

SCHEMA DELLA CARTA DEI SERVIZI DEI TRASPORTI**SCHEMA DELLA CARTA DEI SERVIZI DEI TRASPORTI (art.26 della L.R. 42/98)**

Contenuti minimi obbligatori della carta aziendale dei servizi di trasporto pubblico programmati di cui all'art.2 della LR 31.7.98, n.42

INDICE**PARTE PRIMA : PRESENTAZIONE DELLA CARTA**

Riferimenti normativi

Principi ispiratori della carta

Finalità della carta

Elenco Associazioni degli utenti

PARTE SECONDA : IL SISTEMA REGIONALE DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

Grafo della rete regionale dei servizi di TPL e relativi dati

Soggetti erogatori

PARTE TERZA : I DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

Struttura giuridica

Grafo della rete aziendale dei servizi di TP e relativi dati

Settori operativi e personale addetto

Logistica aziendale

Tipologia dei servizi offerti

PARTE QUARTA L'OFFERTA COMMERCIALE

Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi

Servizio prenotazione

Il sistema tariffario

Acquisto dei titoli di viaggio

Trasporto bagagli

Trasporto animali

Servizio informazione

PARTE QUINTA : LE CONDIZIONI DI VIAGGIO

Doveri degli utenti

Sanzioni a carico degli utenti

Diritti degli utenti

Oggetti smarriti

PARTE SESTA : RELAZIONI CON L'UTENZA

Ufficio relazioni con il pubblico

Procedura dei reclami

Numero verde della Regione Toscana

PARTE SETTIMA : GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

Fattori di qualità, indicatori e standard

Indagini di customer satisfaction

Editing, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi

Certificazione di qualità

Copertura assicurativa

Osservatorio aziendale della qualità

Nota per la compilazione della carta da parte delle aziende :

In tutti i casi di pubblicazione di versioni ridotte della carta secondo quanto previsto alla scheda 3. della parte settima, l'indice deve essere conseguentemente adeguato con l'aggiunta, tra l'altro, di una prefazione in cui sia specificato che la versione pubblicata rappresenta un estratto della versione integrale della carta, fornendo indicazioni sui contenuti della versione integrale della carta, nonché sulle modalità di consultazione e/o acquisizione da parte degli utenti di quest'ultima e delle altre versioni ridotte.

Parte prima: Presentazione della carta

1. Riferimenti normativi:	
- Direttiva P.C.M. 27.1.1994 “principi sull'erogazione dei pubblici servizi”; - DPCM 30.12.98 “schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti”; - Legge regionale 31.7.98, n. 42 “Norme per il trasporto pubblico locale”, che all'art.26 stabilisce l'obbligo dei soggetti esercenti servizi di trasporto pubblico di adottare la carta dei servizi dei trasporti sulla base dello schema adottato dal Consiglio regionale ; - deliberazione del C. R. n 246 Del19-12-2001 “approvazione dello schema della Carta dei servizi dei trasporti” - la delibera C.R. 9.2.99, n.34 “Obblighi a cui debbono attenersi le imprese esercenti servizi di trasporto pubblico locale su gomma e modalità della vigilanza” che, prevede l'obbligo per le aziende esercenti servizi programmati di trasporto pubblico locale di adottare, pubblicare, pubblicizzare e diffondere le carte aziendali dei servizi di trasporto secondo quanto previsto nello schema approvato dal Consiglio regionale. Il mancato rispetto di tale obbligo da parte delle aziende di trasporto comporta l'applicazione della sanzione	
2. Principi ispiratori della carta:	
- eguaglianza ed imparzialità	- L'azienda garantisce l'accessibilità ai servizi ed alle strutture al pubblico gestite a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psico-fisiche e sociali. - L'azienda si impegna a garantire e rendere più agevole l'accessibilità ai servizi agli anziani ed alle persone disabili, attraverso le azioni di miglioramento indicate nella presente carta.
- continuità	- L'azienda garantisce l'erogazione del servizio continuo e regolare, secondo l'orario pubblicato e diffuso. - L'azienda garantisce la preventiva e tempestiva informazione di ogni variazione programmata di orario, tramite la diffusione di aggiornamenti e l'apposizione di avvisi alle fermate. - In caso di necessità l'azienda si impegna ad attivare tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del servizio. - In caso di sciopero, l'azienda si impegna a dare tempestiva, capillare e diffusa comunicazione dell'effettuazione del medesimo, garantendo l'effettuazione dei “servizi minimi” esplicitamente indicati nell'orario, nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero.
- trasparenza e partecipazione	- L'azienda assicura l'informazione all'utenza secondo le modalità e le procedure indicate nella presente carta. - L'azienda si impegna a istituire Uffici per la cura delle relazioni con il pubblico. - L'azienda si impegna a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti, nonché ad attivare contatti con le Associazioni dei consumatori, quali momenti indispensabili al fine di indirizzare la propria politica di orientamento del mercato. L'azienda si impegna altresì a consultare le Associazioni degli utenti indicate nella presente carta, prima della adozione della carta dei servizi. - L'azienda si impegna ad aggiornare la carta dei servizi dando atto dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità indicate nella presente carta;
- efficienza ed efficacia	- L'azienda si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente carta, nonché a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella carta medesima.

	- L'azienda si impegna a raccogliere ed analizzare dati di natura economico – gestionale, adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella produzione ed erogazione del servizio.
--	---

3. Finalità della Carta	
La Carta costituisce per gli utenti:	
- <u>strumento di conoscenza</u>	In quanto: - fornisce informazioni sul sistema del trasporto pubblico regionale, sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sull'editing e sulla diffusione della carta. - garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato; - garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.
- <u>strumento di partecipazione</u>	In quanto: - mette a disposizione dell'utenza l'Ufficio Relazioni con il pubblico, che rappresenta canale istituzionale di comunicazione tra l'azienda ed i clienti ; - garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti;
- <u>strumento di tutela</u>	In quanto: - garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti; - stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami da attivare in caso di violazione da parte dell'azienda dei diritti degli utenti ed in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'azienda con la presente carta.

