



# **CARTA DEI SERVIZI**

(Approvata con determina n° 70 dell'Amministratore unico del 17 luglio 2017 )

**Mobilità & Parcheggi S.p.A.**

Via Senigallia, 18

60126 Ancona

SITO ISTITUZIONALE: [www.anconaparcheggi.it](http://www.anconaparcheggi.it)

MAIL INFO: [info@anconaparcheggi.it](mailto:info@anconaparcheggi.it)

PEC: [parcheggiancona@legalmail.it](mailto:parcheggiancona@legalmail.it)

## INDICE

<b>I.</b>	<b>PRESENTAZIONE DELLA CARTA</b>	<b>1</b>
1.	Premessa	1
2.	Principi ispiratori della carta	2
3.	Finalità della carta	2
<b>II.</b>	<b>OFFERTA COMMERCIALE</b>	<b>4</b>
1.	Parcheggi a raso	4
2.	Sosta su strada per i residenti	8
3.	Parcheggi Multipiano	9
<b>III.</b>	<b>CONDIZIONI DEL SERVIZIO</b>	<b>16</b>
1.	Diritti degli utenti	16
2.	Doveri degli utenti	16
3.	Sanzioni amministrative a carico degli utenti	17
<b>IV.</b>	<b>IMPIANTI TERMICI</b>	<b>18</b>
1.	Premessa	18
2.	Verifica impianti termici	18
3.	Corretta gestione dell'impianto	18
4.	Corretta manutenzione dell'impianto	19
5.	Rapporto controllo efficienza energetica	19
6.	Alcuni consigli	20
<b>V.</b>	<b>FATTORI ED INDICATORI DELLA QUALITA'</b>	<b>20</b>
1.	Fattori della qualità	20
2.	Monitoraggio	24
<b>VI.</b>	<b>RELAZIONI CON LA CLIENTELA</b>	<b>25</b>
1.	Informazioni alla clientela	25
2.	Segnalazioni e reclami	26
3.	Trasparenza ed accesso civico	27
3.	Personale a contatto con la clientela	27

# I. PRESENTAZIONE DELLA CARTA

## 1. PREMESSA

Questa terza edizione della Carta dei Servizi rappresenta lo strumento con il quale M&P Mobilità e Parcheggio S.p.A. intende continuare a 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 da essa erogati.

Ogni cliente vi può fare riferimento per conoscere i servizi erogati e formulare suggerimenti utili alla M&P S.p.A. per migliorare le proprie prestazioni.

Il concetto di Carta dei Servizi, assimilabile ad un patto scritto tra le Aziende e gli utilizzatori con l'assunzione di impegni e doveri, ha avuto origine, nell'ambito dei servizi pubblici, da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 riguardante i "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*" e ora anche dalle seguenti disposizioni legislative: Art. 2, comma 461, della Legge 24.12.2007, n. 244 (Finanziaria 2008) e dell'art. 147 del TUEL, come riformulato dal D.L. n. 174/2012 convertito Legge n. 213 del 7 dicembre 2012, le quali prevedono che è necessario garantire il controllo permanente della qualità dei servizi erogati con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti.

La M&P S.p.A. ha deliberato con soddisfazione di uniformarsi a queste direttive, dando la sua piena disponibilità ad aderire e promuovere i monitoraggi sulla qualità e producendo questa terza edizione della carta dei servizi.

L'Amministratore unico  
(Dott. Erminio Copparo)

### **2. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA**

I principi a cui si ispira la Carta dei Servizi e in base ai quali M&P si impegna ad erogare i propri servizi sono:

#### ***Eguaglianza***

M&P garantisce a tutti i cittadini l'accessibilità ai servizi, senza alcuna discriminazione nei confronti di particolari categorie o fasce sociali.

#### ***Imparzialità***

M&P si impegna ad avere nei confronti degli utenti comportamenti ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### ***Continuità del servizio***

M&P si impegna a garantire il servizio in modo continuativo e regolare e a ridurre la durata e il numero di eventuali disservizi.

#### ***Partecipazione***

M&P vuole mantenere e sviluppare un rapporto costante e continuo con i propri Clienti, impegnandosi a favorire la loro partecipazione e comunicazione con l'azienda.

#### ***Efficacia ed efficienza***

M&P si impegna ad erogare un servizio adeguato e il più possibile rispondente alle esigenze del Cliente adottando le più opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali, riducendo gli sprechi e cercando di contenere i costi.

#### ***Chiarezza e comprensibilità della comunicazione***

M&P garantisce l'adozione, nei rapporti con la clientela, di un linguaggio scritto o verbale improntato alla chiarezza, alla semplicità ed all'efficacia.

### **3. FINALITA' DELLA CARTA**

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, sul nuovo settore degli impianti termici, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di parcheggio, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'azienda;

## **Carta dei Servizi**

- 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***

- Il personale M&P fornisce al cliente tutte le informazioni inerenti il servizio offerto;
- Garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti.

### ***Come strumento di tutela***

- Garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- Stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami.

## **II. OFFERTA COMMERCIALE**

### **1. PARCHEGGI A RASO**

La gestione del servizio della sosta su strada è effettuato mediante parcometri. Le aree di sosta sono individuate mediante la prevista segnaletica orizzontale di colore blu e la segnaletica verticale che riporta il periodo in cui la sosta è a pagamento.

Le zone di sosta nel territorio della città di Ancona si articolano nei seguenti 6 grandi settori:

- settore Centro;
- settore Centro – Spina dei Corsi
- settore Adriatico;
- settore Archi;
- settore Tiziano;
- settore C.so Carlo Alberto.

All'interno di questi 6 settori le zone di sosta presenti sono classificate in 3 grandi tipologie:

- *Zone miste*: i residenti e gli autorizzati in possesso di regolare permesso di sosta possono sostare gratuitamente, per tutti gli altri è a pagamento;
- *Zone residenti*: i residenti e gli autorizzati in possesso di regolare permesso di sosta possono sostare gratuitamente, per tutti gli altri la sosta è vietata
- *Zone a pagamento per tutti*: anche i residenti e gli autorizzati in Ancona devono pagare la sosta. Sono le seguenti:
  - *Largo Cappelli*
  - *Via Corridoni*;
  - *Piazza IV Novembre*;
  - *Via T. de Revel*;
  - *Piazza Rosselli*;
  - *Piazza U. Bassi*;
  - *Viale C. Colombo*.

