

LA CARTA DEI SERVIZI 2018



DINSI UNE MAN Soc. Coop. Sociale a r.l. - Onlus

INDICE

Finalità e Principi

1. LA COOPERATIVA

Storia della Cooperativa

La struttura della Cooperativa

2. SERVI OFFERTI

Servizio su richiesta/chiamata/prenotazioni

Servizio superamento scale e barriere architettoniche

Convenzione con attività commerciali per il servizio scale

Noleggio automezzi senza conducente

Servizio di trasporto persone in regime di appalto

Trasporto pasti

3. LA QUALITA'

I fattori di qualità

4. TUTELA DELL' UTENTE

Finalità e Principi

Questa “Carta dei Servizi” è adottata dalla Cooperativa Dinsi Une Man nell’ambito di un quadro di impegni che si è assunta per rispondere con più consoni livelli di qualità del servizio ai bisogni e alle aspettative dei propri clienti. La Dinsi Une Man si impegna ad erogare i propri servizi nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza ed imparzialità

I servizi sono accessibili senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione ed opinioni.

Continuità

L'erogazione dei servizi è continua e regolare come da contratti e programmi autorizzati dagli Enti concedenti; fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà della Cooperativa Dinsi une Man ed in ogni caso conformi alla normativa regolatrice di settore.

Partecipazione

La Cooperativa favorisce lo scambio di opinioni con i Clienti sui servizi erogati, con l'analisi dei suggerimenti formulati per il miglioramento continuo dei servizi.

Efficienza ed efficacia

Nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard fissati, la Cooperativa progetta, produce ed eroga servizi tesi al loro continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia.

Libertà di scelta

La Cooperativa garantisce ai cittadini l'informazione preventiva e il diritto di scelta, laddove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

1 LA COOPERATIVA

Storia della Cooperativa

La Cooperativa Dinsi Une Man, fondata nel 1987, ha uno scopo sociale non lucrativo, che fornisce servizi di trasporto alle persone disabili.

L'iniziativa imprenditoriale vuole eliminare l'estrema difficoltà dei disabili, specie se su sedie a rotelle, a spostarsi nella vita di ogni giorno mancando mezzi pubblici attrezzati allo scopo, nonché di quelli privati (taxi, servizi di noleggio, ecc.).

Tali limitazioni alla mobilità, oltre a ledere uno dei fondamentali diritti di cittadinanza, rendevano inevitabilmente più povero il quadro delle opportunità di inserimento nella vita sociale, relazionale, lavorativa, scolastica, ecc. di tali persone, innescando processi di esclusione e di emarginazione.

È universalmente riconosciuto, infatti, che la possibilità di accesso e di partecipazione attiva alle molteplici espressioni della vita civile costituisce la condizione *sine qua non* per ogni processo di crescita e di benessere psico-sociale di ogni persona; e ciò vale a maggior ragione per coloro che, a causa di un handicap fisico o psichico, vivono in situazione di oggettivo svantaggio e difficoltà.

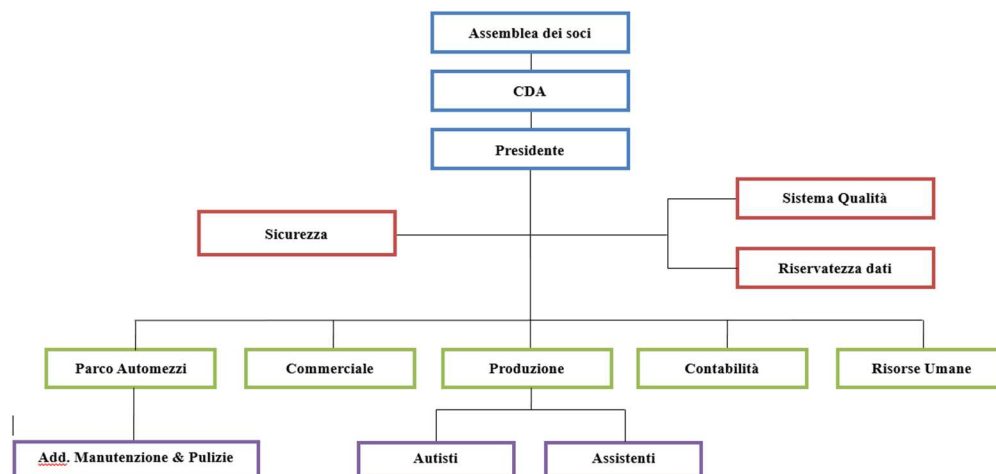
Da questa consapevolezza è nata la volontà di attivare ed organizzare un sistema stabile, organico ed articolato di servizi di trasporto in grado di rispondere adeguatamente alle diverse e molteplici esigenze di mobilità delle persone disabili, dotando il servizio di caratteristiche personalizzate per quanto riguarda negli orari, nei tempi di accompagnamento, nelle condizioni di accessibilità, di sicurezza e di confort.

