



OP/EUI/REFS/2019/002

## VADEMECUM OPERATORE SERVIZI NAVETTA



## **INDICE**

<b>1 SCOPO .....</b>	<b>3</b>
<b>2 CAMPO DI APPLICAZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>3 RESPONSABILITÀ.....</b>	<b>3</b>
<b>4 SOSTA DEI VEICOLI EUI.....</b>	<b>3</b>
<b>5 OPERAZIONI DI CONTROLLO DEL VEICOLO .....</b>	<b>4</b>
<b>6 DANNEGGIAMENTO DEL VEICOLO.....</b>	<b>5</b>
<b>7 PRIMO SOCCORSO.....</b>	<b>5</b>
<b>8 MODALITA' OPERATIVE DEL SERVIZIO.....</b>	<b>5</b>
<b>9 DISPOSIZIONI SPECIFICHE SULLE FERMATE.....</b>	<b>6</b>
9.1 <b>FERMATA PDM .....</b>	<b>7</b>
9.2 <b>FERMATA PAB.....</b>	<b>7</b>
9.3 <b>FERMATA VILLA SALVIATI (SACA) DA VIA FAENTINA.....</b>	<b>7</b>
9.4 <b>FERMATA BADIA FISOLANA .....</b>	<b>8</b>
9.5 <b>FERMATA VILLA LA FONTE .....</b>	<b>8</b>
9.6 <b>FERMATA CONVENTO SAN DOMENICO .....</b>	<b>8</b>
9.7 <b>FERMATA VILLA IL POGGIOLO.....</b>	<b>8</b>
9.8 <b>FERMATA TIPOGRAFIA (PRINTSHOP) .....</b>	<b>8</b>
9.9 <b>FERMATA MALAFRASCA SOLO GIRO POSTA .....</b>	<b>9</b>
9.10 <b>FERMATA VILLA SCHIFANOIA .....</b>	<b>9</b>



## 1 SCOPO

Il presente documento costituisce la raccolta delle procedure minime e disposizioni di servizio da adottare in base alle indicazioni dettate dal cliente **IUE** inerente il servizio di Navetta presso le sedi dell' Istituto Universitario.

Alle procedure minime / disposizioni di servizio previste potranno essere aggiunte delle ulteriori procedure / disposizioni ritenute utili per una maggiore efficacia ed efficienza operativa oppure ci si potrà riferire a procedure e prassi operative già contenute all'interno della gestione dell'**IUE**.

## 2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente mansionario delle procedure è relativo solo ed esclusivamente al servizio di navetta, previsto presso tutte le sedi della **IUE – Istituto Universitario Europeo** sito presso via dei Roccettini n. 9 – San Domenico da Fiesole – Firenze erogato dal personale dipendente dell'Azienda.

## 3 RESPONSABILITÀ

La gestione dell' attività operative delle navette è svolta dal Coordinatore dell'Azienda esterna all'interno dell'**IUE** (da ora Coordinatore), il quale ha l'obbligo di tenere costantemente informato il suo diretto superiore il Responsabile dei Servizi di Vigilanza dell'**IUE**.

Il Coordinatore ha il compito di strutturare i turni di servizio in base alle esigenze dell'**IUE** e controllare la corretta applicazione delle procedure e delle disposizioni impartite per far svolgere il servizio in relazione agli standard qualitativi e di sicurezza richiesti dal cliente. E' Sua responsabilità ricevere tutte le eventuali anomalie da parte degli operatori fiduciari che svolgono il servizio di navetta e inoltrarle con immediatezza al Responsabile del Servizio Shuttle Service per trovare, in sinergia allo stesso, la soluzione più idonea a risolvere l'anomalia che si è verificata. E' compito del Responsabile dei Servizi di Vigilanza supervisionare il lavoro svolto ed intervenire con eventuali azioni correttive / migliorative per far sì che il servizio mantenga lo standard qualitativo e di sicurezza richiesto.

## 4 SOSTA DEI VEICOLI IUE

I veicoli destinati al servizio di EUI Shuttle sono:

- Mercedes Vito;
- Nissan Evalia;
- Ford Tourneo;



I veicoli sopra elencati, durante la notte e quando non è attivo il servizio di navetta per gli utenti IUE, devono sostare presso il parcheggio di Villa La Fonte per quanto riguarda la linea “A” e presso il parcheggio della Badia Fiesolana per la linea “B”.

