



Carta dei Servizi

Angri Park srl
Edizione 1

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 _____	06
3.2 OBIETTIVI _____	07
4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI SOSTA IN STRUTTURA _____	08
4. ELENCO ZONE SOSTA E PARCHEGGI PERIMETRALI – TARIFFE – ABBONAMENTI _____	09
4.2 CONDIZIONI DI FRUIZIONE _____	12
4.3 COME FARE PER _____	12
5. IMPEGNI DELL’AZIENDA _____	14
5.1 FATTORI DI QUALITÀ _____	15
5.2 INDAGINI DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO _____	16

1. MISSION

Angri Park srl è una moderna società di servizi nata, in prima istanza, per la gestione “Full service” dei servizi correlati alla mobilità urbana ed ai parcheggi nel Comune di Angri, e principalmente con lo scopo di:

- migliorare le condizioni di sosta dei residenti e dei non residenti;
- creare maggior opportunità di sosta per tutti con la gestione dei nuovi parcheggi e la razionalizzazione degli esistenti.
- migliorare l'immagine complessiva della città elevandone il livello qualitativo ed ambientale
- Il campo di attività di *Angri Park srl* comprende attualmente la gestione di:
 - parcheggi a pagamento su aree a raso;
 - parcheggi in struttura;

2. SERVIZI PER LA SOSTA E LA MOBILITÀ

Le attività di *Angri Park 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:

- Fornitura e installazione dei dispositivi e delle dotazioni necessarie (parcometri, impianti completi di parcheggio recintati, a barra, segnaletica verticale, segnaletica orizzontale, etc.)
- Manutenzione ordinaria dispositivi e delle dotazioni necessarie (parcometri, impianti completi di parcheggio recintati, a barra, segnaletica verticale, segnaletica orizzontale, etc.)
- 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
- Controllo ed eventuale attività sanzionatoria dei veicoli in sosta
- Gestione piattaforma e APP per pagamento sosta

3. FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi rappresenta lo strumento con il quale *Angri Park 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.

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 *Angri Park srl* si impegna ad erogare i propri servizi sono i seguenti:

EGUAGLIANZA

Angri Park 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

Angri Park srl si impegna ad avere nei confronti degli Utenti comportamenti ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Angri Park srl si impegna a garantire il servizio in modo continuativo e regolare e a ridurre la durata e il numero di eventuali disservizi.

PARTECIPAZIONE

Angri Park 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

Angri Park 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 COMPRESIBILITÀ DELLA COMUNICAZIONE

Angri Park 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 *Angri Park srl* si pone al fine di migliorare i servizi erogati sono:

