



# **CARTA DEI SERVIZI**

**(Approvata nella riunione del CdA del 05.10.2009)**

**Mobilità & Parcheggi S.p.A.**

Via Senigallia, 18

60127 Ancona

[www.anconaparcheggi.it](http://www.anconaparcheggi.it)

[info@anconaparcheggi.it](mailto:info@anconaparcheggi.it)

# Carta dei Servizi

## INDICE

<b>I.</b>	<b>PRESENTAZIONE DELLA CARTA</b>	<b>1</b>
1.	Premessa	1
2.	Principi ispiratori della carta	1
3.	Finalità della carta	2
<b>II.</b>	<b>OFFERTA COMMERCIALE</b>	<b>3</b>
1.	Parcheggi a raso	3
2.	Sosta su strada per i residenti	6
3.	Parcheggi Multipiano	7
<b>III.</b>	<b>CONDIZIONI DEL SERVIZIO</b>	<b>12</b>
1.	Diritti degli utenti	12
2.	Doveri degli utenti	12
3.	Sanzioni amministrative a carico degli utenti	13
<b>IV.</b>	<b>FATTORI ED INDICATORI DELLA QUALITA'</b>	<b>14</b>
1.	Fattori della qualità	14
2.	Monitoraggio	17
<b>V.</b>	<b>RELAZIONI CON LA CLIENTELA</b>	<b>18</b>
1.	Informazioni alla clientela	18
2.	Segnalazioni e reclami	18
3.	Personale a contatto con la clientela	19

## I. PRESENTAZIONE DELLA CARTA

### 1. PREMESSA

Questa prima edizione della Carta dei Servizi rappresenta lo strumento con il quale M&P Mobilità e Parcheggi S.p.A. intende mantenere un rapporto diretto e trasparente con l'utenza al fine di meglio definire e migliorare il livello di qualità dei propri servizi.

La Carta dei Servizi rappresenta dunque un'occasione di dialogo con la clientela che viene informata sui servizi e sugli impegni che la Società assume nei confronti degli stessi relativamente ai servizi di parcheggio da essa erogati.

Ogni cliente vi può fare riferimento per conoscere i servizi erogati e formulare suggerimenti utili alla M&P S.p.A. per migliorare le proprie prestazioni.

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"*.

La M&P S.p.A. ha deciso di uniformarsi alla direttiva ed ha prodotto questa prima edizione della carta dei servizi, redatta con logiche, obiettivi e contenuti analoghi a quelli dettati dalle norme valide per i servizi pubblici.

Il Presidente  
(Dott. Andrea Nespoli)

### **2. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA**

I principi a cui si ispira la Carta dei Servizi e in base ai quali M&P si impegna ad erogare i propri servizi sono:

#### ***Eguaglianza***

M&P garantisce a tutti i cittadini l'accessibilità ai servizi, senza alcuna discriminazione nei confronti di particolari categorie o fasce sociali.

#### ***Imparzialità***

M&P si impegna ad avere nei confronti degli utenti comportamenti ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### ***Continuità del servizio***

M&P si impegna a garantire il servizio in modo continuativo e regolare e a ridurre la durata e il numero di eventuali disservizi.

#### ***Partecipazione***

M&P vuole mantenere e sviluppare un rapporto costante e continuo con i propri Clienti, impegnandosi a favorire la loro partecipazione e comunicazione con l'azienda.

#### ***Efficacia ed efficienza***

M&P si impegna ad erogare un servizio adeguato e il più possibile rispondente alle esigenze del Cliente adottando le più opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali, riducendo gli sprechi e cercando di contenere i costi.

#### ***Chiarezza e comprensibilità della comunicazione***

M&P garantisce l'adozione, nei rapporti con la clientela, di un linguaggio scritto o verbale improntato alla chiarezza, alla semplicità ed all'efficacia.

### **3. FINALITÀ DELLA CARTA**

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;
- Garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;

## **Carta dei Servizi**

- 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***

- Il personale M&P fornisce al cliente tutte le informazioni inerenti il servizio offerto;
- 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.

