



MARINA CHIAVARI S.R.L.
Gestione PARCHEGGI

La **Carta dei servizi**
della diffusione
e della comunicazione
agli utenti

2022

1. I FONDAMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei servizi della diffusione e comunicazione è la guida ai servizi per gli utenti.

Nella Carta dei servizi Marina Chiavari S.r.l. comunica agli utenti, in modo trasparente e esaustivo, i servizi che fornisce, le modalità per usufruirne, i propri impegni rispetto agli utenti e gli standard di qualità garantiti.

Principi generali

La Carta, ispirandosi ai principi definiti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*, si pone l'obiettivo di assicurare l'erogazione di servizi nel rispetto di:

- **Uguaglianza:** l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti.
- **Imparzialità:** il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono.
- **Continuità:** viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo.
- **Chiarezza e trasparenza:** all'utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio.
- **Efficienza ed efficacia:** il servizio è reso garantendo criteri di efficienza e efficacia attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere effettuata la prestazione.
- **Accessibilità:** il servizio è reso garantendo criteri di accessibilità attraverso una articolata e differenziata offerta di accesso ai vari servizi.
- **Partecipazione:** il confronto continuo con gli utenti viene assicurato attraverso le loro segnalazioni ed i loro suggerimenti, lo strumento del reclamo di cui possono avvalersi e le indagini di soddisfazione effettuate.

Principali riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi della Carta dei servizi della diffusione e comunicazione agli utenti sono:

- **D.Lgs. n. 33/2013 modificato dal D.Lgs. n. 97/2016, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla Legge n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione),** codifica l'obbligo di pubblicazione della carta dei servizi.
- **Decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1 (c.d. decreto "Cresci-Italia"), convertito con modificazioni nella Legge n. 27/2012** ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, l'efficacia delle carte dei servizi sancendone il valore vincolante. all'art.32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.
- **D.Lgs. n. 198/2009, Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici.**
- **D.Lgs. n. 150/2009, Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.**
- **D.Lgs. n. 286/1999, Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59.** In particolare, l'articolo 11 Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi mira a promuovere il miglioramento della qualità, mira al perseguimento della partecipazione degli utenti nelle procedure di definizione degli standard di qualità dei servizi resi dalle PP.AA.

- *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.*
- *Delibera della Commissione indipendente per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle Amministrazioni Pubbliche (CIVIT) n. 3/2012, Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici, emanata ai sensi degli articoli 13, comma 6, lettera f), e 28 del d.lgs. 150/2009.*
- *Delibera della Commissione indipendente per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle Amministrazioni Pubbliche (CIVIT) n. 88/2010, Linee guida per la definizione degli standard di qualità, emanata ai sensi dell'articolo 1 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198.*

Validità e aggiornamento

La Carta ha validità pluriennale e viene aggiornata in caso di variazioni rispetto a quanto indicato.

Compiti e missione di Marina Chiavari S.r.l.

Marina Chiavari S.r.l., fondata il 10 giugno 1975, è Società in house del Comune di Chiavari dal 2013, con il ruolo di società di gestione del porto turistico di Chiavari e dal 2018 ha ottenuto anche la gestione, in nome e per conto del Comune di Chiavari, dei parcheggi a pagamento cittadini. Suo compito fondamentale è gestire i servizi affidati nel rispetto dei contratti di servizio stipulati con l'Ente.

La gestione della mobilità privata costituisce uno strumento della Civica Amministrazione per perseguire il principio di equità (il cittadino corrisponde il prezzo per l'uso di un bene collettivo, lo spazio urbano) e consentire un più razionale impiego degli spazi pubblici (usati secondo necessità).

I PARCHEGGI

2. MAPPATURA DEGLI STAKEHOLDER

- Stakeholder interni: tutti quei soggetti che interagiscono dall'interno dell'organizzazione, come C.d.A., dipendenti, Comune di Chiavari (shareholder), collaboratori;
- Stakeholder esterni: in primo luogo il cliente, inteso come qualunque soggetto che abbia necessità di parcheggiare il proprio mezzo a Chiavari, fornitori, banche, media, sindacati, associazioni locali, gruppi ambientalisti.

