

INDICE

1	PARTE I: PRESENTAZIONE DELLA CARTA.....	2
1.1	Premessa.....	2
1.2	Principi ispiratori della carta.....	2
1.3	Finalità della carta.....	2
2	PARTE II: DESCRIZIONE DELL'AZIENDA.....	4
2.1	Struttura giuridica dell'azienda.....	4
2.2	Servizi offerti, personale addetto, logistica (dati anno x).....	4
3	PARTE III: L'OFFERTA COMMERCIALE.....	5
3.1	Il sistema tariffario.....	5
3.2	Modalità di acquisto del titolo di sosta.....	5
3.3	Servizio informazione.....	5
4	PARTE IV: LE CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO.....	6
4.1	Doveri degli utenti.....	6
4.2	Sanzioni a carico degli utenti.....	6
4.3	Diritti degli utenti.....	6
5	PARTE V: RELAZIONI CON LA CLIENTELA.....	7
5.1	Ufficio relazioni con il pubblico.....	7
5.2	Procedura dei reclami.....	7
6	PARTE VI: GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA.....	8
6.1	Fattori di qualità, indicatori e standard di qualità.....	8
6.2	Indagine di customer satisfaction.....	11
6.3	Editing, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi.....	11
6.4	Certificazioni	11
6.5	Copertura assicurativa	12

Inserire logo azienda

1 PARTE I: PRESENTAZIONE DELLA CARTA



1.1 Premessa

La presente CARTA DEI SERVIZI costituisce un impegno che l'azienda [redacted] assume nei confronti dei cittadini relativamente ai servizi di parcheggio da essa erogati. Il concetto di Carta dei Servizi, assimilabile ad un patto scritto tra le Aziende e gli utilizzatori con l'assunzione di impegni e doveri, ha avuto origine, nell'ambito dei servizi pubblici, da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 riguardante i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". A differenza di altri settori, come ad esempio il trasporto pubblico locale, per il settore parcheggi non sussiste l'obbligo per legge di adottare una carta dei servizi. Ciò nonostante l'azienda [redacted] ritiene che anche i servizi di parcheggio in quanto destinati alla fruizione collettiva debbano impegnare il gestore all'erogazione di un prodotto controllato, verificabile e compreso dal cliente. È per questo che l'azienda [redacted] ha prodotto questa prima edizione della sua carta dei servizi, redatta con logiche, obiettivi e contenuti analoghi a quelli dettati dalle norme valide per i servizi pubblici.

1.2 Principi ispiratori della carta

La carta dei servizi è improntata a quattro principi fondamentali

1. Eguaglianza ed imparzialità

-L'azienda garantisce la fruibilità dei servizi gestiti a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali.

-L'azienda si impegna, per quanto nelle sue possibilità e competenze, a garantire e rendere più agevole l'accessibilità ai servizi agli anziani ed alle persone disabili

2. Continuità

-L'azienda garantisce l'erogazione del servizio continuo e regolare, secondo l'orario pubblicato e diffuso.

3. Trasparenza e partecipazione

-L'azienda assicura l'informazione all'utenza secondo le modalità e le procedure indicate nella presente carta.

-L'azienda si impegna a istituire uffici per la cura delle relazioni con il pubblico.

-L'azienda si impegna a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti.

-L'azienda si impegna ad aggiornare la carta dei servizi dando atto dei risultati relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità indicate nella presente carta.

4. Efficienza ed efficacia

-L'azienda si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente carta, nonché a perseguire gli obiettivi di miglioramento indicati nella carta medesima.

-L'azienda si impegna a raccogliere ed analizzare dati di natura economico-gestionale, adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella produzione ed erogazione del servizio



1.3 Finalità della carta

La Carta costituisce per gli utenti uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela.

Come strumento di conoscenza:



Inserire logo azienda

- fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di parcheggio, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sull'editing e sulla diffusione della carta;
- garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati;

Come strumento di partecipazione:

- mette a disposizione dell'utenza l'Ufficio Relazioni con il pubblico, che rappresenta il canale istituzionale di comunicazione tra l'azienda ed i clienti;
- garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti;

Come strumento di tutela:

- garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami.

Inserire logo azienda

2 PARTE II: DESCRIZIONE DELL'AZIENDA



2.1 Struttura giuridica dell'azienda

Denominazione e configurazione giuridica dell'azienda

Sede legale ed eventuali sedi secondarie (indirizzi, numeri telefonici, fax, sito internet, ecc.)