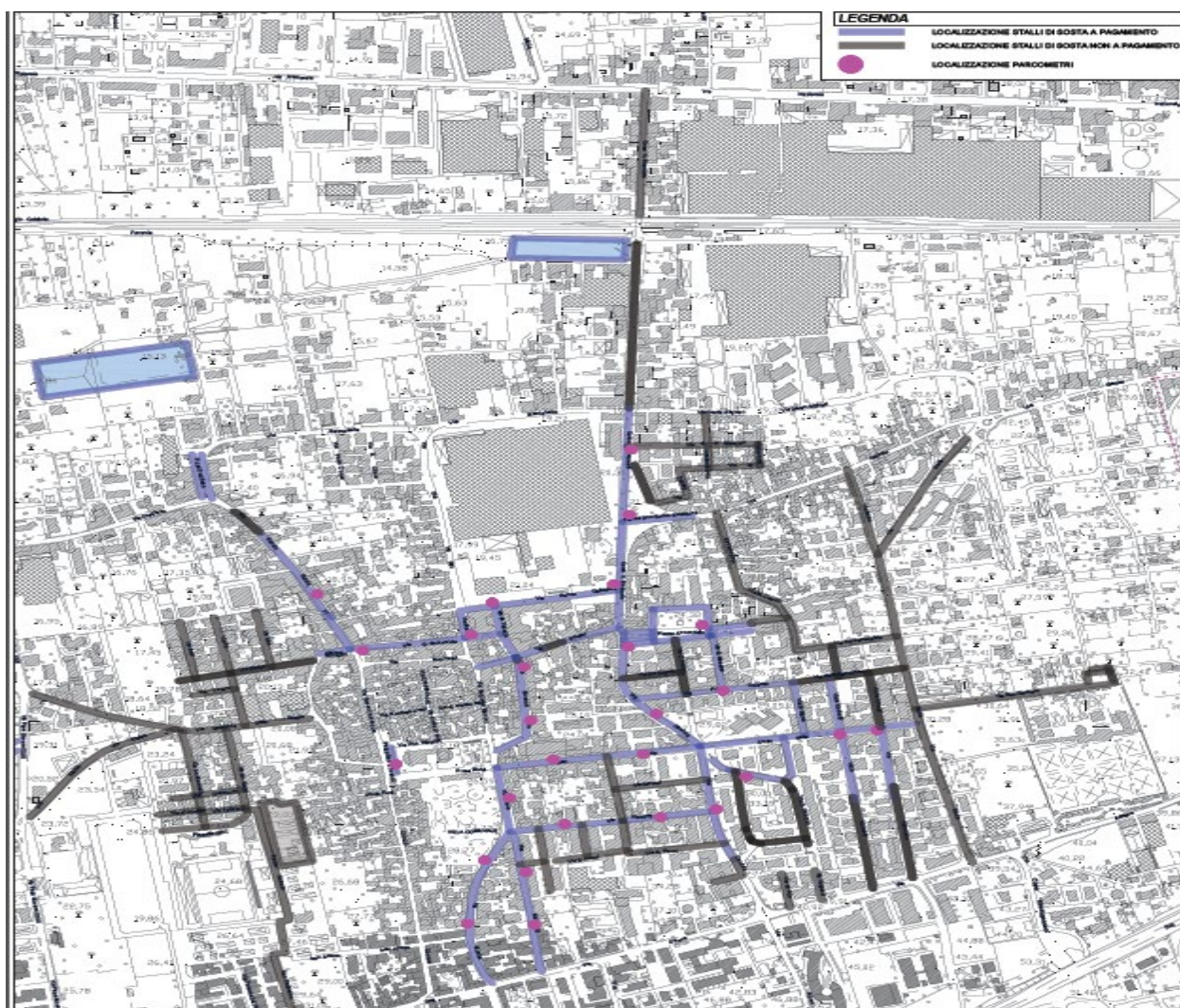
- creare i presupposti per l'informazione all'utenza sui servizi erogati, sulle tariffe e sulle modalità di accesso ai servizi attraverso punti informativi (come ad esempio sito web, cartelloni informativi, pannelli con messaggistica variabile, dépliant, ecc.);

- rilevare 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;
- relazionare periodicamente sulle iniziative assunte e sul risultato di indagini e sondaggi;
- 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 *Angri Park srl* gestisce la sosta a pagamento su aree a raso e n. 2 parcheggi in struttura, tutti ubicati nel Comune di Angri o e dislocati come da seguente piantina.

A seguito dell'intervento di riqualificazione di Corso Italia verrà attivato un terzo parcheggio in struttura, in piantina riportato con linee tratteggiate. Non appena attivo procederemo all'aggiornamento con successiva edizione della presente Carta dei Servizi.



4.1 ELENCO ZONE SOSTA E PARCHEGGI PERIMETRALI – TARIFFE – ABBONAMENTI

ZONE SOSTA

ZONA 1 ROSSA (tutti giorni escluso la Domenica - orari 08:30 – 13.30 - 16:00 - 21:00)

- ✓ Corso Italia
- ✓ Via Cervinia I tratto (da piazza Annunziata ad incrocio con Corso Italia)
- ✓ Via Murelle I tratto (da Corso Italia ad incrocio con Via Fleming)
- ✓ Via Zurlo
- ✓ Via Giudici
- ✓ Piazza San Giovanni
- ✓ Piazza Annunziata
- ✓ Piazza Crocifisso

ZONA 2 BLU (tutti giorni escluso la Domenica - orari 08:30 – 13.30 - 16:00 - 21:00)

- ✓ Via Fleming
- ✓ Via Colombo (parziale)
- ✓ Via De Pascale
- ✓ Via Nuove Cotoniere
- ✓ Via Risi
- ✓ Via Da Procida
- ✓ Piazza Sorrento
- ✓ Viale Kennedy
- ✓ Via Astronauti
- ✓ Via Marra
- ✓ Via FS Caiazzo
- ✓ Via Messina

ZONA 3 GIALLA (tutti giorni escluso la Domenica - orari 08:30 – 13.30 - 16:00 - 21:00)

- ✓ Via Cervinia II tratto (da Corso Italia ad incrocio con via Adriana)
- ✓ Via Murelle II tratto (da via Fleming a incrocio con via G. D'Anna)
- ✓ Via Matteotti
- ✓ Corso vittorio Emanuele (parziale)
- ✓ Piazza Don Enrico Smaldone
- ✓ Via Raiola

TARIFFE SOSTA CON PARCOMETRI

ZONA	TARIFFA MINIMA [€]	TARIFFA ORARIA [€]	SUCCESSIVE ORE O FRAZIONI DI ORA [€]
1	1,00	1,00	1,00
2	0,50	1,00	0,50
3	0,40	0,80	0,40

TARIFFE ABBONAMENTI

TIPO	MENSILE [€]	ANNUALE [€]
A	100,00	1.000,00
B	50,00	500,00

PARCHEGGI PERIMETRALI

1 PARCHEGGIO A RASO PERIMETRALE CON ACCESSO AUTOMATIZZATO
(Parcheggio Comune - piazza Crocifisso) 24h su 24h

2 PARCHEGGIO A RASO PERIMETRALE CON ACCESSO AUTOMATIZZATO
(Parcheggio Corso Vittorio Emanuele – ex scalo ferroviario) 24h su 24h

3 PARCHEGGIO INTERRATO CON ACCESSO AUTOMATIZZATO (Parcheggio Corso Italia) 24h su 24h
in corso di realizzazione

TARIFFE SOSTA CON CASSA AUTOMATICA

ORARIO	TARIFFA MINIMA [€]	TARIFFA ORARIA [€]	TARIFFA UNICA [€]	SUCCESSIVE ORE O FRAZIONI DI ORA [€]
8:00 ÷ 22:00	1,00	0,50	-	0,50
22:00 ÷ 8:00	-	-	2,00	-

TARIFFE ABBONAMENTI

ORARIO	MENSILE [€]	ANNUALE [€]
8:00 ÷ 22:00	Non previsto	Non previsto
22:00 ÷ 8:00	60,00	600,00

4.2 CONDIZIONI DI FRUIZIONE

Doveri degli Utenti

Gli Utenti hanno l'obbligo di osservare le 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:

- ✓ 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 ogni struttura;
- ✓ alla riconoscibilità del personale dell'azienda;
- ad inoltrare reclami;
- ✓ ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti.

4.3 COME FARE PER...

ACCEDERE AI PARCHEGGI

Il parcheggio sosta oraria nelle Zone 1- 2 – 3 è evidenziato da apposita segnaletica verticale, con la quale si descrivono puntualmente tariffazione e modalità temporale della sosta.

Il parcheggio nelle strutture di parcheggio recintato è facilitato da apposito schermo presente all'ingresso per informare circa la disponibilità o meno di posti auto.

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

EFFETTUARE PAGAMENTI

Nelle Zone 1- 2 – 3 sono installati appositi parcometri a copertura del servizio in misura tale da realizzare brevi spostamenti per l’acquisizione del ticket: il pagamento può avvenire tramite contante (monete); con carta di credito/debito, bancomat e tramite *smartphone* scaricando l’applicazione EasyPark

Nelle strutture di parcheggio recintato alle casse automatiche: il pagamento può avvenire tramite contante (monete); con carta di credito/debito, bancomat e tramite *smartphone* scaricando l’applicazione EasyPark

ABBONAMENTI

Il diritto all’acquisto di abbonamento di sosta differisce per tipo di parcheggio. Sono previsti due tipologie di abbonamento per la sosta nelle aree a raso: ABBONAMENTO “A” per la sosta in tutte e tre le zone; ABBONAMENTO “B” che permette la sosta nelle sole Zone 2 e 3. Sono legittimati a richiederlo esclusivamente i residenti e i titolari/dipendenti di attività ubicate all’interno delle rispettive Zone.

1 PARCHEGGIO A RASO RECINTATO CON ACCESSO AUTOMATIZZATO (Parcheggio Comune -piazza Crocifisso) 24h su 24h

È previsto esclusivamente l’abbonamento per la sosta dalle ore 22:00 alle 08:00

2 PARCHEGGIO A RASO RECINTATO CON ACCESSO AUTOMATIZZATO (Parcheggio Corso Vittorio Emanuele – ex scalo ferroviario) 24h su 24h

È previsto l’abbonamento per la sosta per la sosta dalle ore 22:00 alle 08:00

3 PARCHEGGIO INTERRATO CON ACCESSO AUTOMATIZZATO (Parcheggio Corso Italia) 24h su 24

È previsto esclusivamente l’abbonamento per la sosta dalle ore 22:00 alle 08:00

Dove abbonarsi: Giorni e Orario

Gli abbonamenti potranno essere richiesti e successivamente ritirati presso gli uffici della Società siti in Angri alla via G.le C. Perris n. 23 il lunedì – mercoledì – venerdì dalle ore 09:00 alle 12:00 e dalle 17:00 alle 19:00



RICEVERE ASSISTENZA

Gli Utenti possono rivolgersi direttamente agli operatori presenti nelle aree di sosta o contattare il centralino degli uffici della *Angri Park srl* al numero 081 0201762 con orario 9.00-13.00 e 16:00-19:00 dal lunedì al venerdì

Le informazioni sui servizi sono inoltre disponibili sul sito internet www.angripark.it

SEGNALARE ABUSI O DANNI

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

INOLTARE RECLAMI E SUGGERIMENTI

Reclami, segnalazioni, suggerimenti e proposte possono essere inoltrate attraverso tutti i canali di contatto di *Angri Park srl*:

- telefono 081 0201762
- fax 081 0201762
- posta ordinaria Angri Park srl via Gen.le C. Perris n.23 - 84012 Angri (SA)
- posta elettronica info@angripark.it
- PEC angriparksrl@arubapec.it

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

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.

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

5.1 FATTORI DI QUALITÀ

FATTORI DI QUALITÀ	Indicatori Unità di misura	Standard
Informazioni	% parcometri su strada con cartello di segnalazione e info per l'uso	Tutti
	% parcheggi con barriera con indicazione libero/completo	Tutti
	Orario servizio informazioni	Lunedì – Venerdì dalle 09:00 alle 13:00 dalle 16:00 alle 19:00
Sicurezza	% parcheggi con barriera con pronto intervento e apertura remotizzata	100%
	% parcheggi con barriera con impianto TVCC	70%
	% parcheggi con barriera con citofono	100%
Accessibilità	n. minimo posti riservati per zona di sosta	2/50
	Accessibilità uffici aperti al pubblico	Completa
Confort	Alternative di pagamento di sosta su strada	Almeno 3
Emissione abbonamenti – Riscossione ufficio ticket non pagati	Orario apertura al pubblico	lunedì – mercoledì – venerdì dalle ore 09:00 alle 12:00 e dalle 17:00 alle 19:00
	Tempo rilascio/rinnovo abbonamenti	2 giorni
	Tempo di pagamento 24h	Tutti i giorni orari ufficio escluso sabato e domenica
Rapporto con i Clienti	Adozione codice comportamento del personale a contatto con il pubblico	Sì
	Tempo massimo risposta a reclami	15 giorni

5.2 INDAGINI DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO

L'azienda si impegna ad effettuare un monitoraggio, 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.
- ✓ Segmentare le percezioni secondo le diverse tipologie di utenza (parcheggi su strada e 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'azienda si impegna a pubblicare e diffondere la Carta dei Servizi ed ogni suo aggiornamento attraverso il sito internet aziendale www.angripark.it e presso la sede.