I veicoli, per maggior sicurezza, andranno lasciati con il freno a mano e marcia inserita. Le chiavi dei veicoli, da prendere in consegna per iniziare il servizio di shuttle, sono custodite all’interno delle relative portinerie di riferimento ed al termine dello stesso vanno riconsegnate.

I suddetti veicoli sono dotati di un sistema G.P.S. (Global Position System) che consente agli utenti, attraverso un’applicazione dedicata, di verificare in tempo reale all’arrivo delle navette alle fermate prestabilite.

## 5 OPERAZIONI DI CONTROLLO DEL VEICOLO

Prima di iniziare il servizio Navette, l’operatore fiduciario incaricato a svolgere lo stesso dovrà:

- Verificare l’integrità del mezzo assegnato al servizio controllando che non ci siano graffi, ammaccature, rotture e quant’altro sulla carrozzeria; nel caso di riscontro di anomalie dovrà segnalarle con immediatezza anche via telefono, al suo Coordinatore, al Responsabile dei veicoli IUE e al Responsabile del Servizio Navette. L’anomalia dovrà essere documentata il più possibile (es. foto dallo smartphone). A fine turno relazionerà per iscritto il tutto al suo Coordinatore e per copia conoscenza ai Responsabili EUI;
- Verificare che la pressione delle gomme sia come prevista dalla casa madre, in caso di gomme sgonfie dovrà provvedere immediatamente ad avvisare il suo Coordinatore per il da farsi;
- Verificare il corretto funzionamento dell’impianto d’illuminazione (fari, frecce, stop, ecc.);
- Verificare il livello dei liquidi;
- Verificare che l’interno della navetta sia pulito, in ordine e che non ci siano degli oggetti dimenticati dagli utenti IUE. In caso di ritrovamento di un oggetto dovrà comunicarlo con immediatezza al suo Coordinatore e depositarli poi alla portineria di pertinenza. A fine turno dovrà fare una relazione scritta al suo Coordinatore elencando ciò che ha ritrovato nell’abitacolo;
- Qualsiasi spia accesa e/o guasto meccanico riscontrato durante l’espletamento del servizio dovrà essere comunicato con immediatezza al suo Coordinatore, al Responsabile dei veicoli IUE e al Responsabile del Servizio Navette anche via telefono;
- Verificare il livello del carburante. In caso di rifornimento bisognerà recarsi presso il distributore AGIP sito in via Faentina. Una volta effettuato il rifornimento l’operatore si dovrà far rilasciare la ricevuta dal gestore dell’impianto e consegnarla al Responsabile dei veicoli IUE. L’operatore dovrà fare attenzione a non lasciare mai il veicolo con poco carburante al fine di non recare gravi disservizi al cliente IUE.



## 6 DANNEGGIAMENTO VEICOLO

Nel caso in cui gli operatori addetti al servizio Navette causino, per negligenza o imprudenza o imperizia o diolo, un incidente e/o un danneggiamento del veicolo messo a disposizione della IUE per lo svolgimento del servizio, l'Istituto applicherà una sanzione economica pari al valore della franchigia assicurativa.

## 7 PRIMO SOCCORSO

**Il primo soccorso** è l'insieme delle azioni che permettono di aiutare in situazioni di emergenza una o più persone in difficoltà vittime di traumi fisici e/o psicologici o malori improvvisi, nell'attesa dell'arrivo di soccorsi qualificati.

L'operatore fiduciario dovrà effettuare tutte le azioni previste dal D.lgs 81/2008 per portare aiuto alle persone trasportate nei veicoli in caso di necessità sanitaria.

Tali azioni, ad esempio, possono essere:

In caso di traumi lievi mettere la busta di ghiaccio istantaneo sul trauma;

In caso di piccoli tagli o escoriazioni, indossando sempre i guanti in lattice, disinfeccare e coprire con un cerotto il taglio;

In caso di gravi traumi (testa che batte in modo violento e malori) l'operatore dovrà immediatamente chiamare il soccorso sanitario e il Coordinatore cercando di tenere la persona più calma possibile recando tutta l'assistenza possibile necessaria in quel momento.

