

PRESENTAZIONE DELLA CARTA

PREMESSA

La presente CARTA DEI SERVIZI costituisce un impegno che la Grosseto Parcheggi srl assume nei confronti dei cittadini relativamente ai servizi della sosta e della mobilità.

La CARTA DEI SERVIZI è assimilabile ad un patto scritto tra l'azienda e gli utenti con l'assunzione di impegni e doveri da parte di entrambi; essa ha avuto origine 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 i parcheggi non sussiste l'obbligo normativo ad adottare una CARTA DEI SERVIZI. Ciò nonostante la Grosseto Parcheggi ritiene che i servizi di sosta e mobilità, in quanto destinati alla fruizione collettiva, debbano impegnare il gestore all'erogazione di un prodotto controllato, verificabile e compreso dall'utente. È per questo che la Grosseto Parcheggi ha prodotto questa prima edizione della CARTA DEI SERVIZI della sosta a pagamento, redatta con logiche, obiettivi e contenuti analoghi a quelli dettati dalle norme valide per i servizi pubblici locali.

PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA

La CARTA DEI SERVIZI è improntata a quattro principi fondamentali.

Eguaglianza ed imparzialità

- L'azienda garantisce la fruibilità dei servizi a tutti i cittadini, fornendo uguale trattamento a parità di condizioni del servizio prestato, sia nell'ambito del territorio comunale, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. L'erogazione del servizio in ogni sua forma è regolamentata in base a specifiche normative comunitarie nazionali, regionali ed aziendali, che si ispirano ai principi fondamentali di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- L'azienda si impegna, per quanto nelle sue possibilità e competenze, a garantire e rendere più agevole l'accessibilità ai servizi alle persone diversamente abili.

Continuità

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

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 un ufficio per la cura delle relazioni con il pubblico.
- * L'azienda si impegna a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli
- 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.

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.



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

Come strumento di conoscenza

- 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 e gli utenti.
- Garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dagli utenti.

Come strumento di tutela

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

DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

L'ASSETTO DELLA GROSSETO PARCHEGGI SRL

La Grosseto Parcheggi è una società a responsabilità limitata la cui proprietà è interamente (100%) del Comune di Grosseto. L'azienda fornisce servizi pubblici al Comune di Grosseto ed ai cittadini ed alle imprese della Città; produce servizi riguardanti la mobilità e la cantieristica comunale; oltre alla gestione dei parcheggi, realizza la segnaletica stradale, provvede al servizio di pubblica affissione ed alla manutenzione degli impianti pubblicitari e di parte dell'arredo urbano; gestisce gli accessi alla ZTL della Città con l'ausilio del varco elettronico e fornisce il servizio di portierato e vigilanza al Cassero Senese. Grosseto Parcheggi è una società di tipo *in house*, e come tale è beneficiaria di affidamenti diretti di servizi da parte del Comune; pertanto, oltre alle attività sopraelencate, l'azienda può svolgere molteplici servizi strumentali per il Comune di Grosseto, anche per periodi di tempo definiti. L'azienda intende garantire una elevata qualità dei servizi erogati, una forte capacità di risposta alle esigenze del cittadino, un considerevole recupero di efficienza con una riduzione dei costi per l'Amministrazione comunale; non ultima una propensione all'innovazione ed agli investimenti.

Il Comune di Grosseto passa da un ruolo di erogatore di servizi, ad Ente preposto all'indirizzo ed al controllo. Tale prerogativa viene esercitata attraverso la stipula di un contratto di servizio, che stabilisce nel dettaglio i seguenti aspetti:

- Modalità di erogazione dei servizi.
- Tariffe.
- * Tipologia del controllo che l'Amministrazione esercita sulla Società.
- Standard qualitativi dei servizi.

Il Comune di Grosseto ha una relazione di tipo in house con la Grosseto Parcheggi quindi esercita su di essa un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi; la Grosseto Parcheggi, altresì agisce alla stregua di un'articolazione dell'Amministrazione Comunale.

La Grosseto Parcheggi ha sede in via Birmania, 24 - Telefono +39 0564 462284 fax +39 0564 462290 - E mail: info@grossetoparcheggi.it - Sito web: www.grossetoparcheggi.it

LE CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

DIRITTI DEGLI UTENTI

- Acquisire, anche telefonicamente, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo.
- Ricevere un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio.
- Prendere visione, tramite esposizione, del regolamento del servizio.
- Riconoscere il personale a contatto con l'utenza.
- Poter inoltrare i reclami.
- Poter esprimere giudizi e proporre suggerimenti.