## **II. OFFERTA COMMERCIALE**

### **1. PARCHEGGI A RASO**

La gestione del servizio della sosta su strada è effettuato mediante parcometri. Le aree di sosta sono individuate mediante la prevista segnaletica orizzontale di colore blu e la segnaletica verticale che riporta il periodo in cui la sosta è a pagamento.

Le zone di sosta nel territorio della città di Ancona si articolano nei seguenti 5 grandi settori:

- settore Centro;
- settore Adriatico;
- settore Archi;
- settore Tiziano;
- settore C.so Carlo Alberto.

All'interno di questi 5 settori le zone di sosta presenti sono classificate in 2 grandi tipologie:

- *Zone miste*: i residenti e gli autorizzati in possesso di regolare permesso di sosta possono sostare gratuitamente, per tutti gli altri è a pagamento;
- *Zone a pagamento per tutti*: anche i residenti e gli autorizzati in Ancona devono pagare la sosta. Sono le seguenti:
  - *Largo Cappelli*
  - *Via Vecchini (lato poste)*;
  - *Piazza XXIV Maggio*;
  - *Via Corridoni*;
  - *Piazza IV Novembre*;
  - *Via T. de Revel*;
  - *Piazza Rosselli*;
  - *Piazza U. Bassi*;
  - *Viale C. Colombo*.

Le tariffe di sosta oraria sono differenziate per settori in funzione della distanza dal centro della città:

- ✓ Zona € 1,20 comprende i settori: Centro e Adriatico e fronte Stazione FF.SS.;
- ✓ Zona € 0,90 comprende i settori: Archi e Tiziano;
- ✓ Zona € 0,60 comprende il settore: C.so Carlo Alberto.

## Carta dei Servizi

Inoltre all'interno del solo Settore Centro è stata introdotta dal 25.06.2007, con decisione interna di giunta, la zona c.d. a "sosta veloce" così disciplinate:

- *a pagamento per tutti*: anche i residenti e gli autorizzati devono pagare la sosta, eccetto i titolari di contrassegno per la sosta dei portatori di handicap;
  - *Piazza Stamira*;
  - *Piazza della Repubblica*.
- *mista*: i residenti e gli autorizzati in possesso di regolare permesso di sosta e i titolari di contrassegno per la sosta dei portatori di handicap, possono sostare gratuitamente, per tutti gli altri è a pagamento;
  - *Via Palestro*;
  - *Via Marsala (tratto compreso tra Via S. Martino e Corso Mazzini)*;
  - *Via San Martino*
  - *Via Villafranca*
  - *Via Leopardi*

La tariffa di sosta nella zona c.d. a "sosta veloce" è la seguente:

- ✓ Primi 60 minuti € 0,20 non frazionabili;
- ✓ Ore successive € 2,50 all'ora non frazionabili.

L'orario della sosta a pagamento, dal lunedì al sabato, va dalle ore 8.00 alle ore 20.00, salvo diversa disposizione esposta in loco.

È possibile pagare il tempo di sosta nelle zone di sosta a raso nella città di Ancona con una delle seguenti modalità:

### ➤ **A mezzo di Parcometro**

Il parcometro consente all'automobilista di acquistare il tempo di sosta.

È un'apparecchiatura collettiva che gestisce numerosi posti auto con un gamma di funzioni tecnologiche che danno un'immagine positiva della città.

I parcometri garantiscono una maggiore rotazione e migliori possibilità di sosta.

Il biglietto comprova l'avvenuto pagamento, assicurando l'utente.

Le informazioni riportate sul biglietto (data e ora di fine sosta, prezzo pagato, etc..) permettono anche un facile controllo.



## Carta dei Servizi

I nostri parcometri offrono le migliori prestazioni per una gestione moderna della sosta e sono facili da utilizzare:

- con monete di diverso taglio (da 0,05 cent/€ a 2,00 €);
- con tessere magnetiche a scalare prepagate di diverso valore:
  - si paga la sosta inserendo la scheda direttamente nel parcometro (in pratica sostituiscono la moneta spicciola);
  - si digita per mezzo dell'apposito pulsante blu il tempo di sosta desiderato;
  - sono ricaricabili fino ad un importo massimo di € 45,00 direttamente sul parcometro, inserendo prima la tessera, poi le monete per l'importo desiderato, infine confermando l'operazione di ricarica spingendo il pulsante verde del parcometro;
  - sono acquistabili presso le rivendite autorizzate.



