



CARTA dei SERVIZI



Sommario

1.	LA CARTA DEI SERVIZI	4
1.1	PRESENTAZIONE	4
1.2	I PRINCIPI	5
1.3	LE FINALITÀ.....	6
2.	PRESENTAZIONE SOCIETARIA.....	7
2.1	STRUTTURA GIURIDICA e MISSION	7
2.2	UFFICI E ORARI AL PUBBLICO	8
2.3	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS 231/2001	9
2.4	CODICE ETICO E DI COMPORTAMENTO	10
3.	SERVIZI.....	11
3.1	GESTIONE DELLE AREE DI SOSTA A PAGAMENTO	11
3.1.1	AREE A RASO (strisce blu).....	11
3.1.2	PARCHEGGI IN STRUTTURA	14
3.1.3	AREA SOSTA CAMPER.....	15
3.2	GESTIONE ZTL	15
3.2.1	RILASCIO AUTORIZZAZIONI DI TRANSITO/SOSTA.....	16
3.3	ALTRI SERVIZI DI MOBILITÀ ALTERNATIVA	16
3.3.1	PARK&BIKE	16
3.3.2	COLONNINE DI RICARICA PER AUTO ELETTRICHE	16
3.3.3	AGEVOLAZIONI TARIFFARIE PER AUTO A BASSE EMISSIONI	16
3.4	GESTIONE DELLE TRANSENNE PARAPEDONALI	17
3.5	GESTIONE FIERE E MERCATI	17

3.5.1	FIERA DI SAN NICOLA.....	17
3.5.2	GESTIONE MERCATI CITTADINI E RIONALI	17
3.6	GESTIONE EVENTI	17
4.	ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI	18
4.1	UTENTI PORTATORI DI HANDICAP.....	18
4.2	DONNE IN STATO DI GRAVIDANZA.....	18
4.3	FAMIGLIE NUMEROSE O CON CONDIZIONI DI DISAGIO.....	19
5.	STANDARD DEL SERVIZIO	19
5.1	OBIETTIVI e AZIONI INTRAPRESE	19
5.2	FATTORI DI QUALITÀ	20
5.3	CONDIZIONI DI FRUIZIONE	21
5.4	COME FARE PER.....	21
6.	MONITORAGGIO DEGLI IMPEGNI DELL'AZIENDA.....	22

1. LA CARTA DEI SERVIZI

1.1 PRESENTAZIONE

Pesaro Parcheggio Srl, con la presente Carta dei Servizi ambisce a rappresentare un agile ed efficace strumento di informazione e comunicazione nel panorama dei servizi offerti ai suoi clienti e, soprattutto ad essere un vero e proprio atto di responsabilità nei confronti di tutti gli utenti, destinatari dei servizi.

La Carta dei Servizi è stata concepita e strutturata quale guida dove vengono illustrati dettagliatamente tutti i servizi che Pesaro Parcheggio offre all'utenza, e contemporaneamente esplicitati i parametri ed i criteri di qualità, scelti al fine di garantire la massima soddisfazione dell'utente, in considerazione dell'esigenza costante di innalzare il livello di qualità dell'offerta.

Il principale obiettivo che assume la nostra Carta dei Servizi è quello di presentare in modo trasparente, sintetico ed esauriente la gamma dei servizi offerti fornendo tutte le informazioni per renderli facilmente fruibili.

Ogni cliente vi può fare riferimento per conoscere i servizi erogati e formulare suggerimenti utili a Pesaro Parcheggio per migliorare le proprie prestazioni.

La Carta dei Servizi è quindi:

- **per il Cliente**, uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela.
- **per l'Azienda**, un'occasione di dialogo con il Cliente, nonché uno stimolo al miglioramento del servizio offerto.

Questa Carta dei Servizi è stata redatta in conformità alla normativa vigente. Gli standard e gli impegni contenuti in questa carta sono validi a decorrere dalla data di pubblicazione e vengono aggiornati tempestivamente. In ogni caso, la carta conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di redazione ed approvazione della successiva versione.

La carta è pubblicata sul sito istituzionale della Società, www.pesaroparcheggi.it, alla sezione Società trasparente/servizi erogati.

Inoltre, è possibile richiederne copia cartacea presso gli sportelli della Pesaro Parcheggio srl oppure scrivendo a: info@pesaroparcheggi.it

1.2 I PRINCIPI

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

Eguaglianza e Imparzialità

Pesaro Parcheggio garantisce a tutti gli utenti l'accessibilità ai servizi, senza alcuna distinzione e/o discriminazione in base a sesso, etnia, lingua, religione, condizione sociale o qualsivoglia altro elemento discriminante. L'Azienda si impegna, per quanto nelle sue possibilità e competenze, a garantire e rendere più agevole l'accessibilità ai servizi per anziani, donne in gravidanza ed alle persone disabili.