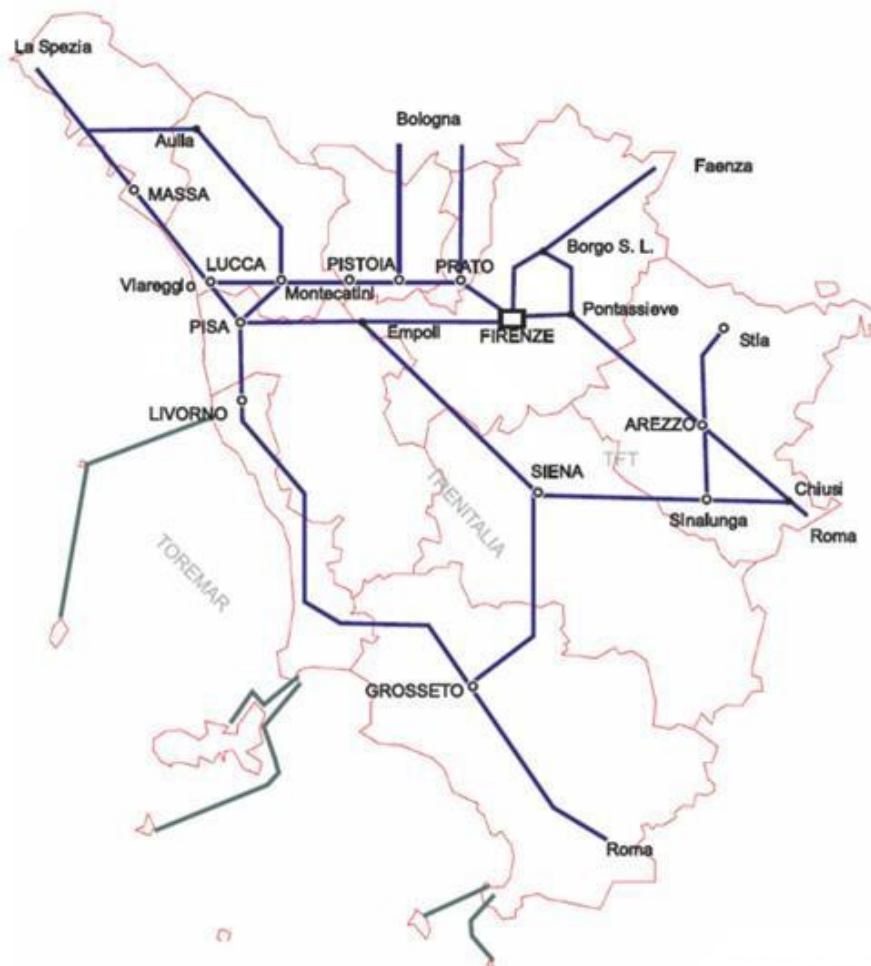
4 Nel mese di settembre dell'anno 2025 risultano iscritte all'elenco di cui all'articolo 4 della legge regionale 20 febbraio 2008 n. 9, le seguenti associazioni di consumatori ed utenti:

- 1) ADICONSUM TOSCANA APS
sede regionale Via Carlo del Prete 135 Firenze, CAP 50127, tel. 055 3269042
- 2) FEDERCONSUMATORI UTENTI TOSCANA APS
sede regionale Via A. Tavanti 3 Firenze, CAP 50134, tel. 055 217195
- 3) CONFCONSUMATORI TOSCANA APS
sede regionale Via della Prefettura 3 Grosseto, CAP 58100, tel. 0564 417849
- 4) CODACONS TOSCANA
sede regionale Via P. Francavilla 14/E Firenze, CAP 50142, tel. 055 739884
- 5) MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO TOSCANA APS
sede regionale Largo Molinuzzo 13, Pistoia CAP 51100, tel. 0573 26682
- 6) ADUSBEF TOSCANA
sede regionale Via dell'Oriuolo, 20 Firenze, CAP 50122, tel. 055 361935
- 7) MOVIMENTO CONSUMATORI TOSCANA APS
1) sede regionale viale I. Nievo 32 Livorno, CAP 57121, tel. 0586 375639

Parte seconda: Il sistema regionale del trasporto pubblico locale

1. grafo della rete regionale dei servizi di trasporto pubblico locale





Sistema del trasporto pubblico locale di persone su gomma e su ferroanno 2023

SISTEMA DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DI PERSONE – RETE REGIONALE -ANNO 2025

KM FERRO 23.077.090

KM RETE FERRO 1.563

KM GOMMA 102.861.810

KM RETE GOMMA 13.417

NM NAVE 245.348

NM LINEE NAUTICHE 233,6

PASSEGGERI GOMMA

Posti offerti nel giorno feriale medio estivo: 1.817.926

Posti offerti nel giorno feriale medio invernale: 2.170.354

Passeggeri annui trasportati: 185.857.855

PASSEGGERI FERRO

Posti offerti nel giorno feriale medio estivo: 338.047

Posti offerti nel giorno feriale medio invernale: 336.483

Passeggeri annui trasportati: 66.257.549

PASSEGGERI NAVE

Posti offerti nel giorno feriale medio estivo: 37.448

Posti offerti nel giorno feriale medio invernale: 25.155

Passeggeri annui trasportati: 1.755.308

PERSONALE GOMMA**Settore***Amministrazione: 554**Manutenzione: 327**Movimento: 4.063***Totale: 4.944****PERSONALE FERRO****Settore***Amministrazione: 70**Manutenzione: 326**Movimento: 1.357***Totale: 1.753****PERSONALE NAVE****Settore***Amministrazione: 26**Naviganti: 224***Totale: 250****SOGGETTI GESTORI RETE REGIONALE (AZIENDE): 4***Compenso da Reg. Toscana – FERRO euro 273.194.550**Compenso da Reg. Toscana –rete regionale GOMMA “ 379.859.320**Compenso - EE.LL – GOMMA “ 26.351.472**Compenso da Reg. Toscana – NAVE “ 17.724.064**Compenso da Reg. Toscana -TRAMVIE “ 19.135.964***ABITANTI TOSCANA 3.657.716 al 1\1\2025**

2. I servizi indicati nel grafo 1. sono effettuati da:

Soggetto gestore	Indirizzo	Tel e Fax	Tel, Fax ed Email Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Numero Verde	Sito web
Autolinee Toscane S.p.A.	Viale del Progresso n.6 50032 Borgo San Lorenzo (FI)	Tel . +39 0558490505	numero verde 800 142424 (lun-dom 6.00-24.00) Mail: info@autolineetoscane.it numero verde PMR 800142425 (lun- dom 8.00-20.00)	800 142424 (lun-dom 6.00- 24.00) numero verde PMR 800142425 (lun.dom 8.00- 20.00)	www.at-bus.it

1	18.2.2002 - BOLLETTINO UFFICIALE DELLA REGIONE TOSCANA - N. 7				
TRENITALIA S.p.A.	Direzione Regionale Toscana Via S. Sighele 1 50134 Firenze	direzione.toscana@trenitalia.it	e-mail: vertenze.drt@trenitalia.it : per le irregolarità di viaggio (multe, verbali, notifiche di pagamento, ingiunzioni, ecc.) e-mail: bonus.drt@trenitalia.it: per inoltro richiesta di indennizzo abbonati regionale - Call Center: 89 20 21 per acquisti, cambio prenotazione e rimborsi, informazioni, assistenza CartaFreccia e Trenitalia.com Attivo tutti i giorni della settimana 24 h su 24 h. Da rete fissa il costo dello scatto alla risposta (IVA inclusa) è di 30,5 centesimi di euro e di 54,9 centesimi di euro al minuto. Da rete mobile i costi variano in funzione del gestore. La tariffazione parte dopo la scelta dell'opzione desiderata. +39.06.68475475 dall'estero, numero attivo tutti i giorni dalle ore 7:00 alle ore 23:59. Dalle 00:00 alle 6:59 è possibile lasciare un messaggio alla casella vocale con contatto da parte di un operatore a partire dalle 7 della mattina seguente. 06 3000 per informazioni sull'orario e sulla circolazione dei treni, sui binari di arrivo e partenza, Cambio prenotazione, richiesta rimborso o informazioni sulla conciliazione, ascoltare Radio FS News con le ultime notizie sul traffico ferroviario, Prenotare un servizio di assistenza per i clienti a mobilità ridotta (dalle 6.45 alle 21.30 tutti i giorni). La tariffa di riferimento è quella urbana o extraurbana definita dall'operatore telefonico dei clienti. Gli stessi servizi sono disponibili con il numero 199 89 20 21 i cui costi da rete fissa (IVA inclusa) sono di 10 centesimi di euro al minuto e da rete mobile variano in funzione del proprio gestore. 800 90 60 60 o 02.32.32.32 per i clienti a mobilità ridotta dalle ore 6:45 alle 21:30 tutti i giorni, festivi inclusi, tramite: numero verde gratuito 800 90 60 60 raggiungibile da telefono fisso; numero nazionale a tariffazione ordinaria 02.32.32.32 raggiungibile da telefono fisso e mobile.	800 906060 da tel fisso per clienti a mobilità' ridotta	www.trenitalia.com

