

CHARTA DER DIENSTQUALITÄT

erarbeitet in Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale Südtirol
gemäß Beschluss der Landesregierung der Autonomen Provinz Bozen - Südtirol
Nr. 1407/2017

für die Durchführung des folgenden Dienstes:

TRANSPORTDIENST FÜR KINDER UND SCHÜLER MIT BEHINDERUNGEN
IN DER AUTONOMEN PROVINZ BOZEN FÜR DIE SCHULJAHRE 2018/2019 - 2021/2022

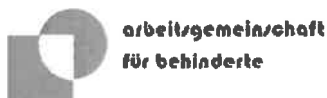
Code der Ausschreibung: AOV/SUA-SF 035
Erkennungscode CIG: 7610418B99

Zuschlagsempfänger:

Bietergemeinschaft zwischen
Arbeitsgemeinschaft für Behinderte (Mandatar)
Easy Mobil GmbH (Mandant)

Auftraggeber:

Autonome Provinz Bozen - Abteilung 40 Bildungsförderung




EASY MOBIL

A handwritten signature in the bottom right corner of the page.

I. ZIELSETZUNG, ANWENDBARE BESTIMMUNGEN UND BESCHREIBUNG DES DIENSTES

ZIELSETZUNG

Die vorliegende Charta der Dienstqualität dient den Nutzerinnen und Nutzern des gegenständlichen Dienstes als Orientierungshilfe und dient der Transparenz und Information. Den Nutzern soll hiermit von Seiten des Trägers des gemeinnützigen Dienstes eine übersichtliche aber allumfassende Dienstbeschreibung zur Verfügung gestellt werden, aus der die folgenden Informationen hervorgehen:

- Gegenstand des Dienstes;
- einzuhaltende Grundsätze in der Ausführung des Dienstes;
- einzuhaltende Qualitätsstandards in der Ausführung des Dienstes;
- Kontaktinformationen;
- Art und Weise des Vorbringens von Vorschlägen und Beschwerden, sowie Schlichtungsgesuchen.

ANWENDBARE BESTIMMUNGEN

Die Vergabe des gegenständlichen Dienstes ist im Sinne und unter Beachtung der folgenden gesetzlichen Bestimmungen erfolgt:

- Art. 30, Landesgesetz Nr. 7 vom 14.07.2015 („Teilhabe und Inklusion von Menschen mit Behinderungen“);
- Art. 5, Abs. 2 des Beschlusses der Landesregierung Nr. 648 vom 13.06.2017 („Richtlinien für die Schülerverkehrsdienste und für die Verkehrsdienste für Kindergartenkinder“).

GRUNDSÄTZE

Der vorliegende Dienst wird unter Beachtung der folgenden Grundsätze erbracht: Gleichheit der Rechte aller Nutzer, Unparteilichkeit, Dienstkontinuität, Effizienz und Effektivität, Klarheit und Transparenz.

BESCHREIBUNG DES DIENSTES

Der gegenständliche gemeinnützige Dienst richtet sich an Schüler und Kinder mit Behinderungen, die für den sicheren und effektiven Transport (von zu Hause zur Schule und zurück, Ausflüge und Therapiefahrten) von Fortbewegungsmitteln Gebrauch machen müssen, die ihren besonderen Anforderungen entsprechen. Der Dienst richtet sich an ca. 200 Schüler und Schülerinnen der Autonomen Provinz Bozen - Südtirol und wird vom Zuschlagsempfänger (Bietergemeinschaft Arbeitsgemeinschaft für Behinderte - Easy Mobil GmbH) mit mindestens 35 Kleinbussen (maximal 9 Sitzplätze, einschließlich Fahrer) ausgeführt. Der Dienst ist laut Ausschreibungsbedingungen zeitlich auf vier Schuljahre (2018/2019 - 2021/2022) begrenzt und kann um ein weiteres Schuljahr verlängert werden. Der Dienst kann von den Nutzern unentgeltlich genutzt werden.

