



Via Strada Pilata 4 – 95045 Misterbianco (Catania)
Tel. 095.464929 - info@iseaviaggi.it

Carta dei Servizi Pubblici 2024

Indice dei contenuti:

- Introduzione
- Riferimenti Normativi
- Principi ispiratori:
 - a) Eguaglianza e imparzialità.
 - b) Continuità.
 - c) Trasparenza e partecipazione.
 - d) Efficienza ed Efficacia.
- La Società.
- Categorie particolari di utenti.
- Certificazione del Sistema di qualità.
- Ufficio Relazioni con il Pubblico.
- Manutenzione dei automezzi.
- Intermodalità.
- Parco autobus.
- Portatori di Handicap.
- Documenti di viaggio.
- Tutela del Cliente.
- Riconoscibilità del Personale.
- Copertura Assicurativa.
- Oggetti Smarriti.
- Regolamento di vettura.
- Trasporto di animali domestici.
- Norme generali.
- Sanzioni.
- Indicatori della qualità del servizio



Via Strada Pilata 4 – 95045 Misterbianco (Catania)
Tel. 095.464929 - info@iseaviaggi.it

Carta dei Servizi Pubblici 2024

Introduzione.

Ogni azienda che eroga servizi pubblici è tenuta a redigere annualmente, secondo precise norme di legge, la Carta dei Servizi, ovvero un documento nel quale vengono riportati gli impegni precisi e i doveri che l'Azienda intende adottare nei confronti dei clienti.

ISEA VIAGGI sta puntando molto al miglioramento della qualità del servizio offerto. In tale prospettiva ha adottato da qualche anno il processo di certificazione del sistema di qualità, annualmente verificato da parte di un Ente Certificatore Terzo. Con la presente carta dei servizi si vuole cercare di dare al viaggiatore uno strumento chiaro e di facile lettura che possa facilitare ancora di più il rapporto tra Azienda e utenti.

L'intento è di fornire uno strumento con duplice funzione:

- 1) da un lato che rappresenti uno strumento di partecipazione a disposizione dell'utenza per comunicare con l'Azienda ed effettuare tramite le indicazioni fornite un continuo monitoraggio sulla percezione di qualità del servizio avvertita dal cliente.
- 2) dall'altro che sia uno strumento di tutela, che assicuri una risposta immediata a chi ha formulato richieste, suggerimenti o altro, garantendo inoltre la gestione dei reclami e stabilendo i criteri di intervento, pianificandone tempi e modi.

Quello che vorremmo intraprendere con la nostra Clientela è un nuovo modo di operare e colloquiare per rendere più agevole il nostro lavoro e meglio fruibile il servizio offerto.

Riferimenti Normativi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, "Principi Generali sulla erogazione dei servizi pubblici";
- Legge n. 281 del 30/07/1998 "Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici nel settore trasporti;
- Legge n. 273 del 11/07/1995

Principi ispiratori:

a) Eguaglianza e imparzialità.

ISEA VIAGGI garantisce l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni. Sono state intraprese, in accordo con la Regione Sicilia, iniziative aziendali finalizzate alla progressiva adozione di strumenti capaci di agevolare l'accesso ai servizi di trasporto degli anziani e dei disabili.

b) Continuità.

ISEA VIAGGI garantisce l'erogazione dei servizi in maniera continua e regolare, secondo quanto previsto negli orari pubblicati e diffusi con l'ausilio di materiale cartaceo e per via telematica.

ISEA VIAGGI gestisce in maniera preventiva e tempestiva le informazioni relative a:

- variazioni programmate degli orari di effettuazione dei servizi e delle corse tramite diffusione di aggiornamenti e apposizione di avvisi alle fermate e sugli automezzi;
- in caso di interruzioni dovute a scioperi, **ISEA VIAGGI** darà tempestiva, capillare e diffusa comunicazione circa l'effettuazione dello sciopero.

c) Trasparenza e partecipazione.

ISEA VIAGGI assicura la partecipazione degli utenti secondo le modalità e le procedure indicate nella presente carta, anche attraverso il proprio ufficio relazioni con il pubblico, sito in Misterbianco Via Strada Pilata n. 4 Tel. 095.464929 – E-mail: info@iseaviaggi.it.

