



SCHEMA PROVVISORIO DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI
integrato e condiviso dai corsisti a scopo didattico

Trasporto Locale

- Organizzazione generale -

ORIENTAMENTO AI CITTADINI	
Informazione e comunicazione	<ul style="list-style-type: none">• Numero aziendale per informazioni al pubblico e se sì Numero verde Orario di funzionamento• Casi di mancato o cattivo funzionamento del numero nell'orario indicato• Esistenza di un Sito Web ufficiale• Sito Web con possibilità di:<ul style="list-style-type: none">- consultare il contratto di servizio- consultare la Carta dei servizi- consultare gli orari delle linee- trovare l'indirizzo dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico- trovare il numero telefonico dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico- trovare l'indirizzo mail dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico- trovare un numero telefonico dedicato alle informazioni al pubblico- trovare informazioni generali sul funzionamento del servizio- trovare orario apertura URP- indirizzo mail per la richiesta di informazioni• Esistenza dell'Urp• Opuscoli informativi sul funzionamento del servizio• Opuscoli informativi sul funzionamento del servizio in altre lingue• Opuscoli con gli orari• Corsi di formazione per personale front line• Riconoscibilità del personale

<p>Accessibilità</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Accesso gratuito per anziani/disabili - Biglietti, abbonamenti agevolati per anziani/disabili/studenti/altro - Piano di collegamenti con altri servizi di trasporto <ul style="list-style-type: none"> - Urbano /extraurbano - Ferroviario • Percentuale dei mezzi con pianale ribassato • Percentuale dei mezzi con posti riservati per soggetti deboli • Percentuale di mezzi con posti attrezzati per i diversamente abili
<p>Comfort</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Frequenza della pulizia esterna • Frequenza della pulizia interna • Frequenza della igienizzazione • Corsi di guida “morbida” • Verifica delle situazioni di affollamento
<p>Tutela dei diritti</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Garanzie assicurative per i trasportati • Esistenza di una procedura per la semplificazione dell'accesso alla assicurazione • Esistenza di procedure di conciliazione • Esistenza di un opuscolo informativo sui rimborsi • Esistenza di un depliant informativo sulle modalità di inoltro dei reclami • Comunicazione nel sito del regolamento sui rimborsi e sulle modalità di inoltro dei reclami • Tempo massimo di risposta ai reclami • Rapporto sui reclami • Esistenza della Carta dei Servizi
<p>Orientamento alla qualità / qualità dei servizi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Esistenza di certificazioni • Indagini sulla soddisfazione degli utenti • Caratteristiche dell'indagine <ul style="list-style-type: none"> - Qualità degli indicatori

	<ul style="list-style-type: none"> - Modalità di somministrazione dei questionari - Risultati resi pubblici - Azioni intraprese in seguito ai risultati dell'indagine • Responsabilità sociale d'impresa <ul style="list-style-type: none"> - Presenza di mediatori culturali a bordo - Presenza di mediatori culturali presso le stazioni più importanti
Dislocazione territoriale / capillarità del Servizio	
POLITICHE AZIENDALI	
Sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> • Corsi di guida sicura • Numero di incidenti ogni 10.000 kn • Frequenza delle ispezioni sui mezzi • Collegamento dei mezzi con la centrale operativa • Manutenzione programmata dei principali dispositivi di sicurezza
Affidabilità	<ul style="list-style-type: none"> • Rilevamento sistematico della puntualità dei mezzi • Percentuale di corse con ritardo superiore a <ul style="list-style-type: none"> - 5' - 15' - 30' • Numero di guasti con arresto della corsa ogni 1.000 Km • Tempo max di intervento in caso di guasto • Rilevamento satellitare dei mezzi (GPS)
Impatto ambientale.	<ul style="list-style-type: none"> • Parco automezzi per età • Parco automezzi per tipologia Euro • Piano di contenimento dei consumi • Percentuale di mezzi con filtro antiparticolato

