

LA CARTA DEI SERVIZI 2024



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

3. LA QUALITA'

I fattori di qualità

4. TUTELA DELL' UTENTE

5. INFORMAZIONI E CONTATTI

Finalità e Principi

La presente Carta dei Servizi è adottata dalla Cooperativa Dinsi Une Man nell'ambito degli impegni che ha assunto nei confronti dei propri clienti, con lo scopo di rendere noto l'impegno al miglioramento continuo della qualità del servizio erogato. La carta costituisce lo strumento attraverso il quale è possibile controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti, poiché rappresenta attraverso indici di qualità gli impegni relativi alla propria organizzazione, al proprio personale e ai propri mezzi.

La Cooperativa 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 fondata nel 1987 con lo scopo di fornire servizi di trasporto alle persone disabili.

L'iniziativa imprenditoriale mira ad eliminare le estreme difficoltà che i disabili, con particolare attenzione a chi ha disabilità motorie, incontrano nello spostarsi nella vita di tutti i giorni, a causa della mancanza di mezzi pubblici adeguati e di quelli provati, come taxi o i servizi o i servizi di noleggio.

Tali limitazioni alla mobilità, oltre a ledere uno dei fondamentali diritti di cittadinanza, rendono inevitabilmente più difficile l'inserimento delle persone disabili nella vita sociale, lavorativa, scolastica, ecc., generando processi di esclusione ed emarginazione. È universalmente riconosciuto, infatti, che la possibilità di accesso e di partecipazione attiva alle diverse espressioni della vita civile costituisce la condizione indispensabile per ogni processo di crescita e benessere psico-sociale di ogni persona, e ciò vale a maggior ragione per coloro che vivono in situazione di oggettivo svantaggio e difficoltà a causa di un handicap fisico o psichico. 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 gli orari, i tempi di accompagnamento, le condizioni di accessibilità, di sicurezza e di comfort.

Da più di trent'anni la Dinsi Une Man è attiva e fortemente radicata sul territorio regionale, fornendo trasporti speciali a 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 al di fuori della Regione, in stretto raccordo con i servizi sociosanitari, le istituzioni scolastiche e assistenziali, le parrocchie, le famiglie e altri enti di cura e sostegno, fornendo quotidianamente i propri servizi di trasporto e accessori.

È indubbio che molto debba ancora essere fatto 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 si impegna a raggiungere l'obiettivo più ampio dell'autonomia, dell'integrazione sociale e della crescita umana di tutti i portatori di disabilità.

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, temporanea inabilità e anziani, che necessitano di recarsi presso strutture come ospedali, strutture semiresidenziali/residenziali o qualunque altro tipo di luogo richiesto come uffici pubblici, ristoranti, attività commerciali.

2) Servizio superamento scale e barriere architettoniche

Il servizio scale è rivolto a persone che, pur non avendo necessità di un vero e proprio trasporto, hanno comunque l'esigenza di superare delle barriere architettoniche. 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 come consorzi di Comuni, ospedali, case di cura, comunità alloggio, associazioni, ecc.

3 LA QUALITA'

Per la Cooperativa Dinsi Une Man, fornire qualità significa offrire servizi personalizzati in base alle effettive esigenze dei cittadini utilizzatori.

Il primo passo per adattare il servizio alle necessità dell'utente è comprendere esattamente le sue esigenze. Pertanto, la Cooperativa si impegna a acquisire e aggiornare la conoscenza delle necessità dei propri clienti, in particolare delle persone con disabilità motorie.

Indagini presso l'utenza

Periodicamente, la Cooperativa Dinsi Une Man conduce indagini presso la propria utenza, collaborando anche con esperti di metodologie e tecniche di indagine per garantire risultati affidabili e riservatezza dei dati.

Analisi delle segnalazioni e dei reclami

Le segnalazioni e i reclami che pervengono in azienda sono oggetto di grande attenzione e vengono utilizzati per instaurare un dialogo con l'utenza e per orientare le attività secondo i progetti di miglioramento. Ogni segnalazione viene registrata e inviata ai settori competenti, i quali forniranno risposte e soluzioni. Ogni reclamo attiva un'istruttoria volta ad acquisire elementi indispensabili per intraprendere azioni correttive.

I fattori di qualità

I Fattori di qualità su cui la Cooperativa pone grande attenzione e impegno sono i seguenti:

- 1. Sicurezza del viaggio e della persona**
- 2. Regolarità e puntualità del servizio**
- 3. Pulizia e stato degli automezzi**
- 4. Comfort durante il viaggio**
- 5. Accessibilità per i viaggiatori con disabilità', mobilità ridotta, anziani**
- 6. Aspetti relazionali e comportamentali del personale a contatto con l'utenza**
- 7. Livello di servizio nelle operazioni di ufficio**
- 8. Informazioni fornite alla clientela e visibilità del servizio**
- 9. Attenzione all'ambiente**

1. Sicurezza del viaggio e della persona

Questo fattore indicatore misura la capacità dell'azienda di garantire la sicurezza dei propri clienti durante il viaggio.

Indicatori aziendali	Unità di misura	Il servizio attuale	Obiettivo 2023	Modalità rilevazione
Sinistrosità degli automezzi (sinistri per i quali è accertata una responsabilità diretta del gestore)	n. incidenti / totale km percorsi	1 / 1.920.000 km	0	Rilevazione
Sicurezza del fruitore del servizio	n. casi infortunio fruitore / anno	0	0	Rilevazione
Dispositivi di sicurezza aggiuntivi (ABS, estintori, pacchetto PS, etc.)	% mezzi dotati	100 %	100 %	Rilevazione
Percezione del livello di sicurezza	% clienti soddisfatti	dato in fase di rilevazione	dato in fase di rilevazione	Sondaggio

2. Regolarità del servizio e puntualità del servizio

Questo indicatore misura la capacità dell'azienda di erogare il servizio in modo regolare e puntuale, rispettando gli orari e i tempi stabiliti.

