

LA CARTA DEI SERVIZI 2021



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

INDICE

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

La Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e chi ne fruisce. Tutte le aziende di servizi pubblici sono tenute a redigerla ed a adottarla in attuazione della Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Anche se tale Direttiva vincola formalmente solo le aziende erogatrici di un servizio pubblico, la cooperativa Dinsi Une Man assume comunque le indicazioni operative ivi contenute, e i relativi parametri di qualità, come termini di riferimento di un suo impegno per il miglioramento continuo degli standard qualitativi dei propri servizi.

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 Dinsi Une Man è una cooperativa costituitasi nel 1987 con lo scopo di fornire 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.

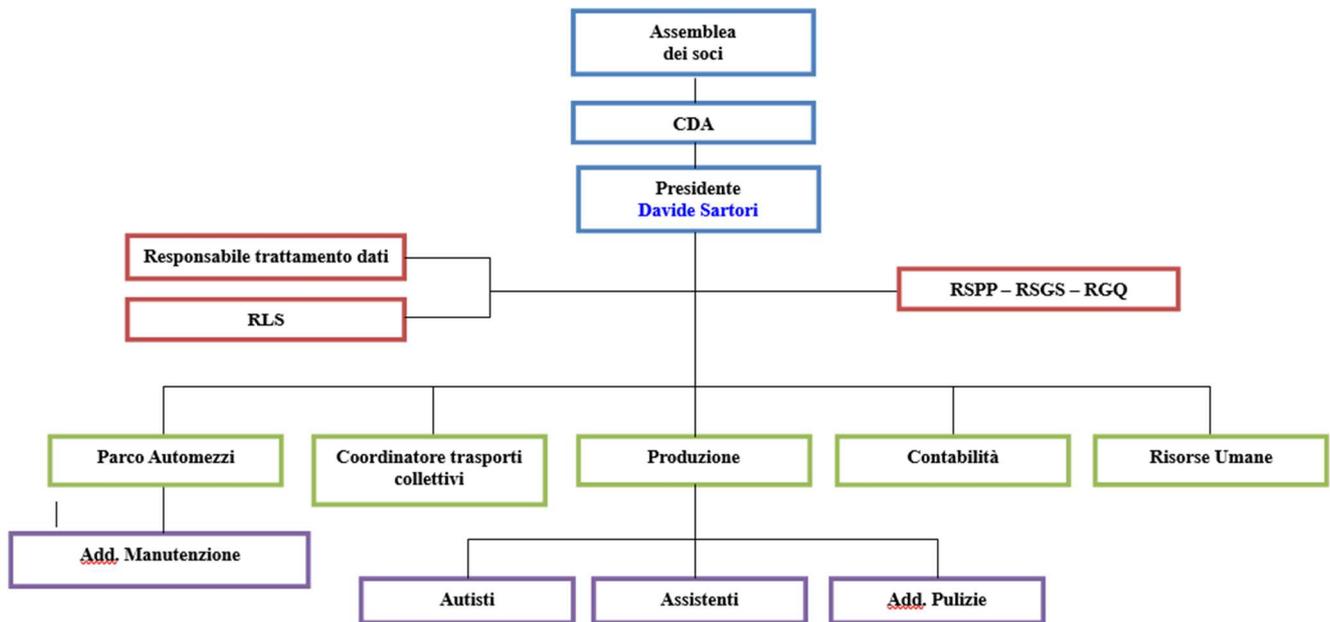
Da questa consapevolezza è nata la volontà di attivare ed organizzare un sistema stabile, organico ed articolato di servizi di trasporto in grado di rispondere adeguatamente alle diverse e molteplici esigenze di mobilità delle persone disabili, dotando il servizio di caratteristiche personalizzate per 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 disabilità motorie 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 sociosanitari 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.

