste dal Codice Civile, sia dagli impegni presi contrattualmente e con la presente Carta dei Servizi.

- **RESPONSABILITA' PER DANNI ALLE PERSONE E ALLE COSE**

La Cooperativa risponde direttamente per i danni causati sia in base alle Norme previste dal Codice Civile, sia dagli impegni presi contrattualmente e con la presente Carta dei Servizi.

A tal scopo è stata stipulata idonea polizza assicurativa.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

-	<u>SICUREZZA DEL VIAGGIO</u> La Cooperativa per responsabilizzare il personale e rendere più sicuro lo svolgimento del servizio, coltiva la cultura del miglioramento e della formazione continui (organizzando opportuni incontri con i propri dipendenti).
-	<u>REGOLARITA' DEL SERVIZIO</u> La Cooperativa si è dotata di un software gestionale per il controllo e l'elaborazione dei dati, al fine di prevenire disservizi, conoscere le cause dei ritardi e migliorare costantemente e continuamente il servizio.
-	<u>SICUREZZA PERSONALE</u> La Cooperativa attua annualmente Corsi di Formazione ed Aggiornamento.
-	<u>COMFORT DEL VIAGGIO</u> Tutti i mezzi sono stati attrezzati con climatizzatore e autoradio.
-	<u>INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA E ALL'UTENZA</u> La Segreteria Trasporti è a disposizioni per eventuali informazioni. La Cooperativa si impegna a divulgare la Carta dei Servizi ed eventuale altro materiale informativo.
-	<u>ATTENZIONE ALL'AMBIENTE/SICUREZZA</u> Rispetto di tutte le normative vigenti utilizzando ove è possibile, comportamenti e prodotti a basso impatto ambientale.

LABORATORIO DI CERAMICA E PELLETTERIA





Società Cooperativa Sociale "La Romagnola" - Onlus
Via Lavatoio n. 35 - 47900 RIMINI (RN) Tel/Fax 0541/786784
ceramica@cooplaromagnola.com

Banca Malatestiana

SOSTIENE

La Romagnola



BANCA MALATESTIANA

CREDITO COOPERATIVO DELLA PROVINCIA DI RIMINI

differente per missione

Sede Centrale: Rimini Palazzo Ghetti via XX Settembre, 63 • tel. 0541.315811

www.bancamalatestiana.it