

numero 05

URP NEWS

BOLLETTINO DI COMUNICAZIONE PUBBLICA
a cura dell'URP – Ufficio per le Relazioni con il Pubblico
dell' Assessorato Turismo, Comunicazioni e Trasporti
della Regione Siciliana

Pubblicazione estemporanea
31 marzo 2005

n. 05

In questo numero:

*La carta
dei servizi
per chi viaggia
in autobus.*

*Diritti e doveri
dei cittadini.*

*La Direttiva per la redazione della Carta dei Servizi
nel settore del Trasporto Pubblico.*

URP. Informazione e comunicazione.

La **carta dei servizi** è un documento con il quale le Aziende che gestiscono il trasporto pubblico in autobus su tutto il territorio regionale (linee urbane ed extraurbane), si impegnano a migliorare sia la qualità dei servizi sia i rapporti con gli utenti.

Nella carta dei servizi, generalmente un libretto/un opuscolo, vengono indicate tutte le informazioni riguardanti l'Azienda e i servizi offerti ai cittadini: i percorsi e gli orari degli autobus, i costi dei biglietti e degli abbonamenti, ect; inoltre, vengono indicati i diritti e i doveri dei cittadini che utilizzano gli autobus per i loro spostamenti.

Le Aziende di trasporto pubbliche e private (*) che adottano (hanno) la carta dei servizi devono garantire ai cittadini i diritti sotto elencati:

Diritti dei viaggiatori

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio (ad eccezione delle interruzioni dovute a cause di forza maggiore o a stati di necessità indipendenti dalla volontà dell'Azienda);
- reperibilità degli orari;
- accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni (pensiline – capolinea);
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle pensiline;
- efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto del divieto di fumo sui bus e nei locali aperti al pubblico.

L'Azienda, inoltre, deve assicurare la riconoscibilità del proprio personale a contatto diretto con il pubblico attraverso appositi cartellini o distintivi aziendali; per il personale operante ai centralini la risposta sarà preceduta dal nome dell'addetto e dall'indicazione dell'ufficio di appartenenza.

Il personale, nello svolgimento delle proprie mansioni, dovrà indossare la divisa aziendale e agevolare gli utenti fornendo loro tutte le informazioni richieste.

Ogni utente potrà inviare all'Azienda comunicazioni, segnalazioni e suggerimenti indirizzandoli all'Ufficio Reclami, precisando oltre alle proprie generalità ed al proprio indirizzo, tutte le informazioni riguardanti ciò che è accaduto.

L'Azienda si impegnerà a fornire una risposta tempestivamente e comunque entro un periodo di tempo non superiore a trenta giorni decorrenti dalla data di ricevimento del reclamo presso gli uffici.

Per avere servizi efficienti è necessaria la collaborazione dei cittadini:

Doveri dei viaggiatori

- utilizzare i mezzi di trasporto solo se provvisti di biglietto regolarmente obliterato;
- utilizzare un solo posto a sedere;
- non sporcare e non danneggiare gli autobus;
- rispettare il divieto di fumare all'interno degli autobus;
- rispettare le regole relative ai posti riservati ai disabili;
- non tenere comportamenti che disturbino altre persone;
- non trasportare oggetti nocivi e pericolosi;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- rispettare le istruzioni e le disposizioni dell'Azienda e le indicazioni del personale per non compromettere la sicurezza del viaggio per sé e per gli altri viaggiatori;
- acquistare il biglietto presso i punti vendita autorizzati e obliterarlo non appena saliti a bordo dell'autobus; eventuali guasti dell'obliteratrice dovranno essere segnalati al conducente.

Biglietti e abbonamenti devono essere mostrati ai controllori.

L'utente è responsabile dei danni causati all'Azienda durante il viaggio, sia agli autobus che ai loro arredi, sia ai conducenti che ai controllori e ad ogni altro dipendente dell'Azienda.

L'utente è responsabile anche dei danni causati agli altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio.

Per i danni causati da utenti disabili e/o incapaci e/o minori di età risponde l'esercente la patria potestà o tutela.

ELENCO DELLE AZIENDE CHE HANNO COMUNICATO DI AVERE ADOTTATO LA CARTA DEI SERVIZI**AGRIGENTO**

ADRANONE – SOCIETA' COOPERATIVA AUTOTRASPORTI A R.L., AETERNAL – SOC. COOPERATIVA AUTOTRASPORTI A R.L., AUTOLINEE SCERRA MARIA & C. SNC, AUTOSERVIZI DI GRECO PIETRO & C. SNC, C.A.R. – COOPERATIVA AUTOTRASPORTI RIBERESI A R.L., COOPERATIVA IBLA TOUR A R.L., LUMIA SALVATORE SRL, NUOVA COOPERATIVA LAMPEDUSA, PANEPINTO SAS DI PANEPINTO ANTONIO & C., VI.FAN. SNC DI SCIMECA FANNY & C.