### ➤ a mezzo buoni di parcheggio prepagati “Gratta & Sosta”

I buoni parcheggio denominati “Gratta & Sosta” consistono in una scheda da esporre sull’auto su cui si deve raschiare

l’apposita pellicola per individuare anno, mese, giorno, ora e minuto di inizio sosta.

I “Gratta & Sosta” hanno importi differenziati e potranno essere utilizzati in tutte le zone di sosta a raso, consentendo un tempo di sosta variabile in funzione delle tariffe orarie di sosta in vigore nella zona di sosta scelta.

I buoni “Gratta & Sosta” sono acquistabili presso le rivendite autorizzate; coloro che necessitano di rilascio fattura possono acquistarli direttamente presso la sede della Società in Via Senigallia, 18 – Ancona.





## Carta dei Servizi

### ➤ con Tessere elettroniche “Autopark”

Le tessere “Autopark” sono schede elettroniche digitali prepagate del valore di € 30,00 e di € 50,00.

I vantaggi offerti sono molteplici:

- sono facili da usare;
- permettono di pagare il tempo effettivo di sosta;
- sono programmabili;
- si lasciano sul cruscotto e vanno attivate all’inizio e disattivate al termine della sosta.



## 2. SOSTA SU STRADA PER I RESIDENTI

I cittadini residenti nel Comune di Ancona hanno la possibilità di richiedere direttamente alla M&P S.p.A. il permesso di sosta; infatti dal 1° gennaio 2008 la Società gestisce per conto del Comune di Ancona le seguenti tipologie dei permessi di sosta:

- a) residenti e dimoranti;
- b) attività economiche;
- c) permessi istituzionali e provvisori superiori alle tre ore.

RILASCIO PERMESSI DI SOSTA (non soggetti ad IVA)	
Descrizione	Tariffa
<b>Permesso residenti</b>	
- 1° permesso	30,00
- 2° permesso	50,00
- 3° e successivi permessi	160,00
<b>Permesso dimoranti</b>	60,00
<b>Permesso studenti</b>	60,00
<b>Permesso attività:</b>	
- autoriparatori	100,00

## Carta dei Servizi

Eventuali altri permessi non rientranti nelle categorie sopra riportate, saranno rilasciati solo previo nulla osta motivato del Comando della Polizia Municipale.

Le tariffe sono riportate qui di fianco.

Per il rilascio dei permessi la Società ha attivato apposito Ufficio in via Scrima, 29 – 60126 Ancona – con il seguente orario di apertura al pubblico esclusi i festivi:

dal lunedì al sabato dalle ore 8,30 alle ore 13,00

martedì e giovedì dalle ore 15,30 alle ore 17,00

Coloro che intendano usufruire di questo servizio possono presentare all'Ufficio Permessi la seguente documentazione:

- domanda in bollo da € 14,62; il modulo è disponibile presso il suddetto Ufficio;
- copia del documento di identità del richiedente;
- copia del documento di circolazione dell'automezzo ed eventuale dichiarazione di cessione in uso esclusivo del veicolo da parte del proprietario.

L'Azienda, verificati i requisiti, rilascia idonea autorizzazione per l'emissione del relativo permesso.

Chi sottoscrive il permesso riceve come supporto un tagliando indicante i dati del veicolo, la data di emissione e di scadenza. Il permesso può essere sottoscritto per un minimo di un mese fino ad un massimo di un anno.

- testate giornalistiche	200,00
- istituti di credito	400,00
- agenti di commercio	100,00
- medici	200,00
- ambulanti (1 permesso con targa)	100,00
<b>Permesso artigiani</b>	100,00
<b>Permesso assistenza domiciliare</b>	100,00
<b>Permesso alberghi e ristoranti</b>	100,00
<b>Permesso solo transito</b>	10,00
<b>Permesso provvisorio:</b>	
- entro 15 giorni	20,00
- oltre 15 giorni	30,00

### 3. PARCHEGGI MULTIPIANO

Come in tutti i centri storici, anche in quello di Ancona gli spazi di sosta a raso risultano insufficienti e quelli disponibili sono, nella quasi totalità, destinati a sosta mista per residenti e a pagamento.