Organo cui spetta la rappresentanza legale

2.2 Servizi offerti, personale addetto, logistica (dati anno **x**)

1. Parcheggi su strada

Aree servite: _____

N. posti auto totali _____ di cui _____ riservati ai disabili

N. Parcometri totali _____



2. Parcheggi in struttura

Ubicazioni: _____

N. posti auto totali _____ di cui _____ riservati ai disabili

N. accessi attrezzati totali _____

3. Personale (anche se non dipendente)

Numero operatori di parcheggio _____

Numero ausiliari della sosta _____

Numero addetti direzione e amministrazione _____

(Se possibile inserire anche una cartina dei parcheggi gestiti).

Inserire logo azienda

3 PARTE III: L'OFFERTA COMMERCIALE

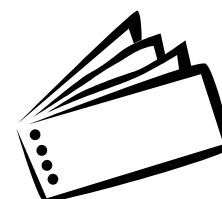
3.1 Il sistema tariffario

Inserire le varie opzioni tariffarie



Modalità di acquisto del titolo di sosta

Inserire le modalità di acquisto del titolo di sosta



3.3 Servizio informazione

L'azienda _____ ha un sistema di informazione al pubblico programmato e articolato in varie forme:

(inserire le forme del sistema di informazione al pubblico previste dall'azienda es. sito internet, servizio informazione telefonica, ecc.)



4 PARTE IV: LE CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

4.1 Doveri degli utenti

Gli utenti hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio e sono tenuti in ogni caso ad attenersi alle avvertenze, inviti e disposizioni dell'azienda e del personale per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale, nonché l'ordine e la sicurezza del servizio. Gli utenti devono inoltre usare le precauzioni necessarie sulla sicurezza delle proprie cose e tenere un comportamento corretto, in particolare con il personale addetto alla vigilanza e al controllo. L'azienda non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di tali norme.

Agli utenti dei parcheggi in struttura è fatto divieto di : (da inserire solo per i parcheggi in struttura)

- a) Portare materiali o cose che per qualsiasi motivo possano recare danno agli altri utenti o alla struttura; in particolare è proibito portare armi salvo quanto stabilito dalle vigenti leggi in materia di detenzione e tutela della sicurezza pubblica (le munizioni devono essere custodite negli appositi contenitori), nonché sostanze pericolose o nocive (per es. bombole di gas compresso o liquido, materiale esplosivo, infiammabile, nocivo e contaminante);
- b) fumare all'interno della struttura;
- c) insudiciare o deteriorare in qualsiasi modo la struttura;
- d) distribuire volantini o materiale senza preventiva autorizzazione dell'azienda.

L'Azienda procederà ai sensi di legge nei confronti degli utenti che non osservassero le condizioni sopradette.



4.2 Sanzioni a carico degli utenti

Parcheggi su strada

Le aree di sosta su strada sottostanno alla disciplina del Codice della strada.

Sono soggetti a sanzioni:

- Mancata o cattiva esposizione del tagliando comprovante l'orario di arrivo e pagamento della relativa tariffa;
- Prolungata sosta rispetto al titolo di sosta;

_____ ;
 _____ ;
 _____ ;

Le aree di sosta gestite dall'azienda _____ sono controllate da _____.

Parcheggi in struttura

Inserire le sanzioni a carico degli utenti previste dall'azienda per i parcheggi in struttura.

4.3 Diritti degli utenti

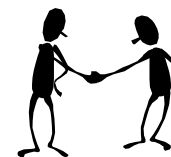
Gli utenti del servizio hanno diritto:

- a) ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- b) ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- c) a prendere visione, tramite esposizione, del regolamento del servizio.
- d) alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
- e) ad inoltrare reclami;
- f) ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti;



Inserire logo azienda

5 PARTE V: RELAZIONI CON LA CLIENTELA



5.1 Ufficio relazioni con il pubblico

Riferimenti:

Inserire i riferimenti dell'URP

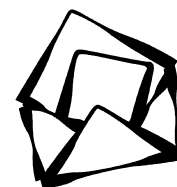
Funzioni:

- a) acquisire reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti degli utenti relative al servizio fornito dall'azienda, distribuendo modelli per facilitarne l'inoltro in forma scritta;
- b) fornire informazioni all'utenza sulle modalità di inoltro dei reclami;
- c) curare la procedura relativa ai reclami pervenuti;
- d) fornire risposta orale a chi abbia formulato oralmente, presso l'ufficio "relazioni con il pubblico", richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti.

5.2 Procedura dei reclami

Modalità di inoltro del reclamo:

I reclami per disservizi, i suggerimenti e le richieste di chiarimenti possono essere inoltrati secondo le seguenti distinte modalità:



Termini per la risposta:

L'azienda si impegna a comunicare all'utente:

- a) al momento del ricevimento del reclamo, nel caso in cui l'azienda non sia in grado di dare tempestiva risposta definitiva, una risposta scritta interlocutoria in cui è specificato il nominativo del dipendente responsabile della procedura, i tempi previsti per l'espletamento della stessa ed i mezzi di tutela di cui l'utente dispone in caso di risposta sfavorevole;
- b) entro 30 giorni dalla stessa data del ricevimento del reclamo, la risposta definitiva, in cui è specificato il termine entro il quale saranno rimosse le irregolarità riscontrate e/o ristorato il pregiudizio arrecato;
- c) gli eventuali motivi del superamento dei termini previsti per la risposta scritta definitiva e la quantificazione dei medesimi.