Insbesondere setzt sich der Dienst aus den folgenden drei Arten von Fahrten zusammen, die jedenfalls während des Schuljahres (nicht während der Sommerferien) gewährleistet werden:

a) Ordentlicher Schülertransport

Dem Dienstträger werden innerhalb 30. Juni eines jeden Jahres und somit vor Beginn eines jeden Schuljahres (2018/2019, 2019/2020, 2020/2021, 2021/2022) vom Amt für Schulfürsorge die

folgenden für die Ausführung des ordentlichen Diensttransportes notwendigen Informationen übermittelt:

- die genaue Anzahl der Kinder, die im bevorstehenden Schuljahr vom Dienst Gebrauch machen werden;
- die Adressen der Wohnorte der Kinder, sowie die Kontaktinformationen deren Eltern/Ansprechperson;
- die Schulen, an denen die Kinder eingeschrieben sind;
- die Anzahl der Morgen- und Nachmittagsfahrten, die Unterrichtsbeginns- bzw. Endzeiten und die Anwesenheit einer Begleitperson.

Auf der Grundlage dieser Informationen erarbeitet der Dienstträger einen Fahrplan (Haltestellen und Fahrzeiten), der den Nutzern vorab mitgeteilt wird. Unter ordentlichem Schülertransport versteht sich der Transport des Kindes vom Wohnort zur Schule, sowie wieder von der Schule zum Wohnort, entweder einmal oder zweimal pro Tag, je nach Stundenplan und den konkreten Anforderungen entsprechend.

b) Ausflüge (außerordentlich)

Zusätzlich zum ordentlichen Schülertransport beinhaltet der Dienst auch den Transport der Schüler bei außerordentlichen Veranstaltungen (Herbst- und Maiausflug oder ähnliche Ausflüge), die jedenfalls während des Schuljahres und im Rahmen der schulischen Tätigkeit organisiert werden.

Diese Fahrten werden dem Dienstträger vom Amt für Schulfürsorge mit einer angemessenen Vorankündigung mitgeteilt (Anzahl der Kinder, Dauer des Ausflugs, usw.), sodass der Dienstträger die für den konkreten Fall erforderlichen Kapazitäten zur Verfügung stellen kann.

Die konkrete Art und Weise der Ausführung des Dienstes wird von Fall zu Fall mit den betroffenen Schulen vereinbart und vom Amt für Schulfürsorge in Auftrag gegeben (die Schüler können von der Schule oder vom Wohnort direkt abgeholt werden, die Schüler können zur Schule oder direkt an den Wohnort zurückgebracht werden, usw.).

c) Therapiefahrten (außerordentlich)

Falls für ein Kind die Notwendigkeit besteht, während der Schulzeit einer medizinisch anerkannten Therapie/Behandlung unterzogen zu werden, die von einem Facharzt des Sanitätsbetriebes verschrieben wurde, gewährleistet der Dienstträger auch in diesen Fällen den Transport des Kindes von der Schule zur Therapiestelle und zurück / vom Wohnort zur Therapiestelle, in die Schule und zurück / usw.

Die konkrete Art und Weise der Ausführung des Dienstes wird von Fall zu Fall mit den betroffenen Eltern/Ansprechpersonen vereinbart und vom Amt für Schulfürsorge in Auftrag gegeben.

PERSONAL

Der Dienstträger erklärt, sich in der Ausführung des Dienstes der Mitarbeit von erfahrenem und in den jeweiligen Bereichen geschultem Personal zu bedienen. Sowohl das Personal in der Verwaltung, als auch die Fahrer, verfügen über die notwendige Erfahrung, sodass eine qualitativ hochwertige und sichere Dienstleistung gewährleistet ist.

Das gesamte Personal wird im Sinne der anwendbaren Gesetzesbestimmungen sowohl anfänglichen als auch kontinuierlichen Schulungen unterzogen. Wie aus den vom Dienstträger definierten Qualitätsstandards ersichtlich (Punkt II) wird auf den korrekten, sicheren, und vor allem rücksichtsvollen und sensiblen Umgang mit den Nutzern Wert gelegt. Im Sinne von Art. 6, Buchst. d) des Leistungsverzeichnisses werden Fahrer, die sich als ungeeignet für die Durchführung des Dienstes

erweist, spätestens nach der zweiten begründeten Beschwerde an das Amt für Schulfürsorge seitens Eltern, Begleitdienst und/oder Verantwortlichen der Schulen ersetzt.