Si fa presente che l'operatore fiduciario non ha la competenza idonea per valutare l'entità del trauma violento o del malore che il trasportato potrebbe subire per tanto è obbligatorio chiamare sempre i soccorsi sanitari di emergenza preposti per tutte le valutazioni del caso. Tutto il materiale medico per l'eventuale intervento di primo soccorso è presente all'interno dentro la cassetta presente a sua volta all'interno del veicolo come previsto dal D.lgs 81/2008.

## 8 MODALITA' OPERATIVE DEL SERVIZIO

Le modalità e le disposizioni per l'espletamento del servizio navetta inerente le linea "A" e la linea "B" sono determinate dall'IUE General Shuttle Service Timetable. Ciò rappresenta la lista e gli orari dei percorsi che le navette hanno l'obbligo di rispettare durante il loro turno di servizio.

L'operatore fiduciario assegnato nello svolgimento del servizio dovrà:

- Essere riposato, lucido, in ordine con la divisa e con la cura della persona nel prendere servizio;
- Comunicare l'inizio e la fine del servizio al suo Coordinatore;
- Essere sempre educato e cordiale con gli utenti senza dare mai loro confidenza ma solo le indicazioni necessarie nelle operazioni di salita e discesa dal veicolo; è assolutamente vietato parlare con gli utenti durante la guida del veicolo;



- Durante la guida, essere vigile, attento e tenere un comportamento consono alla mansione ricoperta per la sicurezza del personale trasportato. E' fatto divieto assoluto di mangiare, bere e fumare all'interno del veicolo;
- Controllare obbligatoriamente che gli accompagnatori di neonati e/o bambini usino correttamente i dispositivi preposti affinché gli stessi siano messi in sicurezza come previsto dal codice della strada;
- Rispettare in modo perentorio gli orari prestabiliti delle singole fermate senza anticipare o posticipare la partenza da esse previa autorizzazione da parte del Coordinatore e/o del personale Responsabile del servizio della IUE;
- Rispettare scrupolosamente il codice della strada e i limiti di velocità da esso imposti, ogni infrazione sarà addebitata;
- Rispettare il numero massimo dei passeggeri trasportati consentito dall'omologazione del veicolo, senza eccezione alcuna, in quanto dovrà sempre essere garantita la sicurezza degli utenti trasportati;
- Per ragioni di sicurezza, dovrà effettuare solamente le fermate previste dall'itinerario. Le fermate non previste sono assolutamente vietate; in caso di necessità farsi autorizzare dal Coordinatore anche via telefono;
- Durante la guida del veicolo, è obbligatorio collegare il proprio cellulare / smartphone via Bluetooth all'apparecchio radio dello stesso al fine di effettuare comunicazioni telefoniche di servizio. Nel caso di malfunzionamento l'operatore potrà utilizzare un auricolare come previsto dal nuovo codice della strada. E' assolutamente vietato effettuare e ricevere chiamate private durante la guida.

## 9 DISPOSIZIONI SPECIFICHE SUL SERVIZIO

### PREMESSA

Le navette “A” e “B” effettuano lo stesso percorso itinerante. La differenza tra le due navette si evince nel seguente dettaglio:

### NAVETTA “A” SERVIZIO DI MAIL DELIVERY

La navetta “A” effettua la raccolta della posta presso l’Ufficio Protocollo della Badia Fiesolana. La raccolta può essere effettuata prima o dopo l’orario di partenza.

Se viene effettuata prima, una volta che l’operatore fiduciario sarà rimontato in navetta dovrà obbligatoriamente recarsi alla fermata di partenza sita presso il parcheggio della Badia Fiesolana P3 per far salire i passeggeri mentre, se caricata dopo si potrà proseguire verso l’uscita per il giro previsto. Al rientro dal servizio l’operatore dovrà consegnare la posta interna ritirata presso l’ufficio protocollo. L’operatore durante la mattinata avrà il compito di distribuire posta e plichi dei ricercatori nelle apposite cassette postali, la posta della portineria, della Sala Regia e del gestore dei servizi ristorazione. Su richiesta del responsabile dell’ufficio Protocollo, può essere necessario consegnare la posta anche in altri servizi e/o dipartimenti.

