



*Noleggjo con Conducente di Autovetture,
Minibus, Pullman Gran Turismo e
veicoli attrezzati per i disabili.
Servizi di trasporto sociali e sanitari*

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL TRASPORTO SCOLASTICO

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL TRASPORTO SCOLASTICO

Con la Carta della qualità dei Servizi vogliamo offrire ai nostri passeggeri una visione chiara dei loro diritti e la possibilità di partecipare alla gestione del servizio stesso.

Attraverso questo documento Euro Tours s.r.l. si impegna ad individuare e a rispettare i fattori da cui dipende la qualità del servizio tenendo conto delle esigenze degli scolari e dei loro genitori.

LEGISLAZIONE DI RIFERIMENTO

La Carta della qualità dei Servizi è uno strumento operativo, di cui alla legge 24 dicembre 2007 n. 244 elaborata nel rispetto della normativa vigente ed in particolare dell'accordo del 26 settembre 2013 con cui la Conferenza Unificata ha reso note le linee guida e gli elementi minimi da inserire nei Contratti di servizio e nelle Carte della qualità (pubblicato su Gazzetta Ufficiale, Serie Generale, n. 254 del 29 ottobre 2013 - Supp. Ord. n. 72).

PRINCIPI FONDAMENTALI

Euro Tours s.r.l. si impegna ad erogare il servizio di trasporto scolastico nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Partecipazione
- Efficienza ed efficacia
- Libertà di scelta

ART. 1.1 – EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Euro-Tours s.r.l. garantisce l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture a tutti gli utenti, assicurando pari trattamento di condizioni fra le diverse categorie o fasce di utenti.

ART. 1.2 – CONTINUITÀ

Euro-Tours s.r.l. assicura l'effettuazione del servizio nei giorni di calendario scolastico così come comunicati dall'Amministrazione Comunale; in caso di sciopero che interessi il personale del trasporto scolastico, il Servizio sarà comunque garantito.

ART. 1.3 – PARTECIPAZIONE

L'utente ha diritto di richiedere a Euro-Tours s.r.l. informazioni circa il servizio e può avanzare richieste, proposte, suggerimenti e inoltrare reclami, utilizzando il modulo allegato "reclami&suggerimenti", tale modulo sarà trasmesso mediante posta elettronica ordinaria in copia all'Amministrazione Comunale con la quale verrà vagliata e stilata la relativa risposta.

ART. 1.4 – EFFICACIA ED EFFICIENZA

Euro-Tours s.r.l. si assicura di fornire le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali per offrire servizi ed infrastrutture di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia, nell'ambito delle proprie competenze.

ART. 2 - FINALITA'

Euro-Tours s.r.l. si propone di collaborare attivamente con gli enti preposti all'organizzazione del servizio di trasporto scolastico per gli alunni residenti all'interno del territorio comunale iscritti alle scuole situate nelle circoscrizioni scolastiche, e comunque con tutti gli enti definiti dall'accordo intrapreso con l'Amministrazione Comunale.

ART. 3 - PERIODO DI EFFETTUAZIONE

Il servizio viene effettuato nei giorni di calendario scolastico così come comunicati dall'Amministrazione Comunale.

ART. 4 - ORGANIZZAZIONE

I percorsi interessano nel loro insieme le zone più significative del territorio comunale collegando logisticamente anche le zone più periferiche.

Il servizio viene organizzato in forme differenziate per le seguenti categorie di utenti:

- a) iscritti alla scuola primaria
- b) iscritti alla scuola secondaria di 1^a grado
- c) iscritti alla scuola dell'infanzia

ART. 5 - DEFINIZIONE DELLE LINEE E DELLE PERCORRENZE ANNUALI

Le linee vengono definite dall'Amministrazione Comunale in collaborazione con l'Azienda di trasporto di trasporto scolastico, al fine di ottimizzare i tempi e i costi del servizio.

ART. 6 - ISCRIZIONE

Le famiglie che desiderano usufruire del servizio di trasporto scolastico sono tenute a presentare domanda di iscrizione presso l'Amministrazione Comunale nei metodi e tempi da questa deliberati. Sarà cura dell'Amministrazione Comunale fornire gli elenchi possibilmente in formato elettronico degli alunni alla Euro-Tours s.r.l. al fine di accreditarli nel servizio di trasporto scuolabus.

ART. 7 – ORGANIZZAZIONE E COSTO DEL SERVIZIO

L'accesso al servizio di trasporto comporta la corresponsione di una retta comunicata dall'Amministrazione Comunale la quale compartecipa all'effettivo costo del servizio.

L'autista avrà la facoltà di verificare la veridicità dei titoli di viaggio ed avrà l'obbligo di comunicare eventuali discordanze alla ditta Euro-Tours s.r.l. la quale riferirà all'Amministrazione Comunale.

ART. 8 - FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte degli utenti.

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative e parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.

Lo standard o livello di servizio promesso è il valore riportato in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità, che Euro-Tours s.r.l. si impegna a rispettare rigorosamente.

Lo standard può essere generale o specifico. È generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore.

È specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dall'utente.

ART. 9 - OBBLIGHI E COMPORAMENTI DI ALUNNI E STUDENTI

Gli alunni e gli studenti che usufruiscono del servizio devono:

- a) trovarsi pronti al momento di prelievo senza richiedere attese che determinerebbero inopportuni allungamenti dei tempi di percorrenza,
- b) esibire spontaneamente il tesserino di iscrizione al servizio,
- c) mantenere un atteggiamento corretto ed educato evitando comportamenti che possano mettere a repentaglio la sicurezza propria ed altrui,
- d) non produrre danni di alcun genere al mezzo di trasporto,
- e) non sporcare o gettare a terra carte dal mezzo di trasporto

ART. 10 - INFORMAZIONI ALL'UTENZA

Euro-Tours s.r.l. assicura, attraverso tutte le forme disponibili, la più ampia informazione circa le modalità di prestazione del servizio.