Si impegna inoltre a considerare tutte le segnalazioni, proposte, suggerimenti provenienti dall'Utenza anche attraverso la distribuzione di moduli di valutazione della soddisfazione, ed attivando contatti con le Associazioni dei Consumatori.



Via Strada Pilata 4 – 95045 Misterbianco (Catania)
Tel. 095.464929 - info@iseaviaggi.it

Carta dei Servizi Pubblici 2024

La Carta dei Servizi sarà ogni anno aggiornata da **ISEA VIAGGI** l'Azienda, dando in quel contesto atto dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti e secondo le modalità rappresentate in questa carta.

d) Efficienza ed Efficacia.

ISEA VIAGGI si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti ed a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella carta. Attraverso l'adozione di precisi Piani Aziendali si impegna inoltre ad un miglioramento continuo nella produzione e nell'offerta di servizi, e nella realizzazione di infrastrutture adeguate.

La Società.

ISEA VIAGGI vuole assicurare i parametri di qualità prodotta e percepita ed il livello di efficienza definiti dal Contratto di Servizio di Trasporto Persone. La struttura dell'Azienda è basata sui concetti di "Azienda snella" e di "gestione per processi", tipici delle aziende private del comparto. La sua struttura sarà focalizzata sul cliente, al quale viene riconosciuto un ruolo di centralità nel processo di erogazione del servizio. Processi fondamentali di tale struttura sono:

- L'esercizio (servizio di noleggio);
- La Manutenzione (assicurazione della disponibilità e sicurezza dei mezzi)
- Le strutture ausiliarie, a supporto dei processi principali.

ISEA VIAGGI vuole in buona sostanza proporsi come Azienda idonea a assumere e gestire i servizi che riguardano, nelle varie forme, la qualità e la sicurezza della mobilità collettiva pubblica e privata, dando per questo fondamentale rilievo al fattore umano e alla sua continua formazione, come elemento primario per lo sviluppo qualitativo del servizio offerto.

Categorie particolari di utenti.

L'attuale disciplina dei trasporti persone della Regione Sicilia non prevede allo stato attuale agevolazioni per particolari categorie protette di utenti. I tariffari saranno mutati appena intervengano in questo senso modifiche di legge.

Certificazione del Sistema di qualità.

ISEA VIAGGI ha da anni concluso il processo di certificazione del Sistema di Qualità con la verifica di un Ente Terzo Verificatore. Tale processo si basa su alcuni specifici indicatori sia interni che esterni alla organizzazione aziendale e dal loro continuo monitoraggio. Tra questi:

- Parametri legati ai processi aziendali che evidenziano gli andamenti rispetto agli obiettivi dichiarati nei confronti della clientela (controllo del livello promesso);
- Parametri derivanti dai contatti con il cliente (reclami, richieste, ecc.);
- Parametri di efficienza ed efficacia del prodotto fornito (servizio);
- Parametri di confort sui mezzi ed alle fermate (tempo di viaggio e tempo di attesa);
- Parametri di non conformità riscontrate nei processi aziendali per l'individuazione delle Azioni Correttive/Preventive (miglioramento continuo).

L'analisi di questi indicatori consente di rilevare con puntualità e precisione il livello di corrispondenza del servizio erogato con i parametri tecnico-qualitativi dichiarati al cliente e di poter intervenire puntualmente con interventi migliorativi. L'apporto di internet e la pubblicazione in rete di alcuni form per suggerimenti e proposte servirà a promuovere la partecipazione dei viaggiatori al miglioramento ed implementazione del sistema di qualità **ISEA VIAGGI**.

Al fine di ottenere la soddisfazione dei propri clienti, perseguendo una moderna gestione del sistema di qualità, **ISEA VIAGGI** si impegna a garantire il continuo miglioramento dei processi operativi mediante:

- il continuo ammodernamento del parco mezzi;
- Adozione di materiali e componenti affidabili ed eco-compatibili;
- Attività di formazione del personale addetto;
- Rispetto per l'ambiente;
- Controllo automatico dell'esercizio e dei processi di servizio.