Nel caso di pacchi particolarmente ingombranti e pesanti si potrà accedere al piazzale

antistante l'ingresso principale della Badia oppure attraverso l'ingresso della Cavallerizza.

## **NAVETTA “B” SERVIZIO DI BOOK DELIVERY**

La navetta “B” non ferma mai a Villa Malafrasca e a Villa il Poggio e non effettua il servizio di consegna della posta. La navetta “B” per due volte al giorno effettua il servizio di BOOK DELIVERY dove l'operatore fiduciario in sinergia con un addetto della biblioteca effettua la procedura di consegna e ritiro dei libri ordinati dai ricercatori. L'addetto della biblioteca verrà fatto salire e scendere nello spazio antistante l'ufficio del protocollo. Le fermate interessate al servizio sono: Villa Salviati, Villa la Fonte e Villa Schifanoia.

L'Istituto potrà variare, aggiungere o diminuire le fermate e/o le corse informando tempestivamente gli addetti al servizio.

### **9.1 FERMATA PDM**

La fermata è posizionata davanti al cancello di ingresso degli appartamenti.

L'operatore all'arrivo dovrà accostarsi bene all'ingresso in modo da non intralciare lo stesso alle autovetture che devono impegnare la strada alla spalle. Nel caso in cui i ricercatori rientrano, l'operatore dovrà disimpegnare l'ingresso usando lo spazio alla sua destra o in alternativa prendere la strada in salita alla sua destra per poi riposizionarsi. In fase di partenza in direzione della fermata PAB, è opportuno proseguire presso Pian del Mugnone per circa 100 metri dove la strada si allarga sulla destra permettendo l'inversione di marcia in sicurezza.

### **9.2 FERMATA PAB**

L'operatore all'arrivo dovrà fare attenzione a non intralciare il cancello carrabile accostandosi sul lato delle cassette della posta con la parte frontale del veicolo rivolta verso strada. In fase di ripartenza dovrà prestare massima attenzione alle autovetture che provengono da Le Cure poiché questo tratto di strada è nascosto dai veicoli in sosta. Nella eventualità aiutarsi con lo specchio posto sul muro dall'altro lato della strada.

### **9.3 FERMATA VILLA SALVIATI (SACA) DA VIA FAENTINA**

L'operatore fiduciario per entrare dal varco di accesso di via Faentina, poiché di tratta di un ingresso stretto, dovrà invadere leggermente la corsia opposta ed entrare prestando attenzione a non sfregare il mezzo contro le pareti laterali del varco. Per effettuare tale manovra assicurarsi sempre che non vi siano veicoli vicino oppure che gli stessi siano fermi per consentire l'accesso della navetta. Durante la manovra prestare massima attenzione ai pedoni, biciclette e motoveicoli.

La fermata SACA è posizionata davanti al portone di ingresso principale. In considerazione della morfologia e le condizioni del tragitto si raccomanda di mantenere una velocità molto ridotta al fine di evitare danni al veicolo e disagio ai passeggeri trasportati. Durante il giro posta (mail delivery) è prevista un ulteriore fermata presso l'ingresso degli Archivi Storici (HAEU). Durante questa fermata prestare la massima



attenzione poiché oltre ai visitatori sono presenti anche delle scolaresche di bambini piccoli. L'uscita da Villa Salviati è solo ed esclusivamente consentita su via Bolognese salvo diverse disposizioni da parte del Coordinatore e/o Responsabili del servizio della EUI. In considerazione del tipo di strada si raccomanda di mantenere una velocità molto ridotta al fine di limitare al minimo il sollevamento della polvere causata dal rotolamento dei pneumatici.

#### **9.4 FERMATA BADIA FISOLANA**

L'operatore arrivato sul lato Chiesa in via dei Roccettini n. 9 (senso unico in salita) dovrà accostarsi il più possibile a destra in modo da togliersi dalla viabilità della via stessa. Bisognerà avvisare i passeggeri sui sedili posteriori di scendere dal veicolo solo dopo aver parcheggiato in sicurezza. Nel caso attivare il pulsante del blocco delle portiere e sbloccare le stesse appena parcheggiato. Nel primo giro si dovrà scendere dal mezzo per recarsi presso la Control Room della Badia e prendere i quotidiani da distribuire a Villa La Fonte, Villa Schifanoia e Villa Salviati. L'operatore, a sua scelta, può entrare dentro la piazza in retromarcia azionando il pulsante del telecomando che ha in dotazione.