Le tariffe di sosta oraria sono differenziate per settori in funzione della distanza dal centro della città:

- ✓ Zona € 1,20 comprende i settori: Centro, Centro-Spina, Centro-Plebiscito, Adriatico, fronte Stazione FF.SS. , parte di Via Marconi e Via Flaminia;
- ✓ Zona € 0,90 comprende i settori: Archi, Tiziano, Tiziano-Marini, Tiziano-Rossini;
- ✓ Zona € 0,60 comprende il settore: C.so Carlo Alberto.

## Carta dei Servizi

Inoltre all'interno del solo Settore Centro è stata introdotta dal 25.06.2007, con decisione interna di giunta, la zona c.d. a "sosta veloce" così disciplinate:

- *a pagamento per tutti*: anche i residenti e gli autorizzati devono pagare la sosta, eccetto i titolari di contrassegno per la sosta dei portatori di handicap;
  - *Piazza Stamira*;
  - *Piazza della Repubblica*.
- *mista*: i residenti e gli autorizzati in possesso di regolare permesso di sosta e i titolari di contrassegno per la sosta dei portatori di handicap, possono sostare gratuitamente, per tutti gli altri è a pagamento;
  - *Via Palestro*;
  - *Via Marsala (tratto compreso tra Via S. Martino e Corso Garibaldi)*;
  - *Via San Martino*
  - *Via Villafranca*
  - *Via Leopardi*

La tariffa di sosta nella zona c.d. a "sosta veloce" è la seguente:

- ✓ Primi 60 minuti € 0,50 non frazionabili;
- ✓ Ore successive € 2,50 all'ora non frazionabili.

L'orario della sosta a pagamento, dal lunedì al sabato, va dalle ore 8.00 alle ore 20.00, salvo diversa disposizione esposta in loco.

## Carta dei Servizi

È possibile pagare il tempo di sosta nelle zone di sosta a raso nella città di Ancona con una delle seguenti modalità:

### ➤ A mezzo di Parcometro

Il parcometro consente all'automobilista di acquistare il tempo di sosta.

È un'apparecchiatura collettiva che gestisce numerosi posti auto con un gamma di funzioni tecnologiche che danno un'immagine positiva della città.

I parcometri garantiscono una maggiore rotazione e migliori possibilità di sosta.

Il biglietto comprova l'avvenuto pagamento, assicurando l'utente.

Le informazioni riportate sul biglietto (data e ora di fine sosta, prezzo pagato, etc..) permettono anche un facile controllo.

I nostri parcometri offrono le migliori prestazioni per una gestione moderna della sosta e sono facili da utilizzare:

- con monete di diverso taglio (da 0,05 cent/€ a 2,00 €);
- con bancomat e carte di credito utilizzando i lettori POS installati su circa il 50% dei parcometri installati nel territorio cittadino



### ➤ a mezzo buoni di parcheggio prepagati "Gratta & Sosta"

I buoni parcheggio denominati "Gratta & Sosta" consistono in una scheda da esporre sull'auto su cui si deve raschiare l'apposita pellicola per individuare anno, mese, giorno, ora e minuto di inizio sosta.

I "Gratta & Sosta" hanno importi differenziati e potranno essere utilizzati in tutte le zone di sosta a raso, consentendo un tempo di sosta variabile in funzione delle tariffe orarie di sosta in vigore nella zona di sosta scelta.

I buoni "Gratta & Sosta" sono acquistabili presso le rivendite autorizzate; coloro che necessitano di rilascio fattura possono acquistarli direttamente presso il front-office della Società in Via Scrima, 29 – Ancona.





## Carta dei Servizi

### ➤ con Tessere elettroniche “Autopark”

Le tessere “Autopark” sono schede elettroniche digitali prepagate del valore di € 30,00 e di € 50,00.

I vantaggi offerti sono molteplici:

- sono facili da usare;



- permettono di pagare il tempo effettivo di sosta;
- sono programmabili ;
- si lasciano sul cruscotto e vanno attivate all’inizio e disattivate al termine della sosta.

### ➤ Con il cellulare tradizionale e lo smartphone

A partire dai primi di gennaio del 2013 è stata introdotta la possibilità di pagare la sosta con il cellulare tradizionale e lo smartphone.

Il primo sistema utilizzato è stato MyCicero, al quale, nel corso del 2015 si sono affiancati Pyng e Sosta facile.

A breve sarà disponibile all’utenza anche il sistema Easy Park.

Ogni sistema utilizza una propria piattaforma e mette a disposizione dell’utenza servizi dedicati e svariate modalità per pagare la sosta effettuata tramite lo smartphone

Tutti i sistemi in uso nella città di Ancona permettono di pagare solo gli effettivi minuti di sosta con un clic dallo smartphone dopo aver scaricata l’applicazione dagli stores.

My Cicero permette di pagare la sosta anche con una semplice telefonata no-call a costo zero da un telefonino tradizionale utilizzando i numeri pubblicizzati su tutti i parcometri dislocati in città

## Carta dei Servizi



### 2. SOSTA SU STRADA PER I RESIDENTI

I cittadini residenti nel Comune di Ancona hanno la possibilità di richiedere direttamente alla M&P S.p.A. il permesso di sosta; infatti dal 1° gennaio 2008 la Società gestisce per conto del Comune di Ancona le seguenti tipologie dei permessi di sosta:

- a) residenti e dimoranti;
- b) attività economiche;
- c) permessi istituzionali e provvisori superiori alle tre ore.

RILASCIO PERMESSI DI SOSTA (non soggetti ad IVA)	
Descrizione	Tariffa
<b>Permesso residenti</b>	
- 1° permesso	33,00
- 2° permesso	55,00
- 3° e successivi permessi	176,00
<b>Permesso dimoranti</b>	66,00
<b>Permesso studenti</b>	66,00
<b>Permesso attività:</b>	
- autoriparatori	110,00
- testate giornalistiche	220,00
- istituti di credito	440,00
- agenti di commercio	110,00
- medici	220,00
- ambulanti (1 permesso con targa)	110,00
<b>Permesso istituzionale</b>	220,00

## Carta dei Servizi

Eventuali altri permessi non rientranti nelle categorie sopra riportate, saranno rilasciati solo previo nulla osta motivato della Commissione Permessi.

Le tariffe sono riportate qui di fianco.