	13.2.2002 - BOLLETTINO UFFICIALE DELLA REGIONE TOSCANA - N. 7				
Trasporto Ferroviario Toscano - TFT S.p.A.	Via G. Monaco, 37 52100 Arezzo	Tel: 0575 39881	Numero URP: Tel. 800100403 da fisso Tel.199122344 da cell email URP: reclami.arezzo@tiemmespa.it	800100403 gratuito da fisso	www.trasportoferroviariotoscano.it

Toscana Regionale Marittima S.p.A - Toremar	Piazzale dei Marmi 12 - 57123 Livorno	fax 0586-224624	Call Center: e-mail callcenter@toremar.it - URP: e-mail urp@toremar.it	800 30 40 35 www.toremar.it
--	--	-----------------	---	--

parte terza: descrizione dell'Azienda

1. struttura giuridica
Specifiche da riportare nella carta:
- Denominazione e configurazione giuridica dell'azienda; COMUNE DI LORO CIUFFENNA – ENTE LOCALE
- Sede legale P I A Z Z A MATTEOTTI N. 5 - LORO CIUFFENNA , numero telefonico 055-917011
- organo cui spetta la rappresentanza legale--Sindaco

Ditta affidataria del Servizio: SOCIETA' CENTRO PLURISERVIZI con atto Deliberazione Consiglio Comunale di Loro Ciuffenna n. 43 del 30.09.2025 per il periodo 1° settembre 2025 – 31 agosto 2030. DESCRIZIONE DELLA SOCIETA' Centro Pluriservizi spa, società pubblica dei comuni di Terranuova B.ni, Montevarchi, Loro Ciuffenna, Laterina Pergine V.no, Castelfranco Piandiscò, Castiglion Fibocchi e San Giovanni V.no, tra i servizi che svolge vi è quello del Trasporto Pubblico di Persone dedicato. Per svolgere tale attività è provvista delle autorizzazioni previste dalla legge nonché di mezzi adeguati e di personale qualificato. Nei contratti di servizio sono compresi anche alcuni servizi aggiuntivi, quali il trasporto degli alunni delle scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado, dai centri di ritrovo ai luoghi di svolgimento dei centri estivi comunali e quelli necessari per le visite di istruzione effettuate durante l'anno scolastico. Per il Comune di Loro Ciuffenna svolge anche il servizio TPL per le frazioni montane. Nell'organizzazione e gestione del servizio la società Centro Pluriservizi garantisce un sistema di gestione che condiviso con i Committenti definisca standard di qualità definiti secondo una griglia di macro criteri ricondotti alle seguenti 8 categorie: - disponibilità; accessibilità; informazioni; tempo; attenzione al cliente; comfort; sicurezza; impatto ambientale. Il sistema di gestione del servizio è caratterizzato dai seguenti valori: - uguaglianza dei diritti degli utenti; - imparzialità; - continuità del servizio erogato; - partecipazione degli utenti; - efficienza ed efficacia del servizio.
Dati relativi all'anno ...2025 - area servita: ...territorio comunale COMUNE DI LORO CIUFFENNA. - lunghezza della rete: km. 120 - percorrenze: Autobus/Km. 25.292 - posti offerti nel giorno feriale medio estivo n. 41; - posti offerti nel giorno feriale medio invernale n. 41; - passeggeri annui trasportati: n. 12756; Compenso ricevuto dall'azienda: £. 199.871,39 dall'Ente Locale
Nota per la compilazione della carta da parte delle aziende: le specifiche da riportare in calce al grafo dovranno riferirsi all'anno immediatamente precedente a quello di pubblicazione della scheda.

3. settori operativi dell'azienda e personale addetto – Dati relativi all'anno 2025.Settore movimento **totale addetti** n. 5,

Settore Amministrazione n. 6

Settore Manutenzione **totale** addetti alla manutenzione n. 0,

Totale addetti dell'azienda: n. 11

4. logistica aziendale – Dati relativi all'anno2025

N.B. La presente scheda si riferisce unicamente alle aziende esercenti servizi su gomma

- autobus utilizzati: n 2

- di cui

n. 0 Autobus urbani,

n 2 Autobus suburbani,

n. 0 Autobus interurbani,

n. 0 Autobus gran turismo;

e di cui

n. 1 Autobus da 0 a 3 anni di età

n. 0 Autobus da 3 a 8 anni di età

n. 1 Autobus da 8 a 15 anni di età

n. 0 Autobus con più di 15 anni di età

- depositi n.: ...1.

- autostazioni: elenco delle autostazioni ZERO

- fermate attrezzate n. ...18 CIRCA

5. tipologie di servizio offerto - anno ...2025

Nella carta dovranno essere riportate le seguenti specifiche

- servizi di linea ad orario fisso: elenco delle linee;

le prenotazioni per la corsa del lunedì vanno effettuate il venerdì**LINEA BLU PERIODO DAL 15 SETTEMBRE 2025 AL 10 GIUGNO 2026****Previa prenotazione telefonica da effettuarsi entro le ore 13:00 del giorno precedente al numero 055-917011**

LOGGE LORO	8,55
CASAMONA	9,15
FAETO	9,18
PRATOVALLE	9,20
SERCOGNANO	9,27
SAN GIUSTINO V.NO	9,31
LOGGE LORO	9,45
V. TURATI (FARMACIA)	9,48
VIA F.LLI CERVI	9,50
PARTENZA X RITORNO ORE 11,30	Km 27

LINEA BLU PERIODO DAL 11/06/2026 AL 14/09/2026 (TPL ESTIVO)**Previa prenotazione telefonica da effettuarsi entro le ore 13:00 del giorno precedente al numero 055-917011**

LOGGE LORO	8,55
CASAMONA	9,15
FAETO	9,18
PRATOVALLE	9,20
SERCOGNANO	9,27
SAN GIUSTINO V.NO	9,31
LOGGE LORO	9,45
V. TURATI (FARMACIA)	9,48
VIA F.LLI CERVI	9,50
PARTENZA X RITORNO ORE 11,30	Km 27

LINEA GIALLA PERIODO DAL 15 SETTEMBRE 2025 AL 10 GIUGNO 2026

LUN-MART-MER-GIO-VEN	ORE
VIA F.LLI CERVI	7:00
P. V..EMANUELE (LOGGE)	7:05
MODINE	7:20
POGGIO DI LORO	7:30
P.V. EMANUELE (LOGGE)	7:40
VIA F.LLI CERVI	7:43
	KM 18

LINEA GIALLA PERIODO DAL 15 SETTEMBRE 2025 AL 10 GIUGNO 2026

LUN-MART-MER-GIO-VEN	ORE
P. V. EMANUELE (LOGGE)	13:50
POGGIO DI LORO	14:20
MODINE	14:30
P.V. EMANUELE (LOGGE)	14:40
V. F.LLI CERVI	14:43
	KM 20

