

TABELLA INDICATORI DELLA QUALITA'

TIQ - Rev. 0

Firma RQ

Firma AU

Data
10/01/2025

Processo	Indicatore	Tend.	Obiettivo	Ente Responsabile	Periodicità Monitoraggio	Risultati	Annotazioni	Scostamento
Approvvigionamenti e gestione materiali	Nr. medio di NC al ricevimento	<	2	UA	semestrale	0	Nessuna NC riscontrata in fase di approvvigionamento Materiali	-2,00
Approvvigionamenti e gestione materiali	Ritardo Medio di consegna in giorni	<	4	UA	semestrale	2	Sul totale degli ordini effettuati si stima un ritardo medio di consegna da parte dei fornitori di circa 2 giorni	-2,00
Produzione e Controllo	Nr. veicoli con anzianità > 15 anni/totale dei veicoli	<	70%	MOV	semestrale	60,00%	39 mezzi con anzianità superiore a 15 anni rispetto ai 65 mezzi totali	-10,00%
Erogazione del Servizio	Nr. veicoli con anzianità < 15 anni/totale dei veicoli	>	30%	MOV	semestrale	40,00%	26 mezzi con anzianità inferiore a 15 anni rispetto ai 65 mezzi totali	10,00%
Erogazione del Servizio	Nr. di linee con vendita biglietti a bordo/Totale linee	≥	100%	MOV	semestrale	100%	Le 7 linee sono dotate di vendita di biglietti a bordo	0,00
Erogazione del Servizio	Nr. reclami ricevuti	≤	40	RQ	semestrale	28	Registrati 28 reclami	-12,00
Erogazione del Servizio	Tempo medio in giorni di risposta dei reclami ricevuti scritti	≤	30	RQ	semestrale	5	Sono stati tutti gestiti in meno di 30 giorni	N.A.
Erogazione del Servizio	Nr. sinistri totali	≤	48	MOV	semestrale	2	2 sinistri totali avvenuti nel periodo di riferimento	-46,00
Erogazione del Servizio	Nr. sinistri imputabili all'azienda/Nr. sinistri totali	≤	55%	MOV	semestrale	50,00%	1 sinistro imputabile all'azienda su 2 sinistri totali	5,00%
Misurazioni Analisi e Miglioramento	Nr. di Non Conformità/Raccomandazioni totali	≤	4	RQ	semestrale	0	Nessuna NC riscontrata	-4,00

Processo	Indicatore	Tend.	Obiettivo	Ente Responsabile	Periodicità Monitoraggio	Risultati	Annotazioni	Scostamento
Trasparenza/ informazione all'utenza	Numero di documenti pubblicati sul sito aziendale / numero di documenti da pubblicare sul sito.	$\equiv$	100%	RQ	semestrale	100%	Tutti i documenti previsti dall'Allegato C del Contratto di servizio di cui all'Allegato A del Decreto di proroga n. 20372 del 29.12.2023 sono stati pubblicati.	0,00
Pianificazione/Regolarità	Corse effettuate (vett-km) / Corse programmate (vett-km)	$\geq$	98%	RQ	semestrale	100%	30780 Corse effettuate rispetto a 30784 corse programmate	1,99%
Tempo di risposta ai reclami	Riscontri effettuati entro 10 giorni / Totale reclami dell'utenza	$\geq$	90%	RQ	semestrale	100,00%	Su 28 reclami ricevuti, 28 reclami sono stati gestiti entro 10 giorni	10,00%
Accessibilità PMR	Richieste di prenotazioni diversamente abili soddisfatte / Totale richieste	$\geq$	90,00%	RQ	semestrale	100%	NR. Totale richieste di prenotazioni diversamente abili ricevute nel 2024 = 0	10,00%
Videosorveglianza	Autobus dotati di videosorveglianza / Autobus immessi nel parco veicolare	$\geq$	50%	RQ	semestrale	50,77%	Autobus dotati di videosorveglianza 29 / Autobus immessi nel parco veicolare=65	0,77
Canali di vendita	Corse con accesso telematico ai sistemi di pagamento dei titoli di viaggio (vett-km) / totale servizi (km-anno)	$\geq$	50%	RQ	semestrale	100%		50,00
Pulizia	Soddisfatti / Totale (Utenti che hanno espresso un giudizio almeno pari a sufficiente)	$\geq$	75%	RQ	semestrale	90%		15,00

Processo	Indicatore	Tend.	Obiettivo	Ente Responsabile	Periodicità Monitoraggio	Risultati	Annotazioni	Scostamento
Comfort	Soddisfatti / Totale (Utenti che hanno espresso un giudizio almeno pari a sufficiente)	≥	60,0	RQ	semestrale	90%		30,00
Customer Satisfaction	Media Generale del livello di soddisfazione dell'utenza	≥	7,0	RQ	semestrale	8,12	Livello medio calcolato sui dati aggregati relativi ad ogni linea	1,12
Note: Documento aggiornato al 30.06.2025								