Per il rilascio dei permessi la Società ha attivato apposito Ufficio in via Scrima, 29 – 60126 Ancona – con il seguente orario di apertura al pubblico esclusi i festivi:

dal lunedì al sabato dalle ore 8,30 alle ore 13,00

martedì e giovedì dalle ore 15,30 alle ore 17,00

Coloro che intendano usufruire di questo servizio possono presentare all'Ufficio Permessi la seguente documentazione:

- domanda in bollo da € 14,62; il modulo è disponibile presso il suddetto Ufficio;
- copia del documento di identità del richiedente;
- copia del documento di circolazione dell'automezzo ed eventuale dichiarazione di cessione in uso esclusivo del veicolo da parte del proprietario.

L'Azienda, verificati i requisiti, rilascia idonea autorizzazione per l'emissione del relativo permesso.

Chi sottoscrive il permesso riceve come supporto un tagliando indicante i dati del veicolo, la data di emissione e di scadenza. Il permesso può essere sottoscritto per un minimo di un mese fino ad un massimo di un anno.

Permesso artigiani	110,00
Permesso assistenza domiciliare	110,00
Permesso alberghi e ristoranti	110,00
Permesso solo transito	11,00
Permesso provvisorio:	
- entro 15 giorni	22,00
- oltre 15 giorni	33,00
- Manifestazioni-iniziativa-eventi (giorno)	8,00

### 3. PARCHEGGI MULTIPIANO

Come in tutti i centri storici, anche in quello di Ancona gli spazi di sosta a raso risultano insufficienti e quelli disponibili sono, nella quasi totalità, destinati a sosta mista per residenti e a pagamento.

I parcheggi multipiano possono, in alcuni casi, concentrare le automobili in strutture al fine di ridurre, laddove possibile la sosta sulle strade e sulle piazze cittadine.

Nella città di Ancona troviamo i seguenti parcheggi multipiano:

#### ➤ **Parcheggio Traiano**

Sito: Via XXIX Settembre, 2

## Carta dei Servizi

*Caratteristiche:* coperto

*Posti auto:* 152

*Orario di apertura:* dal lunedì al sabato dalle ore 7,00 alle ore 21,00. Oltre l'orario di apertura è possibile sostare nel parcheggio solo per gli abbonati e possessori di tessera prepagata a scalare.

**si può accedere con la propria auto al parcheggio oltre gli orari di chiusura anche senza essere abbonati:** basta richiedere il codice d'accesso tramite il sito alla sezione **INGRESSO NOTTURNO PARCHEGGIO TRAIANO** e seguire le semplici istruzioni sul form di registrazione al servizio. Per poter accedere il codice andrà digitato sulla tastierina posta sulla colonnina d'ingresso carrabile;

TARIFFE	EURO	NOTE
Tariffa oraria 1° ora o frazione di essa	€ 1,20	
Ogni 1/4(quarto) d'ora successivo o frazione di esso	€ 0,30	
Sosta Turistica giornaliera 24 ore	€ 28,80	1 giorno
Sosta Turistica	€ 40,00	2 giorni
Sosta Turistica dal 3° al 15° giorno	€ 10,00	per ogni giorno o frazione di esso
Sosta Turistica dal 16° giorno e seguenti	€ 8,00	per ogni giorno o frazione di esso
Abbonamento mensile non residenti	€ 140,00	24 h
Abbonamento mensile non residenti con riserva del posto	€ 190,00	24H posto riservato e numerato (max n.5 disponibili)
Abbonamento mensile non residenti	€ 120,00	dalle 08.00 alle 20.30
Abbonamento mensile residenti MOTOCICLI	€ 25,00	24h
Abbonamento mensile residenti notturno	€ 30,00	
Abbonamento mensile residenti	€ 100,00	24 h
Abbonamento Pomeridiano	€ 40,00	dalle 14.00 alle 20.00
Abbonamento mensile residenti diversamente abili	€ 30,00	24 h

### ➤ **Parcheggio Scambiatore “Degli Archi”**

*Sito:* Via Mamiani

*Caratteristiche:* coperto

*Posti auto:* 584

## Carta dei Servizi

*Orario di apertura:* dal lunedì al sabato dalle ore 05,30 alle ore 21,00. Oltre l'orario di apertura è possibile sostare solo per gli abbonati e possessori di tessera prepagata a scalare.

**si può accedere con la propria auto al parcheggio oltre gli orari di chiusura anche senza essere abbonati:** basta richiedere il codice d'accesso tramite il sito alla sezione [INGRESSO NOTTURNO PARCHEGGIO SCAMBIATORE - DEGLI ARCHI](#), e seguire le semplici istruzioni sul form di registrazione al servizio. Per poter accedere il codice andrà digitato sulla tastierina posta vicino al cancello d'ingresso carrabile;

TARIFFE	EURO	NOTE
Tariffa oraria	€ 0,50	Con tale tariffa è possibile sostare dalle ore 07,00 alle 21,00 , compreso il biglietto A/R bus servizio urbano, per le prime tre ore di sosta
Tariffa fissa	€ 2,00	Con tale tariffa è possibile sostare dalle 7,00 alle 21,00 compreso il biglietto A/R bus servizio urbano, per soste superiori a tre ore
Sosta Notturna	€ 0,60	Ogni ora dalle 21.00 - 7.00 Comprende biglietto Bus A/R
Sosta giornaliera	€ 8,00	24 H / o frazione. Comprende biglietto Bus A/R
Sosta Turistica	€ 8,00	dal 1° al 15° giorno o frazione. Comprende biglietto Bus A/R
Sosta Turistica giornaliera	€ 6,00	dal 16° giorno e seguenti o frazione. Comprende biglietto Bus A/R
Tariffa mensile non residenti	€ 45,00	sosta max 9 ore anche frazionabili in due fasce orarie per soli giorni feriali.
Abbonamento mensile nominativo	€ 40,00	dalle 5.30 alle 21.00 - Comprende Abbonamento mensile per Bus
Abbonamento mensile nominativo non residenti	€ 70,00	24 h - Comprende Abbonamento mensile per Bus
Abbonamento mensile residenti	€ 50,00	24 h
Abbonamento mensile residenti notturno	€ 15,00	
Abbonamento mensile diversamente abili	€ 30,00	24 h
Abbonamento mensile Residenti MOTOCICLI	€ 20,00	24h
Sosta giornaliera	€ 8,00	24H / o frazione. Comprende Bus A/R

## Carta dei Servizi

Riduzione del 10% per abbonamenti di almeno 6 mesi pagati in anticipo e non rimborsabili

**Inoltre è attivo il servizio Park & Bike:** è possibile lasciare la propria bici presso il parcheggio degli Archi. Basta essere nostro cliente e firmare presso la cassa del parcheggio un modulo di adesione al servizio. M&P provvederà a fornire un posto al coperto dotato di una rastrelliera dove poter ancorare la propria bici.

