CARLO ANDRIOLO
Comune di Padova
22.06.2023 12:27:49
GMT+01:00

Carta dei Servizi

VENETA PARCHEGGI SRL

13/10/2022

Sommario

1. MISSION 03

2. SERVIZI PER LA SOSTA E LA MOBILITÀ 04

3. FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI 05

3.1 PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA 05

3.2 OBIETTIVI 06

4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI SOSTA IN STRUTTURA . 08

4.1 ELENCO ZONE SOSTA E PARCHEGGI PERIMETRALI – TARIFFE – ABBONAMENTI 11

4.2 CONDIZIONI DI FRUIZIONE 12

4.3 COME FARE PER 12

5. IMPEGNI DELL'AZIENDA 13

5.1 FATTORI DI QUALITÀ 14

5.2 INDAGINI DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO 15

La Carta dei Servizi costituisce una dichiarazione di impegno su quantità e qualità dei servizi erogati agli utenti dell'autorimessa.

1. MISSION

VENETA PARCHEGGI SRL è una moderna società nata, in prima istanza, per la gestione dei parcheggi e principalmente con lo scopo di:

- migliorare le condizioni di sosta dei residenti e dei non residenti;
- creare maggior opportunità di sosta per tutti:

Il campo di attività di *VENETA PARCHEGGI SRL* comprende attualmente la gestione di:

- parcheggi in struttura;

2. SERVIZI PER LA SOSTA E LA MOBILITÀ

Le attività di *VENETA PARCHEGGI SRL* sono articolate in modo da rispondere alle esigenze dei cittadini e di chiunque abbia necessità di sosta nel territorio comunale e sono qui di seguito sinteticamente riportate:

- Manutenzione e gestione delle strutture di parcheggio e dei relativi impianti annessi e connessi
- Sportello al pubblico (rilascio/ rinnovo abbonamenti, informazioni, reclami, etc.)
- Prelievo e conteggio incassi

3. FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi rappresenta lo strumento con il quale *VENETA PARCHEGGI SRL* intende mantenere un rapporto diretto e trasparente con gli Utenti al fine di meglio definire e migliorare il livello di qualità dei propri servizi.

La Carta dei Servizi rappresenta un'occasione di dialogo con la Clientela che viene informata sui servizi erogati e sugli impegni che la Società assume nei confronti di Essa.

Ha validità pluriennale, sarà aggiornata in caso di variazioni significative di quanto indicato, con cadenza almeno biennale.

La Carta dei Servizi 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 sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di parcheggio, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'Azienda, e sulla normativa di cui alla L. 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 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 e di qualunque parte interessata.

3.1 PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA

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

EGUAGLIANZA
VENETA PARCHEGGI SRL 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
VENETA PARCHEGGI SRL si impegna ad avere nei confronti degli Utenti comportamenti ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO
VENETA PARCHEGGI SRL si impegna a garantire il servizio in modo continuativo e regolare e a ridurre la durata e il numero di eventuali disservizi.

PARTECIPAZIONE
VENETA PARCHEGGI SRL vuole mantenere e sviluppare un rapporto costante e continuo con i propri Utenti, impegnandosi a favorire la loro partecipazione e comunicazione con l'Azienda anche attraverso l'impiego di canali informativi multimediali.

EFFICACIA ED EFFICIENZA
VENETA PARCHEGGI SRL 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 COMPRENSIBILITÀ DELLA COMUNICAZIONE
VENETA PARCHEGGI SRL garantisce l'adozione, nei rapporti con l'Utenza, di un linguaggio scritto o verbale improntato alla chiarezza, alla semplicità ed alla efficacia.

3.2 OBIETTIVI

I principali obiettivi che *VENETA PARCHEGGI SRL* si pone al fine di migliorare i servizi erogati sono:

- creare i presupposti per l'informazione all'utenza sui servizi erogati, sulle tariffe e sulle modalità di accesso ai servizi attraverso punti informativi (come ad esempio sito web, cartelloni informativi, pannelli con messaggistica variabile, dépliant, ecc.);

- rilevare periodicamente i bisogni e il livello di soddisfazione dell'Utenza per i servizi erogati;

- promuovere indagini, sondaggi ed altre iniziative sul grado di soddisfazione dei servizi e sull'evoluzione dei bisogni anche attraverso collaborazione di terzi;

- 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";

- verificare e monitorare il rispetto degli standard di qualità indicati;