LINEA GIALLA PERIODO DAL 15 SETTEMBRE 2025 AL 10 GIUGNO 2026

LUNEDI'	ORE
P. V. EMANUELE (LOGGE)	11:30
MODINE	11:45
POGGIO DI LORO	11:55
P.V. EMANUELE (LOGGE)	12:05
V. F.LLI CERVI	12:08
	KM 18

LINEA GIALLA PERIODO DAL 15 SETTEMBRE 2025 AL 10 GIUGNO 2026

LUN-MART-MER-GIO-VEN	ORE
P. V. EMANUELE (LOGGE)	16:20
POGGIO DI LORO	16:55
MODINE	17:05
P.V. EMANUELE (LOGGE)	17:15
V. F.LLI CERVI	17:18
	KM 20

NEL PERIODO 15/09/2025 FINO AL 10/06/2026 IL SERVIZIO DELLA LINEA GIALLA VIENE SVOLTO IN CONTEMPORANEA CON IL TRASPORTO SCOLASTICO PER LE SCUOLE MEDIE, PRIMARIE E D'INFANZIA DEL CAPOLUOGO

LINEA VERDE PERIODO DAL 15 SETTEMBRE 2025 AL 10/06/2026

Previa prenotazione telefonica da effettuarsi entro le ore 13:00 del giorno precedente al numero 055-917011

LUN-MART-MER-GIO-VEN	ORE
LOGGE LORO	8:10
ROCCA RICCIARDA	9:00
TRAPPOLA	9:25
ANCIOLINA	9:50
SAN CLEMENTE	10:10
LOGGE DI LORO	10:30
V. F.LLI CERVI	10:35
LA CORSA DI RIENTRO DAL CAPOLUOGO VERSO LE FRAZIONI MONTANE AVVIENE SEMPRE CON PARTENZA DAL CAPOLUOGO ORE 11:30	KM 75

LINEA ROSSA PERIODO DAL 15 SETTEMBRE 2025 AL 10/06/2026

LUN-MART-MER-GIO-VEN	ORE
VIA F.LLI CERVI	7:00
CHIASSAIA	7:13
ANCIOLINA	7:20
TREVANE	7:30
CASALE	7:38
MEDIE LORO	7:55
ELEMENTARI LORO	7:57
V. F.LLI CERVI	8:02
	KM 26

LINEA ROSSA PERIODO DAL 15 SETTEMBRE 2025 AL 10/06/2026

LUN-MART-MER-GIO-VEN	ORE
VIA F.LLI CERVI	13:50
POSTE – VIA GRUISSAN	13:57
MEDIE LORO	14:00
CHIASSAIA	14:13
ANCIOLINA	14:20
TREVANE	14:30
CASALE	14:37
V. F.LLI CERVI	14:50
	KM 26

LINEA ROSSA PERIODO DAL 15 SETTEMBRE 2025 AL 10/06/2026

LUN-MART-MER-GIO-VEN	ORE
VIA F.LLI CERVI	16:20
PRIMARIE LORO	16:25
LOGGE LORO	16:30
CASALE	16:54
CHIASSAIA	17:00
ANCIOLINA	17:10
TREVANE	17:21
V. F.LLI CERVI	17:31
	KM 26

NEL PERIODO 15/09/2025 FINO AL 12/06/2026 IL SERVIZIO DELLA LINEA ROSSA VIENE SVOLTO IN CONTEMPORANEA CON IL TRASPORTO SCOLASTICO PER LE SCUOLE MEDIE, PRIMARIE E D'INFANZIA DEL CAPOLUOGO

parte quarta: l'offerta commerciale

1. servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi - anno 2025.

Si riportano le seguenti specifiche:

- servizi di linea ad orario fisso: Km. 25292

- servizi attrezzati per disabili: 2 Autobus attrezzato per disabili

Nota per la compilazione della carta da parte delle aziende:

le specifiche di cui alla presente scheda dovranno essere riportate in relazione alle sole tipologie di servizio offerto;

2. servizio prenotazione

descrizione servizio- viene effettuato mediante comunicazione telefonica alla segreteria del Comune di Loro Ciuffenna al nr. 055.9170152

3. il sistema tariffario –

1.a titoli di viaggio integrati- non presenti

1.b. titoli di viaggio aziendali- non presenti

Prezzi in euro

€. 1,70 per la corsa singola

€. 15,50 per abbonamento per 10 corse

4. acquisto dei titoli di viaggio -

- a bordo presso tutti i veicoli adibiti al TPL.

5. trasporto bagagli –.

Descrizione delle condizioni e tariffe del trasporto bagagli- non presente

6. trasporto animali -

Descrizione delle condizioni e tariffe per il trasporto animali. Non presente

è comunque ammesso il trasporto gratuito di cani guida per non vedenti ed il trasporto gratuito di animali di piccola taglia.

7. servizio informazione

- punti informazione: presso uffici comunali. Ove viene fornita informazione alla clientela circa le modalità di prestazione del servizio, orari, percorso delle linee, tariffe, tipologie dei titoli di viaggio, indirizzo, Piazza Matteotti n 5 - e-mail, segreteria@comune.loro-ciuffenna.ar.it -tel 055 917011 -orario di apertura 9.00 -13.00 dal Lunedì al

Venerdì.

Parte quinta: le condizioni di viaggio

1a. doveri degli utenti N.B. la presente scheda si riferisce unicamente alle aziende esercenti servizi su gomma Nota per la compilazione della carta da parte delle aziende: nella carta sono indicati gli obblighi a cui sono tenuti gli utenti dei servizi di trasporto in riferimento al disposto di cui all'art.25, comma 1, della LR 42/98 (munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, conservarlo per la durata del percorso ed alla fermata di discesa e ad esibirlo a richiesta del personale di vigilanza) e di cui alla deliberazione del Consiglio regionale adottata in attuazione dell'art.25, comma 2, della medesima LR 42/98, nonché gli ulteriori obblighi degli utenti eventualmente previsti dalla vigente normativa (divieto di fumare all'interno dei mezzi e nei locali pubblici). Nella carta possono inoltre essere indicati ulteriori obblighi degli utenti eventualmente previsti dall'azienda medesima e derivanti dal tipo di servizio e dalla tipologia dei mezzi utilizzati, anche in relazione al trasporto bambini, animali e bagagli.
1b. doveri degli utenti N.B. la presente scheda si riferisce unicamente alle aziende esercenti servizi su ferro Nota per la compilazione della carta da parte delle aziende: nella carta sono indicati gli obblighi a cui sono tenuti gli utenti dei servizi di trasporto in riferimento al disposto di cui al titolo II del DPR 11.7.1980, n. 753, nonché gli ulteriori obblighi degli utenti eventualmente previsti dalla vigente normativa (divieto di fumare all'interno dei mezzi e nei locali pubblici). Nella carta possono inoltre essere indicati ulteriori obblighi degli utenti eventualmente previsti dall'azienda medesima e derivanti dal tipo di servizio e dalla tipologia dei mezzi utilizzati, anche in relazione al trasporto bambini, animali e bagagli.
2. sanzioni a carico degli utenti Descrizione del sistema sanzionatorio, con l'indicazione dei riferimenti normativi in relazione alle varie fattispecie sanzionabili, dell'entità delle sanzioni, delle modalità di applicazione delle medesime ed evidenziando le garanzie relative al contraddittorio.
3. diritti degli utenti Gli utenti dei servizi di trasporti hanno diritto: 1) a viaggiare in condizioni di sicurezza e tranquillità; 2) all'informazione a terra ed a bordo dei mezzi di trasporto; 3) alla tempestiva pubblicazione e reperibilità degli orari in essere; 4) al rispetto degli orari in essere; 5) ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo; 6) ad un comportamento cortese e rispettoso da parte da parte di tutto il personale in servizio; 7) alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza; 8) ad inoltrare reclami; 9) ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti; 10) alla fruizione del servizio nel rispetto degli standard indicati nella parte settima della presente carta; 11) al rimborso del titolo di viaggio nel caso in cui la corsa venga effettuata con più di 30 minuti di ritardo per cause imputabili all'azienda secondo quanto disposto alla lettera A5 della del. CR 34/99;
4. oggetto smarriti Descrizione delle modalità per il recupero di oggetti smarriti con l'indicazione del numero telefonico cui rivolgersi per le relative informazioni.- uffici comunali 055-917011

