



trasporto **facile**

Carta dei Servizi

Sommario

Premessa	3
1. Obiettivi	4
2. Soggetti coinvolti	6
3. Erogazione del servizio informativo	7
4. Descrizione operativa del servizio	9
5. Compiti e responsabilità dei soggetti coinvolti	11
6. Rapporto con gli utenti	16
7. Procedura di affiliazione delle nuove organizzazioni	17

Premessa

Trasporto Facile, di seguito denominato TF, è un servizio informativo che mira a creare un sistema di raccordo per persone con disabilità presenti sul territorio della provincia di Trieste.

L'iniziativa rientra nel quadro delle politiche attuate dalla Provincia di Trieste a favore dei cittadini più fragili e avviate ai sensi della Legge regionale 41/96 - ex artt. 5 e 21.

Il servizio, coordinato dalla Provincia di Trieste e gestito da Televita S.p.A., è uno degli obiettivi del Progetto denominato "Trasporti possibili: per un'autonoma scelta di mobilità" ed è oggi presente nei Piani di Zona 2013-2015 degli Ambiti 1.1 - Comune di Duino-Aurisina, Sgonico, Monrupino, 1.2 - Comune di Trieste, 1.3 - Comune di Muggia, San Dorligo della Valle-Dolina.

1. Obiettivi

L'obiettivo principale del servizio è favorire la mobilità delle persone con disabilità presenti nella provincia di Trieste, ponendosi come servizio informativo che agevoli l'incontro fra la domanda e l'offerta di mobilità.

1.1. Obiettivi generali

- Aumentare il grado di autonomia delle persone disabili sul territorio della provincia di Trieste nell'organizzazione della propria mobilità, con la possibilità di scegliere a seconda delle proprie esigenze il “fornitore” più appropriato: mezzo pubblico attrezzato di linea o non di linea, mezzo di trasporto privato gestito da soggetti attivi nel trasporto per persone con disabilità;
- sensibilizzare i vari attori, pubblici e privati, coinvolti nel sistema provinciale dei trasporti in merito alla necessità di operare secondo una visione sistemica, che correli l'accessibilità ai servizi alla persona, alle attività di prevenzione, nonché alle funzioni e ai servizi urbani, alla dimensione spazio-temporale della città, alla mobilità e all'utilizzo efficace delle risorse;

- incentivare la presenza turistica di persone con disabilità nel territorio, offrendo un adeguato sistema di trasporti;
- far conoscere il mondo della disabilità alla cittadinanza, alle diverse organizzazioni e a tutti i soggetti potenzialmente coinvolti nelle politiche e nelle azioni rivolte alle persone con disabilità;
- svolgere una funzione educativa, favorendo la promozione di una solidarietà che vada oltre l'erogazione di un servizio.

1.2. Obiettivi specifici

Nella convinzione che la mobilità rappresenti un tassello fondamentale nel percorso di autonomia delle persone con disabilità, TF nasce ponendosi altri tre obiettivi specifici:

- mettere in rete le organizzazioni che erogano servizi di trasporto;
- agire da filtro per agevolare l'incontro tra domanda e offerta di mobilità;
- garantire l'acquisizione di dati ed informazioni che consentano la pianificazione, la progettazione e la realizzazione di specifici interventi riguardanti i servizi in questione.

2. Soggetti coinvolti

I soggetti coinvolti in Trasporto Facile sono:

- la Provincia di Trieste (Assessorato alle Politiche Sociali, Disabilità e Immigrazione e Assessorato al Trasporto pubblico locale) quale ente promotore e coordinatore;
- Televita S.p.A. quale soggetto gestore;
- CUPH , Comitato Unitario Provinciale Handicappati, quale organismo cofinanziatore;
- la concessionaria del servizio di trasporto pubblico locale nella provincia di Trieste (attualmente Trieste Trasporti S.p.A.);
- i proprietari dei taxi attrezzati in servizio presso le Società Radio Taxi Trieste e Taxi Alabarda;
- organizzazioni profit e no profit del territorio, che erogano servizi di trasporto sociale e assistito, e che hanno sottoscritto con la Provincia di Trieste la “Manifestazione d’interesse”.

3. Erogazione del servizio informativo

Il Servizio riguarda principalmente tre settori di trasporto e la loro integrazione. I settori sono:

1. pubblico locale di linea;
2. taxi attrezzati;
3. privato.

Il tipo di servizio erogato da TF si diversifica a seconda del settore.

Trasporto pubblico locale di linea: vengono offerte informazioni relative al servizio di trasporto pubblico locale di linea nella provincia di Trieste, del quale è attualmente concessionario la Trieste Trasporti S.p.A., con particolare riferimento agli aspetti che interessano la mobilità delle persone con disabilità.

Taxi attrezzati: vengono offerte informazioni relative ai veicoli in servizio sul territorio provinciale, con i recapiti telefonici cui rivolgersi per conoscere nel dettaglio le

caratteristiche dei trasporti disponibili e le modalità di accesso.

