Massa Marittima Multiservizi SRL

CARTA DEI SERVIZI

Approvata con delibera Consiglio Comunale del 15/02/2018

SOMMARIO

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI
1.1 Principi della Carta
1.2 Finalità della Carta

2. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA
2.1 I servizi di MASSA MARITTIMA MULTISERVIZI S.R.L. UNIPERSONALE
2.2 La Qualità
2.3 Rilevazione qualità percepita/attesa
2.4 La Privacy

3. SERVIZI EROGATI, PERSONALE ADDETTO, LOGISTICA
3.1 Gestione della sosta
3.2 Offerta commerciale

4. LE CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO
4.1 Diritti dei Clienti
4.2 Doveri dei Clienti

5. GLI IMPEGNI DELLA SOCIETA' MASSA MARITTIMA MULTISERVIZI S.R.L. UNIPERSONALE VERSO IL PERSONALE
5.1 Identificabilità del personale
5.2 Monitoraggio sanitario del personale
5.3 Formazione del personale

6. SERVIZI AL PUBBLICO
6.1 Avvisi al pubblico
6.2 Informazioni telefoniche
6.3 www.farmaciacomunalemassamarittima.it
6.4 Reclami e suggerimenti

7. STAMPA, DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento ufficiale che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e chi ne usufruisce. Tutte le aziende di servizi pubblici sono tenute a redigerla e ad adottarla come indicato dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

L'adozione della Carta dei Servizi non rappresenta semplicemente il rispetto della norma di legge, ma costituisce l'impegno che la Massa Marittima Multiservizi S.r.l. Unipersonale assume con i tutti cittadini, oltre che con i propri Clienti, relativamente ai servizi di sosta e mobilità gestiti dalla stessa.

Alcuni dei principali riferimenti normativi riguardanti la Carta dei Servizi sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle Pubbliche Amministrazioni, successivamente convertito nella Legge n. 273 dell'11 luglio 1995";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti";
- Decreto Legge n.1 del 24 gennaio 2012, c.d. decreto "cresci Italia", convertito con modificazioni nella L. n. 27/2012 teso a valorizzare le carte dei servizi nella sua efficacia sancendone il valore vincolante di quest'ultime, essendo fonte di regole cogenti;
- Decreto Legislativo n.33 del 14 marzo 2013 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".

1.1 Principi della Carta

La Massa Marittima Multiservizi S.r.l. Unipersonale si impegna ad attenersi ai principi fondamentali enunciati dal Decreto del Presidente del Consiglio del 30 dicembre 1998.

Eguaglianza ed imparzialità

- Offrire un servizio accessibile a tutti, senza discriminazione alcuna di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.
- Garantire la parità di trattamento fra le diverse categorie e fasce di utenza.
- Facilitare e migliorare l'accessibilità ai servizi da parte dei cittadini diversamente abili e degli anziani.

Continuità

- Assicurare la continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore.

Partecipazione

- Migliorare e favorire la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza.
- Riconoscere il diritto del cittadino alla partecipazione a tavoli di confronto costruttivo sulle tematiche che riguardano il servizio.
- Garantire la possibilità di presentare osservazioni, reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio.
- Rilevare periodicamente il livello di soddisfazione della Clientela sul servizio tramite indagini appropriate.

Efficienza ed efficacia

- Adottare tutte le misure per migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto, compatibilmente con le risorse disponibili.
- Curare la formazione del personale affinché adotti verso la Clientela comportamenti professionali.
- Favorire il diritto alla mobilità dei cittadini per facilitare la libertà di scelta tra più modalità di servizio.

Rispetto dell'ambiente

- Migliorare continuamente il rapporto con l'ambiente.

Trasparenza

- Promuovere la trasparenza sulla gestione e sui livelli del servizio offerto attraverso la diffusione della Carta dei Servizi e dei dati aziendali in essa contenuti.
- La Massa Marittima Multiservizi S.r.l. Unipersonale si impegna a dare una adeguata diffusione alla Carta dei Servizi.

1.2 Finalità della Carta

La presente Carta dei Servizi costituisce quindi:

Per i Cittadini/Clienti uno 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 il cliente può relazionarsi con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente.
  - Garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato.
  - Garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della carta dei servizi, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.
- *Partecipazione*;
  - Mette a disposizione dei clienti la Segreteria Generale che rappresenta il canale di comunicazione tra l'azienda ed i Clienti.
  - Garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai Clienti.
- *Tutela*
  - Garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti.
  - Stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami.

Per la Massa Marittima Multiservizi S.r.l. Unipersonale l'impegno con i cittadini si concretizza nelle seguenti attività:

- erogare un servizio di buona qualità, controllato e verificato riguardo al grado di soddisfazione raggiunto dai Clienti;
- adottare e pubblicare gli standard di qualità previsti e raggiunti;
- ad attivare i necessari piani per il continuo miglioramento; a dar conto ai cittadini/utenti di quanto conseguito.

2. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

2.1 I servizi di Massa Marittima Multiservizi S.r.l. Unipersonale

- Gestione delle aree di sosta in base ad un contratto di concessione Comunale. Il contratto definisce le aree, i posti auto, gli orari, le tariffe ed il livello qualitativo minimo del servizio.
- Gestione di progetti di mobilità, in nome e per conto nonché in collaborazione con il Comune di Massa Marittima.

2.2 La Qualità

Per attuare la propria missione di contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio, la Massa Marittima Multiservizi s.r.l. Unipersonale è strutturata secondo regole scritte, ben definite e che l'erogazione del servizio avviene secondo criteri di efficacia, efficienza e di qualità.

2.3 Rilevazione qualità percepita/attesa

La qualità del servizio erogato dalla Massa Marittima Multiservizi s.r.l. Unipersonale viene misurata, ai sensi della normativa vigente, attraverso Fattori di Qualità che ne definiscono ed identificano le caratteristiche principali.

La Massa Marittima Multiservizi s.r.l. Unipersonale si avvale di tutte le possibili occasioni di dialogo con la Clientela per conoscere il suo giudizio riguardo la qualità del servizio reso.

Strumento fondamentale per conoscere e misurare il livello di soddisfazione dei Clienti ed avere indicazioni rispetto alla qualità del servizio erogato è rappresentato dalle indagini di Customer Satisfaction (soddisfazione del Cliente) svolte con cadenza annuale.

2.4 La Privacy

Con l'entrata in vigore del D.Lgs. n.196/2003 e ss.mm.ii., denominato "Codice in materia di trattamento dei dati personali", viene riaffermata l'importanza dell'adozione di opportune misure di sicurezza indispensabili per prevenire i rischi legati alla perdita di dati, ad accessi non autorizzati agli stessi e a trattamenti non consentiti o difformi alle finalità per cui i dati stessi vengono raccolti e trattati. Tutta l'organizzazione della Massa Marittima Multiservizi s.r.l. Unipersonale è impegnata a far si che i dati di cui viene in possesso vengano trattati, archiviati e protetti in base alla vigente normativa. Titolare per la tutela ed il trattamento dei dati è la stessa società. Nonostante la recente normativa abbia reso facoltativo l'aggiornamento annuale del Documento Programmatico sulla Sicurezza dei dati, la Massa Marittima Multiservizi s.r.l. Unipersonale ha deciso di aggiornarlo con frequenza annuale (o minore in caso di variazioni significative), al fine di garantire meglio le persone che per diverse ragioni forniscono dati alla società stessa.

3. SERVIZI EROGATI, PERSONALE ADDETTO, LOGISTICA

3.1 Gestione della sosta

Parcheggi su strada

Aree servite; territorio urbano della Città di Massa Marittima
N° posti auto totali: circa 137 N° parcometri totali: 6

Personale

Operatori della sosta: -- in totale

Ausiliari della sosta: 2

Coordinatore della sosta: --

Direzione, Amministrazione, Segreteria: --

3.2 Offerta commerciale

Le aree e le relative tariffe

Di seguito vengono dettagliate le aree di sosta a pagamento attualmente gestite dalla Massa Marittima Multiservizi s.r.l. Unipersonale con le relative tariffe.

Si ricorda che l'articolazione delle tariffe nonché l'importo della tariffa sono stabiliti dall'Ente Concedente, ovvero dal Comune di Massa Marittima, e la Massa Marittima Multiservizi s.r.l. Unipersonale è un semplice gestore del servizio in concessione.

Pertanto i dati di seguito rappresentati sono suscettibili di variazioni e rappresentano la situazione alla data della presente Carta dei Servizi.

Il *Servizio di gestione dei parcheggi pubblici a pagamento con parcometro* nel Comune di Massa Marittima ricomprendono tutti gli stalli a raso così distribuiti:

Via F. Corridoni	n. 33
Via G. Carducci	n. 10
Piazza G. Matteotti	n. 9
Piazza Dante Alighieri	n. 68
Via Norma Parenti	n. 17

TARIFFE ED ABBONAMENTI		
Tariffa base	€ 1,00/ora - € 0,50/30"	
Tariffa per i residenti nel Comune di Massa Marittima	€ 0,50/ora - € 0,30/30" oltre alla sosta gratuita giornaliera di max 30"	
Tariffa per i titolari di attività lavorative insistenti nelle zone APRU e loro dipendenti	€ 2,00 al giorno da usufruirsi mediante tessera plastificata rilasciata a cura del concessionario del servizio dietro cauzione di € 7,00 oltre l'importo della ricarica	Tale tariffa viene applicata nei parcheggi pubblici a pagamento con parcometro di Via Corridoni e Via Parenti (zona APRU "B") e nel parcheggio di Piazza Dante Alighieri
Tariffa per i soggetti non residenti proprietari di abitazione insistente nelle zone APRU o titolari di regolare contratto di locazione di abitazione insistente nelle zone APRU		
Tariffa per i soggetti dipendenti dell'Unione Comuni Colline Metallifere	€ 2,00 al giorno da usufruirsi mediante tessera plastificata rilasciata a cura del concessionario del servizio dietro cauzione di € 7,00 oltre l'importo della ricarica	Tale tariffa viene applicata nei parcheggi pubblici a pagamento con parcometro di Piazza Dante Alighieri

Nel periodo dell'anno compreso fra il 16/10 ed il 14/03, su tutte le aree è consentita la sosta gratuita per massimo 2 ore/giorno. Per le soste eccedenti tale limite saranno applicate le tariffe valide per il periodo compreso fra il 15/03 ed il 15/10.

ORARIO DELLA SOSTA A PAGAMENTO		
Dal 15.03 al 30.06 e	8:00 – 20:00	Su tutte le aree

Dal 01.09 al 15.10		
Dal 01.07 al 31.08	8:00 – 24:00	Su tutte le aree

Modalità di acquisto e pagamento dei Titoli di Sosta

Per i parcheggi gestiti con parcometro è possibile ottenere il titolo di sosta:

- introducendo le monete corrispondenti alla tariffa richiesta od al periodo di sosta desiderato;
- pagando tramite Fast Pay;
- pagando tramite "Tessera Prepagata"(ricaricabile presso gli uffici della società;
- pagando tramite Bancomat o carte circuito Maestro;
- pagando tramite carte di credito Visa Mastercard.

Controllo dei titoli di sosta ed eventuale sanzione amministrativa

Una parte del personale della Massa Marittima Multiservizi s.r.l. Unipersonale è addetta alla sosta (identificabile da apposita divisa)

Il personale è abilitato a svolgere le funzioni di Ausiliario della Sosta ai sensi di legge, avendo seguito apposito corso e sostenuto l'esame di abilitazione presso gli organi della Polizia Municipale.

In caso di irregolarità, decorso il tempo per l'attivazione dei dispositivi di sosta, gli Ausiliari compilano la sanzione amministrativa, in funzione del tipo di violazione e contestano l'infrazione all'interessato, se presente.

Gli introiti delle sanzioni, secondo quanto previsto dal Codice della strada, sono incassati dall'Unione di Comuni montana Colline Metallifere. Il pagamento potrà essere effettuato tramite versamento sul c/c postale oppure preso lo sportello della Polizia Locale: Le modalità di pagamento saranno comunque indicate negli avvisi e nei verbali di contestazione delle violazioni.

4. LE CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

4.1 Diritti dei Clienti

I Clienti hanno diritto:

- ad acquisire le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione dello stesso;
- ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale della Massa Marittima Multiservizi s.r.l. Unipersonale in servizio;
- alla riconoscibilità del personale preposto al contatto con il Cliente/Pubblico;
- ad inoltrare reclami;
- ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- ad ottenere la ricevuta della prestazione.

4.2 Doveri dei Clienti

I Clienti hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio e sono tenuti ad attenersi alle avvertenze, inviti e disposizioni della Massa Marittima Multiservizi s.r.l. Unipersonale e del personale della stessa per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale nonché l'ordine e la sicurezza del servizio. I Clienti inoltre devono usare le precauzioni necessarie a garantire la sicurezza di se stessi, delle proprie cose nonché degli

altri, tenere un comportamento corretto in particolare con il personale della Massa Marittima Multiservizi s.r.l. Unipersonale (Operatori delle Sosta, Ausiliari della Sosta).

La Massa Marittima Multiservizi s.r.l. Unipersonale non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza delle norme indicate.

Parcheggi su strada

Si ricorda che i parcheggi su strada sottostanno alla disciplina del Codice della Strada.

Sono condizioni per una sanzione:

- mancata o non corretta esposizione del titolo di sosta che comprovi la regolarità della stessa;
- prolungata sosta oltre la data/ora rispetto a quanto indicato dal titolo di sosta;
- sosta non corretta all'interno degli stalli "blu".

5. GLI IMPEGNI DI MASSA MARITTIMA MULTISERVIZI S.R.L. UNIPERSONALE VERSO IL PERSONALE

Identificabilità del personale

Al fine di aumentarne la visibilità, tutto il personale della Massa Marittima Multiservizi s.r.l. Unipersonale a contatto con il pubblico è identificabile dall'apposito tesserino di riconoscimento, nonché dalla divisa, che deve essere indossata in perfetto ordine. Gli Ausiliari della Sosta nonché il Coordinatore sono inoltre riconoscibili da apposite scritte che li contraddistinguono.

Monitoraggio sanitario del personale

La Massa Marittima Multiservizi s.r.l. Unipersonale garantisce il monitoraggio delle condizioni di salute del proprio personale tramite check up annuali e accertamenti periodici previsti dalle vigenti normative.

Formazione del personale

La Massa Marittima Multiservizi s.r.l. Unipersonale, consapevole dell'importanza della gestione delle risorse umane, presta particolare attenzione all'addestramento tecnico ed alla formazione generale del proprio personale.

Operatori della Sosta, Ausiliari della Sosta e Coordinatore della Sosta, più degli altri, entrano in contatto diretto o indiretto con i Clienti, e sono tenuti a rivolgersi a loro con cortesia e rispetto, rispondendo professionalmente alle loro richieste agevolandoli nell'esercizio dei diritti ed informandoli degli obblighi.

Anche al rimanente personale, impiegatizio o tecnico, oltre a corsi di formazione generale, vengono somministrati corsi di formazione, aggiornamento ed addestramento tecnico specifici per l'attività svolta.

6. SERVIZI AL PUBBLICO

Per essere in grado di rispondere con sollecitudine ai bisogni dei cittadini e del territorio, per mantenere costantemente informati i Clienti sulle caratteristiche di servizi offerti e su eventuali variazioni, per raccogliere le loro esigenze e segnalazioni sul servizio, la Massa Marittima Multiservizi s.r.l. Unipersonale è costantemente impegnata a migliorare e potenziare gli strumenti di comunicazione esistenti o, se necessario, a crearne di nuovi. I principali strumenti

di comunicazione utilizzati dalla Massa Marittima Multiservizi s.r.l. Unipersonale per comunicare con la propria Clientela sono:

Avvisi al pubblico

Gli avvisi al pubblico sono esposti secondo necessità presso i parcometri dislocati nelle strade di Massa Marittima

Informazioni telefoniche

Tramite la Segreteria di Direzione che risponde al numero di telefono 0566 901334 ed è disponibile nei seguenti orari :

dal lunedì al venerdì 9.00 – 13.00 16.00 – 20.00 sabato 9.00 – 13.00

Reclami e suggerimenti

Reclami, suggerimenti o richieste di informazioni potranno essere presentati:

- telefonicamente al n 0566 901334 nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì 9.00 – 13.00 16.00 – 20.00 sabato 9.00 – 13.00
- tramite posta, in forma libera, indirizzato a
  MASSA MARITTIMA MUULTISERVIZI S.R.L. UNINOMINALE
  Piazza G. Garibaldi, 10
  58024 Massa Marittima (GR);
- tramite posta elettronica all'indirizzo farmacia@comune.massamarittima.gr.it ;
- via fax al n. 0566 940081.

Gli stessi canali sopraindicati potranno essere utilizzati per esporre suggerimenti e/o richieste di informazioni, in tal caso è da escludere la possibilità di presentare gli stessi in forma anonima.
La Massa Marittima Multiservizi s.r.l. Unipersonale si impegna a rispondere a tutti i reclami scritti (non anonimi) entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Non è prevista alcuna risposta per i reclami solo telefonici, anche se non anonimi.
I reclami telefonici, nel caso forniscano sufficienti informazioni, potranno dar corso ad eventuali azioni correttive, non daranno comunque corso a provvedimenti nei confronti di dipendenti coinvolti, e saranno comunque trattati ai fini statistici.
I reclami anonimi (scritti o telefonici) saranno trattati esclusivamente a livello statistico.
È garantita la riservatezza dei dati personali, come previsto dalla vigente normativa (D.Lgs. 196/2003) e ss.mm.ii..

7. STAMPA, DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Massa Marittima Multiservizi s.r.l. Unipersonale si impegna a pubblicare annualmente la Carta dei Servizi. Copie della Carta sono disponibili presso la sede operativa di Viale Martiri della Niccioleta, 126 a Massa Marittima (GR); inoltre sono distribuite allo Sportello del Cittadino del Comune di Massa Marittima.
La Carta dei Servizi è consultabile sul sito di Massa Marittima Multiservizi S.r.l. Unipersonale www.farmaciacomunalemassamarittima.it nonché scaricabile on line in formato PDF.

Il Legale rappresentante