Parte sesta: relazioni con la clientela

- 1. Ufficio relazioni con il Pubblico: COMUNE DI Loro Ciuffenna – ENTE LOCALE - Sede legale P I A Z Z A MATTEOTTI N. 5 - LORO CIUFFENNA , numero telefonico 055-917011 - Anno 2026
Funzioni: 1) acquisire reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti degli utenti relative al servizio fornito dall'azienda, distribuendo modelli per facilitarne l'inoltro in forma scritta; 2) fornire informazioni all'utenza sulle modalità di inoltro dei reclami; 3) curare la procedura relativa ai reclami pervenuti; 4) fornire risposta orale a chi abbia formulato oralmente, presso uffici comunali richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti; 5) fornire risposta scritta entro 30 ... giorni a chi abbia formulato in forma scritta, presso uffici comunali ... richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti; 6) acquisire le richieste degli utenti volte all'esercizio del diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'azienda che li riguardino, secondo le modalità di cui alla Legge 241/90, provvedendo all'espletamento delle medesime; 7) trasmettere all'Osservatorio aziendale della qualità reclami, richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti pervenuti; Nota per la compilazione da parte delle aziende: - i tempi di cui al punto 5. non debbono comunque essere superiori a 30; 1) * indicare l'indirizzo dell'Ufficio e/o delle altre strutture presso cui devono essere inoltrate richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti.

2. Procedura dei Reclami
Nella carta devono essere riportate le seguenti notizie:
<u>Modalità di inoltro del reclamo:</u> il reclamo è inoltrato presso * uffici comunali in caso di violazione dei diritti degli utenti e comunque in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'azienda con la presente carta. Il reclamo può essere inoltrato dall'utente in via orale, in forma scritta, anche tramite fax o posta elettronica eventualmente utilizzando i modelli predisposti dall'azienda; <u>Termini per la risposta:</u> L'azienda si impegna a comunicare all'utente: - al momento del ricevimento del reclamo, nel caso in cui l'azienda non sia in grado di dare tempestiva risposta definitiva, una risposta scritta interlocutoria in cui è specificato il nominativo del dipendente responsabile dell'indagine, i tempi previsti per l'espletamento della stessa ed i mezzi di tutela di cui l'utente dispone in caso di risposta sfavorevole; - entro 30 giorni dalla stessa data del ricevimento del reclamo, la risposta definitiva, in cui è specificato il termine entro il quale saranno rimosse le irregolarità riscontrate e/o ristorato il pregiudizio arrecato; - gli eventuali motivi del superamento dei termini previsti per la risposta scritta definitiva e la quantificazione dei medesimi. I reclami possono essere indirizzati alla seguente mail del Comune di Loro Ciuffenna segreteria@comune.loro-ciuffenna.ar.it
3. numero verde della Regione Toscana 800-004477
Nella carta è riportato il numero verde della Regione Toscana per la gestione dei reclami, con la specifica che detto servizio è assicurato dal LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE 8.00 ALLE 18.00.

Parte settima: gli impegni dell'Azienda

1a. fattori di qualità, indicatori e standard di qualità - anno ...2026.... N.B. La presente scheda si riferisce unicamente alle aziende esercenti servizi su gomma
Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, l'azienda assume, per l'anno 2026, i seguenti fattori, indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare, assicurando, nell'erogazione del servizio, gli standard indicati a fianco di ciascun indicatore; l'azienda si impegna inoltre a raggiungimento degli standard obiettivo. L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi anche in relazione al raggiungimento degli standard obiettivo, secondo quanto previsto nella scheda 3. della presente parte settima.

Segue schema per i livelli qualitativi esistenti e aree di miglioramento:

TABELLA DEI CRITERI QUALITATIVI CON INDICATI GLI INDICATORI, IL LIVELLO FISSATO, E LO STRUMENTO DI MISURAZIONE

	Idicatore di secondo livello	Indicatore di terzo livello	Livello di prestazione fissato e metodi di misurazione	Miglioramento	Azioni tempi
Disponibilità	Modalità	13.2.2002 Minibus dedicati	Sempre salvo diverse autorizzazioni e condizioni speciali, quali sostituzione di mezzi per guasto	A REGIONE TOSCANA - N. 7	
	Rete	Distanza punto di p./a	Variabile comunque il tragitto non deve mai superare i 50 minuti	Nella definizione delle “corse” tendere a non superare i 40 minuti	Pianificazione consensuale tra le parti interessate a inizio Anno scolastico
		Necessità di trasbordo	Non Previsto e non prevedibile		
		Area servita / distanza abitazione	I Punti la partenza sono definiti annualmente sulla base delle richieste pertanto sono posizionati nell’arco di 500m dalle abitazioni dei richiedenti. Sono posizionati comunque nelle strade pubbliche o uso pubblico a norma del CdS Nel caso di territorio aperto possono superare i 500m dall’abitazione e comunque la postazione verrà definita di comune accordo tra l’utenza e il gestore avendo come criteri la sicurezza e l’equità.		
	Operatività	Orario	•Trattasi di servizio dedicato quindi ad orario prefissato •All’inizio dell’anno scolastico , una volta determinate le gite , gli addetti provvedono a mettersi in contatto con gli utenti delle gite assegnate al fine di verificare tutti gli aspetti connessi ad orario e servizio in genere		
	Adeguatezza	Rispondenza con esigenza scolastica	Gli orari vengono concertati tra Comuni, Direzioni didattiche e Soggetto gestore del Servizio attraverso comunicazioni informali	La concertazione dovrebbe essere formalizzata coinvolgendo anche i rappresentanti dei genitori e resa nota all’Utenza	Entro 1 anno
Accessibilità	Fidatezza	Fattore carico del veicolo	Carico massimo fissato dalla Carta di Circolazione.		
	Interfaccia esterna	Per utenti specifici	Centro Pluriservizi Spa		
		Per utenti specifici con	Si (specificare mezzi) con accompagnamento		