Via Strada Pilata 4 – 95045 Misterbianco (Catania)
Tel. 095.464929 - info@iseaviaggi.it

Carta dei Servizi Pubblici 2024

Il processo di miglioramento della qualità del servizio offerto sarà attuato mediante un'attività di monitoraggio sulla base dei dati forniti dai clienti al fine di verificare gli indicatori posti come obiettivo della Carta e sondare sistematicamente le opinioni dei clienti.

A tal fine assumono grande importanza i mezzi di assistenza e comunicazione con l'Utenza, come l'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Il personale è stato istruito per fornire un comportamento adeguato e sollecito e di supporto in caso di sicurezza da incendi, infortuni, avarie del mezzo, incidenti stradali, incolonnamenti, guida sicura. Va da sé che **ISEA VIAGGI** ha, ancor prima che fosse un obbligo contrattuale, pubblicato sul sito aziendale tutte le notizie che riguardano il corretto svolgimento dei propri servizi.

Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Scopo di tale ufficio è di intraprendere ed intrattenere rapporti con gli utenti finali e i media locali al fine di poter informare tempestivamente a mezzo stampa-radio-tv la clientela circa modifiche, variazioni su orari e percorsi e agire sulle modalità di informazione più tempestiva possibile all'utenza sulle variazioni apportate al servizio.

L'attività di tale Ufficio è volta ad assicurare al viaggiatore:

- l'accesso a quelle informazioni utili all'uso del mezzo pubblico;
- riscontro certo alle segnalazioni;
- valutazione ed attenzione adeguate alla problematica segnalata;
- riscontro ai reclami.

Per dare ascolto alle segnalazioni sono state predisposte le seguenti modalità:

- Segnalazione telefonica
- Distribuzione periodica di form di feedback ed eventuale reclamo a bordo dei pullman e presso i punti informazione.

ISEA VIAGGI si fa carico di garantire la riservatezza dei dati personali che deve contenere il modello di reclamo ai sensi della legge sulla tutela della privacy (L.196/2003). La risposta ai reclami scritti dei viaggiatori avverrà in ogni caso entro 30 giorni dal ricevimento. La gestione del reclamo fa parte integrante del sistema di qualità che **ISEA VIAGGI** vuole disciplinare con procedura interna conforme alla norma di riferimento.

ISEA VIAGGI provvederà annualmente, entro il 31 Luglio, a diffondere i risultati del monitoraggio con le giustificazioni per le discordanze tra obiettivi e risultati. La valutazione dei risultati ottenuti fa parte integrante del Manuale Qualità.

Manutenzione dei automezzi.

ISEA VIAGGI da sempre utilizza una propria officina interna per la piccola e media manutenzione dei propri mezzi, gestendo un proprio programma di controlli periodici sui mezzi circolanti. Le registrazioni di tale sistema di controllo è parte integrante del Sistema di Qualità.

Intermodalità.

ISEA VIAGGI è già in grado di rapportarsi con le altre entità del TPL sia pubblico che privato in modo da offrire al consumatore la massima facilità di accesso al servizio pubblico in alternativa a quello privato.

Parco autobus

ISEA VIAGGI sta approntando nuove politiche di investimenti per il rinnovo continuo degli automezzi circolanti con un proprio piano di acquisto autobus che garantirà inoltre l'utilizzo di tecnologie innovative anche dal punto di vista del confort e sicurezza del passeggero.

Portatori di Handicap.

La Regione Sicilia non ha in atto politiche volte alla eliminazione delle barriere architettoniche. Da recente, grazie anche a rappresentanti di queste categorie e a richieste specifiche di consumatori disabili, questo grave problema ha intrapreso, speriamo, la via della risoluzione. L'Isea segue gli sviluppi in materia.



Via Strada Pilata 4 – 95045 Misterbianco (Catania)
Tel. 095.464929 - info@iseaviaggi.it

Carta dei Servizi Pubblici 2024

Tutela del Cliente.

ISEA VIAGGI si impegna a fare il possibile per sopperire a quelle irregolarità del servizio non dovute alla propria volontà, come incidenti stradali, deviazioni, impercorribilità varie, ecc. nei limiti dati dalla disponibilità di mezzi e personale. Gli eventi di natura imprevedibile ed estranei alla volontà aziendale non potranno generare responsabilità, né richieste di rimborso nei confronti della Società. Sarà però cura della **ISEA VIAGGI** dare tempestiva ed adeguata comunicazione in caso di forzata variazione del servizio, anche sul sito internet aziendale.