Tutte le informazioni, regolamenti e quant'altro, oltre ad essere disponibili in formato cartaceo presso l'ufficio preposto della società sono altresì disponibili nel nostro sito internet www.euro-tours.it.

Al fine di rendere all'utenza un servizio sempre più puntuale, eventuali comunicazioni saranno rese all'utente utilizzando i seguenti strumenti in funzione dell'urgenza e del tipo di messaggio da trasmettere e più precisamente newsletter o sms.

ART. 11 – RESPONSABILITÀ DEL SERVIZIO

Euro-Tours s.r.l. è responsabile del trasporto degli studenti dalla presa in carico degli stessi fino a destinazione.

Alle singole fermate gli studenti dovranno essere accompagnati da persona maggiorenne e soprattutto dovranno essere riconsegnati a persona conosciuta dall'autista.

E' per questo motivo che Euro-Tours s.r.l. cercherà di garantire sempre gli stessi autisti.

Qualora non sia possibile riconsegnare gli alunni ad una persona nota la famiglia dovrà rilasciare alla Euro-Tours s.r.l. una dichiarazione di manleva con la quale esonera da ogni responsabilità l'autista e la società stessa per qualsiasi cosa dovesse accadere all'alunno dopo il trasporto.

ART. 12 – TUTELA DELL'UTENTE - SEGNALAZIONI E RECLAMI

Ogni cittadino può inviare alla Euro-Tours s.r.l. segnalazioni, istanze, e suggerimenti utili a migliorare il servizio, utilizzando il modello "suggerimenti&reclami".

Il reclamo è un'azione, presentata con le modalità sottosposte, per comunicare all'Amministrazione comunale una non coerenza con le proprie aspettative di uno o più requisiti definiti dalla Carta della qualità dei Servizi.

Il reclamo si presenta nelle seguenti tipologie:

a) reclamo per insoddisfazione;

b) reclamo per inadempimento di Euro-Tours s.r.l. (con successiva richiesta di tutela nel caso in cui non vengano riconosciuti i diritti dell'utente).

Il suggerimento è uno strumento a disposizione dell'utente utile al miglioramento della qualità del servizio e al rilevamento delle aspettative dell'utente stesso.

Sia i reclami che i suggerimenti, onde evitare spiacevoli incomprensioni dovranno essere inviati in forma scritta alla sede di Euro-Tours s.r.l., Via Raffaello 9, Mogliano Veneto (TV), per telefax al nr 041.943547 o per mail all'indirizzo info@euro-tours.it.

Tutta la documentazione sarà trasmessa in copia anche all'Amministrazione Comunale.

Euro-Tours s.r.l. in concerto con l'Amministrazione Comunale, a seconda della forma e della portata del reclamo/suggerimento ricevuto, si impegna a dare riscontro all'utente in un lasso di tempo che può andare dall'immediato sino ad un massimo di 7 giorni. Nel caso debba invece reperire informazioni od effettuare indagini e/o approfondimenti, si impegna a dare risposta entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo/suggerimento stesso.

Art. 13 – RESPONSABILITÀ DA DISSERVIZIO

Euro-Tours s.r.l. si obbliga ad assicurare all'utenza un trasporto sicuro a tutti gli effetti, compatibilmente alle condizioni generali di mobilità all'interno delle quali opera.

Tutti i mezzi sono coperti di polizze di assicurazione a copertura del trasporto di persone.

Euro-Tours s.r.l. inoltre risponde nei confronti dell'utenza dei danni derivanti dalla mancata realizzazione degli standard di servizio descritti nella presente Carta, laddove tale inadempienza derivi da colpa dell'azienda stessa.

Benché gli organi di vigilanza e controllo di Euro-Tours s.r.l. verifichino che tutto quanto esposto nella presente Carta della qualità dei Servizi sia scrupolosamente atteso, qualora si verifichi una mancata realizzazione degli standard di servizio descritti nella presente Carta, gli utenti danneggiati devono inviare un primo reclamo utilizzando il modello "reclami&suggerimenti".

Successivamente le parti, in accordo con l'Amministrazione Comunale, saranno invitate ad un incontro per meglio comprendere i problemi ed attuarne un'azione correttiva.

Art. 14 - SOSPENSIONE DEL SERVIZIO E RIMBORSO DANNI

Qualora sugli scuolabus si verifichino comportamenti scorretti, l'autista e/o il personale comunale di controllo ne darà immediata segnalazione all'Amministrazione Comunale.

È facoltà dell'Amministrazione Comunale nella persona designata, sospendere dal servizio gli alunni responsabili di comportamenti gravi mantenendo i necessari e preventivi rapporti con la famiglia e con la scuola.

Gli eventuali danni prodotti agli scuolabus saranno all'Amministrazione Comunale previa contestazione di responsabilità.

Art. 15 – CLAUSOLA DI AGGIORNAMENTO

I rapporti con l'utenza scaturenti dalla presente Carta dei Servizi saranno sistematicamente aggiornati in presenza di modifiche di legge o suggerite dall'esperienza.

MODULO "RECLAMI & SUGGERIMENTI"

Mittente

Destinatario

Euro Tours s.r.l.
Via Raffaello, 9
Mogliano Veneto (TV)
Att.ne Legale Rappresentante
info@euro-tours.it

Comune di _____ – Servizio di Trasporto scolastico

Oggetto:

- reclamo per insoddisfazione
 reclamo per inadempimento di Euro-Tours s.r.l.
 suggerimento

Sono con la presente a comunicarVi quanto segue:

Data _____

In fede

**Per ricevuta
Euro-Tours s.r.l.**