A loro volta essi si classificano in:

- **Stakeholder primari:** i più importanti, strettamente legati alle sorti dell'azienda (proprietari, investitori, dipendenti) ==> C.d.A., Comune di Chiavari (shareholder in quanto Socio unico), dipendenti, collaboratori, clienti, fornitori, banche
- **Stakeholder secondari:** sono importanti, ma meno coinvolti nel funzionamento vitale del business (istituzioni governative, associazioni, sindacati, media, gruppi ambientalisti)

3. LE ATTIVITÀ E I SERVIZI AGLI UTENTI

SERVIZI PER LA SOSTA

La realizzazione di studi di sosta

La realizzazione di interventi di sosta disposti dalla Civica Amministrazione

Gestione di strutture di parcheggio

Il controllo della regolarità della sosta mediante ausiliari del traffico

SERVIZIO CONTRASSEGNI

L'emissione dei contrassegni per gli abbonamenti park Cattaneo e park Assarotti
 L'emissione degli abbonamenti per i residenti ed abbonamento trimestrale estivo
 L'emissione degli abbonamenti in convenzione con alberghi e strutture ricettive
 Permessi sosta auto elettriche

EFFETTUAZIONE PAGAMENTI

Il pagamento può avvenire alle casse automatiche o alle casse manuali tramite contante (banconote o monete) con erogazione del resto oppure con carte di credito o bancomat tramite sistema EMV (lettoremicro chip) o tramite le app a disposizione D pass od Easy Park, previa registrazione sul portale.

ACQUISTO ABBONAMENTO

Tutti coloro che desiderano acquistare un abbonamento devono recarsi presso gli uffici del Park Cattaneo. Il cliente rilascia i suoi dati al nostro operatore che li inserisce nel sistema gestionale producendo una tessera speciale prorogabile che gli permette l'accesso e l'uscita dal parcheggio nel periodo di tempo e nella fascia oraria previste dalla sottoscrizione dell'abbonamento (da 7 giorni fino a 3 mesi). Alla scadenza del contratto (periodo di abbonamento a lungo termine) l'abbonato ha a disposizione 7 giorni di tempo per il rinnovo in cassa automatica o manuale.

4. GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI AGLI UTENTI

Per permettere agli utenti di valutare la qualità dei servizi resi per ogni canale sono individuati alcuni "standard" (livelli di qualità) che Marina Chiavari S.r.l. garantisce.

Marina Chiavari S.r.l. si impegna a migliorare progressivamente e aggiornare gli standard di qualità.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD GARANTITO
INFORMAZIONI	%parcometri con cartello di segnalazione ed info per l'uso	tutti
	%parcheggi con barriera con indicazione libero/occupato	tutti
	orario servizio informazioni (front office)	Dalle 7 alle 20 dal lunedì al sabato
	help line	H 24
SICUREZZA	%parcheggi in struttura con pronto intervento ed apertura remotizzata	100% (2 di 2)
	%parcheggi in struttura con telecamera	100% (2 di 2)
	% parcheggi in struttura con citofono	100% (2 di 2)
ACCESSIBILITÀ AI CLIENTI DIVERSAMENTE ABILI	n. minimo posti riservati per zona di sosta in strada	gratuità con esposizione tagliando invalidi
	accessibilità ufficio	si
COMFORT	articolazione sistemi di pagamento	Almeno 5 metodi alternativi di pagamento
EMISSIONE CONTRASSEGNI	orario di apertura al pubblico dello sportello	Dalle 7 alle 20 dal lunedì al sabato
	tempo di rilascio contrassegno	Da 5 a 30 minuti
RAPPORTO CON I CLIENTI ED ASSISTENZA	numero sportelli polifunzionali	1 di 1
	adozione codice di comportamento del personale	si
	tempo max di risposta ai reclami	30 giorni
	n. minimo addetti al controllo ed informazioni	Da 5 a 8

5. I RAPPORTI CON GLI UTENTI

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 del porto e dei parcheggi, esposto in ogni struttura;
- alla riconoscibilità del personale dell'azienda;
- ad inoltrare reclami;
- ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti

Procedure di reclamo ed inoltro suggerimenti

Marina Chiavari S.r.l. si impegna a esaminare, con la massima attenzione e tempestività, i reclami pervenuti dagli utenti.