<p>Politiche di welfare (con riguardo alla tutela delle minoranze come disabili, anziani, bambini, extracomunitari)</p>	
PARTECIPAZIONE	
Partecipazione	<ul style="list-style-type: none"> • Esistenza di una forma permanente di consultazione delle organizzazioni civiche • Riunioni pubbliche sull'andamento del servizio negli ultimi due anni • Richiesta di pareri alle organizzazioni civiche negli ultimi due anni • Iniziative congiunte di informazione negli ultimi due anni
Carta dei Servizi	<ul style="list-style-type: none"> • coinvolgimento di rappresentanze di cittadini nella redazione della Carta dei servizi • previsione nella Carta dei Servizi di forme ed istituti di partecipazione
Valutazione/Monitoraggio	

- Stazioni e fermate -

ORIENTAMENTO AI CITTADINI	
<p>Informazione e comunicazione</p>	<p><u>Stazioni</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tabellone delle corse in partenza con Orario Corsia di partenza Segnalazione del ritardo (visibilità/leggibilità/illuminazione) • Tabellone delle corse in arrivo Orario Corsia di partenza Segnalazione del ritardo (visibilità/leggibilità/illuminazione)

- **Corsie dotate di tabella indicante**
 - Destinazione della corsa
 - Orario di partenza
 - Spazio per avvisi
 - (visibilità/leggibilità/illuminazione)
- **Presenza di quadro informativo con i servizi presenti nella stazione**
 - (visibilità/leggibilità/illuminazione)
- **Presenza di quadri illustrativi delle linee con**
 - Elenco delle fermate
 - Orari delle fermate
 - Segnalazione dei parcheggi di scambio
 - Segnalazione delle connessioni con altre linee di trasporto
 - Segnalazione di altri luoghi di interesse raggiunti dalla linea (ospedali, uffici, centri commerciali, luoghi turistici, ecc.)
- **Leggibilità delle informazioni sulle linee**
- **Esistenza di uffici informazioni (o assistenza clienti o URP)**
 - Orari di apertura
 - Opuscoli/Locandine informativi
 - Opuscoli/Locandine con orari
 - Opuscoli/Locandine sulle richieste di rimborso
 - Opuscoli/Locandine sugli standard della Carta dei servizi
 - Possibilità di consultare la Carta dei servizi
 - Possibilità di consultare il Contratto di servizio
 - Bacheche per avvisi
 - Indicazione del numero telefonico per informazioni
 - Moduli per reclami
 - Moduli per rimborsi
 - Moduli per suggerimenti
 - Cassette per la raccolta dei moduli
 - Personale riconoscibile

- **Presenza/assenza di avvisi e comunicazioni audio**

Su eventuale soppressione di corse

Su variazioni di orario

Su variazioni di percorso/corsie

Diffuse in altre lingue

- **Presenza di orari non aggiornati**

- **Casi di mancata risposta o risposta errata a richieste di informazione da parte del personale**

- **Carta dei diritti del viaggiatore**

Fermate

Presenza delle paline

- **Visibilità e riconoscibilità delle paline**

- **Presenza di informazioni sulla linea con**

Indicazione delle fermate

Orari delle fermate

Indicazione dei parcheggi di scambio

Indicazione delle connessioni con altre linee di trasporto

- **Leggibilità delle informazioni sulle linee**

- **Presenza di display con indicazione dell'orario previsto di arrivo della prima corsa**

- **Presenza di spazio per avvisi su eventuali variazioni temporanee degli orari e del percorso**