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, agli inviti ed alle disposizioni dell'azienda e del personale. L'azienda non risponde delle consequenze derivanti dall'inosservanza di tali norme.

Divieti agli utenti dei parcheggi in struttura.

- 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);
- Fumare all'interno della struttura:
- Sporcare o deteriorare in qualsiasi modo la struttura;
- 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.

SANZIONI A CARICO DEGLI UTENTI

Le aree di sosta su strada ed i parcheggi in struttura sono regolamentati dalle norme del Codice della strada. Gli ausiliari del traffico della Grosseto Parcheggi rilevano le seguenti sanzioni.

- Sostava in area di sosta limitata temporalmente senza azionare il dispositivo di controllo (ticket).
- Sostava in zona regolamentata a pagamento oltre il tempo consentito dal dispositivo di controllo.
- Sostava in zona regolamentata a pagamento con impiego errato del dispositivo di controllo.
- Sostava nello spazio riservato alla sosta di veicoli per persone invalide all'interno del parcheggio a pagamento.
- Sostava lungo la corsia di canalizzazione di accesso/uscita parcheggio.
- Sostava in zona di sosta in modo non conforme alla segnaletica.
- Sostava in zona di sosta invadendo lo spazio contiguo.
- Sostava in prossimità di segnali verticali occultandone la vista.
- Sostava sul passaggio pedonale in area di parcheggio a pagamento.
- Sostava sull'attraversamento pedonale in area di parcheggio a pagamento.
- Sostava allo sbocco del passo carrabile di accesso al parcheggio.
- Sostava impedendo l'accesso o lo spostamento di altro veicolo in sosta regolare.
- Sostava in seconda fila a fianco di area di sosta a pagamento.
- Sostava allo sbocco di area di parcheggio intralciando entrata o uscita.

GLI IMPEGNI DELLA AZIENDA

FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, l'azienda si impegna a valutare le proprie prestazioni sulla base dei 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 e di perseguire in corso dell'anno gli standard obiettivo. L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti del monitoraggio, anche in relazione a quanto previsto nella seguente carta.

Fattori ed indicatori sono definiti distintamente per le aree di sosta su strada e per quelli in struttura.

Aree di sosta su strada

Fattori di Qualità		
Indicatori	Unità di misura	
Sicurezza		
- Denunce varie	- N° denunce-anno; N° denunce anno / posti auto	
- Furti e atti vandalici	- N° episodi-anno; N° episodi anno / posti auto	
- Incidenti e danneggiamenti	- N° episodi-anno; N° episodi anno / posti auto	
- Livello di soddisfazione dell'utente	- Da indagine customer satisfaction	
Funzionalità ed accessibilità		
- Posti riservati ai disabili	- N° posti riservati / posti auto totali	
- Fuori servizio dei parcometri	- N° guasti- anno per parcometro	
- Danneggiamenti ai parcometri	- N° danneggiamenti - anno per parcometro	
- Livello di soddisfazione dell'utente	- Da indagine customer satisfaction	
Offerta servizi, aspetti relazionali, informa	azioni, front office	
- Modalità di pagamento della sosta	- N° tipologie	
- Punti vendita	- N° rivendite / posti auto	
- N° Parcometri	- N° parcometri per posti auto	
- Segnaletica specifica	- Si / No	
- Ufficio relazioni con il pubblico	- Si / No	
- Apertura del servizio di sportello	- Orario;	
- Centralino telefonico per informazioni	- Si / No; N° linee telefoniche; orario;	
- Sito internet; e-mail	- Si / No	
- Reclami scritti	- N° reclami; tempo massimo di risposta ai reclam	
- Livello di soddisfazione dell'utente	- Da indagine customer satisfaction	