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

- UFFICI : presso la sede legale, C.so Colombo porto turistico o la Centrale Operativa in C.so Valparaiso 1 -park Cattaneo, compilando l'apposito modulo (in calce alla presente carta) che sarà messo a disposizione dagli operatori e pubblicato su sito web
- POSTA ORDINARIA al seguente indirizzo: C.so Colombo porto turistico o alla Centrale Operativa in C.so Valparaiso 1 -park Cattaneo, 16043 Chiavari (GE)

- E-MAIL indirizzo di posta elettronica : parcheggichiavari@gmail.com
PEC : marina-chiavari@pec.it

Gli utenti sono invitati a fornire ogni informazione utile per un puntuale riscontro di quanto segnalato.

Marina Chiavari S.r.l. si impegna a comunicare, entro i 30 giorni successivi alla ricezione del reclamo, l'esito degli accertamenti compiuti e i provvedimenti adottati. Per casi di particolare complessità, il limite di tempo sopra indicato può essere superato (fino ad arrivare ad un massimo di 60 giorni); in tal caso, entro il limite dei primi 30 giorni, l'utente verrà comunque informato sullo stato dell'indagine.

Per i reclami, i suggerimenti o le richieste di informazioni ricevute in lingua straniera, Marina Chiavari S.r.l. risponde in lingua inglese.

Per i reclami e le segnalazioni, i dati personali comunicati sono trattati in ottemperanza al Regolamento (UE) n. 679/2016 (c.d. GDPR)

6. DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata al pagamento del corrispettivo e alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni l'ufficio, entro 15 giorni dall'acquisizione della pratica, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi e nei modi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

7.SANZIONI E PENALI PER SOSTA IRREGOLARE

In caso di sosta irregolare, cioè di veicolo in sosta privo di titolo di sosta in corso di validità, il personale di controllo provvede ad erogare le sanzioni amministrative e le penali contrattuali. L'entità delle sanzioni amministrative è fissata dal Codice della Strada e viene aggiornata con cadenza biennale con Decreto Ministeriale. Le modalità di pagamento delle sanzioni al Comune di Chiavari sono indicate sulla sanzione stessa. Le penali contrattuali, erogate ai sensi dell'art. 1382 del c.c., possono essere pagate presso gli sportelli ICA, con bonifico o con bollettino postale. L'entità delle penali e le modalità di pagamento sono indicate sulla segnaletica verticale.

Spett.
MARINA CHIAVARI SRL
C.SO COLOMBO PORTO TURISTICO
16043 CHIAVARI (GE)

OGGETTO: Carta dei Servizi MARINA CHIAVARI SRL

La/il sottoscritta/o

COGNOME

NOME

NATA/O A _____ IL _____

RESIDENTE IN _____ PROV (____)

VIA _____ n° tel. _____

Mail _____ PEC _____

IN QUALITÀ DI

 ¹ con riferimento alla Carta di qualità dei Servizi di cui all'oggetto pubblicato sul sito istituzionale di Marina Chiavari s.r.l.

FORMULA LE SEGUENTI OSSERVAZIONI/PROPOSTE/RECLAMO

in relazione alla parte: _____

per la seguente motivazione:

Luogo e data _____

Firma _____

Si allega: copia cartacea o scansione digitale del documento di identità.

¹ Indicare la qualifica nel caso si agisca per conto di altro soggetto (persona fisica, associazione, persona giuridica, etc...).