È indubbio che 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



Personale	N°
Responsabili di funzione	6
Autisti	29
Assistenti al trasporto	21
Addetti manutenzione	2
Addetti pulizie automezzi	1
Totale	59

Parco automezzi	N°
Autobus NCC	11
Autovetture NCC	20
Autovetture NL	4
Automobili di servizio interno	4
Autocarri	2
Totale	41

2 SERVIZI OFFERTI

La Cooperativa Dinsi Une Man fornisce i seguenti servizi:

1) Servizio di trasporto su prenotazione

Un servizio dedicato a persone con disabilità, inabilità temporanea ed anziani, che per motivi personali hanno bisogno di recarsi presso strutture quali Ospedali, Strutture semiresidenziali/residenziali o qualunque altro tipo di luogo ne facciano richiesta come ad esempio: uffici pubblici, ristoranti, attività commerciali.

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 Dinsi Une Man stipula contratti di convenzione con le attività commerciali e professionali (studi medici, odontoiatrici, di estetica e benessere, etc.) che non presentano un ingresso accessibile e che vogliono garantire l'accesso alle persone con disabilità.

La Cooperativa in alternativa all'installazione del montascale e di altri costosi accorgimenti permette di rendere accessibile la struttura alle persone con disabilità motoria mediante l'uso di specifiche attrezzature mobili.

4) Noleggio automezzi senza conducente

La Coop. Dinsi Une Man mette a disposizione dei clienti la possibilità di noleggiare automezzi attrezzati per il trasporto di persone in carrozzina o con difficoltà a deambulare.

Gli automezzi sono 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, al momento della consegna del mezzo, 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 (Consorti di Comuni, Ospedali, Case di cura, Comunità alloggio, Associazioni, ecc.).

3 LA QUALITA'

Per la Dinsi One Man fare qualità significa fornire servizi su misura alle reali esigenze dei cittadini utilizzatori. 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 One 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 One 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 dei 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 sui quali l'azienda pone tutta la propria attenzione e il proprio impegno, sono i seguenti:

- 1) Copertura oraria del servizio
- 2) Visibilità del servizio
- 3) Sicurezza e incolumità del viaggiatore
- 4) Affidabilità
- 5) Personale
- 6) Comfort
- 7) Monitoraggio e tutela clienti
- 8) Attenzione all'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) Copertura oraria del servizio

Capacità dell'azienda di fornire il servizio in maniera ampia (relativamente a tempi).

Indicatori aziendali	Unità di misura	Il servizio attuale	Obiettivo 2022	Modalità di rilevazione
Frequenza del servizio	giorni servizio/anno	365/365	Mantenimento	Dato aziendale
Copertura oraria	nr. ore al giorno di disponibilità del servizio	14 ore Dalle ore 6	Mantenimento	Dato aziendale
Percezione complessiva	% soddisfatti	98 % (valutazione presunta)	100%	Reclami

2) Visibilità del servizio

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

Indicatori aziendali	Unità di misura	Il servizio attuale	Obiettivo 2022	Modalità di rilevazione
Informazioni dalla segreteria	nr. ore giornaliere di servizio segreteria	9 h / 24h Dalle 8:30 alle ore 17:30	Mantenimento	Dato aziendale
Linee telefoniche a disposizione	nr. di linee	3	Mantenimento	Dato aziendale
Informazioni affisse sui veicoli (rispetto al parco veicoli adibiti a trasporto persone)	% di veicoli che riportano le informazioni fondamentali	100 %	100 %	Rilevazione Dato aziendale
Percezione complessiva	% soddisfatti	98 % (valutazione presunta)	100 %	Reclami

3) Sicurezza e incolumità del viaggiatore

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

Indicatori aziendali	Unità di misura	Il servizio attuale	Obiettivo 2022	Modalità di rilevazione
Incidentalità dei mezzi	nr. incidenti/anno di riferimento	1*	0	Rilevazione
Codice comportamento conducenti	% operatori formati	100 %	100 %	Dato aziendale
Dispositivi di sicurezza aggiuntivi (estintori, pacchetto di medicazione ecc.) (rispetto al parco veicoli adibiti a trasporto persone)	% mezzi dotati	100 %	100 %	Dato aziendale
Percezione complessiva	% soddisfatti	98 % (valutazione presunta)	100 %	Reclami

* Piccolo sinistro durante una manovra di parcheggio

4) Affidabilità

Capacità dell'azienda di prestare il servizio promesso con regolarità, puntualità e precisione.