6 PARTE VI: GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA



6.1 Fattori di qualità, indicatori e standard di qualità

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, l'azienda assume, per l'anno **x**, i seguenti fattori, indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare durante l'erogazione del servizio, con l'intento di consolidare gli standard già raggiunti nell'anno x-1 e di perseguire in corso d'anno gli standard obiettivo. L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi, anche in relazione a quanto previsto al punto 6.3.

Per l'anno x-1 gli esiti dei monitoraggi, desunti dal sistema informativo aziendale, sono rappresentati dai valori numerici riportati nella colonna "standard **x-1**" relativamente a ciascun indicatore di ciascun fattore di qualità.

Fattori ed indicatori sono definiti distintamente per i parcheggi su strada (tabella 1) e per quelli in struttura (tabella 2)

Inserire logo azienda

Tab.1 fattori di qualità, unità di misura, standard anno x-1 standard obiettivo anno x, per i parcheggi su strada

Fattori di Qualità	Indicatori	Unità di misura	Standard anno x-1	Standard obiettivo anno x
Sicurezza	-Denunce per molestie -Furti e atti vandalici -Incidenti <i>-Livello di soddisfazione dell'utente</i>	-N denunce-anno; N denunce anno / posti auto -N episodi-anno; N episodi anno / posti auto -N incidenti-anno; N incidenti anno/ posti auto <i>-Da indagine customer satisfaction</i>		
Pulizia e attenzione all'ambiente <i>(questo fattore si rileva solo per le aree di sosta dove la competenza della manutenzione e pulizia è a carico dell'azienda)</i>	-Frequenza dello spazzamento -Servizi igienici: presenza e pulizia -Cestini rifiuti: vuotatura <i>-Livello di soddisfazione dell'utente</i>	-Ogni k giorni -Si / No; ogni k giorni -N cestini / N posti auto; ogni k giorni <i>-Da indagine customer satisfaction</i>		
Accessibilità e Funzionalità <i>(questo fattore si rileva solo per la sosta su aree intercluse)</i>	-Guasti sbarre -Posti riservati ai disabili -Segnaletica in ingresso libero/occupato <i>-Livello di soddisfazione dell'utente</i>	-N guasti-anno -N posti riservati / posti auto totali -Si / No <i>-Da indagine customer satisfaction</i>		
Offerta commerciale, aspetti relazionali, informazioni, front office.	-Varietà documenti di sosta -Punti vendita -Parcometri -Fuori servizio dei parcometri -Informazione plurilingue -Segnaletica specifica -Ufficio relazioni con il pubblico -Apertura del servizio di sportello -Centralino telefonico per informazioni -Sito internet; e-mail -Reclami scritti <i>-Livello di soddisfazione dell'utente</i>	-Tipologie -N rivendite / posti auto -N medio annuo giorni di fuori servizio per parcometro -N giorni – anno per parcometro -N lingue -Si / No -Si / No -Orario -Si / No; N linee telefoniche; orario; tempo massimo di attesa -Si / No -N reclami sul comportamento addetti; tempo massimo di risposta ai reclami <i>-Da indagine customer satisfaction</i>		
Integrazione modale e servizi accessori <i>(questo fattore si rileva solo per le aree di sosta "parcheggi scambiatori")</i>	-Integrazione al trasporto pubblico -Informazioni aggiuntive sull'integrazione a trasporto pubblico -Servizi accessori offerti <i>-Livello di soddisfazione dell'utente</i>	-Collegamenti a linee TPL, stazioni ferroviarie, postazioni taxi -Si / No -Tipologie <i>-Da indagine customer satisfaction</i>		

