



Carta dei Servizi

Pescara Multiservice S.r.l.

Sede Legale: Piazza Italia, 1 65121 – Pescara

Sede Amministrativa: Piazza D'Angelosante, 5

I piano c/o Il Molino, 65127 – Pescara

Tel: +39 085 4554923

Fax: +39 085 4512295

Cell.: +39 366 2163779

Email: info@pescaraparcheggi.it

PEC: pescaraparcheggi@pec.it



Carta dei Servizi

Sommario

1. *Presentazione della Società*
2. *I Servizi*
3. *Mission e Vision della Carta dei Servizi*
 - 3.1 *Principi ispiratori*
 - 3.2 *Obiettivi e Piani di miglioramento*
4. *Descrizione del servizio*
 - 4.1 *Condizioni di fruizione del servizio*
 - 4.2 *Elenco Parcheggi*
5. *Riservatezza e Privacy*
6. *Fattori di Qualità*
7. *Comunica con Noi*

1. PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

Pescara Multiservice Srl gestisce la sosta stradale nella città di Pescara dal 2010. La società nasce, infatti, come organizzazione strumentale del Comune di Pescara per la realizzazione dei servizi connessi con la gestione del piano delle aree di sosta e di parcheggio. Al contempo, si occupa anche di tutti gli altri servizi connessi alla mobilità urbana: car sharing, bike sharing, controllo degli accessi alle Zone a Traffico Limitato, alle aree pedonali e semi-pedonali.

All'interno dell'area urbana di Pescara, la sosta regolamentata comprende circa 3.800 posti auto. Questi spazi destinati alla sosta sono generalmente parcheggi a raso, situati nelle aree limitrofe alla sede stradale vera e propria, a pagamento nei giorni feriali.

La Società ha per oggetto, su affidamento diretto del Comune di Pescara in "House providing", la gestione:

- dei parcheggi pubblici attivi e da attivare in varie zone della città di Pescara e dei servizi accessori al servizio principale (car sharing, bike sharing) compresa la progettazione, la realizzazione e la gestione di infrastrutture quali parcheggi, stazioni di attesa e di fermata, strutture di arredo urbano con impianti pubblicitari;
- di servizi coordinati all'assistenza alla mobilità individuale e collettiva, in qualunque modo effettuata, anche attraverso la gestione della segnaletica stradale, orizzontale e verticale, statica o elettronica o con qualunque altra tecnologia;
- degli accessi alle zone a traffico limitato (ZTL), dei sistemi di controllo e delle limitazioni nell'ambito del territorio comunale e inoltre il rilascio e ritiro permessi, autorizzazioni e contrassegni secondo le indicazioni del Comune.

La società svolge l'attività di gestione amministrativa relativa ai servizi descritti, ivi incluse le attività di accertamento, liquidazione, riscossione anche coattiva degli importi dovuti in relazione ai servizi erogati, nei limiti delle leggi vigenti.

La società può inoltre espletare, direttamente e indirettamente, tutte le attività rientranti nell'oggetto sociale e tutte le attività complementari, connesse, collegate, strumentali, collaterali e accessorie e le attività di diritto privato utili ai propri fini.

2.I Servizi

Servizi per la sosta e Servizi non direttamente connessi alla sosta

I servizi offerti da *Pescara Multiservice Srl* sono attualmente i servizi per la sosta ed i servizi di portierato e pulizia per alcune strutture sportive comunali della provincia. In aggiunta a questi, il progetto "BISICURA PESCARA", realizzato dal Comune di Pescara, prevede che il servizio di marchiatura e registrazione delle biciclette sia gratuito per tutti i cittadini, anche non residenti.

Tali attività sono articolate in modo da rispondere alle esigenze dei cittadini, dei turisti e di chiunque abbia necessità di sosta del territorio comunale.

I collaboratori della Società ogni giorno svolgono il loro lavoro per garantire i servizi che interessano questa Carta dei Servizi. La costante attività di formazione, anche con sistemi di affiancamento, permette di aggiornare il personale sui diversi aspetti che caratterizzano le professioni aziendali in un'ottica di miglioramento continuo.