ZUSAMMENARBEIT MIT DEM BEGLEITDIENST DER „LEBENSHILFE SÜDTIROL“

Um einen sicheren und effektiven Transport der Nutzer zu gewährleisten, wird in der Ausführung des Dienstes eine enge Zusammenarbeit mit dem Begleitdienst der „Lebenshilfe Südtirol“ gepflegt. Falls vorgeschrieben und dem Leistungsträger vor Beginn des Schuljahres vom Amt für Schulfürsorge mitgeteilt, stellt der Begleitdienst eine Begleitperson zur Verfügung, die den direkten Kontakt zu den betroffenen Nutzern pflegt und unter anderem Hilfestellung beim Ein- und Aussteigen leistet, sowie für die Befolgung der Angurtpflicht verantwortlich ist.

VERWALTUNGS SOFTWARE

Für die technische Verwaltung des Dienstes wird auf die Verwendung einer Planungssoftware zurückgegriffen, die den Beteiligten einen effektiven und unmittelbaren Informationsaustausch ermöglicht. Auftraggeber und Dienstträger können somit auf eine Plattform zurückgreifen, die bei der Erbringung des beschriebenen Dienstes eine grundlegende Hilfestellung darstellt und zu dessen effektiven, effizienten und zeitgemäßen Abwicklung beiträgt.

II. QUALITÄTSSTANDARDS

Hinsichtlich der Qualität des Dienstes wird auf die folgenden Bestimmungen Bezug genommen:

- Beschluss der unabhängigen Kommission für die Bewertung, Transparenz und Integrität der öffentlichen Verwaltung Nr. 88/2010 („Richtlinien für die Definition der Qualitätsstandards“);
- Beschluss der unabhängigen Kommission für die Bewertung, Transparenz und Integrität der öffentlichen Verwaltung Nr. 3/2012 („Richtlinien für die Verbesserung der Instrumente zur Sicherstellung der Qualität der öffentlichen Dienstleistungen“);
- Richtlinien gemäß der Vereinbarung der Vereinten Staat - Regionen - Konferenz vom 26.09.2013 zu den Kriterien und Grundsätzen, die in die Dienstleistungsverträge und Chartas der lokalen Erbringer von öffentlichen Leistungen aufzunehmen sind, mit besonderem Bezug auf die Rolle der Verbraucherschutzverbände gemäß Art. 2, Abs. 461, Gesetz Nr. 244 vom 24.12.2007.

Unter Berufung auf die vorgenannten Bestimmungen wurden vom Leistungsträger die folgenden Qualitätsstandards definiert.

| QUALITÄTSFAKTOR | INDIKATOR | QUALITÄTSSTANDARD | ENTSCHÄDIGUNG |
|--------------------------------|---|--|---|
| Modalitäten der Dienstleistung | Erarbeitung des ordentlichen Fahrplans und Übermittlung an die Nutzer | vor Beginn eines jeden Schuljahres | |
| | Planung der außerordentlichen Fahrten | unmittelbar nach Anfrage | |
| Fristen der Dienstleistung | Einhaltung des ordentlichen Fahrplans | maximale Verspätung 15 Min. (außer im Fall von unvorhersehbarem Verkehrsaufkommen oder höherer Gewalt) | 15€ für jeden betroffenen Nutzer für Verspätungen von mehr als 15 Minuten (außer im |

