

43 – GESTIONE UTENZA E COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI

La gestione del pubblico in presenza, nell'ambito dell'Autostazione, si riferisce alle procedure e ai protocolli che regolano l'accesso e l'interazione di tutti gli utenti dell'impianto con gli uffici e i servizi offerti.

Questo include l'accoglienza, l'orientamento, l'erogazione dei servizi, la gestione delle code, la comunicazione e la risoluzione di eventuali problemi o reclami. L'obiettivo è garantire un'esperienza positiva per il cittadino, assicurando efficienza, trasparenza e accessibilità ai servizi che l'Autostazione offre.

La procedura inoltre detta i principi chiari dei comportamenti dei dipendenti.

1 – GESTIONE DELL'UTENZA

Accoglienza e Orientamento:

L'autostazione ha un punto di raccolta presso l'Ufficio Movimento quale per l'accoglienza degli utenti dell'impianto, dove gli stessi possono ricevere informazioni generali, indicazioni sui servizi disponibili e assistenza.

Il Punto di Accoglienza è anche punto di raccolta PMR

Personale dedicato:

L'Addetto all'ufficio movimento (capostazione) è il "preposto", una presenza qualificata per fornire supporto, rispondere a domande e guidare gli utenti attraverso i diversi uffici e procedimenti.

L'Addetto all'ufficio movimento (capostazione) nel rapporto con il pubblico si fa riconoscere attraverso l'esposizione in modo visibile del badge e del gilet con il logo di Autostazione e la scritta "Capostazione". Opera con spirito di servizio, correttezza, cortesia e disponibilità nel rispondere all'utenza di persona, via telefono o per mail. Opera nella maniera più completa ed accurata possibile.

In merito alle informazioni sulle corse di linea, qualora non sia competente per la posizione rivestita o per materia, indirizza l'interessato alla biglietteria competente o fornisce il numero di assistenza della compagnia nel caso ne sia a conoscenza.

Qualora ne facciano richiesta, apre la porta dei bagni pubblici ai bambini di scuole elementari o inferiori che vengono a visitare la città.

Mette a disposizione il cellulare/telefono dell'ufficio per telefonate di emergenza.

E' presente la procedura chiara per la gestione dei reclami e delle segnalazioni, con l'obiettivo di risolvere i problemi in modo tempestivo e soddisfacente che i dipendenti conoscono e mettono a disposizione dell'utenza.

L'addetto all'ufficio movimento quindi tiene, anche attraverso gli strumenti che la società eroga, un comportamento che tenga conto di tutti gli aspetti dell'interazione tra cittadini e l'Autostazione, con l'obiettivo di creare un ambiente accogliente, efficiente e trasparente, in cui gli utenti si sentano valorizzati e supportati.

2 – COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI

1. Il dipendente presta adeguata attenzione alle domande di ciascuno e fornisce le spiegazioni che gli siano richieste in ordine al comportamento proprio e di altri dipendenti dell'ufficio. Nella trattazione delle pratiche egli rispetta l'ordine cronologico e non rifiuta prestazioni a cui sia tenuto motivando genericamente con la quantità di lavoro da svolgere o la mancanza di tempo a disposizione. Egli rispetta gli appuntamenti e risponde sollecitamente ai loro reclami.

2. Salvo il diritto di esprimere valutazioni e diffondere informazioni a tutela dei diritti sindacali e dei cittadini, il dipendente si astiene da dichiarazioni pubbliche che vadano a detrimento dell'immagine della Società per cui lavora. Il dipendente tiene informato il responsabile dell'ufficio dei propri rapporti con gli organi di stampa.

3. Il dipendente non prende impegni né fa promesse in ordine a decisioni o azioni proprie o altrui inerenti all'ufficio, se ciò possa generare o confermare sfiducia nella Società per cui lavora o nella sua indipendenza ed imparzialità.

4. Nella redazione dei testi scritti e in tutte le altre comunicazioni il dipendente adotta un linguaggio chiaro e comprensibile.

5. Il dipendente che svolge la sua attività lavorativa che fornisce servizi al pubblico si preoccupa del rispetto degli standard di qualità e di quantità fissati dalla Società nelle apposite carte dei servizi. Egli si preoccupa di assicurare la continuità del servizio, di consentire agli utenti la scelta tra i diversi erogatori e di fornire loro informazioni sulle modalità di prestazione del servizio e sui livelli di qualità.

6. Il dipendente non assume impegni né anticipa l'esito di decisioni o azioni proprie o altrui inerenti all'ufficio, al di fuori dei casi consentiti. Fornisce informazioni e notizie relative ad atti od operazioni amministrative, in corso o conclusi, nelle ipotesi previste dalle disposizioni di legge e regolamentari in materia di accesso,

informando sempre gli interessati della possibilità di avvalersi anche dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico. Rilascia copie ed estratti di atti o documenti secondo la sua competenza, con le modalità stabilite dalle norme in materia di accesso e dai regolamenti della Società.

7. Il dipendente osserva il segreto d'ufficio e la normativa in materia di tutela e trattamento dei dati personali e, qualora sia richiesto oralmente, di fornire informazioni, atti, documenti non accessibili tutelati dal segreto d'ufficio o dalle disposizioni in materia di dati personali, informa il richiedente dei motivi che ostano all'accoglimento della richiesta. Qualora non sia competente a provvedere in merito alla richiesta cura, sulla base delle disposizioni interne, che la stessa venga inoltrata all'ufficio competente

8. I dipendenti a cui la Società fornisce le divise o il vestiario debbono usare in servizio il suddetto vestiario, avendo cura che sia decoroso e ordinato; gli addetti all'ufficio a contatto con il pubblico debbono usare un abbigliamento conveniente all'ufficio cui sono preposti, avuto riguardo al decoro e all'immagine della Società