### ➤ **Parceggio Cialdini**

*Sito:* Via Cialdini, 2

*Caratteristiche:* coperto

*Posti auto:* 75

*Orario di apertura:* dal lunedì al sabato dalle ore 7,00 alle ore 21,00. Oltre l'orario di apertura è possibile sostare nel parcheggio solo per gli abbonati e possessori di tessera prepagata a scalare.

TARIFFE	EURO	NOTE
Tariffa oraria 1° ora o frazione di essa	€ 1,60	
Ogni 1/4 (quarto) d'ora successivo o frazione di esso	€ 0,40	
Sosta giornaliera	€ 38,40	24 ore / giornata
Abbonamento mensile residenti notturno	€ 40,00	
Abbonamento mensile residenti	€ 120,00	24 h
Abbonamento Pomeridiano	€ 60,00	dalle 14.00 alle 20.00
Abbonamento mensile residenti diversamente abili	€ 30,00	24 h

### ➤ **Parceggio Umberto I°**

*Sito:* Via Orsi angolo Via Maratta

*Caratteristiche:* coperto

*Posti auto:* 98

## Carta dei Servizi

*Orario di apertura:* dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle ore 20,30. Oltre l'orario di apertura è possibile sostare nel parcheggio solo per gli abbonati.

TARIFFE	EURO	NOTE
Tariffa oraria 1° ora o frazione di essa	€ 1,00	
Abbonamento speciale dipendenti enti pubblici (la denominazione è solo evocativa tale abbonamento potrà essere sottoscritto da chiunque)	€ 50,00	tutte le mattine (sabato escluso) dalle 08.00 alle 14.30 e due pomeriggi solo martedì e giovedì dalle 14.30 alle 20.00
Abbonamento Pomeridiano	€ 40,00	dalle 14.00 alle 20.00(solo feriali)
Abbonamento mensile non residenti	€ 120,00	7.00 – 22.00 solo feriali
Abbonamento Notturno	€ 30,00	dalle 20.00 alle 08.00 feriali e festivi)

### MODALITA' DI PAGAMENTO:

Pagamento con parcometro dotato di POS abilitato per bancomat e carte di credito - [Autopark elettronico](#) - [MyCicero](#) – Pyng – Sosta facile ed a breve anche Easy Park

#### ➤ **Parcheggio Torrioni**

*Sito:* Via Torrioni

*Caratteristiche:* coperto – riservato ai soli abbonati

*Posti auto:* 110

*Orario di apertura:* 24 ore su 24.

TARIFFE	EURO	NOTE
Abbonamento mensile residenti	€ 65,00	24 h
Abbonamento	€ 45,00	sosta max 9 ore anche frazionabili in due fasce orarie per soli giorni feriali.
Abbonamento mensile residenti notturno	€ 20,00	
Abbonamento mensile non residenti	€ 80,00	24 h

## Carta dei Servizi

Abbonamento mensile residenti diversamente abili	€ 30,00	24 h
Abbonamento mensile residenti Motocicli	€ 20,00	24 h

### ➤ **Parcheggio Scosciacavalli**

*Sito:* Via O. di Biagio

*Caratteristiche:* coperto – riservato ai soli abbonati

*Posti auto:* 159

*Orario di apertura:* 24 ore su 24.

TARIFFE	EURO	NOTE
Abbonamento mensile residenti	€ 80,00	24 h
Abbonamento posto doppio residenti	€ 120,00	24 h
Abbonamento mensile residenti notturno	€ 25,00	20,00/08,00
Abbonamento mensile non residenti	€ 100,00	08,00/20,00
Abbonamento mensile non residenti	€ 110,00	24 h
Abbonamento mensile residenti diversamente abili	€ 25,00	24 h
Abbonamento ad ore	€ 45,00	Sosta max 9 ore anche frazionabili in due fasce orarie per soli giorni feriali posto numerato
Abbonamento mensile residenti Motocicli	€ 25,00	24 h

I nostri parcheggi pubblici (Traiano, Cialdini ed Archi), ad eccezione del parcheggio Umberto I° dove si paga tramite parcometro, tessera autopark o smartphone, sono stati dotati di moderni impianti di automazione e nei parcheggi sono installate delle casse automatiche per un uso anche oltre l'orario di presenza del personale e di apertura dei parcheggi, con possibilità di pagare la sosta utilizzando contanti, bancomat e carte di credito. Ciascun parcheggio è abilitato alle seguenti modalità di pagamento:



## Carta dei Servizi

- **Cassa con presenza di Cassieri**

I parcheggi Traiano, Cialdini hanno la Cassa manuale presidiata da cassiere dalle ore 07.50 alle ore 20.45; il parcheggio degli Archi ha la cassa manuale presidiata da cassiere dalle 8.00 alle 20.55

- **Cassa automatica in funzione 24 ore su 24**

Permette anche oltre l'orario di apertura di pagare la sosta e uscire dal parcheggio. Infatti per ritirare l'auto a parcheggio chiuso si può rientrare digitando sulla tastiera il numero di serie del biglietto di ingresso; oppure al parcheggio degli Archi, facendo leggere il QR code del biglietto passandolo sull'apposito lettore ottico



- **Abbonamenti**

È possibile richiedere un abbonamento recandosi direttamente presso il front-office di Via Scrima, 29 – Ancona oppure compilando l'apposito modello sul sito internet [www.anconaparcheggi.it](http://www.anconaparcheggi.it). La durata minima di un abbonamento è di un mese tacitamente rinnovabile salvo disdetta. Il pagamento dell'abbonamento può avvenire tramite posta, bonifico bancario o R.I.D.

Al parcheggio degli Archi gli abbonamenti vengono sottoscritti direttamente alla cassa del parcheggio medesimo.

- **Tessere prepagate**

È possibile acquistare presso la cassa dei nostri parcheggi le tessere a scalare prepagate e ricaricarle in tagli da 10,00 – 20,00 – 50,00 euro, etc...

Queste tessere permettono di entrare ed uscire dai parcheggi 24 ore su 24.