Trasporto privato: vengono offerte informazioni dettagliate sui soggetti che erogano servizi di trasporto per persone con disabilità, pubblici e privati (Organizzazioni profit e no profit) che aderiscono al Progetto. In merito al trasporto privato oltre ad effettuare il servizio informativo, TF agevola l'incrocio domanda-offerta di trasporti per persone con disabilità, attraverso il Numero Verde dedicato 800 007 800. Al Numero Verde risponde un operatore che si occupa principalmente di individuare il servizio che meglio soddisfi le esigenze e le richieste di trasporto dell'utente, attraverso l'uso di appositi strumenti informatici ed in particolare di un software gestionale che consente di incrociare le richieste delle persone disabili con l'offerta di mobilità delle organizzazioni aderenti al Progetto.

Le informazioni riguardanti i tre servizi elencati si integrano attraverso il **sito internet dedicato (www.trasportofacile.net)**.

4. Descrizione operativa del servizio

L'idea su cui si basa Trasporto Facile è molto semplice: mettere in contatto la persona con disabilità che necessita di un servizio di trasporto con le organizzazioni che erogano tali servizi.

Se l'idea in sé può sembrare semplice, altrettanto non si può dire di questo tipo di bisogno, che ha una serie di specificità legate alla condizione della persona, alle caratteristiche infrastrutturali dei luoghi di partenza e di arrivo, all'eventuale superamento di barriere architettoniche e alla scelta del mezzo di trasporto da impiegare in base alle esigenze del cittadino con disabilità.

Trasporto Facile cerca di rispondere a questa complessità non solamente con la semplicità dell'idea che lo ispira, ma attraverso un servizio rapido ed intuitivo.

Chiamando il numero verde **800 007 800** risponderà un operatore che ascolterà le richieste e i bisogni della persona ed in base ad essi, tramite la consultazione di un database elettronico, offrirà una serie di possibilità di trasporto all'interessato,

il quale valuterà tali possibilità ed esprimerà la sua preferenza. A questo punto, l'operatore del call center interpellerà l'organizzazione scelta comunicandole la richiesta pervenuta. La disponibilità o meno dell'organizzazione in questione a effettuare il servizio verrà trasmessa dall'operatore alla persona richiedente. I tempi di risposta sono legati all'orario di apertura del Numero Verde (dal lunedì al venerdì, 9.30 - 12.30): se la richiesta perverrà entro le ore 11.00, verrà garantita la risposta entro e non oltre l'orario di apertura dello sportello dello stesso giorno in cui tale richiesta verrà formulata; dovesse giungere oltre le ore 11.00, la disponibilità o meno del servizio verrà comunicata entro le 11.00 del giorno lavorativo seguente.

5. Compiti e responsabilità dei soggetti coinvolti

5.1. Provincia di Trieste, Ente promotore e coordinatore di Trasporto Facile

La Provincia di Trieste, in virtù delle proprie competenze in materia di Politiche Sociali, nell'ambito della programmazione sperimentale di modelli organizzativi innovativi rivolti alle persone disabili, art. 21 L.R. 41/96, nell'ambito delle attività dei Piani di Zona, ha promosso e coordinato l'attivazione del servizio, predisponendo e siglando la manifestazione di interesse con i soggetti territoriali erogatori del servizio.

Nella fase di attuazione del progetto (biennio 2014-2015) **si impegna a monitorare l'andamento del servizio sperimentale, con riferimento a:**

- **implementazione dei diversi strumenti informatici** necessari allo svolgimento del servizio;
- **verifica dello stato di avanzamento dei lavori** del servizio, nel rispetto dei passaggi e delle tempistiche previste, sino alla messa a regime del servizio TF;
- **verifica della qualità del servizio reso**, ai vari livelli (centro informativo e di

raccordo domanda-offerta, servizio trasporti), in collaborazione con i Partner di Progetto e con il coinvolgimento dell'utenza nell'ambito delle attività dei Piani di Zona.

5.2. Televita S.p.A. soggetto gestore del servizio

Televita, coerentemente alle modalità contrattuali, è il gestore del servizio informativo e di raccordo del sistema domanda-offerta di trasporti per disabili nel territorio provinciale, nonché il gestore della campagna informativa rispetto alla comunicazione sociale.

Nella fase di attuazione del servizio (biennio 2014-2015) si impegna a:

- gestire il Numero Verde dedicato al servizio, con finalità informative e di raccordo domanda-offerta, attivo dal **lunedì al venerdì nell'orario 9.30 - 12.30** (nelle altre ore è in funzione una segreteria telefonica dove lasciare eventuali messaggi che verranno ascoltati il primo giorno feriale successivo);
- predisporre e organizzare gli strumenti informatici necessari allo svolgimento del servizio: software gestionale finalizzato alla gestione dell'incontro domanda-offerta di trasporti e sito web di riferimento;
- gestire l'accoglienza del servizio TF, mettendo a disposizione una persona qualificata e formata per le attività di front office (orientamento, erogazione di informazioni, gestione dell'incrocio domanda-offerta) e di back office (aggiornamento

della banca dati dei soggetti, pubblici e privati, aderenti al progetto e sulle relative risorse di trasporto, ecc.);