Fattori Ji Ovolità		
Fattori di Qualità		
Indicatori	Unità di misura	
Sicurezza		
- Denunce varie	- N° denunce-anno; N° denunce anno / posti auto	
- Furti e atti vandalici	- N° episodi-anno; N° episodi anno / posti auto	
- Incidenti	- N° episodi-anno; N° episodi anno / posti auto	
- Dispositivi tv a c.c.	- N° tv a c.c. / posti auto	
- Possibilità di contattare l'operatore	- Si / No	
- Livello di soddisfazione dell'utente	- Da indagine customer satisfaction	
11-0	A CONTRACTOR OF THE PARTY OF TH	
Pulizia e attenzione per l'ambiente		
- Frequenza dello spazzamento	- Ogni k giorni	
- Servizi igienici: presenza e pulizia	- Si / No; ogni k giorni	
- Cestini rifiuti: vuotatura	- N° cestini / N° posti auto; ogni k giorni	
- Livello di soddi <mark>s</mark> fazione dell'utente	- Da indagine customer satisfaction	
A CONTRACTOR OF THE PARTY OF TH	WITT - IN	
Accessibilità e funzionalità		
- Guasti sbarre	- N° guasti-anno	
- Guasti casse automatiche	- N° guasti-anno	
- Posti riservati ai disabili	- N° posti riservati / posti auto totali	
- Segnaletica in ingresso libero/occupato	- Si / No	
- Ascensori	- Si / No	
- Guasti ascensori	- N° guasti-anno	
- Livello di soddisfazione dell'utente	- Da indagine customer satisfaction	
Offerta servizi, aspetti relazionali, informaz	ioni, front office	
- Cassa automatica	- Si / No	
- Pagamento tramite operatore	- Si / No	
- Segnaletica specifica	- Si / No	
- Presenza personale	- Numero giornate con presenza operatore	
- Servizi aggiuntivi	- Numero e tipologia	
- Livello di soddisfazione dell'utente	- Da indagine customer satisfaction	

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

L'azienda si impegna, una volta l'anno, ad effettuare un monitoraggio della qualità percepita dagli utenti, tramite indagine a campione, sui fattori di seguito indicati.

- Sicurezza.
- Pulizia e attenzione all'ambiente.
- Accessibilità e funzionalità.
- Aspetti relazionali, informazioni, front office.

L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi.

Gli obiettivi dell'indagine di customer satisfaction.

- Rilevare la qualità del servizio percepita dall'utenza in base ai fattori di qualità sopra descritti.
- Segmentare le percezioni secondo le diverse tipologie di utenza: parcheggi su strada parcheggi in struttura.
- Rilevare le aspettative della clientela per i diversi fattori di qualità del servizio erogato.
- Identificare le aree di forza e debolezza del servizio offerto in relazione alle attese del cliente per individuare eventuali azioni di miglioramento.
- 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.

EDITING, DISTRIBUZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

L'azienda si impegna a pubblicare sul sito web www.grossetoparcheggi.it la CARTA DEI SERVIZI, unitamente agli esiti delle rilevazioni delle indagini di *customer satisfaction*. La carta è posta in visione per l'utenza presso tutte le sedi aziendali ed è inoltre inviata al Comune di Grosseto. La versione della carta consultabile su internet è costantemente aggiornata in tempo reale.



RELAZIONI CON GLI UTENTI

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) della Grosseto Parcheggi è programmato e articolato nelle seguenti modalità:

Grosseto - Via Birmania, 24

Telefono 0564 462284 - Fax 0564 462290 - Fax in 02 335 171064

mail: info@grossetoparcheggi.it - urp@grossetoparcheggi.it

sito: www.grossetoparcheggi.it

Orario:

dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 13,30

martedì e giovedì dalle 14,30 alle 17,30

Funzioni.

- Acquisire reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti degli utenti relativi al servizio fornito dall'azienda, distribuendo modelli per facilitarne l'inoltro in forma scritta.
- Fornire informazioni all'utenza sulle modalità di inoltro dei reclami.
- Curare la procedura relativa ai reclami pervenuti.

PROCEDURA DEI RECLAMI

Modalità di inoltro del reclamo.

I reclami per i disservizi, i suggerimenti e le richieste di chiarimento possono essere inoltrati secondo le seguenti modalità.

- Mail.
- Informazione telefonica.
- Fax.
- Sito internet (voce "consigli e reclami").
- Lettera.

Termini per la risposta.

L'azienda si impegna a fornire in tempi ragionevoli una risposta attraverso lo stesso strumento utilizzato dall'utente che ha formulato la richiesta. Nel caso in cui l'azienda non sia in grado di rispondere in tempi ragionevoli, poichè la risposta deve perevenire da altre amministrazioni, verrà fornita 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 negativa.