### **III. CONDIZIONI DEL SERVIZIO**

#### **1. DIRITTI DEGLI UTENTI**

Gli utenti del servizio hanno diritto:

- ✓ alla continuità del servizio;
- ✓ ad acquisire le informazioni attinenti le tariffe e le modalità che regolano l'utilizzo dei parcheggi;
- ✓ a ricevere un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- ✓ alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
- ✓ al rispetto degli orari di apertura e di chiusura dei parcheggi;
- ✓ all'efficienza degli impianti tecnologici;
- ✓ all'igiene e pulizia degli impianti;
- ✓ ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- ✓ ad inoltrare reclami.

#### **2. DOVERI DEGLI UTENTI**

Gli utenti hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio e sono tenuti in ogni caso ad attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni dell'azienda e del personale.

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

Chi utilizza i parcheggi multipiano deve rispettare i seguenti doveri:

- ✓ non portare materiali o cose che per qualsiasi motivo possano recare danno agli altri utenti o alla struttura; in particolare è proibito portare armi salvo quanto stabilito dalle vigenti leggi in materia di detenzione e tutela della sicurezza pubblica (le munizioni devono essere custodite negli appositi contenitori), nonché sostanze pericolose o nocive (per es. bombole di gas compresso o liquido, materiale esplosivo, infiammabile, nocivo e contaminante);
- ✓ non fumare all'interno della struttura;
- ✓ non sporcare o deteriorare in qualsiasi modo la struttura;
- ✓ non distribuire volantini o materiale senza preventiva autorizzazione dell'azienda;

L'Azienda procederà ai sensi di legge nei confronti degli utenti che non osservassero le condizioni sopradette.

### 3. SANZIONI AMMINISTRATIVE A CARICO DEGLI UTENTI

L'accertamento delle infrazioni in materia di sosta all'interno delle aree comunali in cui è stata identificata la gestione della sosta a pagamento e della sosta residenti è effettuata direttamente dalla società M&P attraverso gli Ausiliari della Sosta.

Gli Ausiliari impiegati sono muniti di attestato di idoneità rilasciato dal Comando della Polizia Municipale di Ancona, previo corso tecnico-pratico ed esame finale.

Gli Ausiliari della Sosta di Ancona hanno quindi il compito di controllo della sosta negli spazi a pagamento (righe blu).

Le aree di sosta su strada sottostanno alla disciplina del Codice della Strada; nel dettaglio, gli articoli che vengono applicati sono:

- Art. 157 – Arresto, fermata e sosta dei veicoli senza esporre il titolo autorizzativo
- Art. 158, comma 2 e comma 10 – Divieto di fermata e di sosta dei veicoli - titolo autorizzativo di sosta scaduto

Si riporta di seguito l'elenco completo delle violazioni la cui contestazione è competenza degli Ausiliari.

Violazione	Importo
sostava in luogo limitato senza esposizione del titolo autorizzatorio valido( autopark, ticket, parcometro, autorizzazione, ecc.)	€ 41,00
sostava in zona riservata ad altre categorie di veicoli	€ 41,00
sostava in zona regolamentata oltre il tempo consentito	€ 25,00
sostava in modo non conforme alla segnaletica	€ 41,00
sostava in posizione da impedire lo spostamento di altro veicolo in sosta	€ 41,00
sostava affiancato ad altri veicoli	€ 41,00

Dopo l'accertamento effettuato dagli Ausiliari segue la redazione di un preavviso di verbale di contestazione, applicando una sanzione amministrativa di importo diverso a seconda del tipo violazione riscontrata, ai sensi di quanto previsto dal Regolamento di esecuzione e di attuazione del Codice della Strada.

La legge prevede che entro cinque giorni dall'accertamento la sanzione possa essere pagata ridotta del 30%-

Il pagamento della sanzione in forma ridotta può essere effettuato presso i punti convenzionati LIS Lottomatica esponenti il logo "Il Comune sotto Casa" o con bollettino di CCP sul conto dedicato intestato alla Polizia Municipale di Ancona

## Carta dei Servizi

A partire dai primi di gennaio del 2013 i nostri ausiliari hanno una nuova dotazione informatica hardware e software che prevede la gestione della foto - rilevamento a corredo dell'avviso d'accertamento dell'infrazione ed a partire da questa estate le istruzioni a corredo dell'avviso di accertamento sono tradotte anche in lingua inglese e tedesca

Il verbale viene gestito direttamente dal Comando di Polizia Municipale al quale spetta l'intera procedura.

Eventuali ricorsi alle infrazioni accertate e debitamente notificate, potranno essere inoltrati al Prefetto o al Giudice di Pace nei termini e nei modi previsti dalle leggi vigenti.

## IV. IMPIANTI TERMICI

### 1. PREMESSA

La M&P Mobilità & Parcheggi S.p.A. dal primo semestre 2017, opera nel settore impianti termici per conto delle Amministrazioni locali ai sensi della legge 10/1991, D.P.R. 412/93, del D.Lgs. 192/05 e s.m.i., della L.R. 19/15 e del DPR 74/2013.



### 2. VERIFICA IMPIANTI TERMICI

L'affidamento prevede che la società, mediante tecnici ispettori qualificati, controlli il corretto stato di esercizio e manutenzione degli impianti termici, qualunque ne sia la potenza. Grazie a questi controlli contribuiremo a migliorare l'efficienza operativa degli impianti, a consumare meno energia, a garantire una maggiore sicurezza ed a diminuire l'inquinamento atmosferico.

### 3. CORRETTA GESTIONE DELL'IMPIANTO

***Tenere in funzione un impianto di riscaldamento per i giorni e per il numero massimo di ore al giorno previste dalla legge è il primo passo per una corretta gestione dell'impianto.***

Per una corretta gestione dell'impianto occorre conoscere il periodo dell'anno durante il quale è consentito tenere in funzione gli impianti di riscaldamento ed il numero massimo di

## Carta dei Servizi

ore al giorno previste dalla legge. Tali limiti dipendono dal clima della località dove è ubicato l'edificio e dal tipo di impianto. Per il territorio della Provincia di Ancona le zone climatiche sono "D" e "E" che corrispondono rispettivamente all'accensione dell'impianto dal 1° novembre al 15 aprile per 12 ore giornaliere e dal 15 ottobre al 15 aprile per 14 ore giornaliere. Per conoscere i limiti di orario ed i periodi della tua zona climatica bisogna rivolgersi al comune di riferimento. E' opportuno mantenere una temperatura media degli ambienti non superiore a 20° C (con una tolleranza di  $\pm 2^\circ$  C).