| | | | |
|----------------------------------|---|--|--|
| | | | Fall von Verspätungen durch defektes oder verunfalltes Fahrzeug oder durch Personalausfall) |
| | Verspätung durch defektes oder verunfalltes Fahrzeug | so gering als möglich (es stehen in Meran, Bozen, Brixen, Bruneck, Mals, Innichen und Sterzing rund um die Uhr 7 Ersatzfahrzeuge bereit, die innerhalb von 30 Minuten beim defekten Fahrzeug eintreffen) | 30€ für jeden betroffenen Nutzer (dem Nutzer steht keine zusätzliche Entschädigung für die Nicht- Einhaltung des ordentlichen Fahrplans zu) |
| | Verspätung durch Personalausfall Fahrer | so gering als möglich (es stehen in Meran, Bozen, Brixen, Bruneck, Mals, Innichen und Sterzing rund um die Uhr 7 Ersatzfahrer bereit, die innerhalb von 30 Minuten beim defekten Fahrzeug eintreffen) | 30€ für jeden betroffenen Nutzer (dem Nutzer steht keine zusätzliche Entschädigung für die Nicht- Einhaltung des ordentlichen Fahrplans zu) |
| | Frist für die Beantwortung von Beschwerden | 14 Tage | 10€ bei Beantwortung nach mehr als 14 Tagen, daraufhin jeweils 10€ für jede weitere Woche |
| Eignung der Fahrzeuge | Alter des Fuhrparks | mit Stichtag zum 31. Dezember eines jeden Jahres haben liegt die Erstzulassung der Fahrzeuge nicht länger als 15 Jahre zurück | |
| | Schadstoffklasse | alle Fahrzeuge haben eine Schadstoffklasse von mindestens Euro4 | |
| | Erreichbarkeit entlegener Wohnorte | mindestens 4 Fahrzeuge verfügen über Allradantrieb | |
| | Wintertauglichkeit | alle Fahrzeuge verfügen über Winterräder und über die gesetzlich vorgeschriebene Winterausrüstung | |
| | Zugänglichkeit | - mindestens 20 Fahrzeuge sind mit elektropneumatischer oder | 30€ pro Nutzer und pro Fahrt, für den Fall, |

| | | | |
|------------------------------|---|---|---|
| | | automatischer Hebebühne oder manueller Rampe, sowie elektronischer Trittstufe ausgestattet - alle Fahrzeuge sind mit Verankerungen für 2 Rollstühle ausgestattet - alle Fahrzeuge sind mit verdunkelten Scheiben ausgestattet (Privacy und Blendschutz) | dass im konkreten Fall die nötige Zugänglichkeit nicht gewährleistet war |
| | Fahrzeuginstandhaltung | je nach Bedarf und jedenfalls unter kontinuierlicher Wahrung der Sicherheit der Fahrer und Nutzer | |
| | Fahrzeugrevision | innerhalb der gesetzlichen Fristen | |
| | kontinuierliche Reinigung | täglich (Außenreinigung, Böden und Stufen, Sitze, Haltegriffe, Oberfläche, verglaste Flächen und Spiegel) | 10€ pro Nutzer pro Tag |
| Erreichbarkeit | Zentrale Dispostelle bei der Arbeitsgemeinschaft für Behinderte | Werktags Montag - Freitag von 08:00 - 17:00 | 10€ falls die Dispostelle nachweislich nach mehrmaligen Versuchen nicht erreichbar war |
| | Bereitschaftsdienst bei der Easy Mobil GmbH | rund um die Uhr, 7 Tage die Woche, auch an Sonn- und Feiertagen | 10€ falls der Bereitschaftsdienst nachweislich nach mehrmaligen Versuchen nicht erreichbar war |
| | | durch die Beschäftigung von 3 Vollzeitangestellten in der Verwaltung kann bei Ausfall | |
| | Personalausfall Verwaltung | wegen Unfall oder Krankheit trotzdem die Kontinuität des Dienstes gewährleistet werden | |
| Eignung des Personals | Sprachkenntnisse Dispostelle und Bereitschaftsdienst | Zweisprachigkeitsnachweis mindestens Niveau B/2 | |
| | Sprachkenntnisse Fahrer | Kenntnis beider Landessprachen | 30€ pro Nutzer pro Tag |
| | Erfahrung Koordinatoren Dispostelle und Bereitschaftsdienst | langjährige Erfahrung als Koordinatoren von über 100 Bussen täglich | |
| | Ausbildung Mitarbeiter Verwaltung/Disposition | freundlicher Umgang mit Besuchern und am Telefon: | |



