

Carta dei servizi

per

Parcheggi della Città di Alassio



Sommario

1.	LA MISSIONE	3
2.	I SERVIZI	3
	SERVIZI PER LA SOSTA.....	3
3.	PRESENTAZIONE E FINALITÀ DELLA CARTA	3
	COME STRUMENTO DI CONOSCENZA:	3
	COME STRUMENTO DI PARTECIPAZIONE:	4
	COME STRUMENTO DI TUTELA:	4
4.	PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA.....	4
	EGUAGLIANZA.....	4
	IMPARZIALITÀ	4
	CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	4
	PARTECIPAZIONE	4
	EFFICACIA ED EFFICIENZA	4
	CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DELLA COMUNICAZIONE	4
5.	OBIETTIVI	4
	INFORMAZIONE ALL'UTENZA	5
	SODDISFAZIONE.....	5
	RECLAMI.....	5
6.	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	5
	ELENCO PARCHEGGI (partendo da Levante)	6
7.	CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO	6
	Doveri degli utenti	6
	Diritti degli utenti.....	6
	EFFETTUARE I PAGAMENTI.....	7
	COMUNICARE CON NOI	7
	RECLAMI E SUGGERIMENTI	7
	Sito Internet.....	7
8.	GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA.....	7
9.	FATTORI DI QUALITÀ.....	8
10.	INDAGINI DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO	8
11.	TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI	9

12. Revisione.....	10
--------------------	----

1. LA MISSIONE

Ge.s.co s.r.l. gestisce i parcheggi del Comune di Alassio a partire dal 18/06/2018, con lo scopo di garantire una rotazione nelle zone centrali della Città.

Il campo di attività di Gesco parcheggi comprende attualmente la gestione di tutti i parcheggi a cielo della Città di Alassio delimitati da strisce di colore blu e il piano terra dello Stadio Alassio Parking.

2. I SERVIZI

Le attività di Gesco parcheggi nell'ambito della sosta e della mobilità sono articolate in modo tale da rispondere alle esigenze dei cittadini, dei turisti e di chiunque abbia necessità di sosta all'interno del comune di Alassio.

SERVIZI PER LA SOSTA

I dipendenti 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 costante miglioramento.

3. PRESENTAZIONE E FINALITÀ DELLA CARTA

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento con il quale Gesco parcheggi 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.

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;
- 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:

- informa sulle modalità di accesso e partecipazione dell'utente al servizio offerto;
- garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dagli utenti.

COME STRUMENTO DI TUTELA:

- garantisce una risposta a chi 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.

4. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA

I principi a cui si ispira la Carta dei Servizi e in base ai quali Gesco parcheggi si impegna ad erogare i propri servizi sono i seguenti:

EGUAGLIANZA

Gesco parcheggi garantisce a tutti gli utenti l'accessibilità ai servizi, senza alcuna discriminazione in base a razza, sesso, religione, condizione sociale o qualsivoglia altro elemento discriminante.

IMPARZIALITÀ

Gesco parcheggi si impegna ad avere nei confronti degli utenti comportamenti ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Gesco parcheggi si impegna a garantire il servizio in modo continuativo e regolare e a ridurre la durata e il numero di eventuali disservizi.

PARTECIPAZIONE

Gesco parcheggi vuole mantenere e sviluppare un rapporto costante e continuo con i propri utenti, impegnandosi a favorire la loro partecipazione e comunicazione con l'azienda.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

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

CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DELLA COMUNICAZIONE

Gesco parcheggi garantisce l'adozione, nei rapporti con l'utenza, di un linguaggio scritto o verbale improntato alla chiarezza, alla semplicità ed all'efficacia.

5. OBIETTIVI

I principali obiettivi che Gesco parcheggi si pone al fine di migliorare i servizi erogati sono:

INFORMAZIONE ALL'UTENZA

- creare i presupposti per l'informazione all'utenza sui servizi erogati, sulle tariffe e sulle modalità di accesso ai servizi attraverso segnaletica verticale lungo le zone a pagamento punti informativi (esempio sito web e piattaforma www.bluparc.it);
- organizzare e mantenere le banche dati informatizzate, contenenti le informazioni sulle prestazioni erogate, sulle tariffe e sulle modalità di accesso ai servizi;

SODDISFAZIONE

- ogni anno rilevare i bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati;
- ogni anno promuovere indagini, sondaggi ed altre iniziative sul grado di soddisfazione dei servizi e sull'evoluzione dei bisogni anche attraverso la collaborazione, ad esempio, del Comune di Alassio, ecc.;
- ogni anno relazionare periodicamente sulle iniziative assunte e sul risultato di indagini e sondaggi;
- ogni anno promuovere e coordinare le fasi di individuazione dei fattori, degli indicatori e degli standard di qualità dei servizi così come delineati dalla "carta dei servizi";
- ogni anno verificare e monitorare il rispetto degli standard di qualità indicati;

RECLAMI

- quotidianamente ricevere le osservazioni, le opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dai cittadini/utenti;
- costantemente provvedere direttamente, acquisendo tutti gli elementi necessari alla formazione del giudizio, a dare risposta all'utente per le segnalazioni che si presentano di certa e univoca definizione;
- predisporre l'attività istruttoria di quei reclami che non si prestano all'immediata e rapida definizione.

6. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Gesco parcheggi gestisce i parcheggi tutti nel comune di Alassio e dislocati come da seguente piantina.



Tutti i parcheggi sono disponibili per la sosta h24 per 365 giorni all'anno.

ELENCO PARCHEGGI (partendo da Levante)

- P.ta Cadorna
- P.zza S.Francesco
- Via Milano lato mare
- P.zza Stalla
- C.so Marconi
- Via Dante
- P.zza Paccini
- Via Diaz lato mare
- Via Roma
- Via Boselli
- Via Paolo Ferreri
- P.zza Zepin Costa
- P.zza S.Ambrogio
- P.zza Don Della Valle
- Via Elgard
- Stadio Alassio Parking

7. CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

Doveri degli utenti

Gli utenti hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio (Regolamento del parcheggio, esposto in tutte le strutture) 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 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.

EFFETTUARE I PAGAMENTI

Il pagamento può avvenire alle casse manuali (parcometri) tramite contante (monete), con carte di credito o bancomat oppure tramite App segnalate appositamente su ogni parcometro;

COMUNICARE CON NOI

Il centralino Uffici presso la Sede Legale risponde al numero 0182/642846 con orario dalle 9.00 alle 12.00 dal lunedì al venerdì. Le informazioni sui servizi resi sono inoltre disponibili sul sito internet di Gesco parcheggi

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Reclami, suggerimenti, proposte ed osservazioni possono essere inoltrate utilizzando le seguenti modalità:

UFFICI: 0182/642846

FAX: 0182/649763

POSTA ORDINARIA: Ge.s.co srl – Via Canata 7 17021 Alassio (SV)

E-MAIL: parcheggi@gescoalassio.it

L'Azienda si impegna a comunicare all'utente:

- la presa in carico, ove possibile, al momento del ricevimento del reclamo;
- la risposta scritta entro 30 giorni dalla data del ricevimento del reclamo. Solo in casi eccezionali, espressamente motivati, la risposta definitiva potrà essere fornita entro 45 giorni. Non è garantito il rispetto dei termini nel caso in cui la segnalazione sia inoltrata seguendo modalità diverse da quelle indicate.

La modulistica è a disposizione presso il sito internet

Sito Internet

Collegandosi al sito www.gescoalassio.it gli utenti possono:

- trovare informazioni e chiarimenti generali;
- consultare le tariffe vigenti;
- trovare il parcheggio più vicino e calcolare il percorso;
- scaricare copia della Carta del Servizio e dei Regolamento del parcheggio;
- scaricare la modulistica necessaria per la richiesta di accesso gratuito a posti riservati a persone disabili;
- leggere tutte le novità relative ad eventuali promozioni.

Gli utenti utilizzando la casella di posta parcheggi@gescoalassio.it possono richiedere:

- la correzione delle fatture;
- Richiesta tessera riservata per disabili;
- Richiesta informazioni su abbonamenti;
- Richieste convenzioni.

8. GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

Fattori di qualità, indicatori e standard

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, l'azienda offre, i seguenti fattori, indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare durante l'erogazione del servizio. L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi, anche in relazione al principio di trasparenza e partecipazione enunciato in precedenza.

9. FATTORI DI QUALITÀ

INFORMAZIONI: Disponibilità e facilità di accesso alle informazioni per l'utenza.

Tutti i parcheggi sono dotati di cartelli informativi circa le tariffe della sosta, le quali sono anche presenti su sito internet.

Le comunicazioni scritte presenti presso i parcheggi sono sempre in doppia lingua (Italiano/Inglese).

Il personale a contatto con il pubblico è stato formato per rispondere alle domande anche in lingua inglese.

Il numero delle casse automatiche è valutato in rapporto ai posti auto gestiti. Ogni cassa automatica è identificata da segnaletica che ne agevola il riconoscimento a distanza.

Gli addetti di Gesco parcheggi verificano sistematicamente il grado di funzionamento e segnalano necessità di interventi di manutenzione o riparazione.

Tutte le casse automatiche sono inoltre collegate in rete alla centrale operativa ed inviano in modo automatico le segnalazioni di malfunzionamento alla centrale dati per consentire un tempestivo intervento.

Le casse accettano pagamenti in contante, bancomat e carte di credito

10. INDAGINI DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO

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 "Società 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;
- 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.

Edizione, 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.gescoalassio.it), presso la sede.

11. TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

Ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento (UE) 2016/679 sulla protezione dei dati personali, questa pagina descrive le modalità di trattamento dei dati personali degli utenti che consultano il sito web di Ge.S.Co. s.r.l. accessibile per via telematica all'indirizzo www.gescoalassio.it/index.php.

Gesco, ai sensi dell'art. 26 Regolamento (UE) è da considerarsi "Titolare del trattamento dei dati".

Gesco, nel rispetto dei principi sanciti dal Regolamento (UE) 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al Trattamento dei Dati Personali nonché alla libera circolazione di tali dati, offre agli utenti la possibilità di interagire con i propri rispettivi portali tematici per consultare o utilizzare i relativi servizi accessibili attraverso il sito web istituzionale accessibile all'indirizzo www.gescoalassio.it/index.php.

12. REVISIONE

Stato revisionale storico:

Revisione	Data	Descrizione	Paragrafo/i	Pagina/e	Stato
0	06/03/2025	1° emissione	Tutti	Tutte	Vigente