### 4. CORRETTA MANUTENZIONE DELL'IMPIANTO

***Soltanto un impianto controllato e sottoposto a manutenzione da parte di personale abilitato e specializzato è sicuro.***



Per una corretta manutenzione dell'impianto una volta l'anno (controllare il libretto di manutenzione) è necessario far verificare tutto l'impianto, non soltanto la caldaia. Il manutentore, al termine del controllo, deve rilasciare documentazione comprovante l'avvenuta manutenzione

La verifica periodica dell'impianto non può quindi essere un'operazione improvvisata svolta autonomamente o ricorrendo a persone non abilitate. Il corretto controllo della caldaia ne ottimizza il funzionamento minimizzando la possibilità di incidenti e di immissione di scarichi pericolosi all'interno dell'ambiente domestico.

### 5. RAPPORTO CONTROLLO EFFICIENZA ENERGETICA

***Ridurre i consumi attraverso un efficiente utilizzo della caldaia permette di bruciare meno combustibile (risorse naturali) e diminuire l'immissione in atmosfera dei fumi di scarico***

Con le cadenze temporali indicate nell'Allegato 3 della Legge Regionale 19 del 20 aprile 2015 e s.m.i. occorre far controllare il rendimento di combustione dell'impianto. I valori rilevati saranno riportati sul "Rapporto di Controllo di Efficienza Energetica (RCEE). Occorre rivolgersi sempre ad una ditta abilitata, ai sensi del Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 22/01/2008 n°37 (ex legge 46/90) in vigore dal 27/03/2008, in possesso dei requisiti necessari (abilitazione lettera C e lettera E) per tutte le operazioni di controllo e manutenzione.

## Carta dei Servizi

Ogni caldaia per funzionare ha bisogno di scaricare i fumi della combustione nell'ambiente esterno. Oltre ad altre sostanze inquinanti questi fumi contengono anidride carbonica, uno dei principali responsabili dell'effetto serra.

### 6. ALCUNI CONSIGLI

Alcuni accorgimenti importanti come:

- l'impostazione della temperatura interna sul termostato ambiente a circa 20°C durante le ore diurne ed a 16°C nelle ore notturne;
- l'installazione delle valvole termostatiche sulle singole batterie scaldanti con l'impostazione della temperatura più bassa nelle stanze da letto o negli ambienti che godono degli apporti di calore gratuito (irraggiamento solare, altri fonti di calore);
- l'isolamento del tetto e delle pareti della casa per ridurre le dispersioni di calore e l'installazione dei doppi vetri e delle guarnizioni alle finestre, per evitare le infiltrazioni d'aria;



garantiranno un sicuro ed efficace risparmio sulla gestione dell'impianto termico.

Maggiori e più complete indicazioni sull'utilizzo degli impianti termici e di refrigerazione, sulla normativa vigente e sui manutentori iscritti all'elenco tenuto da M&P e che posseggono i requisiti previsti dalla legge, possono essere reperite anche consultando il nostro portale all'indirizzo: <http://portal.ancona.iter-web.it> .

## V. FATTORI ED INDICATORI DELLA QUALITA'

### 1. FATTORI DELLA QUALITA'

Uno degli obiettivi della M&P è quello di migliorare la qualità del servizio erogato per confermare la fiducia dei propri clienti e per acquisire sempre nuova clientela.

## **Carta dei Servizi**

La qualità percepita del servizio può essere influenzata da una serie di fattori fondamentali che caratterizzano diversi aspetti del parcheggio (ad esempio: sicurezza, funzionalità ed accessibilità, etc.) e, nell'ambito di ciascuno di essi, da specifici indicatori della qualità (ad esempio per la sicurezza: denunce varie, furti ed atti vandalici, etc..) che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni fattore ed indicatore di qualità è associato uno standard di prestazione che l'Azienda si impegna a perseguire.

Lo standard può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e sulla base di indicatori qualitativi, senza fare diretto riferimento a valori quantitativamente misurabili.

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, l'Azienda si impegna a valutare le proprie prestazioni con l'intento di consolidare gli standard già raggiunti nell'ultimo triennio oggetto di analisi 2014-2016 e di perseguire in corso dell'anno 2017 gli standard obiettivo, che dovranno essere possibilmente uguali o maggiori di quelli consolidati, ma che già rivelano un netto miglioramento in quasi tutti i fattori analizzati rispetto agli standard obiettivo del 2013.

Fattori ed indicatori sono definiti distintamente per i parcheggi a raso (Tab. 1) e per i parcheggi multipiano (Tab. 2).

In questa carta dei servizi in totale trasparenza e molto coraggiosamente abbiamo inserito per la prima volta un fattore indicatore tenuto distinto dalle altre tabelle che riguarda i reclami, le segnalazioni e gli esposti in genere. (Tab.3)

Abbiamo deciso di pubblicare questi dati in quanto riteniamo un risultato molto positivo avere avuto solamente 21 reclami, segnalazioni e proteste dai cittadini utenti dei nostri parcheggi nei tre anni oggetto di monitoraggio, ovvero dal 2014 al 2016.

Va sottolineato che il funzionario preposto ha sempre risposto nei tempi dello standard obiettivo agli istanti e nessuno di queste segnalazioni, reclami, etc. è sfociato in un contenzioso oppure in una richiesta di risarcimento danni

## Carta dei Servizi

**Tab. 1: PARCHEGGI A RASO**

FATTORI DI QUALITA'		
INDICATORI	UNITA' DI MISURA	STANDARD OBIETTIVO 2017
<b>Funzionalità ed accessibilità</b>		
Posti riservati ai disabili	N° posti riservati/n° posti auto totali	241/8033
Fuori servizio dei parcometri	N° guasti-anno per parcometro	2
Danneggiamenti ai parcometri	N° danneggiamenti-anno	8 su 223 parcometri
<b>Offerta servizi, aspetti relazionali, informazioni, front office</b>		
Modalità di pagamento della sosta	7 tipologie	Parcometri con monete e POS Schede elettroniche Auto-Park Ticket gratta e sosta MyCicero con cellulare e smartphone Pyng con smartphone Sosta facile con smartphone Easy park con smartphone (entro il 2017)
Punti vendita n. 45	N° 178 posti auto per rivendita	
N° 223 Parcometri	N° 1 parcometro per ogni 36 posti auto	
Segnaletica con indicazione degli orari e delle tariffe dei parcheggi	Si	
Visibilità della segnaletica orizzontale	Manutenzione annua righe blu	Circa 1000 posti annui
Ufficio relazioni con il personale ed audit	Si	
Ufficio Permessi – informazioni telefoniche	orario	Solo giorni feriali 8,30 – 13,00 lunedì sabato 15,30 – 17,00 martedì giovedì
Front-office parcheggi e sosta – informazioni telefoniche – numero verde	orario	Solo giorni feriali 8,30 – 13,00 lunedì sabato 15,30 – 17,00 martedì giovedì
Front-office impianti termici – informazioni telefoniche	orario	Solo giorni feriali 8,30 – 13,00 lunedì sabato
Uffici direzionali	orario	Solo giorni feriali 10.00 – 12,00 lunedì mercoledì e venerdì 15,30 – 17,00 martedì giovedì
Sito internet	Si	



## Carta dei Servizi

**Tab. 2: PARCHEGGI MULTIPIANO**

FATTORI DI QUALITA'		
INDICATORI	UNITA' DI MISURA	STANDARD OBIETTIVO 2017
<b>Sicurezza</b>		
Parcheggi con telecamere	N° parcheggi con telecamere/n° totale parcheggi	6
<b>Pulizia ed attenzione per l'ambiente</b>		
Pulizia ordinaria dei vani e locali	N° interventi settimanali	3/4
Pulizia radicale dell'area di parcheggio	Frequenza media in giorni	0
Servizi igienici (presenza e pulizia)	Si/No	si
Cestini rifiuti	N° cestini/n° posti auto	77/1178
<b>Funzionalità ed accessibilità</b>		
Guasti sbarre	N° guasti-anno	30
Guasti casse automatiche	N° guasti-anno	20
Posti riservati ai disabili	N° posti riservati/n° posti auto totali	27/1178
Pannelli informativi libero/occupato	N° pannelli/n° totale parcheggi a barriera	12 pannelli per 5 parcheggi
Ascensori	Si/No	5
Guasti ascensori	N° guasti-anno	5
<b>Offerta servizi, aspetti relazionali, informazioni, front office</b>		
Cassa automatica	Si/No	Si (Archi – Cialdini – Traiano)
Pagamento tramite operatore	Si/No	Si (Archi – Cialdini – Traiano)
Pagamento tramite parcometro	Si/No	Si (Umberto I°)
Segnaletica con indicazione degli orari e delle tariffe dei parcheggi	Si/No	Si
Presenza di pannelli con indicazione posti liberi in tempo reale	Si/No	Si (solo Archi)

**Tab. 3: RECLAMI – SEGNALAZIONI - PROTESTE**

FATTORI DI QUALITA'		
INDICATORI	UNITA' DI MISURA	STANDARD OBIETTIVO 2017
<b>Aspetti relazionali, informazioni, cortesia, prontezza nella risposta</b>		
Segnalazioni, reclami, richieste	Numero reclami per anno	14
Tempo di risposta a segnalazioni (reclami e richieste)	Tempo minimo e massimo di risposta	Da 1 a 15 giorni

## 2. MONITORAGGIO

Nelle tabelle sopra riportate i valori attribuiti ad ogni indice relativo ai fattori di qualità, saranno annualmente definiti mediante rilevazioni interne alla M&P e monitoraggio sulla qualità percepita.

In particolare, attraverso il monitoraggio, si intende verificare la soddisfazione del cliente sul servizio e controllare la coerenza tra il livello di prestazione promesso e quello effettivamente offerto.

L'attività di monitoraggio non è finalizzata solo a misurare il livello di soddisfazione dei clienti, ma consente inoltre di:

- rilevare costantemente l'emergere di nuove attese, aspettative ed esigenze;
- segmentare l'utenza per progettare ed ottimizzare i servizi parcheggi;
- capire quali siano le componenti della qualità che più direttamente ne influenzano la soddisfazione;
- eseguire una valutazione preventiva per la corretta allocazione delle risorse degli investimenti in qualità, orientandone le priorità di impiego verso gli aspetti del servizio valutati dagli utenti come più problematici.

Gli obiettivi del sistema di monitoraggio, verso i quali Azienda dedicherà la massima attenzione ed impegno, sono sostanzialmente i seguenti:

- garantire disponibilità, chiarezza e accessibilità alle informazioni inerenti il servizio,

## **Carta dei Servizi**

- garantire correttezza da parte del personale impiegato e il livello di qualità dichiarato del servizio;
- migliorare il controllo sull'utilizzo dei servizi parcheggi per una più razionale gestione delle risorse.

La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi, fissati dall'Azienda è utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e/o di mantenimento delle prestazioni rese.

Nel corso del 2016 è stata effettuata una rilevazione della Customer Satisfaction dei nostri parcheggi pubblici. L'indagine condotta dall'ISTAO Istituto Adriano Olivetti di Ancona in collaborazione con gli studenti dell'ITIS Volterra – Elia di Ancona ha evidenziato risultati in netto miglioramento degli indici di soddisfazione rispetto alle ultime rilevazioni effettuate nel 2013.

A luglio del 2016 la M&P insieme allo IAL e con il contributo del fondo professioni ha effettuato un corso di 26 ore sulla Customer Satisfaction dedicato a tutti gli addetti alle casse dei parcheggi coperti con l'obiettivo di migliorare ulteriormente gli indici di gradimento alla prossima rilevazione.

## **VI. RELAZIONI CON LA CLIENTELA**

### **1. INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA**

Per essere in grado di rispondere con sollecitudine alle esigenze di parcheggio dei cittadini, per mantenere informati i clienti sulle caratteristiche dei servizi offerti e sulle iniziative promosse, la M&P è costantemente impegnata a migliorare e potenziare gli strumenti di comunicazione esistenti o, se necessario, a crearne di nuovi.

Con questo intento M&P, sempre con la collaborazione dello IAL e con il contributo di fondo professioni, durante i mesi di aprile e maggio 2017, all'interno del progetto "Ancona Città turistica: il servizio di accoglienza promosso da M&P", ha effettuato un ulteriore corso di formazione di 24 ore per tutti i cassieri dei parcheggi e gli ausiliari della sosta in servizio su strada per insegnare a tutti i rudimenti della lingua inglese e le nozioni basilari per poter fornire informazioni turistiche e culturali ai turisti e crocieristi in visita in città, qualora questi venissero in contatto con i nostri addetti ai parcheggi ed alla sosta.

Il cittadino-cliente può inoltre recarsi presso gli Uffici dell'Azienda – Front office di Via Scrima, 29 , telefonare al n. 071-2802765 oppure al numero verde 800-129233 per ricevere

## **Carta dei Servizi**

qualsiasi tipo di chiarimento od ancora collegarsi al sito [www.anconaparcheggi.it](http://www.anconaparcheggi.it), uno strumento di facile consultazione, attraverso il quale trovare tutte le informazioni ed i consigli utili per sostare nei nostri parcheggi multipiano e a raso in Ancona.

Da pochi mesi il Comune e la provincia di Ancona hanno affidato alla M&P il servizio della verifica e controllo degli impianti termici, oltre provvedere al censimento di tutti gli impianti e costituire il c.d. catasto termico.

Per venire incontro alle esigenze degli installatori e degli utenti, sempre all'interno del front-office, ha dedicato ai cittadini ed ai manutentori/istallatori un servizio di sportello sito sempre in Via Scrima, 29, aperto negli orari indicati in tabella 1 – telefono 071/2818645

## **2. SEGNALAZIONI E RECLAMI**

Per presentare segnalazioni e reclami sui servizi di sosta il Cliente può rivolgersi agli Uffici della sede aziendale situata in via Senigallia, 18 – 60127 Ancona - Tel. 071-2802765 numero verde 800-129233 Fax 071-2818650 oppure 071/2814395.

I reclami possono essere presentati solo in forma scritta mediante consegna a mano, servizio postale, fax o PEC all'indirizzo [parcheggiancona@legalmail.it](mailto:parcheggiancona@legalmail.it); il Cliente deve specificare le proprie generalità e indirizzo (al fine di poter inviare una lettera di risposta) e deve esporre chiaramente quanto accaduto corredandolo eventualmente, della documentazione o indicando tutte le circostanze che facilitino la ricostruzione dei fatti da parte dell'azienda.

La M&P garantisce inoltre la riservatezza dei dati personali trasmessi dal cittadino-cliente e il loro trattamento in osservanza delle normative previste dalla legge sulla Tutela della Privacy (Decreto Legislativo 196/03).

La M&P si impegna a rispondere per iscritto entro 20 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo scritto come risulta da timbro postale o da protocollo aziendale nel caso di consegna a mano o invio tramite fax oppure ricevuta di avvenuta notifica PEC.

Per reclami attinenti problemi la cui soluzione non dipenda unicamente dalla M&P, il termine di 20 giorni lavorativi può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica, le segnalazioni di disservizi e i reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre in essere le conseguenti azioni correttive.

## Carta dei Servizi

La M&P in collaborazione con il Comune di Ancona aderisce al sistema integrato di segnalazione reclami via web denominato E-URP, allestito a partire dall'anno 2013.

### 3. TRASPARENZA ED ACCESSO CIVICO

Oltre quanto stabilito dal D.lgs 33/2013, Il decreto legislativo n.97 del 25 maggio 2016 introduce una serie di nuove norme in particolare riguardanti la trasparenza e l'accesso civico ai dati delle P.A. adottando pienamente le linee guida dettate dal FOIA (Freedom of information act) ovvero si prevede una nuova forma di accesso civico, da parte di chiunque, indipendentemente dalla titolarità di situazioni giuridicamente rilevanti, in relazione a tutti i dati e documenti detenuti dalle P.A., ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela degli interessi giuridicamente rilevanti. Il rilascio dei documenti richiesti in formato elettronico o cartaceo è gratuito, salvo il rimborso del costo effettivamente sostenuto e documentato dalla P.A. per la riproduzione dei supporti materiali. Il modulo di accesso civico è disponibile nell'apposita sotto-sezione del sito istituzionale, sezione Amministrazione trasparente all'URL <http://www.anconaparcheggi.it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/altri-contenuti-accesso-civico.html>

Lo stesso, una volta compilato, andrà spedito via PEC all'indirizzo [parcheggiancona@legalmail.it](mailto:parcheggiancona@legalmail.it) oppure via mail direttamente al Responsabile dell'Anti-corruzione e della trasparenza Dott. Paolo Pingi all'indirizzo [responsabile@anconaparcheggi.it](mailto:responsabile@anconaparcheggi.it).

E' garantita la risposta entro 30 giorni dal ricevimento della PEC o della mail.

Altro elemento molto importante ed innovativo introdotto nel nuovo decreto legislativo n°97/2016 sulla trasparenza riguarda la pubblicazione delle banche dati, che sono state inserite all'interno del sito nella sezione Amministrazione trasparente.

### 4. PERSONALE A CONTATTO CON LA CLIENTELA

Il personale su strada della M&P, in divisa e con tessera di riconoscimento visibile durante lo svolgimento dei compiti di controllo è sempre disponibile a fornire informazioni ai cittadini ed è stato formato a rispettare il seguente codice di comportamento:

- ✓ rispondere alle richieste di informazione con prontezza, precisione e con un linguaggio chiaro e comprensibile;

## **Carta dei Servizi**

- ✓ dimostrare disponibilità e rispetto dei diritti dei Clienti;
- ✓ evitare discussioni, non rispondere in modo polemico ed eventuali critiche o commenti, mantenere un atteggiamento positivo e conciliatore;
- ✓ evitare ogni comportamento o dichiarazione che possa danneggiare l'immagine dell'Azienda od essere incompatibile con il ruolo svolto o in contrasto con le disposizioni aziendali;
- ✓ portare in modo ben visibile l'apposita tessera di riconoscimento oppure, se operatore telefonico, dichiarare le proprie generalità all'inizio della conversazione.

Gli Ausiliari della Sosta, selezionati in base a requisiti specifici, sono stati formati attraverso un corso d'abilitazione professionale tenuto dal Comando di Polizia Municipale di Ancona, integrato da corsi di aggiornamento sempre con il coordinamento del Comando stesso, riguardante i seguenti argomenti:

- quadro normativo relativo alla figura di ausiliario della sosta, con approfondimenti specifici sul personale dipendente da impresa esercente il servizio di concessione e di gestione della sosta (art. 17, comma 132, legge n. 127/1997);
- standard qualitativi del servizio;
- organizzazione del servizio;
- regolamento delle aree di sosta della Città di Ancona;
- status giuridico dell'ausiliario della sosta e relative conseguenze;
- norme comportamentali;
- esercitazioni pratiche sull'uso e sulla compilazione dei documenti impiegati per l'accertamento delle violazioni.