#### **9.5 FERMATA VILLA LA FONTE**

La fermata si trova davanti l'ingresso principale. L'operatore fiduciario dovrà parcheggiare in modo che vi sia spazio di entrata anche per altri veicoli. Per ripartire potrà girare dentro il parcheggio o fare retromarcia sul lato destro per poi uscire frontalmente.

#### **9.6 FERMATA CONVENTO SAN DOMENICO**

La fermata è situata all'interno dell'area di parcheggio del convento. Per poter entrare si dovrà effettuare la manovra come per villa Salviati. Bisognerà prestare attenzione ai paracolpi del cancello in metallo situate alle estremità inferiori delle colonne di ingresso. Si dovrà parcheggiare il veicolo vicino alla porta di ingresso dove si trova la portineria. Per ripartire si dovrà uscire in retromarcia prestando molta attenzione alla grondaia sulla destra. Essendo molto frequentato dagli utenti bisognerà mantenere alta l'attenzione durante l'arrivo e la ripartenza.

#### **9.7 FERMATA VILLA IL POGGIOLO**

Per questa fermata è prevista la procedura di manovra come per villa Salviati e Convento San Domenico. Per l'ingresso dall'accesso di via San Domenico, l'operatore dovrà prestare attenzione a non sfregare l'automezzo ai bordi del cancello ed a non urtare il paracolpi basso. Raggiunta la villa ci si dovrà fermare sul lato sinistro dove ci sono le strisce bianche. Per la ripartenza bisognerà portare il frontale del veicolo tra il palo con affissi gli orari dello shuttle e il paletto posto al centro dell'ingresso, andare in retromarcia verso sinistra prestando particolare attenzione ai veicoli provenienti da dietro per poi uscire dalla strada che porta a Piazza Edison.

#### **9.8 FERMATA TIPOGRAFIA (PRINTSHOP)**

L'operatore dovrà inoltre far in modo di non ostruire il passaggio per il tempo della sosta.



## 9.9 FERMATA MALAFRASCA SOLO GIRO POSTA

L'operatore fiduciario arrivato a piazza San Domenico, dovrà girare a sinistra per prendere via Boccaccio. Bisognerà attivare la segnalazione di pericolo del veicolo “4 frecce lampeggianti contemporaneamente – triangolo rosso sul cruscotto” e accostarsi dopo la campana per la raccolta differenziata del vetro o, in alternativa procedendo verso villa Schifanoia, una volta superata la parte stretta della strada parcheggiare sulla destra.

Prima di arrivare a Villa Schifanoia bisognerà attraversare un senso unico alternato molto stretto a velocità limitata. In presenza di pedoni chiudere gli specchietti retrovisori con l'apposito pulsante situato sulla portiera.

## 9.10 FERMATA VILLA SCHIFANOIA

Per arrivare a Villa Schifanoia passando da Via San Domenico, l'operatore dovrà prestare molta attenzione a non urtare/sfregare l'automezzo nella strettoia di Via Boccaccio.

La fermata all'interno della villa è situata presso la Cappella. Fare attenzione alle fioriere e all'anta del portone. Per quanto riguarda la ripartenza si dovrà usare il cancello principale per rientrare in via Boccaccio. Si potrebbe verificare che ci siano consegne o ritiri particolarmente ingombranti o pesanti per la Creche (Villino) e/o villa Raimondi da effettuare seguendo il percorso interno. Procedere per il percorso interno a velocità ridottissima in quanto sono presenti bambini e genitori con passeggini.

Con il telecomando in dotazione sollevare la barra interna per passare attraverso il parcheggio, uscire da via Boccaccio e rientrare dal percorso di collegamento Raimondi-Badia. Con lo stesso telecomando si apre anche il cancello di Villa Raimondi per arrivare direttamente all'ingresso della stessa. Si fa presente che il cancello non è dotato di fotocellule quindi vi è il rischio di rimanere incastrati danneggiando il mezzo. Con il telecomando nero si apre il cancello del percorso di collegamento. Questo telecomando permette anche l'apertura degli altri varchi della EUI. Alla fine del tragitto ci si troverà presso il P3 della Badia Fiesolana.