Da più di trent'anni la Dinsi Une Man è attiva e fortemente radicata sul territorio regionale, fornendo trasporti speciali ad una molteplicità di persone con handicap motori e sensoriali anche gravi, accrescendo e migliorando di anno in anno la propria capacità di servizio.

La Cooperativa opera, anche oltre la Regione, in stretto raccordo con i servizi socio-sanitari e le istituzioni scolastiche e assistenziali, con le parrocchie, le famiglie e altri enti di cura e sostegno, fornendo quotidianamente i propri servizi di trasporto e accessori.

Resta ancora molto da fare per creare reali condizioni di pari opportunità per quanto riguarda il diritto alla mobilità e all'accesso alla vita sociale di queste persone, e la Cooperativa, è impegnata per raggiungere l'obiettivo più ampio dell'autonomia, dell'integrazione sociale e della crescita umana di tutti i portatori di disabilità.

La struttura della Cooperativa



Soci lavoratori	N°
Direttore e Responsabili di funzione	6
Autisti	27
Assistenti al trasporto	20
Totale	53

Parco automezzi	N°
Autobus	10
Autovetture	26
Automobili di servizio interno	1
Autocarri	2
Totale	39

2 I NOSTRI SERVIZI

La Cooperativa Dinsi Une Man fornisce i seguenti servizi:

1) Servizio su richiesta/chiamata/prenotazione

Il nostro è un servizio personalizzato “porta a porta” nel senso letterale del termine: il nostro personale qualificato prende in carico i fruitori del servizio a partire dall’uscio di casa per effettuare il trasporto fino al luogo desiderato come ad esempio:

- Strutture sanitarie pubbliche e private;
- Uffici pubblici;
- Ristoranti;
- Banca, Posta;
- Aeroporti;
- Attività commerciali;
- Luoghi di villeggiatura;
- Teatri, spettacoli vari.

Il trasporto può essere individuale o di gruppo, con possibilità di trasporto anche per destinazioni fuori regione.

La Cooperativa offre un servizio di accompagnamento su misura, con automezzi allestiti appositamente per il trasporto disabili in carrozzina con personale abilitato di comprovata professionalità ed esperienza.

Il servizio è disponibile tutti i giorni, anche festivi e negli orari notturni.

Su richiesta, in caso di necessità, la Cooperativa mette a disposizione sedie a rotelle per facilitare gli spostamenti delle persone che, pur avendo difficoltà a deambulare, ne siano sprovviste.

È sempre garantito il posto a bordo per almeno un accompagnatore.

Al momento della prenotazione del trasporto è possibile richiedere che l’autista rimanga a disposizione per assistere l’utente nella deambulazione o negli spostamenti durante la permanenza presso la destinazione prescelta. Questo tipo di opzione è consigliabile nel caso in cui le distanze chilometriche siano considerevoli o si tratti di una soluzione da preferire in considerazione delle condizioni di salute dell’utente.

Alternativamente i “trasporti di rientro” possono avvenire ad orario prestabilito in sede di prenotazione o su chiamata.

2) Servizio superamento scale e barriere architettoniche

Il servizio scale è rivolto a quelle persone che, pur non avendo necessità di un vero e proprio trasporto, abbiano comunque l’esigenza di superare barriere architettoniche (es. scale, assenza di ascensori).

L’intervento viene effettuato mediante l’utilizzo di attrezzature specifiche manovrate dal nostro personale qualificato.

3) Convenzione con attività commerciali per il servizio scale

La Cooperativa stipula contratti di convenzione con le attività commerciali e professionali che non presentano un ingresso accessibile e che devono garantire l’accesso alle persone con disabilità.

4) Noleggio automezzi senza conducente

La Cooperativa mette a disposizione dell’utente la possibilità di noleggiare automezzi attrezzati per il trasporto di persone con disabilità guidabili con la normale patente B.

Il servizio è rivolto sia ai privati che a gruppi o associazioni che vogliono spostarsi in totale autonomia.

Il personale incaricato provvederà ad illustrare le modalità di utilizzo delle attrezzature presenti sull’automezzo (Sollevatori elettrici, sistemi di ritenuta sedie a rotelle).