	Idicatore di secondo livello	Indicatore di terzo livello	Livello di prestazione fissato e metodi di misurazione	Miglioramento	Azioni tempi
		mezzo speciale x disabili			
		Per utenza pedonale diversa da quella del servizio specifico	Per il comune di Loro Ciuffenna TPL per le frazioni Montane a chiamata e/o per finalità turistica Andata e Ritorno per Pratomagno da Terranuova B.ni (Loc. Croce”) nel periodo estivo ad orario prefissato una sola corsa e con prenotazione		
		Per utenza pedonale diversa da quella del servizio specifico con bici o monopattino	Non prevista e di fatto vietata		
	Interfaccia interna	Entrate /uscite	Unico punto per accesso al bus e discesa dal bus presidiato da autista		
		Circolazione Interna	Garantita dal fatto che il trasporto avviene solamente seduti		
	Disponibilità del servizio /modalità di attivazione e pagamento	Lista di attesa Prepagato /rimborsi Gestione dei morosi			
			Il Comune di Loro Ciuffenna gestione diretta a consuntivo gestione morosi diretta TPL pagamento diretto a Pluriservizi e regolato il rapporto contrattualmente	Area da migliorare prevedendo anche forme di omogeneizzazione tra tutti i comuni al fine di un rapporto con l’utenza omogeno	Accordo tra comuni entro 1 anno
Informazioni	Generali	Accesso al servizio	Tutti coloro che sono iscritte alle scuole materne, primaria e secondaria di uno dei comuni a pubblicazione del bando da parte dei Comuni nel quale deve essere specificati termini di iscrizione. A tutti coloro che si iscrivono nei termini è assicurato il servizio. In caso di iscrizione dopo i termini il servizio sarà reso disponibile solo se sussistono posti disponibili nella “Gita” richiesta	Maggiore uniformità comunicativa all’Utenza da parte de Comuni e Società	Accordo entro 3 mesi
		Fonti di informazioni	Stampa locale sia stampata che digitale a seguito di comunicati		

	Indicatore di secondo livello	Indicatore di terzo livello	Livello di prestazione fissato e metodi di misurazione	Miglioramento	Azioni tempi
			congiunti Siti dei soggetti coinvolti e specificatamente : www. Comune di lorociuffenna.it		
		Tempo di viaggio	50 minuti		
		Su standard di servizio, confort e sicurezza	Carta dei servizi e opuscoli distribuiti all’Utenza		
	Di viaggio in condizioni normali	Indicazioni stradali	Non presente a bordo		
		Indicazione punti di P/A	Tutti segnalati con apposta palina e segnale specifico		
Direzione veicoli		Indicazione su cruscotto con indicato la scuola nell’andata e nel ritorno indicato la scuola con la dicitura “Ritorno”	Da predisporre	Installazione supporti e stampa cartelli entro 2 mesi	
Tragitto		Non indicato a bordo ma resa l’informazione ai genitori e codificato e imm modificabile se non per disposizione dell’Autorità gestore della strada	Da migliorare la comunicazione tra soggetto gestore e Autorità che disciplinano il traffico	Procedura condivisa da attuare entro inizio anno scolastico	
	Orari al punto di raccolta	Non presenti ma comunicati preliminarmente dell’avvio agli utenti con utilizzo di tel mail e social	Per TPL pubblicazione Carta dei servizi su sito Comune Loro Ciuffenna e sito società CPS		
Di viaggio in condizioni di anomala	Stato della rete	Se non improvvisa viene deve essere comunicata all’Utenza almeno 1 giorno prima con utilizzo di tel. mail e social	Da implementare una procedura tra enti e ente gestore che codifichi tempi e modi di comunicazione	Dall’inizio anno scolastico	
	Su condizioni meteo climatiche	Comunicazione in caso di allerta meteo comunicate delle autorità di Protezione civile, con i relativi provvedimenti. Nel caso di situazioni improvvise comunicazione diretta con utilizzo di tel. mail e social all’Utenza	Da Implementare		
	Alternative	di emergenza comunicate direttamente all’utenza con utilizzo di tel. mail e social			
	Sull’evento a genitori	Comunicare direttamente con utilizzo di tel. mail e social			

	Indicatore di secondo livello	Indicatore di terzo livello	Livello di prestazione fissato e metodi di misurazione	Miglioramento	Azioni tempi
		Su oggetti smarriti	Se identificabile il proprietario comunicato direttamente all'interessato altrimenti con annuncio nei giorni successivi direttamente sul Bus		
		Su assenze	Vengono regolarmente registrate e comunicate ai comuni e/o agli uffici interni di Pluriservizi		
Tempo	Durata	Pianificazione della Gita	A cura del Responsabile operativo del Servizio in accordo con il Comune comunque in tempo per comunicarla all'Utenza e comunque la pianificazione non può superare la 50 minuti dalla prima salita all'arrivo a destinazione		
		Accesso /uscita	pianificato in accordo con la scuola		
		Nei punti di p/a e trasbordo	Nessun margine rispetto agli orari comunicati Trasbordo non previsto		
		A bordo min e max	Nessun limite minimo max 40 minuti la prima salita		Migliorata da 45 salita
	Rispetto orari	Puntualità operatori	Rigorosa 15 minuti prima della partenza		
		Puntualità servizio	Margine di 5 minuti		
		Puntualità servizio scolastico	Margine di 5 minuti		
		Puntualità dei genitori o delegati per la salita o discesa	Nessun margine rispetto all'orario comunicato		
	Impegno (politica)	Focalizzazione sull'Utente e sulla sicurezza	Presente da parte di Pluriservizi	Da adottare anche dai Comuni con atto Formale di Alta Direzione	
		Innovazione e iniziative	Accompagnatore permanente su tutte Le linee		
Attenzione all'utente	Interfaccia Committente	Definizione dei requisiti	Dal Contratto di servizio		
		Reclami e gestione delle non conformità rilevate direttamente dal gestore		Da definire una procedura	Entro un mese da adozione
		Gestione dei reclami dell'Utenza giunti al committente		Da definire una procedura	Entro un mese da adozione
	Interfaccia Scuola	Definizione di protocolli di gestione e	Protocollo con le scuole materne sms al genitore se il bambino è assente	Da implementare	Entro 3 mesi

	Idicatore di secondo livello	Indicatore di terzo livello	Livello di prestazione fissato e metodi di misurazione	Miglioramento	Azioni tempi
		individuazione di interfaccia	comprensivo Magiotti autista manda la foto e di conseguenza		
	Interfaccia Utenti	Richieste informazioni	Children monitor Consente al genitore di monitorare il figlio e il tempo di arrivo a scuola e che è arrivato (vedi allegato) facoltativo e gratuito	Area miglioramento	Estensioni a tutti Comuni e rapporto con la scuola al fine di interagire con il registro elettronico
		Reclami	Modulo su sito comune e Pluriservizi e a disposizione degli autisti e negli uffici della Pluriservizi oltre agli URP	Area di miglioramento	Da implementare entro 3 mesi
		Indennizzi	Non previsti		
		Assicurazioni	Assicurazioni RC Loro essendo in comodato paga lui assicurazioni		
	Personale (Conduuttori)	Requisiti	Requisiti di accesso: • Patente obbligatoria e carta del conducente e CQC • Esperienza specifica		
		Disponibilità	Adeguate anche attraverso chiamata a personale fuori servizio e con la gestione di un lordo e con rapporti convenzionali in caso di assenze imprevista	xxxx	
		Attitudine alla relazione con l'utenza	• Colloquio pure assuntivo con domande volte a verificare aspetti motivazionali • Formazione specifica	Area di miglioramento	Implementare corsi specifici
		Competenze	Essere in grado di effettuare la verifica delle condizioni ottimali e di sicurezza del mezzo di trasporto pubblico stradale ed in particolare: - Effettuare le verifiche prescritte dai dispositivi segnalatori del mezzo - Controllare periodicamente lo stato di usura del veicolo e segnalare eventuali anomalie che si verificano rispetto agli standard di sicurezza previsti - Segnalare eventuali guasti,		