CALTANISSETTA

ATM - AZIENDA TRASPORTI DI MAIDA ANGELA & C. SAS, AUTOLINEA SOMMATINESE SRL, SAVIT

CATANIA

A.M.T. – AZIENDA MUNICIPALE TRASPORTI, I.S.E.A. – IMPRESA SAGGIO ESERCIZI AUTOLINEE SRL

ENNA

AUTOLINEE CIPOLLA DI CIPOLLA ANTONINO & C. SAS, AUTOLINEE F.LLI ROMANO DI ROMANO G.PPE NATALINO & C., C.S.A. TOURS

MESSINA

A.S.M. TAORMINA, AUT.ZI EMANUELE ANTONINO SNC - EMANUELE TERESINA & C., AUTOLINEE MAGISTRO SRL, AUTOLINEE PRINCIOOTTO DI PRINCIOOTTO FEBRONIA, BEVACQUA E VITANZA SNC – BEVACQUA S.RE, VITANZA A. & C., CAMPAGNA & CICCOLO SRL, COOPERATIVA CAPO VERDE, GIUNTABUS SRL, JONICA TRASP. E TUR SRL, MANFRE' ANTONINO, MATASSO GIUSEPPE SAS AUTOSERVIZI, MOLICA FRANCO GIUSEPPE, SARRI FRANCESCO PAOLO, SBERNA VIAGGI SRL, T.A.I. TRASPORTI AUTOMOBILISTICI ITALIANI SRL, URSO GUGLIELMO

PALERMO

A.S.T. AZIENDA SICILIANA TRASPORTI, A.T.I.S. AZIENDA TRASPORTI INTILE E SASO SNC, AUTOLINEE F.LLI GIAMPORCARO SRL, AUTOLINEE GALLO SRL, AUTOSERVIZI LO JACONO SALVATORE & C. SNC, AUTOSERVIZI SASSADORO DI TOCCO G.PPA & C. SAS, MACALUSO AUTOSERVIZI, MIGLIAZZO MICHELE, NANCINI GIUSEPPE & C. SNC, PRESTIA E COMANDE' – AUTOSERVIZI PUBBLICI DI LINEA, RANDAZZO FILIPPO DI DI GESU', SARP TRASPORTI SRL, SEGESTA AUTOLINEE SRL, SICILBUS SRL, SOMMATINESE VIAGGI, STASSI SAVERIO & C., T.U.A. TRASPORTI URBANI AGRIGENTO SRL, SAIS TRASPORTI SPA

RAGUSA

TUMINO MARIA ROSA & C. AUTOTRASPORTI

SIRACUSA

ANAPO SOCIETA' COOPERATIVA, LEOCARVIL SOC. COOPERATIVA SRL

TRAPANI

MOTISI GIUSEPPE, RUSSO AUTOSERVIZI SRL, S.M.A. CITTA' DI MARSALA, SALEMI AUTOSERVIZI SRL., TARANTOLA BUS SRL.

Il Comitato Permanente di Controllo (**), istituito presso questo Assessorato con D.A. n.149 del 14.10.04, avrà il compito di acquisire documenti relativi alla carta dei servizi, operare per l'attuazione della carta dei servizi, rilasciare le certificazioni di qualità alle Aziende che offriranno i servizi migliori.

Per ulteriori informazioni sulla carta dei servizi:

Arch. Giuseppe Bonasera,
Dirigente dell'Unità Operativa di Base (U.O.B.)
"Statistica ed Osservatorio"

Via Notarbartolo, 9 - 2° piano – tel. 0917078254

e-mail: g.bonasera.trasporti@regione.sicilia.it.

Per informazioni sull'elenco delle Aziende:

Servizio 1/Trasporti "Autotrasporto persone e cose"
presso Assessorato Regionale Bilancio e Finanze,
Via Notarbartolo n. 17 – piano 8°

tel. 0917078021 – 0917076502 – fax 0917078111

e-mail: t.cusumano.trasporti@regione.sicilia.it

La Direttiva n. 7 del 22.12.2003 può essere richiesta all'URP o scaricata dal sito del Dipartimento Regionale Trasporti:

www.regione.sicilia.it/turismo/trasporti (link "norme di riferimento").

Sul sito troverete tutte le notizie riguardanti le attività del Dipartimento: le leggi, i convegni, i nominativi e i numeri di telefono dei funzionari, ect..

Presso l'URP potete richiedere l'Orario degli Autobus Linee Extraurbane Regionali 2004/2005, consultabile anche sul sito del Dipartimento Regionale Trasporti (link "Autolinee").

(*) I principi e le regole che devono seguire le Aziende di trasporto che adottano la carta dei servizi sono stabiliti nella "Direttiva per la redazione della carta dei servizi nel settore del trasporto pubblico" del Dirigente Generale del Dipartimento Trasporti, n.7 del 22 dicembre 2003.

(**) Previsto dalla Direttiva n. 7 del 22.12.2003 (vedasi *)

URP

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Urp per rendere più facile il rapporto con l'utenza **Urp** per illustrare le disposizioni normative ed amministrative **Urp** per informare sulla struttura e sui compiti dei vari uffici **Urp** per ascoltare i cittadini

L'URP

- **dà informazioni** sull'attività svolta dai Dipartimenti Regionali Turismo e Trasporti.
- **fornisce consulenza** per l'utilizzazione dei servizi offerti dall'Assessorato.
- **assicura l'esercizio del diritto di accesso** ai documenti dell'Amministrazione: gli utenti possono visionare gli atti ed averne copia, attraverso richieste sia verbali che scritte e a tale scopo è stata predisposta apposita modulistica.
- **accoglie i reclami, le proposte e le segnalazioni** per migliorare le strutture e la qualità dei servizi.

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

AREA 1 – TUR INTERDIPARTIMENTALE

ASSESSORATO REGIONALE TURISMO, COMUNICAZIONI E TRASPORTI

Via Notarbartolo 9 – I - 90141 PALERMO PA (Italy)

Tel. +39 091 7078230

+39 091 7078100

Fax +39 0917078119

www.regione.sicilia.it/turismo/trasporti

e-mail urp.dipturismo@regione.sicilia.it

e-mail URP.diptrasporti@regione.sicilia.it

Sportello URP : piano terra, stanza n. 1.

Coordinamento URP : piano terra, stanza n. 2.

Orari al pubblico: martedì e giovedì dalle 09:15 alle 13:00 - mercoledì dalle 15:00 alle 16:00.

URP. Informazione e comunicazione.