ry

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | mind. 1 mal 8 Stunden pro Mitarbeiter | |
| | Befähigung der Fahrer | Fahrerlaubnis und Berufsbefähigungsnachweis (C.A.P.) | |
| | laufende Fahrerschulung laut Qualitätsmanagementsystem | nach DIN ISO 9001:2015 (2 Stunden) | |
| | Fahrsicherheit (für Fahrer) | Fahrsicherheitstraining SafetyPark Pfatten: mind. 1 mal pro Fahrer | |
| | Erste Hilfe (für Fahrer) | Erste Hilfe Kurs Rotes/Weißes Kreuz: mind. 1 mal 8 Stunden pro Fahrer | |
| | Gesundheit und Sicherheit der Passagiere (für Fahrer) | Der Dienstträger Garantiert die kontinuierliche Schulung der Fahrer im korrekten Umgang mit Kindern mit Behinderung, auch hinsichtlich medizinischen Notfällen, Gewaltprävention und Konfliktlösung | |
| Multikanalzugang zu Informationen | Gewährleistung von Transparenz und Informationsfluss | alle notwendigen Informationen sind über die folgenden Kanäle abrufbar: online unter www.afb.bz.it und unter www.provinz.bz.it/bildung-sprache/bildungsfoerderung E-Mail: fahrdienst@afb.bz.it tel.: 0473/211423 fax: 0473/210072 | |
| Einbeziehung der Nutzer | Bearbeitung von Verbesserungsvorschlägen | Nutzer können über das beigefügte Formblatt (Anlage A) Vorschläge zur Verbesserung der Dienstqualität erbringen | |
| | Erhebung der Dienstqualität | mindestens einmal pro Jahr wird unter den Nutzern mit Hilfe von Fragebögen eine Erhebung der Dienstqualität vorgenommen und veröffentlicht | |

III. Anschriften, Kontaktinformation, außergerichtliche Streitbeilegung

KONTAKT

Arbeitsgemeinschaft für Behinderte

Manzoni Straße Nr. 33
39012 Meran
web: www.afb.bz.it
E-Mail: fahrdienst@afb.bz.it

(DISPOSITION)

Montag - Freitag von 08:00 - 17:00
Tel: 0473/211423
Fax: 0473/210072

Easy Mobil GmbH

Schlernstraße 39/1
39040 Kastelruth
Tel: 0471/706633
Fax: 0471/707400
E-Mail: info@easymobil.it

(BEREITSCHAFTSDIENST)

rund um die Uhr bei Dringlichkeit erreichbar unter der Nummer 335/5770600

Amt für Schulfürsorge 40.1.

Landhaus 7, Andreas-Hofer-Straße 18
39100 Bozen
Tel: +39 0471 41 33 40
Fax: +39 0471 41 33 41
web: <http://www.provinz.bz.it/bildung-sprache/bildungsfoerderung>
E-Mail: schulfuersorge@provinz.bz.it

AUßERGERICHTLICHE STREITBEILEGUNG

Der Leistungsträger begrüßt die Übermittlung von Verbesserungsvorschlägen (Anlage A) und ist im Sinne einer kontinuierlichen Steigerung der Qualität des Dienstes daran interessiert, etwaige Konflikte hinsichtlich der vorgenannten Qualitätsstandards außergerichtlich zu lösen. Beschwerden können mit dem beigelegten Formular (Anlage B) eingereicht werden und werden innerhalb der Frist von 14 Tagen bearbeitet. Falls die Antwort des Leistungsträgers nicht zufriedenstellend sein sollte oder der Nutzer keine Antwort erhalten sollte, kann eine außergerichtliche Lösung des Konfliktes im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens unter Einbeziehung der Verbraucherzentrale Südtirol herbeigeführt werden (Anlage C).

ANLAGEN

- A) Formular für Vorschläge
- B) Formular für Beschwerden
- C) Schlichtungsgesuch

ANLAGE A)

FORMULAR FÜR VERBESSERUNGSVORSCHLÄGE

Sehr geehrte Bietergemeinschaft
Arbeitsgemeinschaft für Behinderte - Easy Mobil GmbH
Manzoni Straße Nr. 33
39012 Meran

| |
|---|
| Welches Problem wurde festgestellt? |
| |
| Vorgeschlagene Verbesserung / Lösung |
| |

Name und Nachname _____
Name und Nachname des Nutzers/Kindes _____
tel. _____, E-Mail _____

Ort, Datum _____

Unterschrift

Im Sinne der DSGVO 679/2016 wird die betroffene Person darüber in Kenntnis gesetzt, dass alle hier enthaltenen personenbezogenen Daten ausschließlich zur Übermittlung einer Antwort verarbeitet werden.