	Indicatore di secondo livello	Indicatore di terzo livello	Livello di prestazione fissato e metodi di misurazione	Miglioramento	Azioni tempi
			malfunzionamenti, scostamenti da standard di sicurezza provvedendo alla consegna del veicolo ai centri assistenza autorizzati Essere in grado di effettuare il trasporto di passeggeri su mezzi di trasporto pubblico locale ed in particolare: - Prendere visione e/o concorrere con il Responsabile tecnico il servizio i tempi e le caratteristiche della "gita" - Studiare, se necessario, l'itinerario in relazione a cambiamento dovuto per emergenza - Consentire ai passeggeri di salire e scendere in condizioni ottimali e di sicurezza sostando temporaneamente alle fermate preposte - Adattare la guida alle circostanze e alle caratteristiche delle persone trasportate alle condizioni meteo e ambientali in genere - Guidare in condizioni di sicurezza raggiungendo la destinazione nei tempi previsti, - Espletare operazioni pre e post viaggio, connesse alla preparazione, conduzione e controllo del viaggio e della circolazione passeggeri - Assicurarsi che i passeggeri rispettino le norme di sicurezza.		
		Presentazione (aspetto Uniforme ecc.)	Abbigliamento proprio decoroso, con gilè ad alta visibilità con scritta trasporto scolastico e cartellino di riconoscimento sempre esposto		
	Assistenza	Definizione dei servizi	Sempre	Da definire con il committente	Da definire con il

	Indicatore di secondo livello	Indicatore di terzo livello	Livello di prestazione fissato e metodi di misurazione	Miglioramento	Azioni tempi
Confort		assistenziali a bordo in relazione alla tipologia di Utenza			Committente
		In caso di interruzione o variazione del servizio dovuto al gestore	Mezzo sostitutivo		
		In caso di interruzione del servizio a causa del committente o della scuola	Informazione		
	Opzioni di accesso e fruizione del servizio	Completo	x		
		Frazionato solo andata o solo ritorno	x		
		Salita e discesa diversi			
		Individuazione dei soggetti autorizzati all'accoglienza e alla discesa			
	Opzioni di scelta di pagamento	Flessibilità	Come da rispettivi bandi per iscrizione al servizio	Da migliorare orientandosi ad una omogeneità	
	Utilizzabilità delle strutture passeggeri	Alla partenza All'arrivo	Alla partenza solo in alcune situazioni ci sono pensiline	Da migliorare	
			All'arrivo e partenza per il viaggio di ritorno sono disponibile nelle strutture scolastiche		
	Posti a sedere e spazio disponibile	A bordo	Soltanto		
		P/A	no		
	Confortevolezza della corsa	Durante la marcia	Si		
		Alla partenza /arresto Ripartenza	Si presenza di cinture di sicurezza		
		Fattori esterni			
	Condizioni ambientali	Ambiente in genere			
		Protezione da intemperie	Non presente nei punti di P. Presente nelle scuole e non ovunque		
		Pulizia mezzi			
		Riscaldamento /raffrescamento	Riscaldati e raffrescati solo conducente		
		Rumore	Buono stato di conservazione e manutenzione scarsa vibrazioni delle carrozzerie		
		Altri fattori indesiderati			
	Servizi	Comunicazione Utenti e			

	Idicatore di secondo livello	Indicatore di terzo livello	Livello di prestazione fissato e metodi di misurazione	Miglioramento	Azioni tempi
	aggiuntivi	Genitori			
		Intrattenimento	Non presenti		
		Portabagagli	Non presenti		
	Ergonomia	Facilità salita e discesa	si		
		Facilità di movimento	si		
		Design arredi	Si		
Sicurezza	Prevenzione incidenti	Presenza di supporti e visibilità	Video camera posteriore ad inserimento retromarcia fissa sulla porta marcia avanti	In caso di sostituzione /integrazioni mezzi	Videocamera e sensori Parere direttore tecnico e verbale trimestrale manutenzione
			Sensori parcheggio		
		Prevenzione attiva da parte del personale	Si	Da migliorare	
		Piano di manutenzione mezzi	Presente		
		Età e usura mezzi	Vedi allegato . recenti mediamente		
		Formazione del personale	Presente		
		Condizioni operative di manovra p/a	Prevalenza marcia avanti primaria Loro	Ridurli	1 anno
		Presenza di procedura per la verifica di doppio livello della presenza a bordo di utenti a fine corsa	Si	Da implementare	
	Deterrenza dal crimine	Presenza di piani preventivi	no		
		Monitoraggio delle postazioni di p/a	no		
		Monitoraggio da parte degli assistenti a bordo	Si se presenti		
Impatto ambientale	Qualificazione e gestione inquinamenti	Gas di scarico	Euro 6		
		Rumore	Sotto 80Db		
		Vibrazioni	Basse		
		Rifiuti	Urbani		
		Inquinamento visivo	No i bus sono in depositi e ben curati		
	Risorse non rinnovabili impiegate	Energia	Gasolio		
		Spazio	I Bus vengono parcheggiati in depositi costruiti anteriormente a 25 anni quindi non vi è consumo di suolo o aggravio di suolo		

	Indicatore di secondo livello	Indicatore di terzo livello	Livello di prestazione fissato e metodi di misurazione	Miglioramento	Azioni tempi
			impermeabilizzato		
	Gas serra ridotti	Per organizzazione di trasporto collettivo	Al fine di un calcolo indicativo ma prudenziale si è provveduto a svolgere il seguente calcolo		
		Per azioni di miglioramento ambientale adottate		Da progettare e implementare	Da definire entro tre mese dall'adozione
	Altre azioni in ambito ambientali	Procedure per contenimento uso carburante	Non presenti		
		Altro			
	Infrastruttura	Sfruttamento delle risorse disponibili	Adeguate e efficientemente in quanto gli stessi Bus possono essere impiegati per trasporto		
		Altro			

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ EROGATA PERCEPITA
 La valutazione della qualità erogata si basa su una check list sugli obiettivi posti dall'azienda e sui requisiti di qualità definiti

per verificare la loro corrispondenza a quanto comunicato e pattuito tra Ente affidatario e Gestore.

Tale valutazione avviene a seguito di audit effettuato da persona qualificata che esamina e verifica :

- gli standard contrattuali posti in "testa" al gestore
- gli standard e le performance realizzati con adeguato raffronto.

L'audit sarà effettuato da persona qualificata, nominata dagli Enti e pagata dalla Società.

Tale valutazione verrà rilevata come "di seconda parte" effettuata dagli Enti affidatari del servizio.

La Centro Pluriservizi Spa terrà sotto controllo la qualità erogata anche attraverso gli audit interni di prima parte effettuati direttamente dal Gestore mediante personale qualificato . Attraverso le misurazioni del grado di soddisfazione dell'utente

La Centro Pluriservizi SPA si propone di verificare sistematicamente il grado di qualità percepito da parte dei cittadini Utenti e degli altri interlocutori chiave del servizio di trasporto scolastico dedicato.