Indicatori aziendali	Unità di misura	Il servizio attuale	Obiettivo 2022	Modalità di rilevazione
Puntualità	% corse con ritardo oltre i 10 min rispetto al totale delle corse programmate (per dimenticanze, per cause logistiche, guasti automezzi /attrezzature)	2%* (valore presunto)	0 %	Rilevazione
Certezza dell'effettuazione del servizio concordato	% corse non effettuate rispetto a quelle programmate (per dimenticanze, per cause tecniche, logistiche, etc.)	0%	Mantenimento	Rilevazione
Tempo massimo di sostituzione o riparazione dei veicoli nel corso del servizio	Tempo	Entro 30'	Mantenimento	Dato aziendale
Percezione complessiva	% soddisfatti	98 % (valutazione presunta)	100%	Reclami
* 99% delle volte dovuto a mancanza puntualità degli utenti/clienti				

5) Personale

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).

Indicatori aziendali	Unità di misura	Il servizio attuale	Obiettivo 2022	Modalità di rilevazione
Riconoscibilità	nr. operatori con tesserino e gilet di servizio	100 %	100 %	Dato aziendale
Percezione presentabilità (Abbigliamento decoroso e curato nella persona)	% soddisfatti	98 % (valutazione presunta)	100%	Reclami
Percezione comportamento (Disponibilità e cortesia degli operatori)	% soddisfatti	98 % (valutazione presunta)	100%	Reclami
Percezione complessiva	% soddisfatti	98 % (valutazione presunta)	100%	Reclami

6) Comfort

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

Indicatori aziendali	Unità di misura	Il servizio attuale	Obiettivo 2022	Modalità di rilevazione
Comfort (rispetto al parco veicoli adibiti a trasporto persone)	% veicoli dotati di aria condizionata e riscaldamento funzionanti	100 %	100 %	Dato aziendale
	% veicoli con meno di 10 anni	73%	80%	Dato aziendale
Accessibilità a disabili e Anziani	% veicoli attrezzati con gradino mobile	100 %	100 %	Dato aziendale
	% veicoli attrezzati con sollevatore/rampa manuale	97 %	100 %	Dato aziendale
Professionalità nella guida e nell'uso delle attrezzature (rispetto a parametri relativi a: reclami, sinistri, sanzioni amministrative)	% conducenti con comportamenti di guida soddisfacente	97 %	100 %	Reclami Rilevazione
Pulizia (rispetto al parco veicoli adibiti a trasporto persone)	% veicoli sottoposti a una pulizia completa al mese	70 %	80 %	Rilevazione
Carrozzeria in ordine (rispetto al parco veicoli adibiti a trasporto persone)	% mezzi/totale	93 %	100 %	Rilevazione Dato aziendale
Interni in ordine (rispetto al parco veicoli adibiti a trasporto persone)	% mezzi/totale	93 %	100 %	
Percezione complessiva	% soddisfatti	99 % (valutazione presunta)	99 % (valutazione presunta)	Reclami

7) Monitoraggio e tutela clienti

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

Indicatori aziendali	Unità di misura	Il servizio attuale	Obiettivo 2022	Modalità di rilevazione
Risposta a reclami e suggerimenti	% risposte scritte entro 3gg lavorativi dal ricevimento del reclamo o suggerimento	100 %	100 %	Rilevazione
Percezione complessiva	% soddisfatti	99 % (valutazione presunta)	100 %	Reclami

8) *Attenzione all'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.

Indicatori aziendali	Unità di misura	Il servizio attuale	Obiettivo 2022	Modalità di rilevazione
Inquinamento atmosferico (rispetto al parco veicoli adibiti a trasporto persone)	% veicoli a standard CEE Euro 3 e superiori (motore a scarico controllato)	88 %	90 %	Dato aziendale
Frequenza controlli gas di scarico	nr. volte / anno	100 % Motorizzazione civile/ officine autorizzate annuale / biennale	100 %	Dato aziendale
Percezione complessiva	% soddisfatti	99 % (valutazione presunta)	100 %	Reclami

4 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 la 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
- e-mail: info@dinsiumeman.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

5 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

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