I parcheggi multipiano possono, in alcuni casi, concentrare le automobili in strutture al fine di ridurre, laddove possibile, l'ingombro delle strade, delle piazze e degli spazi verdi.

Nella città di Ancona troviamo i seguenti parcheggi multipiano:

#### ➤ **Parcheggio Traiano**

*Sito:* Via XXIX Settembre, 2

*Caratteristiche:* coperto

*Posti auto:* 158

*Orario di apertura:* dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle ore 20,30. Oltre l'orario di apertura è possibile sostare nel parcheggio solo per gli abbonati e possessori di tessera prepagata a scalare.

TARIFFE	EURO	NOTE
Tariffa oraria 1° ora o frazione di essa	€ 1,20	
Ogni 1/4(quarto) d'ora successivo o frazione di esso	€ 0,30	
Sosta Turistica giornaliera 24 ore	€ 28,80	1 giorno
Sosta Turistica	€ 40,00	2 giorni
Sosta Turistica dal 3° al 15° giorno	€ 10,00	per ogni giorno o frazione di esso
Sosta Turistica dal 16° giorno e seguenti	€ 8,00	per ogni giorno o frazione di esso
Abbonamento mensile non residenti	€ 140,00	24 h
Abbonamento mensile non residenti	€ 120,00	dalle 08.00 alle 20.30
Abbonamento mensile residenti notturno	€ 30,00	
Abbonamento mensile residenti	€ 100,00	24 h
Abbonamento mensile residenti diversamente abili	€ 30,00	24 h

## Carta dei Servizi

### ➤ Parcheggio Scambiatore “Degli Archi”

*Sito:* Via Mamiani

*Caratteristiche:* coperto

*Posti auto:* 630

*Orario di apertura:* dal lunedì al sabato dalle ore 07,00 alle ore 21,00. Oltre l'orario di apertura è possibile sostare solo per gli abbonati e possessori di tessera prepagata a scalare.

TARIFFE	EURO	NOTE
Tariffa oraria	€ 0,50	Per le prime quattro ore di sosta è possibile sostare dalle ore 7 alle 21 e comprende biglietto Bus A/R servizio urbano
Tariffa ad Ingresso	€ 2,00	Con tale tariffa è possibile sostare dalle ore 7 alle 21, per soste della durata superiore a 4 ore e comprende biglietto Bus A/R servizio urbano.
Sosta Notturna	€ 6,00	20.00 - 8.00 Comprende biglietto Bus A/R
Sosta giornaliera	€ 8,00	24 H / o frazione. Comprende biglietto Bus A/R
Sosta Turistica	€ 8,00	dal 1° al 15° giorno o frazione. Comprende biglietto Bus A/R
Sosta Turistica giornaliera	€ 6,00	dal 16° giorno e seguenti o frazione. Comprende biglietto Bus A/R
Tariffa mensile non residenti	€ 45,00	sosta max 9 ore anche frazionabili in due fasce orarie per soli giorni feriali.
Abbonamento mensile nominativo	€ 40,00	dalle 7.00 alle 21.00 - Comprende Abbonamento mensile per Bus
Abbonamento mensile nominativo non residenti	€ 70,00	24 h - Comprende Abbonamento mensile per Bus
Abbonamento mensile residenti	€ 50,00	24 h
Abbonamento mensile residenti notturno	€ 15,00	
Abbonamento mensile diversamente abili	€ 30,00	24 h
Abbonamento mensile Residenti MOTOCICLI	€ 20,00	24h
sosta notturna parziale	€ 2,00	comprende biglietto Bus A/R.

## Carta dei Servizi

### ➤ **Parcheggio Cialdini**

*Sito:* Via Cialdini, 2

*Caratteristiche:* coperto

*Posti auto:* 70

*Orario di apertura:* dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle ore 20,30. Oltre l'orario di apertura è possibile sostare nel parcheggio solo per gli abbonati e possessori di tessera prepagata a scalare.

