

Seta pubblica la Carta dei Servizi 2018: un percorso condiviso con cittadini e utenti



Seta ha pubblicato l'edizione aggiornata al 2018 della propria **Carta dei Servizi**, il documento di riferimento del servizio di **trasporto pubblico su gomma** erogato dall'azienda nelle province di Modena, Reggio Emilia e Piacenza. La rinnovata Carta dei Servizi di SETA fissa gli impegni e gli indicatori dai quali dipende la qualità del servizio, rappresentando un **elemento di trasparenza verso utenti e cittadini** ed uno stimolo al miglioramento continuo. Oltre a costituire l'assolvimento di un preciso adempimento legislativo, l'ultima edizione della Carta dei Servizi punta a

promuovere una nuova cultura della **Responsabilità Sociale d'Impresa** e del trasporto pubblico: i cittadini sono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati i livelli qualitativi previsti, nonché sugli strumenti di tutela a loro disposizione. Dall'altro lato, l'azienda assume e sottoscrive impegni precisi e misurabili, inserendoli in una strategia di costante crescita qualitativa e di innovazione della sua struttura.

Il percorso realizzativo della Carta dei Servizi - a cura della Comunicazione Sociale di SETA - ha visto la condivisione delle linee guida con tutti gli interlocutori istituzionali delle tre province emiliane nelle quali opera l'azienda: Enti Locali, Agenzie per la Mobilità, rappresentanti di consumatori ed utenti, Associazioni di categoria sono stati coinvolti in diversi momenti per dare loro modo di formulare suggerimenti, osservazioni e proposte migliorative, dei quali è stata valutata la fattibilità e la rispondenza agli obiettivi fissati.

"La Carta dei Servizi di SETA è uno strumento utile per tutti i protagonisti di questo servizio pubblico essenziale, che ha nell'incontro tra persone, nel fattore umano, la chiave indispensabile del suo successo. SETA è sottoposta quotidianamente a molteplici sollecitazioni e critiche, non tutte e non sempre imputabili al nostro esclusivo operato: il trasporto pubblico è un servizio di non trascurabile complessità organizzativa, il cui quadro decisionale è composto da diversi soggetti con competenze ed interessi talvolta contrastanti" dichiara a tal proposito Andrea Cattabriga, Presidente di SETA. "Inoltre - prosegue Cattabriga - è sotto gli occhi di tutti la carenza di risorse e di visione strategica che caratterizzano, ormai da diversi anni, questo settore: per parte nostra, assicuriamo il massimo impegno a migliorare le prestazioni offerte alla collettività, in un percorso non semplice e non breve che implica una costante innovazione per essere all'altezza delle esigenze di una società che cambia sempre più in fretta".

La Carta dei Servizi contiene tutte le informazioni relative al servizio di trasporto pubblico locale su gomma gestito da SETA: in essa sono riportate le norme che regolano il servizio, gli standard qualitativi

e quantitativi previsti (dimensioni del territorio servito, passeggeri trasportati, chilometri percorsi, consistenza della flotta aziendale, corse effettuate giornalmente, eccetera), i ruoli e le competenze di ogni soggetto coinvolto nel sistema. La Carta contiene inoltre il Regolamento di trasporto. Uno spazio rilevante è poi riservato all'indicazione degli strumenti di valutazione e partecipazione nonché di tutela dei clienti in caso di disservizio.

[Home](#) | [Privacy Policy](#) | [Il widget di Trasporti-Italia](#)

Copyright © 2020 Trasporti-Italia, il portale italiano dei trasporti e della logistica. Tutti i diritti riservati. Testata giornalistica iscritta nel Registro della Stampa del Tribunale di Roma (n. 47 del 10 marzo 2014). Direttore Responsabile Claudia Montoneri. Edita da Officina Telematica, via Carlo Bartolomeo Piazza 8, 00161 Roma - P.Iva 05174190651. Officina Telematica srl è iscritta al Registro Operatori della Comunicazione (ROC) del Corecom Lazio (n. 24441 del 09/04/2014). Gli inserzionisti possono quindi accedere ai contributi previsti dal Bonus Pubblicità. Per l'invio di comunicati e la segnalazione di notizie: redazione[chiocciola]trasporti-italia.com. Per la pubblicità su Trasporti-Italia, la richiesta del mediakit o di preventivi: marketing[chiocciola]trasporti-italia.com