- programmare, progettare e coordinare in raccordo con i Partner del Progetto la realizzazione di azioni comunicative adeguate, allo scopo di diffondere le informazioni sul servizio e di sensibilizzare la cittadinanza in merito (piano di comunicazione sociale);
- predisporre i relativi strumenti comunicativi, anche avvalendosi di un soggetto esterno;
- gestire i rapporti con le organizzazioni aderenti al progetto, sia a livello di coordinamento generale (facilitandone la messa in rete), sia a livello operativo (raccolta e aggiornamento delle informazioni sulla struttura, sulla tipologia di trasporti erogati, sui mezzi utilizzati, ecc.), nonché comunicando direttamente con le medesime rispetto a prenotazioni effettuate, compreso eventuali modifiche e/o variazioni;
- effettuare il monitoraggio delle prestazioni rese dal servizio;
- collaborare con la Provincia di Trieste alla verifica della qualità complessiva del servizio reso, in collaborazione con i Partner di Progetto e con il coinvolgimento dell'utenza nell'ambito delle attività dei Piani di Zona.

Televita sarà responsabile esclusivamente di eventuali disservizi derivati da una comunicazione non conforme rispetto a quanto segnalato e trasmesso a TF dalle organizzazioni aderenti, erogatrici del servizio di trasporto. In nessun modo risponderà di eventuali disservizi agli utenti cagionati dalle Organizzazioni stesse

durante l'effettivo svolgimento del servizio di trasporto.

Non sarà pertanto responsabile di informazioni inesatte, non aggiornate o parziali date all'utenza se corrispondenti con quanto trasmesso dalle Organizzazioni aderenti.

Inoltre, Televita declina ogni responsabilità nel caso in cui il servizio di trasporto non venga effettuato per errata comunicazione dei dati da parte dell'utente circa l'orario e l'ubicazione per il trasporto, oppure non si presenti all'appuntamento fissato. In questi casi Televita non è altresì responsabile del mancato servizio nei confronti del fornitore.

5.3. Organizzazioni esecutrici dei trasporti, siglanti la manifestazione di interesse

Le organizzazioni in oggetto si impegnano a:

- individuare un referente per i rapporti con Trasporto Facile, che darà la sua disponibilità ad essere contattato negli orari di apertura del Numero Verde;
- controllare la veridicità delle informazioni trasmesse a TF e riportate sul sito internet all'indirizzo www.trasportofacile.net relative a tutti gli aspetti del servizio reso (dati sull'organizzazione, recapiti, caratteristiche dei mezzi di trasporto per disabili a disposizione, fasce orarie, ecc.);
- controllare periodicamente, nelle fasce orarie segnalate al punto 5.2., il software gestionale in modo da essere aggiornati su eventuali prenotazioni effettuate o da

effettuare, confermando o meno la disponibilità ad erogare il servizio;

- garantire allo staff di Trasporto Facile comunicazione tempestiva in merito a ogni variazione delle informazioni riguardanti il servizio reso. La comunicazione sarà fatta al Numero Verde 800 007 800 nelle giornate/orari di attivazione.

Ogni disservizio causato all'utente a seguito di un'informazione errata e/o non aggiornata comunicata da TF, su segnalazione del soggetto erogatore del servizio di trasporto, è di esclusiva responsabilità del soggetto stesso.

La responsabilità di TF, oltre che a riportare le informazioni riguardanti le organizzazioni aderenti all'iniziativa, è limitata ad agevolare l'incontro tra domanda e offerta di mobilità per le persone con disabilità della provincia di Trieste nei modi descritti nella presente Carta Servizi. Tale responsabilità non va estesa all'erogazione del trasporto, restando in capo ai soggetti coinvolti nel compimento del trasporto stesso.

6. Rapporto con gli utenti

Oltre al Numero Verde gratuito, è attivo l'indirizzo mail info@trasportofacile.net, al quale è possibile inviare segnalazioni e/o suggerimenti riguardanti i servizi erogati secondo le modalità sopra descritte. Le segnalazioni pervenute verranno elaborate e utilizzate per il monitoraggio delle attività di Trasporto Facile.

7. Procedura di affiliazione delle nuove organizzazioni

La richiesta di aderire a Trasporto Facile da parte di organizzazioni del privato profit e no profit va inoltrata alla Provincia di Trieste tramite domanda scritta.

Requisiti vincolanti per l'adesione a TF sono:

- effettuare servizi di trasporto per disabili, anche in via non esclusiva, da almeno 6 mesi;
- avere almeno una sede operativa sul territorio provinciale;
- sottoscrivere la manifestazione di interesse predisposta dalla Provincia di Trieste, accettando le condizioni ivi segnalate;
- oltre alla manifestazione di interesse e alla domanda da inoltrare alla Provincia, va presentata la seguente documentazione:
 1. copia dell'atto costitutivo e statuto (per le associazioni);
 2. visura camerale (per le organizzazioni profit);
 3. copia del documento di identità valido del legale rappresentante dell'organizzazione interessata.

Inoltre va allegata una relazione sintetica delle attività svolte negli ultimi sei mesi. La relativa modulistica è consultabile all'indirizzo www.trasportofacile.net.