TARIFFE	EURO	NOTE
Tariffa oraria 1° ora o frazione di essa	€ 1,60	
Ogni 1/4 (quarto) d'ora successivo o frazione di esso	€ 0,40	
Sosta giornaliera	€ 38,40	24 ore / giornata
Abbonamento mensile residenti notturno	€ 40,00	
Abbonamento mensile residenti	€ 120,00	24 h
Abbonamento mensile residenti diversamente abili	€ 30,00	24 h

### ➤ **Parcheggio Torrioni**

*Sito:* Via Torrioni

*Caratteristiche:* coperto – riservato ai soli abbonati

*Posti auto:* 110

*Orario di apertura:* 24 ore su 24.

TARIFFE	EURO	NOTE
Abbonamento mensile residenti	€ 65,00	24 h
Abbonamento	€ 45,00	sosta max 9 ore anche frazionabili in due fasce orarie per soli giorni feriali.
Abbonamento mensile residenti notturno	€ 20,00	
Abbonamento mensile non residenti	€ 80,00	24 h
Abbonamento mensile residenti diversamente abili	€ 30,00	24 h
Abbonamento mensile residenti Motocicli	€ 20,00	24 h

## Carta dei Servizi

### ➤ **Parcheggio Scosciacavalli**

*Sito:* Via O. di Biagio

*Caratteristiche:* coperto – riservato ai soli abbonati

*Posti auto:* 158

*Orario di apertura:* 24 ore su 24.

TARIFFE	EURO	NOTE
Abbonamento mensile residenti	€ 100,00	24 h
Abbonamento posto doppio residenti	€ 160,00	24 h
Abbonamento mensile residenti notturno	€ 30,00	20,00/08,00
Abbonamento mensile non residenti	€ 120,00	08,00/20,00
Abbonamento mensile non residenti	€ 150,00	24 h
Abbonamento mensile residenti diversamente abili	€ 30,00	24 h
Abbonamento mensile residenti Motocicli	€ 30,00	24 h

I nostri parcheggi sono stati dotati di moderni impianti di automazione e casse automatiche per un uso anche oltre l'orario di presenziamento del personale e di apertura dei parcheggi.

Ciascun parcheggio è abilitato alle seguenti modalità di pagamento:

#### **Cassa con presenza di Cassieri**

I parcheggi Traiano e Cialdini hanno la Cassa manuale presidiata da cassiere dalle ore 08.00 alle ore 20.30; il parcheggio degli Archi ha la cassa manuale presidiata da cassiere dalle 8.00 alle 21.00

#### **Cassa automatica in funzione 24 ore su 24**

Permette anche oltre l'orario di apertura di pagare la sosta e uscire dal parcheggio. Infatti per ritirare l'auto a parcheggio chiuso si può rientrare digitando sulla tastiera il numero di serie del biglietto di ingresso;



## Carta dei Servizi

### □ **Abbonamenti**

È possibile richiedere un abbonamento recandosi direttamente presso la sede aziendale in Via Senigallia, 18 – Ancona oppure compilando l'apposito modello sul sito internet [www.anconaparcheggi.it](http://www.anconaparcheggi.it). La durata minima di un abbonamento è di un mese tacitamente rinnovabile salvo disdetta. Il pagamento dell'abbonamento può avvenire tramite posta, bonifico bancario o R.I.D.

### □ **Tessere prepagate**

È possibile acquistare presso la cassa dei nostri le tessere a scalare prepagate e ricaricarle in tagli da 10,00 – 20,00 – 50,00 euro, etc...

Queste tessere permettono di entrare ed uscire dai parcheggi 24 ore su 24.



## **II. CONDIZIONI DEL SERVIZIO**

### **1. DIRITTI DEGLI UTENTI**

Gli utenti del servizio hanno diritto:

- ✓ alla continuità del servizio;
- ✓ ad acquisire le informazioni attinenti le tariffe e le modalità che regolano l'utilizzo dei parcheggi;
- ✓ a ricevere un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- ✓ alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
- ✓ al rispetto degli orari di apertura e di chiusura dei parcheggi;
- ✓ all'efficienza degli impianti tecnologici;
- ✓ all'igiene e pulizia degli impianti;
- ✓ ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- ✓ ad inoltrare reclami.