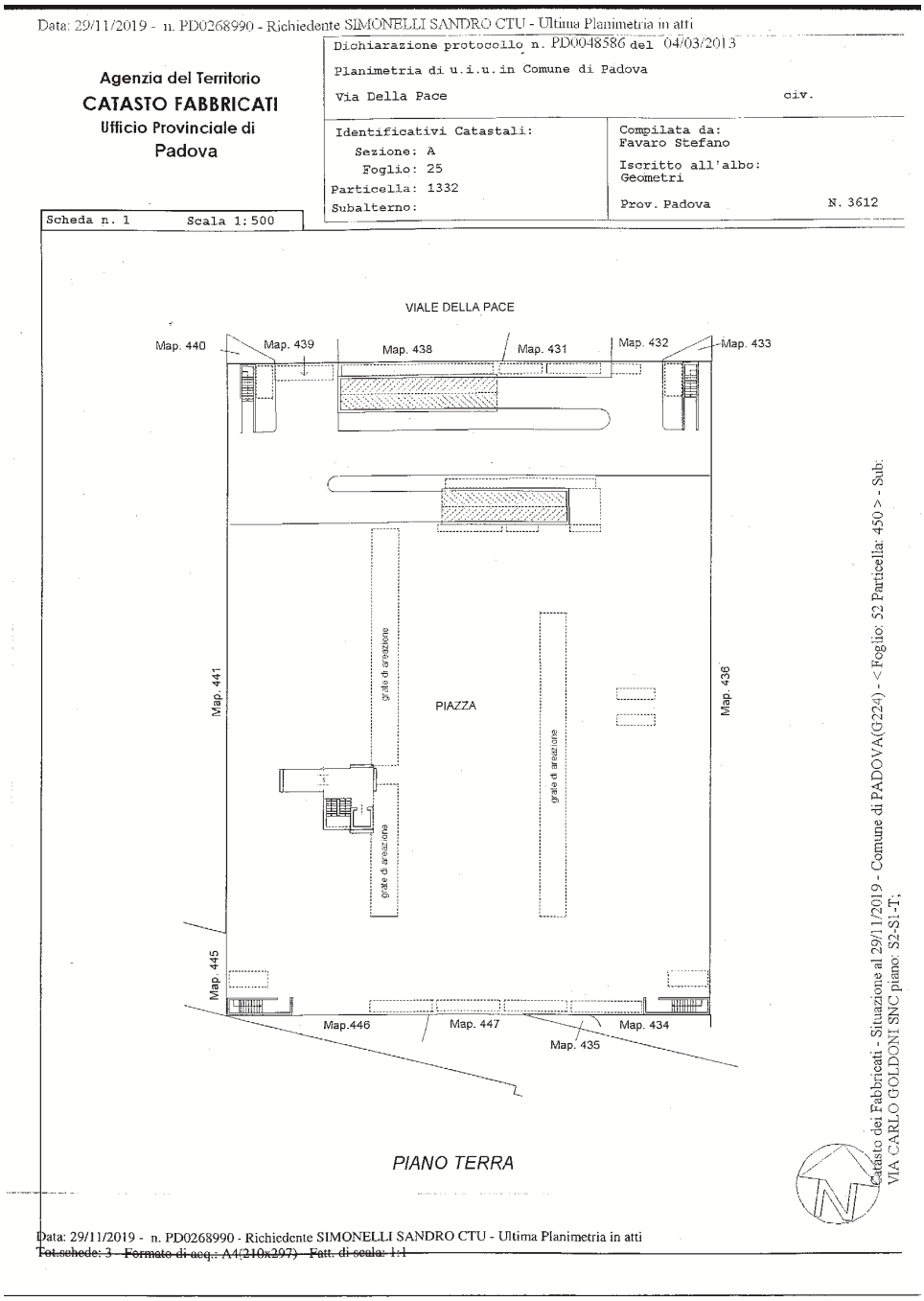
- ricevere le osservazioni, le opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dai Cittadini/Utenti;

- provvedere direttamente, acquisendo tutti gli elementi necessari, alla formazione del giudizio, a dare risposta all'utente per le definizioni;

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

4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI SOSTA

Alla data attuale *VENETA PARCHEGGI SRL* gestisce la sosta a pagamento su area parcheggio APERTI 7/7 H 24 n struttura ubicata nel Comune di PADOVA, VIALE DELLA PACE N.30, come da piantina:



Agenzia del Territorio
CATASTO FABBRICATI
Ufficio Provinciale di
Padova

Dichiarazione protocollo n. PD0048586 del 04/03/2013

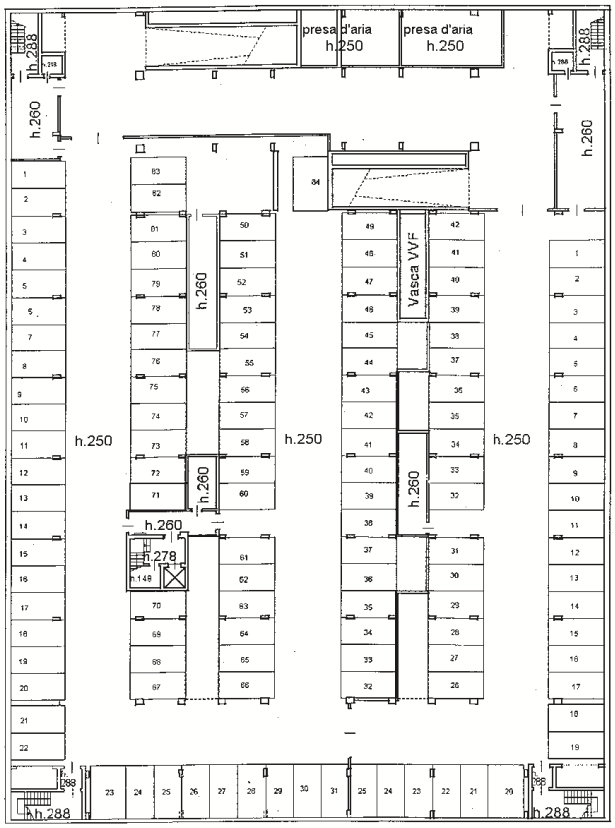
Planimetria di u.i.u. in Comune di Padova

Via Della Pace civ.

Identificativi Catastali:
Sezione: A
Foglio: 25
Particella: 1332
Subalterno:

Compilata da:
Favaro Stefano
Iscritto all'albo:
Geometri
Prov. Padova N. 3612

Scheda n. 3 Scala 1:500



PIANO SECONDO SOTTOSTRADA
H = 2.50 m

Catasto dei Fabbricati - Situazione al 29/11/2019 - Comune di PADOVA(G224) - < Foglio: 52 Particella: 450 > - Sub:
VIA CARLO GOLDONI SNC piano: S2-S1-T;

Agenzia del Territorio
CATASTO FABBRICATI
Ufficio Provinciale di
Padova

Dichiarazione protocollo n. PD0048586 del 04/03/2013

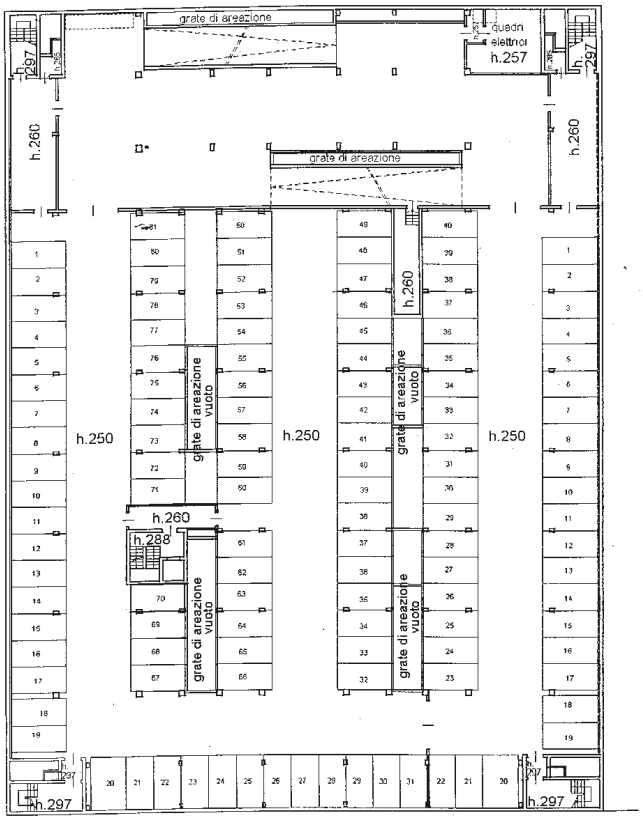
Planimetria di u.i.u. in Comune di Padova

Via Della Pace civ.

Identificativi Catastali:
Sezione: A
Foglio: 25
Particella: 1332
Subalterno:

Compilata da:
Favaro Stefano
Iscritto all'albo:
Geometri
Prov. Padova N. 3612

Scheda n. 2 Scala 1:500



PIANO PRIMO SOTTOSTRADA
H = 2.50 m

Catasto dei Fabbricati - Situazione al 29/11/2019 - Comune di PADOVA(G224) - < Foglio: 52 Particella: 450 > - Sub:
VIA CARLO GOLDONI SNC piano: S2-S1-T;

4.1 TARIFFE - ABBONAMENTI

TARIFFE SOSTA

TARIFFE SOSTA	*TARIFFE ABBONAMENTI*
1° ORA € 2,00	*MENSILE AUTO*
2° ORA € 4,00	*€ 50,00 city car*
3° ORA € 5,00	*€ 70,00 medie dimensioni*
4° ORA € 6,00	*€ 100,00 lusso e grandi dimensioni*
H 24 € 6,00	

4.2 CONDIZIONI DI FRUIZIONE

Doveri degli Utenti

Gli Utenti hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni contenute nella Segnaletica Verticale e nel regolamento dei parcheggi recintati esposto in tutte le strutture e sono tenuti in ogni caso ad attenersi alle avvertenze, inviti e disposizioni dell'azienda e del personale addetto 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.