L'OFFERTA DELLA SOSTA

SERVIZI OFFERTI

Aree di sosta su strada

- MANETTI Via Manetti
 Posti a pagamento 164 + 4 disabili + 2 carico/scarico per un totale di 170 posti
- XIMENES Via Ximenes Posti a pagamento 147 + 3 disabili + 1 carico/scarico per un totale di 151posti
- MERCATO P.za De Maria, P.za Esperanto, Via dei Lavatoi, Via Fossombroni Posti a pagamento 314 + 7 disabili + 3 carico/scarico per un totale di 324 posti
- PORCIATTI Via Porciatti, Via Derna, Via Tripoli Posti a pagamento 205 + 4 disabili + 2 carico/scarico per un totale di 211 posti
- LA VASCA Piazza Rosselli, Via IV Novembre Posti a pagamento 26 + 2 disabili + 4 carico/scarico per un totale di 32 posti
- MATTEOTTI Via Matteotti Posti a pagamento 60 + 1 disabile + 1 carico/scarico per un totale di 62 posti
- COSIMINI* Via Rattazzi
 Posti a pagamento 79
- OBERDAN Via Oberdan, Via Damiano Chiesa Posti a pagamento via Damiano Chiesa 24 + 1 disabile totale 25 Posti a pagamento via Oberdan 17 + 1 disabile totale 18
- ALFIERI Via Alfieri, Via Verdi Posti a pagamento via Verdi 10 + 1 handicap totale 11 Posti a pagamento via Alfieri 23 posti su strada, 66 posti nel parcheggio + 3 handicap totale 92
- * L'Area di sosta Cosimini è costituita in parte da parcheggi su strada (30 posti auto) ed in parte da una struttura interrata (49 posti auto)

Parcheggi in struttura

- PORTA CORSICA Via Ximenes / Via Gramsci 103 Posti auto di cui 2 riservati ai disabili
- AMIATA P.za Caduti di Nassirya 240 Posti auto di cui 5 riservati ai disabili
 - GALLERIA OBERDAN Via Buozzi 103 Posti auto di cui 2 riservati ai disabili



Parcheggi in struttura

Parcheggio Amiata

ORARIO - tutti i giorni feriali dalle 8,00 alle 20,00; per i soli abbonati 7 giorni su 7 h24 TARIFFA - € 0.70 l'ora

ABBONAMENTI - € 40,00 mensile, € 100 trimestrale, € 300,00 annuale. Tessere ricaricabili da €50.00 e da €100.00 con sconto, rispettivamente del 10% e del 20% sulla tariffa in vigore

MODALITA' DI PAGAMENTO

Presso la cassa con personale collocata sulla Piazza Caduti di Nassirya, sopra il parcheggio.

Parcheggio Porta Corsica

ORARIO - tutti i giorni h24 TARIFFA

Giorni feriali

- dalle 8.00 alle 20.00 € 0.70 l'ora
- dalle 20,00 alle 8,00 € 0,20 l'ora fino ad un max di € 2,00

Giorni festivi (domeniche e festivi) €0,20 l'ora fino ad un max di €2,00

MODALITA' DI PAGAMENTO*:

Presso la cassa con personale o presso le casse automatiche in via Gramsci.

Parcheggio Galleria Oberdan

ORARIO - tutti i giorni h24 TARIFFA

Giorni feriali

- dalle 8.00 alle 20.00 € 0.70 l'ora
- dalle 20,00 alle 8,00 € 0,20 l'ora fino ad un max di € 2,00 Giorni festivi (domeniche e festivi) €0,20 l'ora fino ad un max di €2,00

MODALITA' DI PAGAMENTO*:

Presso le casse automatiche all'interno del parcheggio.



* E' possibile pagare con addebito in banca. L'utente può accreditare presso la veicoli verranno addebitati sul c/c indicato dall'utente. GRP un numero indefinito di targhe. I corrispettivi della sosta accumulati da questi

Aree di sosta su strada

ORARIO - tutti i giorni feriali dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 16,00 alle 20,00

TARIFFA - € 0.60 l'ora

ABBONAMENTO - € 50,00 mensile (€ 40,00 con permesso rilasciato dalla Polizia Municipale per i titolari di attività nel centro storico)

In tutti i parcheggi in struttura gli utenti sono pregati di pagare il corrispettivo prima di recarsi a prelevare l'autovettura.



MODALITÀ DI ACQUISTO DEL TITOLO DI SOSTA

Ticket gratta e sosta

I ticket sono distribuiti dai rivenditori autorizzati e dal personale della Grosseto Parcheggi

- Ausiliari del traffico (direttamente presso le aree di sosta).
- Presso i parcheggi in struttura con personale (Porta Corsica e Amiata).
- Presso la sede di via Birmania, 24 a Grosseto.

Parcometri

La Grosseto Parcheggi ha istallato i parcometri nelle aree di sosta a pagamento; il pagamento può essere effettuato con tutte le monete da €0,05 fino ad €2,00; il parcometro non dà resto.