### **2. 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 e alle disposizioni dell'azienda e del personale.

L'azienda non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di tali norme.

Chi utilizza i parcheggi multipiani deve rispettare i seguenti doveri:

- ✓ 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.



### 3. SANZIONI AMMINISTRATIVE A CARICO DEGLI UTENTI

L'accertamento delle infrazioni in materia di sosta all'interno delle aree comunali in cui è stata identificata la gestione della sosta a pagamento e della sosta residenti è effettuata direttamente dalla società M&P attraverso gli Ausiliari della Sosta.

Gli Ausiliari impiegati sono muniti di attestato di idoneità rilasciato dal Comando della Polizia Municipale di Ancona, previo corso tecnico-pratico ed esame finale.

Gli Ausiliari della Sosta di Ancona hanno quindi il compito di controllo della sosta negli spazi a pagamento (righe blu).

Le aree di sosta su strada sottostanno alla disciplina del Codice della Strada; nel dettaglio, gli articoli che vengono applicati sono:

- Art. 7 - Sostava senza esporre titolo autorizzatorio;
- Art. 157 – Arresto, fermata e sosta dei veicoli;
- Art. 158, comma 2 – Divieto di fermata e di sosta dei veicoli.

Si riporta di seguito l'elenco completo delle violazioni la cui contestazione è competenza degli Ausiliari.

Violazione	Importo
sostava in luogo limitato senza esposizione del titolo autorizzatorio valido( autopark, ticket, parcometro, autorizzazione, ecc.)	€ 39,00
sostava in zona riservata ad altre categorie di veicoli	€ 39,00
sostava in zona regolamentata oltre il tempo consentito	€ 24,00
sostava in modo non conforme alla segnaletica	€ 39,00
sostava in posizione da impedire lo spostamento di altro veicolo in sosta	€ 39,00
sostava affiancato ad altri veicoli	€ 39,00

Dopo l'accertamento effettuato dagli Ausiliari segue la redazione di un preavviso di verbale di contestazione, applicando una sanzione amministrativa di importo diverso a seconda del tipo violazione riscontrata, ai sensi di quanto previsto dal Regolamento di esecuzione e di attuazione del Codice della Strada.

Il verbale viene gestito direttamente dal Comando di Polizia Municipale al quale spetta l'intera procedura.

Eventuali ricorsi alle infrazioni accertate e debitamente notificate, devono essere inoltrati al Prefetto o al Giudice di Pace.

## **II. FATTORI ED INDICATORI DELLA QUALITA'**

### **1. FATTORI DELLA QUALITA'**

L'obiettivo principale della M&P è quello di migliorare la qualità del servizio erogato per confermare la fiducia dei propri clienti e per acquisire sempre nuova clientela.

La qualità del servizio può essere percepita attraverso una serie di fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del parcheggio (ad esempio: sicurezza, funzionalità ed accessibilità, etc.) e, nell'ambito di ciascuno di essi, da specifici indicatori della qualità (ad esempio per la sicurezza: denunce varie, furti ed atti vandalici, etc..) che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni fattore ed indicatore di qualità è associato uno standard di prestazione che l'Azienda si impegna a perseguire.

Lo standard può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e sulla base di indicatori qualitativi, senza fare diretto riferimento a valori quantitativamente misurabili.

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, l'Azienda si impegna a valutare le proprie prestazioni con l'intento di consolidare gli standard già raggiunti e di perseguire in corso dell'anno gli standard obiettivo.

Fattori ed indicatori sono definiti distintamente per i parcheggi a raso (Tab. 1) e per i parcheggi multipiano (Tab. 2).

## Carta dei Servizi

**Tab. 1: PARCHEGGI A RASO**

FATTORI DI QUALITA'		
INDICATORI	UNITA' DI MISURA	STANDARD OBIETTIVO 2009
<b>Funzionalità ed accessibilità</b>		
Posti riservati ai disabili	N° posti riservati/n° posti auto totali	241/8062
Fuori servizio dei parcometri	N° guasti-anno per parcometro	2/4
Danneggiamenti ai parcometri	N° danneggiamenti-anno	25 su 204 parcometri
<b>Offerta servizi, aspetti relazionali, informazioni, front office</b>		
Modalità di pagamento della sosta	4 tipologie	schede elettroniche schede magnetiche tessere a scalare ticket gratta e sosta
Punti vendita n. 66	N° 133 su posti auto per rivendita	
N° 204 Parcometri	N° 1 parcometro per ogni 40 posti auto	
Segnaletica con indicazione degli orari e delle tariffe dei parcheggi	Si	
Visibilità della segnaletica orizzontale	Manutenzione annua righe blu	Circa 3000 posti annui
Ufficio relazioni con il personale	Si	
Ufficio Permessi	orario	Solo giorni feriali 8,30 – 13,00 lunedì sabato 15,30 – 17,00 martedì giovedì
Informazioni telefoniche	Orario del servizio	Solo giorni feriali 8,00 – 13,00 lunedì sabato 15,30 – 17,30 martedì giovedì
Sito internet	Si	
Tempo di risposta a segnalazioni (reclami e richieste)	Tempo massimo di risposta	Max 1-8 giorni

## Carta dei Servizi

**Tab. 2: PARCHEGGI MULTIPIANO**

FATTORI DI QUALITA'		
INDICATORI	UNITA' DI MISURA	STANDARD OBIETTIVO 2009
<b>Sicurezza</b>		
Parcheggi con telecamere	N° parcheggi con telecamere/n° totale parcheggi	5
<b>Pulizia ed attenzione per l'ambiente</b>		
Pulizia ordinaria dei vani e locali	N° interventi settimanali	4/5
Pulizia radicale dell'area di parcheggio	Frequenza media in giorni	Due volte l'anno
Servizi igienici (presenza e pulizia)	Si/No	si
Cestini rifiuti	N° cestini/n° posti auto	63/1134
<b>Funzionalità ed accessibilità</b>		
Guasti sbarre	N° guasti-anno	30/35
Guasti casse automatiche	N° guasti-anno	20/25
Posti riservati ai disabili	N° posti riservati/n° posti auto totali	30/1134
Pannelli informativi libero/occupato	N° pannelli/n° totale parcheggi a barriera	20 pannelli per 5 parcheggi
Ascensori	Si/No	4
Guasti ascensori	N° guasti-anno	5
<b>Offerta servizi, aspetti relazionali, informazioni, front office</b>		
Cassa automatica	Si/No	Si (Archi – Cialdini – Traiano)
Pagamento tramite operatore	Si/No	Si (Archi – Cialdini – Traiano)
Segnaletica con indicazione degli orari e delle tariffe dei parcheggi	Si/No	si
Presenza di pannelli con indicazione posti liberi in tempo reale	Si/No	Si

### 1. MONITORAGGIO

Nelle tabelle sopra riportate i valori attribuiti ad ogni indice , relativo ai fattori di qualità, saranno annualmente definiti mediante rilevazioni interne alla M&P e monitoraggio sulla qualità percepita.

In particolare, attraverso il monitoraggio, si intende verificare la soddisfazione del cliente sul servizio e controllare la coerenza tra il livello di prestazione promesso e quello effettivamente offerto.

L'attività di monitoraggio non è finalizzata solo a misurare il livello di soddisfazione dei clienti, ma consente inoltre di:

- rilevare costantemente l'emergere di nuove attese, aspettative ed esigenze;
- segmentare l'utenza per progettare ed ottimizzare i servizi parcheggi;
- capire quali siano le componenti della qualità che più direttamente ne influenzano la soddisfazione;
- eseguire una valutazione preventiva per la corretta allocazione delle risorse degli investimenti in qualità, orientandone le priorità di impiego verso gli aspetti del servizio valutati dagli utenti come più problematici.

Gli obiettivi del sistema di monitoraggio, verso i quali Azienda dedicherà la massima attenzione ed impegno, sono sostanzialmente i seguenti:

- garantire disponibilità, chiarezza e accessibilità alle informazioni inerenti il servizio,
- garantire correttezza da parte del personale impiegato e il livello di qualità dichiarato del servizio;
- migliorare il controllo sull'utilizzo dei servizi parcheggi per una più razionale gestione delle risorse.

La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi, fissati dall'Azienda è utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e/o di mantenimento delle prestazioni rese.

# **II. RELAZIONI CON LA CLIENTELA**

## **1. INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA**

Per essere in grado di rispondere con sollecitudine alle esigenze di parcheggio dei cittadini, per mantenere informati i clienti sulle caratteristiche dei servizi offerti e sulle iniziative promosse, la M&P è costantemente impegnata a migliorare e potenziare gli strumenti di comunicazione esistenti o, se necessario, a crearne di nuovi.

Il cittadino-cliente può recarsi presso gli Uffici dell'Azienda o telefonare al n. 071-2802765 per ricevere qualsiasi tipo di chiarimento od ancora collegarsi al sito [www.anconaparcheggi.it](http://www.anconaparcheggi.it), uno strumento di facile consultazione, attraverso il quale trovare tutte le informazioni ed i consigli utili per sostare nei nostri parcheggi multipiano e a raso in Ancona.

## **2. SEGNALAZIONI E RECLAMI**

Per presentare segnalazioni e reclami sui servizi di sosta il Cliente può rivolgersi agli Uffici della sede aziendale situata in via Senigallia, 18 – 60127 Ancona - Tel. 071-2802765 Fax 071-2818650 oppure 071/2814395.

I reclami possono essere presentati solo in forma scritta mediante consegna a mano, servizio postale o fax; il Cliente deve specificare le proprie generalità e indirizzo (al fine di poter inviare una lettera di risposta) e deve esporre chiaramente quanto accaduto corredandolo eventualmente, della documentazione o indicando tutte le circostanze che facilitino la ricostruzione dei fatti da parte dell'azienda.

La M&P garantisce inoltre la riservatezza dei dati personali trasmessi dal cittadino-cliente e il loro trattamento in osservanza delle normative previste dalla legge sulla Tutela della Privacy (Decreto Legislativo 196/03).

La M&P si impegna a rispondere per iscritto entro 20 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo scritto come risulta da timbro postale o da protocollo aziendale nel caso di consegna a mano o invio tramite fax.

Per reclami attinenti problemi la cui soluzione non dipenda unicamente dalla M&P, il termine di 20 giorni lavorativi può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

Le segnalazioni di disservizi e i reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre in essere le conseguenti azioni correttive.

### 3. PERSONALE A CONTATTO CON LA CLIENTELA

Il personale della M&P sempre in divisa e con tessera di riconoscimento visibile durante lo svolgimento dei compiti di controllo è sempre disponibile a fornire informazioni ai cittadini ed è stato formato a rispettare il seguente codice di comportamento:

- ✓ rispondere alle richieste di informazione con prontezza, precisione e con un linguaggio chiaro e comprensibile;
- ✓ dimostrare disponibilità e rispetto dei diritti dei Clienti;
- ✓ evitare discussioni, non rispondere in modo polemico ed eventuali critiche o commenti, mantenere un atteggiamento positivo e conciliatore;
- ✓ evitare ogni comportamento o dichiarazione che possa danneggiare l'immagine dell'Azienda od essere incompatibile con il ruolo svolto o in contrasto con le disposizioni aziendali;
- ✓ portare in modo ben visibile l'apposita tessera di riconoscimento oppure, se operatore telefonico, dichiarare le proprie generalità all'inizio della conversazione.

Gli Ausiliari della Sosta, selezionati in base a requisiti specifici, sono stati formati attraverso un corso d'abilitazione professionale tenuto dal Comando di Polizia Municipale di Ancona, integrato da corsi di aggiornamento sempre con il coordinamento del Comando stesso, riguardante i seguenti argomenti:

- quadro normativo relativo alla figura di ausiliario della sosta, con approfondimenti specifici sul personale dipendente da impresa esercente il servizio di concessione e di gestione della sosta (art. 17, comma 132, legge n. 127/1997);
- standard qualitativi del servizio;
- organizzazione del servizio;
- regolamento delle aree di sosta della Città di Ancona;
- status giuridico dell'ausiliario della sosta e relative conseguenze;
- norme comportamentali;
- esercitazioni pratiche sull'uso e sulla compilazione dei documenti impiegati per l'accertamento delle violazioni.