



## CARTA DEI SERVIZI DI MOVEA

### 1. PARTE I: PRESENTAZIONE DELLA CARTA

#### 1.1 Premessa

La presente CARTA DEI SERVIZI costituisce un impegno che il gestore l'associazione temporanea di imprese Movea Servizi S.R.L. assume nei confronti dei cittadini relativamente ai servizi di parcheggio dallo stesso erogati, in forza del contratto di servizio Il concetto di Carta dei Servizi, assimilabile ad un patto scritto tra il gestore 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 27/01/1994 riguardante i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", ed è previsto per tutti i servizi pubblici locali in forza dell'art. 2, c. 461 della L. 24.12.2007, nr.o 244.



Nel contratto di servizio stipulato fra le Amministrazioni Comunali e Movea Servizi S.R.L., si è convenuto che i servizi di parcheggio debbano impegnare il gestore all'erogazione di un servizio controllato, verificabile e compreso dal cliente.

#### 1.2 Principi ispiratori della carta

La carta dei servizi è improntata a quattro principi fondamentali:

##### 1. Eguaglianza ed imparzialità

Movea Servizi 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.



Movea Servizi 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**

Movea Servizi garantisce l'erogazione del servizio continuo e regolare, secondo l'orario pubblicato e diffuso.

## **3. Trasparenza e partecipazione**

Movea Servizi assicura l'informazione all'utenza secondo le modalità e le procedure indicate nella presente carta, si impegna alla cura delle relazioni con il pubblico e a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti.

Il gestore 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**

Movea Servizi 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, inoltre 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 dei servizi

### **1.3 Finalità della carta**

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

Come strumento di conoscenza:

- ✓ fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione del gestore, 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 il gestore, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, 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 il gestore ed i clienti;
- ✓ garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dall'utenza

Come strumento di tutela:

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

## **2. PARTE II: DESCRIZIONE DEL GESTORE**

### **2.1 Struttura giuridica del gestore**

MOVEA SERVIZI SRL

Telefono e fax                      081929722

E-mail e PEC                        [movea.servizi.srl@gmail.com](mailto:movea.servizi.srl@gmail.com) / [moveaservizi@pec.it](mailto:moveaservizi@pec.it)

Sito internet                        [www.moveaservizi.com](http://www.moveaservizi.com)

Legale rappresentante Anna Lisa Montalbano

### **2.2 Servizi offerti, personale addetto, logistica**

- ❖ Servizi di gestione di parcheggi pubblici a pagamento, servizi di manutenzioni
  
- ❖ Struttura aziendale con personale qualificato per le varie funzioni, addetti alla vigilanza, gestione casse automatiche, gestione parcometri, monitoraggio aree di sosta con funzione di ausiliari del traffico
  
- ❖ Logistica e sede: Nocera Superiore

## **3. PARTE III: L'OFFERTA COMMERCIALE**

### **3.1 Sistema Tariffario**

Quello disposto sulla cartellonistica stradale e presente presso ogni area di parcheggio

Gli utenti, ove previsto, possono stipulare con il gestore abbonamenti per la sosta del veicolo nelle aree di parcheggio appositamente previste. L'abbonamento non garantisce all'utente la riserva di un posto auto, ma consente allo stesso di fruire della tariffa agevolata per il tempo di validità dell'abbonamento

## **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 del gestore e del personale per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale, nonché l'ordine e la sicurezza del servizio

sicurezza delle proprie cose e tenere un comportamento corretto, in particolare con il personale addetto alla vigilanza e controllo dei parcheggi .

#### **4.2 Sanzioni a carico degli utenti**

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

#### **4.3 Diritti degli utenti**

Gli utenti del servizio hanno diritto:

- ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni digitale, 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, mediante esposizione di adeguati supporti informativi (es: cartelli chiari e ben visibili), del regolamento del servizio ed in particolare delle tariffe applicate;
- alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
- ad inoltrare reclami;
- ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti.

### **5. PARTE V: RELAZIONI CON L'UTENZA**

Attraverso l'ufficio digitale sul sito [www.moveaservizi.com](http://www.moveaservizi.com)



#### **5.1 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:

- per iscritto utilizzando la posta ordinaria ed indirizzandola a Movea Servizi via Firenze, 3 – Nocera Superiore (SA) , ovvero inviandola a mezzo fax o e-mail all'indirizzo di posta elettronica.

Termini per la risposta:

Il gestore si impegna a comunicare all'utente:



- al momento del ricevimento del reclamo, nel caso in cui il gestore non sia in grado di dare tempestiva risposta definitiva, una risposta scritta interlocutoria in cui è specificato il nominativo del 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;
- entro 15 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;

- gli eventuali motivi del superamento dei termini previsti per la risposta scritta definitiva e la quantificazione dei medesimi.

## 6. PARTE VI: GLI IMPEGNI DEL GESTORE

### 6.1 Indagine di customer satisfaction



Il gestore si impegna, almeno una volta nell'arco della durata del contratto, ad effettuare un monitoraggio della qualità percepita dai clienti, tramite indagine campionaria, sui fattori qui di seguito indicati:

- ✓ Sicurezza
- ✓ Pulizia, attenzione all'ambiente
- ✓ Accessibilità
- ✓ Aspetti relazionali, informazioni, front office

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

- ✓ rilevare la qualità del servizio percepita dall'utenza in base ai fattori di qualità sopra descritti;
- ✓ 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 sul proprio sito internet e comunicandoli all'Amministrazione Comunale.

L'indagine viene svolta tramite predisposizione e somministrazione di un semplice questionario cui l'utenza risponderà in forma anonima.



### 6.2 Distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi

La carta è inoltre consultabile sul sito internet:

Nel corso della gestione, la carta dei servizi viene eventualmente aggiornata con le eventuali integrazioni che si rendessero necessarie.