Riconoscibilità del Personale.

ISEA VIAGGI si impegna a garantire la riconoscibilità del proprio personale in servizio mediante la dotazione di appositi cartellini di riconoscimento che riportano in maniera ben visibile le generalità e il numero di matricola aziendale. Il personale è tenuto a trattare i clienti con cortesia e rispetto fornendo subito tutte le informazioni richieste. Il personale che risponde al telefono comunica l'ufficio di appartenenza e la propria identità.

Copertura Assicurativa.

ISEA VIAGGI ha stipulato con una Compagnia di caratura nazionale la polizza assicurativa obbligatoria a copertura dei massimali di legge per danni fisici corporali, infortuni cagionati involontariamente dalla circolazione degli automezzi o dai dipendenti.

Per ottenere eventuali risarcimenti, i Clienti devono segnalare in loco al conducente il danno subito e formalmente per iscritto alla Direzione (Via Strada Pilata n.4 – 95045 Misterbianco – Catania – Tel. 095.464929 – info@iseaviaggi.it). Sarà cura del personale interno segnalare il sinistro alla Compagnia Assicuratrice, che provvederà nei tempi previsti al risarcimento del danno, in caso di accertamento di responsabilità.

Oggetti Smarriti.

Presso la sede di Misterbianco, Via Strada Pilata n. 4 confluiscono tutti gli oggetti smarriti che vengono rinvenuti dal personale viaggiante e dal personale di pulizia. Gli oggetti rinvenuti vengono catalogati e conservati a norma di legge. È sufficiente rivolgersi telefonicamente ai numeri aziendali per aver riscontro dell'eventuale ritrovamento degli oggetti smarriti o dimenticati.

Regolamento di vettura.

Ad ogni passeggero è fatto divieto di:

- occupare più di un posto a sedere o ingombrare in qualsiasi momento uscite o passaggi;
- in presenza di finestrini, sporgersi o da questi gettare oggetti;
- accedere con carrozzine o passeggini che non siano del tipo pieghevole;
- distrarre, impedire od ostacolare in qualunque modo il conducente nell'esercizio delle sue funzioni;
- cantare, suonare, schiamazzare e tenere un comportamento sconveniente che rechi danno o disagio agli altri viaggiatori o danno agli automezzi;
- salire sugli automezzi in stato di ebbrezza o condizioni fisiche tali da non consentire il corretto utilizzo del servizio agli altri passeggeri;
- accedere sugli automezzi con abbigliamento sudicio o indecente o con evidenti segni di malattie o ferite che possano arrecare danno agli altri passeggeri;
- esercitare attività pubblicitarie, commerciali o di beneficenza senza regolari autorizzazioni;
- fumare sugli automezzi;
- accedere con armi, materiali, oggetti o involucri che possano per forma, volume o natura riuscire pericolosi per i viaggiatori e per gli automezzi.

Trasporto di animali domestici.

Sulle vetture della **ISEA VIAGGI** NON È CONSENTITO il trasporto di animali.



Via Strada Pilata 4 – 95045 Misterbianco (Catania)
Tel. 095.464929 - info@iseaviaggi.it

Carta dei Servizi Pubblici 2024

Norme generali.

Ogni passeggero deve attenersi alle disposizioni del personale viaggiante. Possono essere allontanati ed esclusi dal trasporto i passeggeri molesti e che non prestassero ascolto alle osservazioni ed agli inviti del personale di servizio tendenti a far rispettare le presenti norme.

Eventuali reclami sul servizio possono essere diretti per iscritto alla Direzione con l'indicazione del giorno, dell'ora e del numero di targa del mezzo. I reclami vanno firmati e devono contenere le generalità e l'indirizzo del reclamante.

Sanzioni.

Il mancato rispetto delle norme contenute nel presente regolamento comporta l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dalla Regione Sicilia in materia.

Indicatori della Qualità del servizio

Obiettivi ed indicatori per l'anno in corso sono riportati nel Manuale del Sistema di qualità.

Sistema Qualità **ISEA VIAGGI**

UNI EN ISO 9001:2015

Responsabile Sistema Qualità

(Dr.G.Rindone)

Alta Direzione

(Dr.Q.Ferranti)