5) Servizio di trasporto persone in regime di appalto

Questi servizi sono svolti su mandato di convenzione a seguito di bandi da parte di committenti istituzionali (Consorzi di Comuni, Ospedali, Case di cura, Comunità alloggio, Associazioni, ecc.).

6) Trasporto pasti

Servizio in convenzione con Aziende, Comunità, Enti Pubblici per il trasporto di pasti con automezzi frigoriferi coibentati.

3 LA QUALITÀ

Per la Dinsi Une Man fare qualità significa fornire servizi su misura alle reali esigenze dei cittadini utilizzatori. Per realizzare ciò, nell'esercizio 2017, gli autisti hanno percorso complessivamente oltre 1.200.000 km pari a 30 volte il giro della terra all'equatore e pari a 2 viaggi di andata e ritorno sulla luna.

Il primo passo per adeguare il servizio alle esigenze dell'utente è conoscere esattamente le sue necessità.

La Cooperativa è, quindi, impegnata nell'acquisizione e nell'aggiornamento della conoscenza delle esigenze dei propri clienti e di qualunque persona, in particolare di quelle affette da disabilità motoria e/o sensoriale.

Indagini presso l'utenza

Ogni anno Dinsi Une Man conduce indagini presso la propria utenza avvalendosi anche della collaborazione di esperti in metodologie e tecniche di indagine con garanzia di risultati affidabili e di riservatezza dei dati.

Analisi delle segnalazioni e dei reclami

Le segnalazioni e i reclami che pervengono in azienda sono oggetto di estrema attenzione: oltre ad essere un'opportunità per instaurare un dialogo con l'utenza, offrono indicazioni preziose per indirizzare attività secondo progetti di miglioramento. Ogni segnalazione viene registrata ed inviata ai settori di competenza, i quali provvederanno a fornire risposte e soluzioni.

Ogni reclamo attiva una vera e propria istruttoria, volta ad acquisire quegli elementi indispensabili per intraprendere azioni correttive o preventive.

I fattori di qualità

Il diritto alla mobilità di tutti i cittadini è garantito dalla Costituzione Italiana.

La Cooperativa Dinsi Une Man intende dare piena attuazione a tale diritto fornendo ai cittadini disabili l'opportunità reale di muoversi sul territorio:

- secondo le proprie esigenze;
- in maniera agevole e confortevole;
- in condizioni di totale sicurezza;

per inserirsi a tutti gli effetti nella vita della propria comunità.

La "Carta del Servizi" costituisce un impegno forte che la Cooperativa assume nei confronti dei cittadini affetti da disabilità motorie e/o sensoriali, con l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio reso affinché risponda sempre più e sempre meglio al loro diritto di mobilità e alle loro aspettative.

Individuando gli specifici fattori di qualità dei servizi, con relativi standard programmati, si determinano livelli di prestazione e si stabiliscono valori per ogni indicatore in relazione alle aspettative dei clienti.

I Fattori di Qualità, quali come requisiti specifici e importanti del servizio di trasporto, sui quali l'azienda pone tutta la propria attenzione e il proprio impegno, sono i seguenti:

- 1) **Copertura territoriale e servizio Rete**
- 2) **Visibilità del servizio**
- 3) **Sicurezza e incolumità del viaggiatore**
- 4) **Affidabilità**
- 5) **Personale**
- 6) **Comfort veicoli e parco macchine**
- 7) **Monitoraggio e tutela clienti**
- 8) **Rispetto dell'ambiente**

Di seguito vengono esplicitati, attraverso specifiche tabelle:

- i fattori della **qualità del servizio**;
- gli **indicatori aziendali di qualità** adottati;
- le relative **unità di misura**;
- il livello di **servizio attuale**;
- gli **obiettivi** per l'anno successivo;
- le **modalità di rilevazione**.

1) Rete e copertura oraria

Definizione: Capacità dell'azienda di fornire il servizio in maniera ampia e capillare (relativamente a tempi e luoghi).

<i>Indicatori aziendali</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Il servizio attuale</i>	<i>Obiettivo 2019</i>	<i>Modalità di rilevazione</i>
Copertura territoriale	N° di comuni serviti regione FVG	80 %	85%	Zone servite
Copertura oraria e giornaliera	N° ore al giorno di disponibilità del servizio	14 ore Dalle ore 6.00 standard Su prenotazione qualsiasi ora	Standard	Dato aziendale
Percezione clienti della qualità del fattore in questione	% clienti soddisfatti	90 %	95%	Sondaggio

2) Visibilità del servizio

Definizione: Capacità dell'azienda di rendersi visibile sul territorio in modo da facilitare i clienti nell'individuazione del proprio servizio e nel relativo contatto.