3.Mission e Vision della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento con il quale *Pescara Multiservice Srl* intende mantenere un rapporto diretto e trasparente con l'utenza al fine di meglio definire e migliorare il livello di qualità degli stessi. La presente Carta rappresenta 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. La Carta costituisce dunque 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 e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di parcheggio, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi rispetto all'accesso ed alla consultazione del Codice Etico aziendale in ottica 231/2001;
- ✓ 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 al raggiungimento degli obiettivi programmati.

Come strumento di partecipazione:

- ✓ informa sulle modalità di accesso e partecipazione dell'utente al servizio offerto;
- ✓ garantisce l'effettuazione di monitoraggio della qualità del servizio;

Come strumento di tutela:

- ✓ garantisce una risposta che abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- ✓ stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura di gestione dei reclami inoltrati dagli utenti da qualunque parte interessata.

Principi Ispiratori

I principi a cui si ispira la Carta dei Servizi ed in base ai quali *Pescara Multiservice Srl* si impegna ad erogare i propri servizi, sono i seguenti:

- a. Eguaglianza

Pescara Multiservice Srl garantisce a tutti gli utenti l'accessibilità ai servizi, senza alcuna discriminazione in base a razza, religione, condizione o qualsivoglia altro elemento discriminante.

b. Imparzialità

Pescara Multiservice Srl si impegna nei confronti di criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

c. Continuità del servizio

Pescara Multiservice Srl si impegna a garantire il servizio in modo continuativo e regolare ed a ridurre la durata e il numero degli eventuali disservizi.

d. Partecipazione

Pescara Multiservice Srl vuole mantenere e sviluppare un rapporto costante e continuo con i propri utenti, impegnandosi a favorire la loro partecipazione anche attraverso l'impiego di canali informativi.

e. Efficacia ed efficienza

Pescara Multiservice Srl si impegna ad erogare un servizio adeguato ed il più possibile rispondente alle esigenze dell'utente adottando le più opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali, riducendo gli sprechi e cercando di ottenere i costi.

f. Chiarezza e comprensibilità della comunicazione

Pescara Multiservice Srl garantisce l'adozione, nei rapporti con l'utenza, di un linguaggio scritto e/o verbale improntato alla chiarezza, alla semplicità ed all'efficacia.

Obiettivi e Piano di miglioramento

L'obiettivo principale di *Pescara Multiservice Srl* è, al contempo, di estendere i servizi di portierato e di pulizia a tutte le strutture comunali coinvolte (palazzi del Comune, strutture sportive, musei, etc.) e di intraprendere l'attività di gestione di piccole aree verdi e spazi all'aperto di proprietà del Comune.

Il piano di miglioramento di *Pescara Multiservice Srl* prevede di:

- Creare i presupposti per l'informazione all'utenza sui servizi erogati, sulle tariffe e sulle modalità di accesso ai servizi attraverso punti informativi;
- Rilevare i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati;
- Rilevare indagini, sondaggi ed altre iniziative sul grado di soddisfazione dei servizi e sull'evoluzione dei bisogni anche attraverso la collaborazione del Comune di Pescara;
- Relazionare periodicamente sulle iniziative assunte e sul risultato di indagini e sondaggi;
- Promuovere e coordinare le fasi di individuazione dei fattori e degli standard di qualità dei servizi così come delineati dalla Carta dei Servizi;
- Verificare e monitorare il rispetto degli standard di qualità indicati;
- Ricevere le osservazioni, le opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dai cittadini/utenti;
- Provvedere direttamente, acquisendo tutti gli elementi necessari alla formazione del giudizio, a dare risposta all'utente per le segnalazioni che presentano di certa ed univoca definizione;

- Predisporre l'attività istruttoria di quei reclami che non si prestano all'immediata definizione.

