

**BOSCHETTI
FERNANDO
AUTOLINEE**

CARTA DELLA MOBILITA'
(Anno 2022-2023)

La carta della mobilità è lo strumento con cui la “**BOSCHETTI FERNANDO AUTOLINEE**” si assume l'impegno al miglioramento costante della qualità del servizio erogato mediante il rispetto dei principi stabiliti dalla Direzione stessa. Il presente documento denominato “**CARTA DELLA MOBILITA’**” è stato adottato dall'organizzazione in osservanza dell'**art.16 Costituzione della Repubblica Italiana**, sulla base dei principi della Presidenza Consiglio dei Ministri **27.01.1994** “Principi generali su erogazione servizi pubblici (G.U. 22.2.94 n.43) ; del decreto Ministro Funzione Pubblica **31.03.1994** “Codice di comportamento dei dipendenti della Pubblica Amministrazione; dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al **DPCM 30.12.98** “Schema generale per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici del settore trasporti (G.U. 22.01.199 n.26) e della **norma UNI10600 del 31/05/2001** “Presentazione e gestione dei reclami rientranti nell'ambito di applicazione della Carta della Mobilità, per fornire informazioni dettagliate sul Trasporto Pubblico Locale (TPL), per meglio divulgare le tipologie di servizi offerti all'utenza, i loro livelli qualitativi e soprattutto l'impegno e i progetti per un costante miglioramento. Essa, quindi, rappresenta un patto stipulato con i cittadini per migliorare la qualità dei servizi offerti e costituisce lo strumento attraverso il quale poter controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti. La “Boschetti Fernando Autolinee” ha definito precisi standard di qualità, il cui rispetto è considerato condizione fondamentale per la soddisfazione dei clienti-utenti. Gli standard sono “risultati attesi” dall'utenza e sono determinati tenendo conto delle effettive possibilità di conseguirli. Il rispetto degli standard di qualità del servizio riportati in questa Carta rappresenta un requisito essenziale per l'appartenenza al sistema territoriale dei servizi di trasporto pubblico.

I fattori di qualità presi in considerazione sono:

- **SICUREZZA ;**
- **REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI ;**
- **PULIZIA E CONDIZIONI IGENICHE DEI MEZZI ;**

Ad ogni standard corrisponde un indicatore, che rispecchia la realtà aziendale in atto

INDICATORI DELLA QUALITA'	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	OBIETTIVO 2022	REALIZZATO 2022	OBIETTIVO 2023	REALIZZATO 2023
Nr incidenti gravi/nr feriti	Nr incidenti gravi 0/Km. Percorsi 67.200,50	0	0	0	0
Pulizia ordinaria	Frequenza settimanale	1	1	1	1
Sanificazione	Frequenza mensile	1	1	1	1
Corse giorn. Arrivo in ritardo	Corse annuali con ritardi <5 in arrivo/	1%	1%	%	%

Il personale di servizio a bordo dei ns mezzi è addestrato e qualificato ed è in grado anche di gestire eventuali e rare situazioni di emergenza che si potrebbero verificare, considerato che prima della partenza gli autisti effettuano svariati controlli tecnici proprio per prevenire il più possibile disgradi e inconvenienti che potrebbero provocare ritardi.

PULIZIA E CONDIZIONI IGENICHE DEI MEZZI

Tutte le operazioni di pulizia dei mezzi vengono eseguite ogni settimana prima dell'inizio del turno del servizio e interventi di pulizia più radicali (sanificazione) vengono effettuati una volta al mese.

PRONTA GESTIONE DEI RECLAMI

Presso gli uffici della ns sede e a bordo del mezzo è a disposizione degli utenti il modulo per la registrazione dei reclami che possono essere anche inoltrati telefonicamente al numero 0873-346362 o a mezzo posta elettronica al seguente indirizzo : boschettibus@libero.it. In ogni caso entro tre giorni della data del ricevimento del reclamo verrà data risposta dal Responsabile della Gestione del Sistema Qualità al fine di migliorare costantemente il servizio erogato.

Tipologie e Analisi dei reclami anno 2022/2023

PUNTUALITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO	0
Comfort del viaggio	0
Pulizia del mezzo	0
Disponibilità e cortesia del personale	0
Altro	0

Principalmente è a questo scopo che la “**BOSCHETTI FERNANDO AUTOLINEE**” ha conseguito la Certificazione del proprio sistema aziendale di Gestione della Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001/2000 e negli anni scorsi ha effettuato il passaggio alla nuova **NORMA UNI EN ISO 9001/2015** che garantisce ulteriormente l'impegno per raggiungere l'obiettivo primario della piena soddisfazione del cliente.