<i>Indicatori aziendali</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Il servizio attuale</i>	<i>Obiettivo 2019</i>	<i>Modalità di rilevazione</i>
Informazioni dalla segreteria	N° ore giornaliera di servizio segreteria	Presenza operatore: dalle ore 9.00 alle ore 17.00 Segreteria telefonica e reperibilità al cellulare: 335.251217 (24h)	Standard	Dato aziendale
Informazioni affisse sui veicoli	% di veicoli che riportano le informazioni fondamentali	100%	100%	Dato aziendale

3) Sicurezza e incolumità dell'utente

Definizione: Capacità dell'azienda di garantire l'assenza di rischi e pericoli nel corso dell'erogazione del servizio.

<i>Indicatori aziendali</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Servizio attuale</i>	<i>Obiettivo 2019</i>	<i>Modalità di rilevazione</i>
Incidenti con persone a bordo dei pulmini e di altre attrezzature	N° incidenti/infortuni con danno o disagio ai passeggeri	0	Standard	Foglio raccolta dati
Incidenti senza persone a bordo	N° incidenti/infortuni avvenuti senza passeggeri	0	Standard	Foglio raccolta dati
Correttezza nella guida	N° contravvenzioni al codice della strada	0	Standard	Foglio raccolta dati
Percezione, da parte dei clienti, della qualità del fattore in questione	% clienti soddisfatti	95%	99%	Sondaggio e reclami

4) Affidabilità

Definizione: Capacità dell'azienda di prestare il servizio promesso in modo puntuale e preciso.

<i>Indicatori aziendali</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Il servizio attuale</i>	<i>Obiettivo 2019</i>	<i>Modalità di rilevazione</i>
Fiducia nella possibilità di ricevere il servizio, a fronte di richiesta	% richieste evase sul totale richieste	100%	Standard	Dato aziendale
Puntualità sul orario concordato	% ritardi oltre i 5 minuti	2% *	0%	Foglio programma giornaliero autista
Svolgimento del servizio come da foglio programma	N° interruzioni per fermo macchina	0	0	Foglio raccolta dati
Percezione, da parte dei clienti, della qualità del fattore in questione	% clienti soddisfatti	99% (valutazione presunta)	100%	Reclami

* 99% delle volte dovuto a mancanza puntualità degli utenti/clienti

5) Personale

Definizione: Capacità dell'azienda di assicurare personale di contatto e di servizio con determinate caratteristiche umane e professionali (rispetto e cordialità, capacità di ascolto e di cura, abilità tecnica e competenza professionale).

<i>Indicatori aziendali</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Il servizio attuale</i>	<i>Obiettivo 2019</i>	<i>Modalità di rilevazione</i>
Formazione	Ore uomo di formazione/anno	10 ore	15 ore	Dato aziendale
Operatori con tesserino e gilet di servizio	N° di Operatori sul totale addetti	90%	100%	Obbligo contrattuale
Disponibilità e cortesia, pulizia e igiene personale, professionalità nella guida e nell'uso delle attrezzature	N° lamentele sul totale trasporti	0	0	Foglio raccolta dati, reclami, ispezioni Sistema Qualità

6) Comfort veicoli e parco macchine

Definizione: Capacità dell'azienda di garantire mezzi ed attrezzature di trasporto con elevati standard di appropriatezza tecnologica e di comfort.

<i>Indicatori aziendali</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Il servizio attuale</i>	<i>Obiettivo 2019</i>	<i>Modalità di rilevazione</i>
Dispositivi di salita e discesa e attrezzature interne	% veicoli attrezzati	95%	100%	Scheda tecnica veicoli
Pulizia veicoli	% veicoli sottoposti a pulizia ordinaria giornaliera	100%	Standard	Scheda di registrazione
	N° pulizie radicale	100% 2 volte al mese	Standard	Scheda di registrazione
Sistema di condizionamento aria	% veicoli con aria condizionata o climatizzatore	100%	Standard	Scheda tecnica veicoli
Percezione, da parte dei clienti, della qualità del fattore in questione	% clienti soddisfatti	99%	99%	Sondaggio e reclami

7) Monitoraggio e tutela clienti

Definizione: Capacità dell'azienda di assicurare adeguati sistemi di "ascolto e di comunicazione" dai clienti e verso i clienti

<i>Indicatori aziendali</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Il servizio attuale</i>	<i>Obiettivo 2019</i>	<i>Modalità di rilevazione</i>
Risposta a reclami, bisogni emergenti e suggerimenti	% risposte (verbali o scritte) date entro 3 gg lavorativi dal ricevimento del reclamo o suggerimento	100%	100%	Fonte aziendale Moduli Sistema Qualità
Percezione, da parte dei clienti, della qualità del fattore in questione	% clienti soddisfatti	99% (valutazione presunta)	99%	Sondaggio

8) Rispetto dell'ambiente

Definizione: Capacità dell'azienda di fornire i propri servizi di trasporto nel rispetto di determinati standard ecologici in materia di inquinamento atmosferico e acustico dell'ambiente.