4.Descrizione del Servizio

Alla data attuale, *Pescara Multiservice Srl* gestisce la fornitura di:

- i. Servizi di sosta su parcheggi comunali non custoditi
- ii. Servizi di portierato e pulizia in strutture sportive di proprietà comunale

Condizioni di fruizione del servizio

Doveri degli utenti

Gli utenti hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio (Regolamento) 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 alla sicurezza delle proprie cose e tenere un comportamento corretto, in particolare con il personale addetto al parcheggio. L'azienda non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di tali norme.

Diritti degli utenti

Gli utenti del servizio hanno diritto:

- ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- a prendere visione del regolamento dei parcheggi, esposto in ogni struttura;
- alla riconoscibilità del personale dell'azienda;
- ad inoltrare reclami;
- ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti.

Obbligo di pagamento

- anticipato al parcheggio

Accesso ai parcheggi

- libero

Effettuazione del pagamento

- il pagamento può essere eseguito in contanti, tramite pos o tramite App per dispositivi mobili

Acquisto di un abbonamento

- l'abbonamento può essere acquistato presso alcune aree e presso gli uffici della Società. Il pagamento può avvenire in contanti, tramite pos e /o bonifico bancario.

Elenco Parcheggi

- EasyPark - Pescara (PE) (segue link)

<https://www.google.com/maps/d/embed?mid=1-mfcD1lcKorbZJgxleGfd2h88Gc&ll=42.46845751813097%2C14.212674200000038&z=14>

5. Riservatezza e Privacy

L'Azienda ha adeguato il proprio sistema gestionale e le proprie strutture alla Normativa GDPR – Reg. UE 2016/679 “Regolamento generale sulla protezione dei dati”. Questa normativa propone di tutelare il diritto alla riservatezza dei dati personali, per evitare che un loro uso scorretto possa danneggiare o ledere i diritti, le libertà fondamentali e la dignità delle persone interessate.

6. Fattori di Qualità

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

1. Sicurezza
2. Pulizia e attenzione all'ambiente
3. Accessibilità e funzionalità
4. Offerta commerciale, aspetti relazionali, informazioni, front - office.

L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi, anche in relazione al principio di trasparenza e partecipazione enunciato in precedenza. I risultati delle Indagini saranno a disposizione degli utenti attraverso il sito internet aziendale nella sezione “Amministrazione trasparente”.

Le indagini di *customer satisfaction*, forniranno risultati numerici relativamente ai fattori di qualità sopra descritti. L'indagine di gradimento del servizio ha come obiettivi quelli di:

- 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;
- 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. L'indagine verrà svolta tramite interviste dirette agli utenti del servizio svolte da personale incaricato direttamente nelle

aree di sosta. Il campione di popolazione viene calcolato in base al numero di posti auto gestiti dall'azienda.

Elenco, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi

L'Azienda si impegna a pubblicare e diffondere la Carta dei Servizi ad ogni suo aggiornamento attraverso il sito internet aziendale www.pescaraparcheggi.it e presso le sedi.

7. Comunica con Noi

Gli utenti possono rivolgersi direttamente all'operatore presente in parcheggio in cassa manuale (se disponibile) o contattare il centralino degli uffici di *Pescara Mutiservice Srl* al numero 085. 4554923 negli orari 9.00-13.00 e 14.30-17.30 dal lunedì al venerdì. Le informazioni sui servizi sono inoltre disponibili sul sito internet www.pescaraparcheggi.it.

Segnalare incidenti, abusi o danni

Il Regolamento del parcheggio indica la procedura da seguire per segnalare incidenti, atti vandalici o abusi all'interno dei parcheggi.

Inoltrare reclami e/o suggerimenti

Reclami, segnalazioni, suggerimenti e proposte possono essere inoltrate attraverso tutti i canali di contatto di *Pescara Mutiservice Srl*:

- telefono: 085. 4554923
- Mobile: 366. 2163779
- fax: 085. 4512295
- posta ordinaria: Piazza Italia, 1 – 65121 Pescara (PE)
- posta elettronica: info@pescaraparcheggi.it
- RPC: rpc@pescaraparcheggi.it
- RPCT: consulentidirezioneassociati@gmail.com
- PEC: pescaraparcheggi@pec.it

L'azienda si impegna a dare risposta scritta all'utente entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo.