

**QUADRO STRUTTURALE OBIETTIVI PER L'ANNO 2021**

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'		STANDARD PROMESSO	QUALITA' PERCEPITA RILEVATA
	Tipologia	Unità di misura		
<b>SICUREZZA DEL VIAGGIO E SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE</b>	<i>Incidentalità dei mezzi di trasporto</i>	N°morti/Km di servizio effettuati	0	0
		N°feriti/Km di servizio effettuati	0	0
		N°sinistri/Km di servizio effettuati	0	0
	<i>Vetustà mezzi</i>	N°mezzi di età >15 anni/N°mezzi totali	50%	64%
	<i>Denunce(furti, danni, molestie)</i>	N°denunce	0	0
	<i>Percezione complessiva livello sicurezza</i>	% utenti soddisfatti (Questionario)	90%	100%
<b>REGOLARITA' DEL SERVIZIO (PUNTUALITA' DEI MEZZI)</b>	<i>Affidabilità del servizio</i>	N°corse effettuate/N°corse programmate (come desumibile dagli orari)	≥ 95%	100%
	<i>Puntualità nelle ore di punta (ore 7-9; 12-14; 17-19)</i>	% di autobus con un ritardo < 5min.	≥ 85%	95%
		% di autobus con un ritardo >15min.	≤ 5%	5%
	<i>Puntualità nelle ore rimanenti</i>	% di autobus con un ritardo < 5min.	≥ 85%	95%
		% di autobus con un ritardo >15min.	≤ 5%	5%
	<i>Velocità commerciale (extraurbano)</i>	Km/h	30 Km/h	40 Km
<i>Percezione complessiva regolarità servizio (con riferimento ai ritardi)</i>	% utenti soddisfatti (Questionario)	≥ 90%	95%	
<b>PULIZIA</b>	<i>Pulizia ordinaria</i>	N°interventi di pulizia giornaliera / N°mezzi aziendali	≥ 10%	80%
	<i>Pulizia straordinaria (radicale)</i>	Frequenza media in giorni (ogni quanti giorni viene effettuata)	30 gg	15gg
	<i>Percezione complessiva livello pulizia</i>	% utenti soddisfatti (Questionario)	≥ 90%	95%
<b>COMFORT DI VIAGGIO</b>	<i>Affollamento</i>	N°corse affollate/N°corse effettuate	10%	5%
	<i>Climatizzazione (extraurbano)</i>	N°mezzi attrezzati / N°mezzi adibiti al servizio extraurbano	100%	100%
	<i>Percezione complessiva livello confortevolezza viaggio</i>	% utenti soddisfatti (Questionario)	≥ 85%	90%
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b>	<i>Presenza servizi aggiuntivi (diffusione audio, tv, frigo)</i>	Presenza	SI	100%
	<i>Percezione complessiva servizi aggiuntivi</i>	% utenti soddisfatti (Questionario)	90%	100%

<b>INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA</b>	<i>Servizio telefonico</i>	Tempo medio di attesa per le informazioni	≤ 2 min.	1 min.
	<i>Fascia oraria di operatività (anche telefono)</i>	Fascia oraria del servizio informazioni	8 ore al gg 5 gg su 7	8 ore al Giorno
	<i>Diffusione orari alle fermate</i>	N°paline dotate di pannello orario / N°totale fermate	≥ 50%	70%
	<i>Diffusione copie degli orari</i>	N°copie degli orari diffuse annualmente	800	1000
	<i>Sito internet</i>	Presenza	SI	SI
	<i>Percezione complessiva livello informazioni alla clientela</i>	% utenti soddisfatti (Questionario)	85%	90%
<b>ASPETTI RELAZIONALI E COMPORAMENT ALI</b>	<i>Riconoscibilità</i>	N° personale dotato di cartellino/ N°totale personale a contatto con l'utenza	100%	100%
	<i>Correttezza e cortesia</i>	N°reclami su comportamento/ N° totale reclami	0%	0%
	<i>Percezione complessiva livello di comportamento del personale</i>	% utenti soddisfatti (Questionario)	≥ 85%	90%
<b>LIVELLO SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLLO</b>	<i>Vendita biglietti a bordo</i>	Presenza	SI	SI
	<i>Presenza modulo per suggerimenti/reclami</i>	Presenza	Mod.09.01	Mod.09.01
	<i>Risposta ai reclami</i>	Tempo di risposta ai reclami scritti	Entro 10 gg ai reclami scritti	10gg
	<i>Percezione complessiva livello di servizio allo sportello</i>	% utenti soddisfatti (Questionario)	≥ 85%	90%
<b>GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE</b>	<i>Coincidenze con altre modalità di trasporto</i>	N°linee con coincidenza/N°linee totali	1/1	100%
	<i>Percezione complessiva livello di integrazione modale</i>	% utenti soddisfatti (Questionario)	90%	100%
<b>ATTENZIONE ALL' AMBIENTE</b>	<i>Uso carburante a basso tenore di zolfo</i>	Presenza	SI	SI
	<i>Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO o trazione alternativa</i>	Percentuale di vetture del parco mezzi con motore a scarico controllato o a trazione alternativa	Tutti i mezzi acquistati dovranno possedere i requisiti richiesti	100%
	<i>Mezzi alimentati con carburanti alternativi (a bassi effetti inquinanti)</i>	Presenza	SI	SI
	<i>Consumo medio</i>	Km/Litro	4	4
	<i>Percezione complessiva livello di attenzione ambientale</i>	% soddisfatti	≥ 75%	80%