- **Presenza di informazioni sugli standard della Carta dei servizi**

- **Presenza di avvisi riportanti**

Il numero telefonico per informazioni

Il numero telefonico per eventuali segnalazioni urgenti

Il recapito mail per l'inoltro di reclami e segnalazioni

Il recapito postale per l'inoltro di reclami e segnalazioni

Indicazioni sui punti vendita dei biglietti in prossimità della fermata

Casi di variazione temporanea o definitiva di orario o di percorso non segnalati

<p>Accessibilità</p>	<p><u>Stazioni</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Presenza di parcheggi in prossimità della stazione • Presenza di parcheggio taxi in prossimità della stazione • Stazioni/fermate di altre linee di trasporto nei pressi della stazione • Presenza di barriere architettoniche che impediscono <ul style="list-style-type: none"> L'accesso alla stazione L'accesso alla sala di attesa L'accesso alle biglietterie L'accesso ai servizi igienici L'accesso all'ufficio informazioni L'accesso ad altri servizi L'accesso alle corsie <p>• Deposito bagagli</p> <p><u>Fermate</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Distanza fra le fermate • Presenza di barriere architettoniche che impediscono l'accesso alla fermata • Strisce pedonali per l'attraversamento della strada nei pressi della fermata • Semaforo nei pressi della fermata • Definizione dello spazio di arresto dei mezzi alla fermata • Presenza di ostacoli temporanei che impediscono l'accesso alla fermata • Ostruzione dello spazio di arresto dei mezzi a causa di parcheggio abusivo o altri impedimenti
<p>Comfort</p>	<p><u>Stazioni</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Presenza/assenza di <ul style="list-style-type: none"> Sala di attesa Servizi igienici Servizi igienici per handicappati

Biglietteria

Biglietteria automatica

Altri punti vendita di biglietti

Scale mobili

Obliteratrici in prossimità dei mezzi

Bar

Edicola

Tabaccaio

Distributori alimenti e bevande

Bancomat

Telefono

- **Condizioni igieniche (presenza di lordure, rifiuti ecc. di**

Sala d'attesa

Servizi igienici

Corsie

Biglietteria

Altri luoghi

- **Stato di manutenzione di**

Sala di attesa

Servizi igienici

Corsie

Biglietteria

Altri luoghi

Fermate

- **Presenza/assenza di punti vendita di biglietti nei pressi della fermata**

- **Presenza/assenza di**

Biglietteria automatica

Pensilina

	Posti a sedere Cestini per rifiuti <ul style="list-style-type: none"> • Condizioni igieniche di Pensilina Posti a sedere Cestini per rifiuti <ul style="list-style-type: none"> • Stato di manutenzione di Pensilina Posti a sedere Cestini per rifiuti
POLITICHE AZIENDALI	
Sicurezza	<u>Stazioni</u> <ul style="list-style-type: none"> • presenza di vigilanza • Manutenzione programmata dei principali dispositivi di sicurezza <u>Fermate</u> <ul style="list-style-type: none"> • collocazione della fermata su marciapiede o superficie rialzata pedonale

- Mezzi e percorsi -

ORIENTAMENTO AI CITTADINI	
Informazione e comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza della mappa del percorso con le fermate programmate con indicazione di Parcheggi di scambio Parcheggi taxi Connessione con altre reti di trasporto • Presenza della mappa della rete • Presenza dell'annuncio sonoro delle fermate • Presenza del display per la segnalazione delle fermate • Presenza di avvisi riportanti Il numero telefonico per informazioni Il numero telefonico per eventuali segnalazioni urgenti

	<p>Il recapito mail per l'inoltro di reclami e segnalazioni</p> <p>Il recapito postale per l'inoltro di reclami e segnalazioni</p> <p>Gli standard della Carta dei servizi</p> <p>I regolamenti</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presenza di avvisi preventivi sulle variazioni temporanee di percorso e/o di orario <p>Nella linea</p> <p>Nella intera rete</p> <ul style="list-style-type: none"> • Possibilità di avere informazioni dal personale • Personale identificabile
Accessibilità	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza pianale ribassato • Presenza gradini con alzata a norma
Comfort	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza/assenza di climatizzazione funzionante • Presenza di condizioni di affollamento • Presenza di cinture di sicurezza • Presenza di accessori per disabili <p>Funzionanti/danneggiati</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presenza di <p>Sedili danneggiati</p> <p>Finestrini bloccati</p> <p>Finestrini rotti</p> <p>Richiesta di fermata non funzionante</p> <p>Obliteratrice non funzionante</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pulizia esterna del mezzo • Presenza di <p>Sedili sporchi</p> <p>Polvere</p> <p>Rifiuti</p> <p>Vetri sporchi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casi di guida eccessivamente brusca