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

Diritti degli Utenti

Gli utenti del servizio hanno diritto:

- ✓di fruire del servizio di sosta alle condizioni fissate dal gestore;
- ✓ ad acquisire le informazioni relative al servizio e alle modalità di fruizione dello stesso;
- ✓ ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- ✓ a prendere visione del Regolamento del parcheggio, esposto in struttura;
- ✓ alla riconoscibilità del personale dell'azienda; ad inoltrare reclami;
- ✓ ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- ✓ad ottenere la ricevuta dei pagamenti effettuati

4.3 COME FARE PER…

ACCEDERE AI PARCHEGGI

Il parcheggio sosta oraria è evidenziato da apposita segnaletica verticale, con la quale si descrivono puntualmente tariffazione e modalità temporale della sosta.

L'ingresso al parcheggio avviene tramite ritiro del biglietto emesso dall'impianto all'ingresso Nei parcheggi e nei comparti riservati agli abbonati è necessario sottoscrivere preventivamente specifico abbonamento di sosta

- ***Cliente di Passaggio***: prima di ritirare l'auto l'utente è tenuto a recarsi presso le nostre casse automatiche per il pagamento della sosta tramite ***contante, carta di credito, bancomat;***

- ***Cliente Abbonato:*** per l'attivazione ed il rinnovo dell'abbonamento l'utente dovrà recarsi alle nostre casse automatiche per il pagamento che potrà avvenire tramite contante, ***carta di credito, bancomat;***

RICEVERE ASSISTENZA

Gli Utenti possono rivolgersi direttamente agli operatori presenti nelle aree di sosta o contattare il centralino degli uffici della *VENETA PARCHEGGI SRL* al numero 02. 71.04.04.71 con orario 9.00-13.00 e 14:00-17:00 dal lunedì al venerdì.

Le informazioni sui servizi sono inoltre disponibili sul sito internet
www.pace-park.it

SEGNALARE ABUSI O DANNI

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

INOLTRARE RECLAMI E SUGGERIMENTI
Reclami, segnalazioni, suggerimenti e proposte possono essere inoltrate attraverso tutti i canali di contatto di *VENETA PARCHEGGI SRL*

- telefono 02.71.04.04.71
- posta elettronica gruppoparcheggi.mi@gmail.com

La presente Carta dei Servizi è pubblicata sul sito www.pace-park.it

5. IMPEGNI DELL'AZIENDA

Al fine della verifica del servizio offerto, l'azienda offre i seguenti fattori, indicatori e unità di misura, che si impegna a monitorare durante l'erogazione del servizio.

5.1 FATTORI DI QUALITÀ

FATTORI DI QUALITA'	Indicatori Unità di misura	Standard
Informazioni	% parcheggi con barriera con indicazione libero/completo Orario servizio informazioni	Tutti Lunedì – Domenica H 24
Sicurezza	% parcheggi con barriera con pronto intervento e apertura remotizzata % parcheggi con barriera con impianto TVCC % parcheggi con barriera con citofono	100% 100% 100%
Emissione abbonamenti **Riscossione ufficio ticket non pagati**	Orario apertura al pubblico Tempo rilascio/rinnovo abbonamenti Tempo di pagamento 24h	lunedì – venerdì 10.00 – 18:00 1 giorno Tutti i giorni orari ufficio escluso sabato e domenica
Rapporto con i Clienti	Adozione codice comportamento del personale a contatto con il pubblico Tempo massimo risposta a reclami	Sì 15 giorni

5.2 INDAGINI DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO

L'azienda si impegna ad effettuare un monitoraggio con frequenza almeno biennale, tramite indagine campionaria, della qualità percepita dai clienti sui seguenti fattori:
1. Grado di sicurezza percepito
2. Pulizia e attenzione all'ambiente
3. Accessibilità e funzionalità
4. Offerta commerciale, aspetti relazionali, informazioni, front-office
5. Segnaletica: chiarezza delle informazioni
6. Dimensioni dei posti auto / comodità
7. Comportamento del personale
8. Rapidità e facilità nelle operazioni di pagamento

L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi, anche in relazione al principio di trasparenza e partecipazione enunciato in precedenza.
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.

✓ 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 offerto: i risultati dell'indagine verranno pubblicati sul sito internet del gestore.