Indicatori aziendali	Unità di misura	Il servizio attuale	Obiettivo 2023	Modalità di rilevazione
Frequenza del servizio	Giorni servizio/anno	340/365	Mantenimento	Rilevazione
Reclami su ritardi, disservizi	% reclami su ritardi, disservizi sul totale dei reclami	0	0	Rilevazione
Percezione livello del servizio	% clienti soddisfatti	100%	100%	Sondaggio

3. Pulizia e stato degli automezzi

Questo indicatore misura il livello di pulizia degli automezzi utilizzati dall'azienda per erogare il servizio di trasporto.

Indicatori aziendali	Unità di misura	Il servizio attuale	Obiettivo 2023	Modalità di rilevazione
Pulizia a fondo mensile con lavaggio e disinfezione	% veicoli sottoposti ad 1 pulizia completa mensile / tot veicoli	85 %	90 %	Rilevazione
Carrozzeria automezzo in ordine	% veicoli con carrozzeria in ordine /totale automezzi	100 %	100 %	Rilevazione
Interni automezzo in ordine – condizioni	% veicoli con interni in ordine /totale automezzi	100 %	100 %	Rilevazione
Percezione complessiva livello pulizia	% clienti soddisfatti	96 %	97%	Sondaggio

4. Comfort durante il viaggio

Questo indicatore misura la capacità dell'azienda di garantire un elevato livello di comfort ai propri clienti durante il viaggio, attraverso l'utilizzo di mezzi confortevoli.

Indicatori aziendali	Unità di misura	Il servizio attuale	Obiettivo 2023	Modalità di rilevazione
Comfort	% veicoli climatizzati	100 %	100 %	Rilevazione
Qualità della guida (stile di guida)	% reclami sulla condotta e sullo stile di guida sul totale dei reclami	0	0	Rilevazione
Percezione complessiva confortevolezza viaggio	% clienti soddisfatti	97 %	98 %	Sondaggio

5. Accessibilità per i viaggiatori con disabilità, mobilità ridotta, anziani

Questo indicatore misura la capacità dell'azienda di fornire automezzi e attrezzature facilmente accessibili alle persone con disabilità.

Indicatori aziendali	Unità di misura	Il servizio attuale	Obiettivo 2023	Modalità di rilevazione
Accessibilità a disabili e Anziani	% veicoli attrezzati con gradino laterale mobile	100 %	100 %	Rilevazione
	% veicoli attrezzati con sollevatore/rampa manuale	100 %	100 %	Rilevazione

6. Aspetti relazionali e comportamentali del personale a contatto con l'utenza

Questo indicatore valuta la capacità dell'azienda di assicurare personali di servizio con specifiche caratteristiche umane e professionali.

Indicatori aziendali	Unità di misura	Il servizio attuale	Obiettivo 2023	Modalità di rilevazione
Riconoscibilità	nr. operatori con tesserino e gilet di servizio	100 %	100 %	Rilevazione
Cortesia, disponibilità, educazione degli autisti	% reclami sul comportamento del personale sul totale dei reclami	0	0	Rilevazione
Percezione della competenza degli autisti alla guida e utilizzo delle attrezzature	% clienti soddisfatti	97 %	97 %	Sondaggio
Percezione cortesia, educazione degli autisti	% clienti soddisfatti	97 %	97 %	Sondaggio

7. Livello di servizio nelle operazioni di ufficio

Questo indicatore si riferisce alla qualità del servizio offerto dalle operazioni svolte dal personale d'ufficio.

Indicatori aziendali	Unità di misura	Il servizio attuale	Obiettivo 2023	Modalità di rilevazione
Percezione cortesia, disponibilità, educazione personale d'ufficio	% clienti soddisfatti	99 %	99 %	Sondaggio

8. Informazioni fornite alla clientela e visibilità del servizio

Questo indicatore valuta la 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 2023	Modalità di rilevazione
Informazioni dalla segreteria	nr. ore giornaliere di servizio segreteria	9 h / 24h Dalle 8:30 alle ore 17:30	Mantenimento	Rilevazione
Informazioni affisse sui veicoli (rispetto al parco veicoli adibiti a trasporto persone)	% di veicoli che riportano le informazioni fondamentali	100 %	100 %	Rilevazione

9. Attenzione all'ambiente

Questo indicatore valuta la capacità dell'azienda di fornire i propri servizi di trasporto nel rispetto di determinati standard ecologici.

Indicatori aziendali	Unità di misura	Il servizio attuale	Obiettivo 2023	Modalità di rilevazione
Inquinamento atmosferico (rispetto ai veicoli adibiti ai servizi di trasporto persone)	% veicoli a standard CEE Euro 3	2 %	0 %	Rilevazione
	% veicoli a standard CEE Euro 4 e superiori	95 %	100 %	Rilevazione
	Mezzi elettrici o ibridi	2 %	5 %	Rilevazione

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 nostra sede dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 17:30. Gli oggetti rinvenuti sono trattati in conformità alla normativa vigente (artt. 927 e 928 c.c.) e conservati presso la sede 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 Cooperativa 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@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;

- Disdire l'appuntamento con congruo anticipo.

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