<i>Indicatori aziendali</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Il servizio attuale</i>	<i>Obiettivo 2019</i>	<i>Modalità di rilevazione</i>
Inquinamento atmosferico e acustico	Frequenza controlli gas di scarico	100% Motorizzazione civile/ officine autorizzate annuale / biennale	Standard	Scheda tecnica veicoli Moduli di registrazione
	Numero controlli-anno del sistema acustico (clacson, marmitta, rumorosità motore e carrozzeria, ecc.)	100%		
Percezione, da parte dei clienti, cittadini della qualità del fattore in questione	N° lamentele	0	Standard	Reclami verbali clienti

TUTELA DELL'UTENTE

Oggetti smarriti

In caso di smarrimento di effetti personali a bordo di un mezzo della Cooperativa, l'utente può contattare la ns sede dal Lun. al Ven. dalle 08:30 alle 17:30. Gli oggetti rinvenuti sono trattati il conformità alla normativa vigente (artt. 927 e 928 c.c.) e conservati presso la ditta per 30 giorni.

Oltre tale termine gli oggetti vengono consegnati al competente ufficio del Comune di Pagnacco che procede periodicamente alla pubblicazione di ritrovamento.

Coperture assicurative

La coop. garantisce, attraverso copertura assicurativa RCA (Responsabilità Civile Auto), il risarcimento dei danni a terzi e ai passeggeri trasportati derivanti dalla circolazione dei veicoli.

Segnalazioni e reclami

I cittadini e gli utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami attraverso:

- posta (Dinsi Une Man Soc. Coop. Sociale a r.l. – ONLUS - Via dei Brazzà – 33010 Plaino di Pagnacco (UD))
- segnalazione telefonica al numero 0432.410200
- email: info@dinsiuneman.org

I reclami dovranno essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'utente e/o il familiare sia venuto a conoscenza dell'accadimento ritenuto lesivo, segnalando, eventualmente, documenti o indicazioni utili alla ricostruzione dei fatti.

DIRITTI E DOVERI DEI NOSTRI UTENTI

Diritti

All'utente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- Sicurezza e tranquillità del viaggio;
- Certezza e continuità del trasporto;
- Facile reperibilità del servizio;
- Facile accessibilità alle informazioni che riguardano le modalità di prenotazione e fruizione, le caratteristiche dei veicoli e le tariffe applicate;
- Puntualità;
- Igiene e pulizia dei mezzi;
- Rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo;
- Che siano usate tutte le premure e le attenzioni richieste dalle sue specifiche condizioni;
- Rispondenza (nelle condizioni di comfort e di prezzo) tra il servizio richiesto e quello effettivamente erogato;
- Facile accesso alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi;
- La massima riservatezza dei dati relativi alle proprie condizioni psico-fisiche.

Doveri

L'utente del servizio è tenuto a rispettare i seguenti doveri:

- Usare con cura le attrezzature messe a disposizione dalla Cooperativa;
- Rispettare il divieto di fumo;
- Qualora si viaggi con altre persone, non recare disturbo o danno agli altri;
- Rispettare le istruzioni e le disposizioni del personale in materia di sicurezza;
- Non trasportare oggetti nocivi o pericolosi, senza rispettare le indicazioni/limitazioni stabilite dall'azienda;
- Rispettare i tempi di pagamento e gli importi concordati.

Informazioni e contatti

Sito web: www.dinsiuneman.org

Per contattarci:

E-mail: info@dinsiuneman.org

Posta elettronica certificata: dum@pec.dinsiuneman.org

Tel. 0432.410200

Cell. 335.251217

Fax 0432.402575

Dove siamo

Sede legale e centrale operativa:

Via dei Brazzà, 35

33010 Plaino di Pagnacco (UD)

Orari

Gli uffici sono aperti dal lunedì al venerdì

dalle ore 8:30 alle ore 17:30

per qualsiasi necessità