Inserire logo azienda

Tab.2 fattori di qualità e indicatori per i parcheggi in struttura

Fattori di Qualità	Indicatori	Unità di misura	Standard anno x-1	Standard obiettivo anno x
Sicurezza	-Denunce per molestie -Furti e atti vandalici -Incidenti -Operatori -Dispositivi tv a c.c. -Possibilità di contattare l'operatore -Livello di soddisfazione dell'utente	-N. denunce - anno; N denunce-anno / posti auto -N episodi - anno; N episodi-anno/ posti auto -N incidenti-anno; N incidenti-anno/ posti auto -N operatori in servizio giornaliero / posti auto -N tv a c.c. / posti auto -Si / No -Da indagine customer satisfaction		
Pulizia e attenzione all'ambiente	-Frequenza dello spazzamento -Servizi igienici: presenza e pulizia -Cestini rifiuti: vuotatura -Monitoraggio qualità dell'aria -Livello di soddisfazione dell'utente	-Ogni k giorni -Si / No; ogni k giorni -N cestini / N posti auto; ogni k giorni -Tipi di monitoraggio e frequenza -Da indagine customer satisfaction		
Accessibilità e Funzionalità	-Guasti sbarre -Posti riservati ai disabili -Segnaletica in ingresso libero/occupato -Ascensori -Livello di soddisfazione dell'utente	-N guasti-anno -N posti riservati / posti auto totali -Si / No -Si / No -Da indagine customer satisfaction		
Offerta commerciale, aspetti relazionali, informazioni, front office.	-Varietà documenti per sosta -Cassa automatica -Pagamento tramite operatore -Informazione plurilingue -Segnaletica specifica -Ufficio relazioni con il pubblico -Apertura del servizio di sportello -Centralino telefonico per informazioni -Sito internet; e-mail -Reclami scritti -Livello di soddisfazione dell'utente	-Tipologie -Si / No -Si / No -N lingue -Si / No -Si / No -Orario -Si / No; N linee telefoniche; orario; tempo massimo di attesa -Si / No -N reclami sul comportamento addetti; tempo massimo di risposta ai reclami -Da indagine customer satisfaction		
Integrazione modale e servizi accessori	-Integrazione al trasporto pubblico -Informazioni aggiuntive sull'integrazione a trasporto pubblico -Servizi accessori offerti -Livello di soddisfazione dell'utente	-Collegamenti a linee TPL, stazioni ferroviarie, postazioni taxi -Si / No -Tipologie -Da indagine customer satisfaction		

Inserire logo azienda

6.2 Indagine di customer satisfaction

L'azienda si impegna, una volta l'anno, ad effettuare un monitoraggio della qualità percepita dai clienti, tramite indagine campionaria, sui fattori qui di seguito indicati:

1. Sicurezza
2. Pulizia e attenzione all'ambiente
3. Accessibilità
4. Aspetti relazionali, informazioni, front office
5. Integrazione modale e servizi accessori



L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi, secondo quanto previsto al punto 6.3.

Per l'anno x-1 le indagini di customer satisfaction, la cui documentazione completa è agli atti dell'azienda, hanno fornito i risultati numerici indicati nella colonna "standard anno x-1" di cui al precedente punto 1 sotto forma di "percentuale di soddisfazione" relativamente ad ognuno dei 5 fattori di qualità.

L'indagine di customer satisfaction ha come obiettivi quelli di:

1. rilevare la qualità del servizio percepita dall'utenza in base ai fattori di qualità sopra descritti;
2. segmentare le percezioni secondo le diverse tipologie di utenza: parcheggi su strada parcheggi in struttura;
3. rilevare le aspettative della clientela per i diversi fattori di qualità del servizio erogato;
4. identificare le aree di forza e debolezza del servizio offerto in relazione alle attese del cliente per individuare eventuali azioni di miglioramento;
5. contribuire al miglioramento del servizio pubblicando i risultati dell'indagine nella Carta dei Servizi.

L'indagine viene svolta tramite interviste dirette agli utenti del servizio e preannunciata all'utenza attraverso comunicati stampa e mediante affissioni di comunicati nelle aree di sosta.

La dimensione del campione viene calcolata separatamente per le aree di sosta su strada e per quelle in struttura ed è tale da garantire che il campione sia significativamente rappresentativo della popolazione. La popolazione viene calcolata in base al numero di posti auto gestiti dall'azienda.

6.3 Editing, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi

L'azienda si impegna a pubblicare, con cadenza annuale, entro il mese di Marzo dell'anno in corso, la carta dei servizi, completa, a partire dal secondo anno di pubblicazione della medesima, degli esiti delle rilevazioni previste ai punti 1 e 2 della presente parte sesta. La carta è posta in visione per l'utenza presso tutte le sedi aziendali ed è inoltre inviata almeno a tutti i Comuni ed a tutte le Province nel cui ambito territoriale l'azienda effettua i servizi di parcheggio. La carta è inoltre consultabile sul seguente sito [internet](#). Nel corso dell'anno di riferimento le versioni cartacee della carta dei servizi sono aggiornate con le eventuali integrazioni (cartacee) che si rendessero necessarie. La versione telematica della carta consultabile su internet è costantemente aggiornata in tempo reale.



6.4 Certificazioni

Indicare le eventuali certificazioni possedute dall'azienda

Inserire logo azienda

6.5 Copertura assicurativa

Indicare eventuali coperture assicurative