In attuazione anche delle direttive del Dipartimento della Funzione pubblica e delle norme in ambito della Pubblica Amministrazione è stato individuato, quale metodo per valutare i servizi erogati ed in particolare del servizio di trasporto scolastico dedicato e pianificare politiche atte a rafforzare il livello di dialogo e di fiducia dei cittadini, quello della rilevazione della qualità percepita, noto anche come Customer satisfaction, che presuppone l'effettivo coinvolgimento degli utenti. Si tratta di uno strumento che la Centro Pluriservizi spa utilizza già da qualche tempo anche per altri servizi in quanto considerato strumento di dialogo con i cittadini molto efficace e poiché tramite queste indagini potranno essere raccolti una quantità di dati e di informazioni di grande utilità per attivare eventuali ed opportuni interventi migliorativi da parte della società e/o partecipare ai Comuni per i quali svolge il servizio per assumere azioni di miglioramento.

Lo strumento Proposto è un questionario semplice al quale accedere con modalità telematica da inviare ai genitori fruitori del servizio in 2 occasioni precise (prima delle vacanze natalizie e prima delle vacanze Pasquali).

Questa metodologia si propone come un approccio moderno ed efficace ai temi della partecipazione civica e della comunicazione, sui cui la Pluriservizi Spa intende puntare l'attenzione. A tale scopo si propone una schema semplice di questionario che potrà essere ampliato e o modificato per la rilevazione della soddisfazione Si desidera ringraziare tutti gli utenti che parteciperanno alle rilevazioni, perché con la loro disponibilità contribuiscono concretamente al miglioramento dei servizi, e dell'amministrazione pubblica in generale

- Come si ritiene delle misure che la società mette in atto per garantire la sicurezza del suo/a figlia?
- Come si ritiene del comportamento e professionalità del personale autista?
- Come si ritiene della cortesia e professionalità del personale di accompagnamento a bordo dello scuolabus?
- Come si ritiene del comfort, della pulizia e dello stato di mantenimento degli scuolabus?
- Si ritiene degli orari degli scuolabus e di come vengono rispettati?
- Come si ritiene dei tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa?
- Come si ritiene in merito alla documentazione informativa disponibile presso l'Ufficio Pubblica Istruzione e pubblicata anche sul sito web di Centro Pluriservizi per la pubblicazione del servizio come si ritiene?
- Come si ritiene rispetto la modulistica adottata dall'Ufficio Pubblica Istruzione?
- Come si ritiene rispetto la capacità e prontezza nel venire incontro alle esigenze dell'utenza?

Risposte da utilizzare :

TOTALMENTE INSODDISFATTO - TOTALMENTE INADEGUATO

- INSODDISFATTO - INSUFFICIENTE
- SODDISFATTO - SUFFICIENTE
- MOLTO SODDISFATTO
- TOTALMENTE SODDISFATTO

A chiudere il questionario la domanda aperta del seguente tenore :

- Vuole lasciarci un suggerimento per consentirci di migliorare?

Nel caso di risposta “ totalmente insoddisfatto e insoddisfatto “ si ritiene che sia opportuno che prima di proseguire alle domande successive si apra una finestra per approfondire le ragioni anche con risposte aperte.

3. Editing, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi

- Versione integrale della carta dei servizi:

L'azienda si impegna a pubblicare, con cadenza annuale, la versione integrale della carta dei servizi secondo lo schema tipo approvato dal Consiglio Regionale, completa, a partire dal secondo anno di pubblicazione della medesima, degli esiti delle rilevazioni previste alla schede 1.e 2. della parte settima; detta versione integrale è posta in visione per l'utenza presso tutte le sedi aziendali e tutte le autostazioni/stazioni presenziate ed è inoltre inviata alla regione Toscana, a tutti i comuni ed a tutte le province nel cui ambito territoriale l'azienda effettui servizi di trasporto, nonché alle Associazioni degli utenti indicate nella parte prima della presente carta ed alle altre Associazioni degli utenti eventualmente presenti a livello locale;

La versione integrale della carta è inoltre consultabile sul seguente sito internet <http://www.centropluriservizi.com>.

Nel corso dell'anno di riferimento le versioni cartacee della carta dei servizi sono aggiornate con le eventuali integrazioni (cartacee) che si rendessero necessarie. La versione telematica della carta consultabile su Internet è costantemente aggiornata in tempo reale.

- Versione ridotta della carta dei servizi:

L'azienda si impegna inoltre a pubblicare e diffondere con cadenza annuale versioni ridotte della carta dei servizi, aventi funzioni pubblicitarie e di comunicazione, contenenti almeno i seguenti elementi: indice della versione integrale della carta dei servizi, modalità di reperimento e consultazione della stessa versione integrale, estratto delle parti quarta, quinta, sesta (con le indicazioni relative all'URP ed alla procedura dei reclami) e settima (con le indicazioni relative agli standard di qualità ed agli standard obiettivo, nonché ai risultati delle rilevazioni previste nella parte settima scheda 1. e 2.) dello schema tipo della Carta dei servizi approvato dal Consiglio regionale.

venduti dall'azienda medesima nel mese di ottobre dell'anno precedente a quello di pubblicazione + il numero degli abbonamenti settimanali venduti dall'azienda nella prima settimana del mese di ottobre dell'anno precedente a quello di pubblicazione. Detta versione ridotta deve comunque sempre risultare disponibile presso le sedi aziendali.

4. certificazione di qualità

L'azienda si impegna ad ottenere la certificazione Vision 2000 con la previsione di procedure di gestione e controllo riportanti esplicitamente quanto previsto nel contratto di servizio e negli standard stabiliti dalla Regione Toscana.

5. copertura assicurativa

L'azienda fornisce copertura assicurativa agli utenti dei propri servizi sia per i danni alla persona che per i danni alle cose, derivanti da fatti le cui cause possano essere ricondotte alla responsabilità dell'azienda. Ciò nel rispetto dei massimali minimi stabiliti dalla Regione Toscana nell'ambito del Programma regionale dei servizi di trasporto pubblico.

Nella carta sono esplicitate le fattispecie che danno luogo a forme di risarcimento, le relative procedure, i termini ed i soggetti a cui gli utenti debbono rivolgersi.

6. Osservatorio aziendale della qualità

Funzioni:

- 1) monitoraggio degli indicatori di cui alla tabella 1. ed elaborazione dei relativi dati, anche al fine della verifica del raggiungimento degli standard e degli standard obiettivo;
- 2) monitoraggio della qualità percepita dagli utenti del servizio tramite l'indagine campionaria di cui alla tabella 2. (customer satisfaction) ed elaborazione dei relativi dati;
- 3) raccolta ed elaborazione dei dati aziendali di natura economico - gestionale al fine della verifica di efficacia ed efficienza della gestione aziendale, nonché della elaborazione piani di efficientamento aziendali;
- 4) catalogazione ed elaborazione dei dati relativi a reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti degli utenti pervenuti all'azienda e trasmessi dall'Ufficio relazioni con il pubblico, al fine di elaborare proposte di miglioramento del servizio;
- 5) raccolta, catalogazione ed elaborazione delle informazioni e delle osservazioni pervenute dal personale aziendale, al fine di elaborare proposte di miglioramento del servizio;
- 6) predisposizione di report concernenti le rilevazioni sulla qualità di cui alle schede 1.e 2. ai fini dell'aggiornamento della carta dei servizi in relazioni ai risultati di monitoraggio e proposizione e standard e standard obiettivo per la successiva generazione della carta;
- 7) trasmissione dei dati di monitoraggio e dei dati di natura economico - gestionale previsti dal contratto di servizio, all'Osservatorio regionale per la mobilità e i trasporti di cui all'art.21 della L.R.42/98 con formati, modalità e tempi stabiliti dalla stessa Regione.