FORMULAR FÜR BESCHWERDEN

Sehr geehrte Bietergemeinschaft
Arbeitsgemeinschaft für Behinderte - Easy Mobil GmbH
Manzoni Straße Nr. 33
39012 Meran

Einreichung einer Beschwerde

Der/die Unterfertigte, _____, geboren in _____ am _____, wohnhaft in
_____, Straße _____ tel. _____, E-Mail
_____, reicht aus den folgenden Gründen eine Beschwerde ein:

(Beschreibung des Vorfalls mit allen Uhrzeiten/Fristen, betroffene Dienste und beteiligte Arbeitskräfte)

| |
|--|
| |
|--|

Aus diesen Gründen ersucht der/die Unterfertigte um:
(die Modalitäten angeben, die laut Beschwerdeführer/in zur Überwindung der Unannehmlichkeit oder Missachtung führen können)

| |
|--|
| |
|--|

Ort, Datum _____

Unterschrift

Im Sinne der DSGVO 679/2016 wird die betroffene Person darüber in Kenntnis gesetzt, dass alle hier enthaltenen personenbezogenen Daten ausschließlich zur Übermittlung einer Antwort verarbeitet werden.



ANLAGE C)

SCHLICHTUNGSGESUCH

Sehr geehrte Bietergemeinschaft
Arbeitsgemeinschaft für Behinderte - Easy Mobil GmbH
Manzoni Straße Nr. 33
39012 Meran

Sehr geehrte
Verbraucherzentrale Südtirol
Zwölfmalgreinerstraße 2
39100 Bozen

Der/die Unterfertigte, _____, geboren in _____ am _____, wohnhaft in _____, Straße _____, tel. _____, E-Mail _____ hat am _____ eine Beschwerde eingereicht (*Beschwerde beilegen*), und

A) hat von der Bietergemeinschaft Arbeitsgemeinschaft für Behinderte - Easy Mobil GmbH die beiliegende Antwort erhalten (*Antwort beilegen*) und ist mit dieser aus den folgenden Gründen nicht einverstanden:

| |
|---------------------|
| <i>(Begründung)</i> |
| |

oder

~~B) hat nach _____ Tagen ab Einreichung keine Antwort auf die beiliegende Beschwerde erhalten, hat weder die ordentliche Gerichtsbarkeit angerufen, noch Dritte mit der Behandlung der oben beschriebenen Streitigkeit beauftragt und ersucht hiermit um die Durchführung eines Schlichtungsversuchs zur gütlichen Beilegung der Streitigkeit.~~

Der/die Unterfertigte nimmt die Zusammensetzung der Schlichtungskommission an, die sich aus einem Vertreter der Bietergemeinschaft Arbeitsgemeinschaft für Behinderte - Easy Mobil GmbH und einem Vertreter der Verbraucherzentrale Südtirol zusammensetzt und überträgt Letzterem die volle Befugnis im Hinblick auf den Abschluss des Vergleichs.

Der/die Unterfertigte wählt im Rahmen des Schlichtungsverfahrens den Sitz der Verbraucherzentrale Südtirol als Domizil und gibt in der Folge die Anschrift an, die für die Zustellung des Protokolls über die

erfolgte Schlichtung bzw. der Meldung über die nicht erfolgte Einigung zu verwenden ist:

Der/die Unterfertigte wählt für das Schlichtungsverfahren die folgende Sprache (*Deutsch / Italienisch*):

Ort, Datum _____

Unterschrift

Im Sinne der DSGVO 679/2016 wird die betroffene Person darüber in Kenntnis gesetzt, dass alle hier enthaltenen personenbezogenen Daten ausschließlich zur Bearbeitung des vorliegenden Schlichtungsgesuchs verarbeitet werden.

Firmato digitalmente da

KUNO PIZZININI

CN = PIZZININI
KUNO
O = non presente
C = IT

Firmato digitalmente da

**MARKUS
SILBERNAGL**

CN =
SILBERNAGL
MARKUS
C = IT