Pesaro Parcheggio si impegna ad avere nei confronti degli utenti comportamenti ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità del servizio

Pesaro Parcheggio si impegna a garantire il servizio in modo continuativo e regolare, lavorando per ridurre durata e numero di eventuali disservizi, anche mediante l'utilizzo di tecnologie avanzate ad elevata informatizzazione. Si impegna altresì ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie e opportune per arrecare all'utenza il minor disagio possibile.

Trasparenza e partecipazione

Pesaro Parcheggio 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 come sito internet e social network.

Efficacia ed efficienza

Pesaro Parcheggio 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, al fine di ottimizzare le risorse garantendo comunque un servizio di qualità.

Chiarezza e comprensibilità della comunicazione

Pesaro Parcheggio garantisce l'adozione, nei rapporti con l'utenza, di un linguaggio scritto o verbale improntato alla chiarezza, alla semplicità ed all'efficacia.

Tutela dell'ambiente

Nell'erogazione dei servizi ovvero nell'espletamento delle proprie attività, l'Azienda si impegna a ridurre il consumo di risorse e a contenere l'impatto ambientale. Pesaro Parcheggio supporta e attua un progetto di mobilità sostenibile grazie all'utilizzo di soli veicoli a basso impatto ambientale (anche 100% elettrici).

Sicurezza delle persone

Elemento imprescindibile per Pesaro Parcheggio è la garanzia di sicurezza di tutti gli utenti, dei servizi erogati e dei propri lavoratori, anche attraverso un continuo processo di formazione del personale.

Tutela della riservatezza

Pesaro Parcheggio si impegna a garantire la riservatezza e la corretta conservazione dei dati trattati relativi ai propri utenti, in conformità alla normativa nazionale ed europea.

1.3 LE FINALITÀ

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 offerti e 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 sulle possibilità di accesso e consultazione del Codice Etico aziendale, in ottemperanza alla legge 231/2001 e s.m.i.;
- 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:

- 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 da qualunque parte interessata.

2. PRESENTAZIONE SOCIETARIA

2.1 STRUTTURA GIURIDICA e MISSION

Pesaro Parcheggio Srl è una moderna società pubblico-privata creata nel 2002 su impulso dell'Amministrazione Comunale di Pesaro.

Pesaro Parcheggio nasce per la gestione *full-service* dei servizi correlati ai parcheggi e alla mobilità urbana nel Comune di Pesaro, e principalmente con lo scopo di:

- migliorare l'immagine complessiva della città elevandone il livello qualitativo ed ambientale con particolare riferimento al centro storico e commerciale;
- migliorare le condizioni di sosta dei residenti e dei turisti;
- creare maggior opportunità di sosta per tutti con la costruzione di nuovi parcheggi e la razionalizzazione degli esistenti.

Con la costituzione di Pesaro Parcheggio, l'Amministrazione Comunale individua un unico referente per la sosta e la mobilità cittadina, semplificando la gestione di tematiche fortemente collegate e agevolando sinergie funzionali.

Nel tempo l'attività aziendale si è evoluta, caratterizzandosi sempre più come "braccio operativo" dell'Amministrazione Comunale, la quale ha progressivamente affidato a Pesaro Parcheggio altri servizi di pubblico interesse.

In ottemperanza alla legge 190/2014, il Comune di Pesaro ha avviato un processo di razionalizzazione delle società partecipate, individuando Aspes SpA – società in house del Comune – come capogruppo a cui il Comune di Pesaro ha trasferito le quote azionarie di Pesaro Parcheggio, trasformandone la natura giuridica da SpA a Srl.

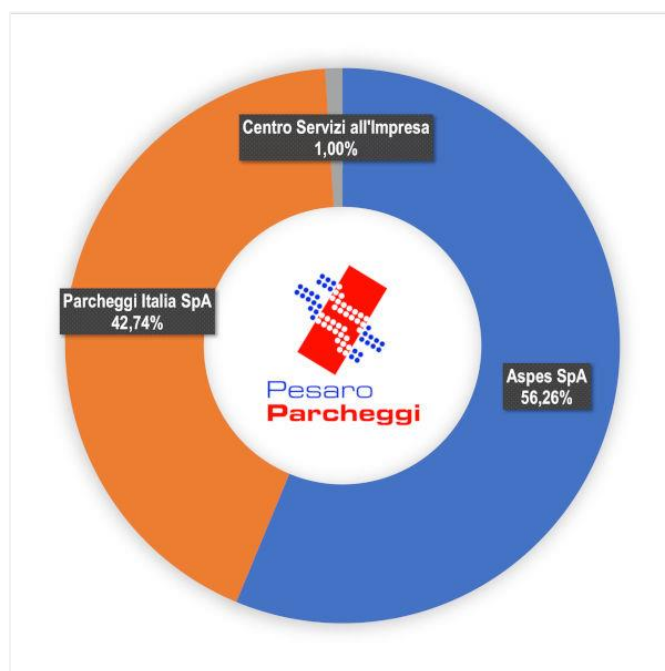
Tale scelta pone solide basi per sinergie operative tra Aspes e Pesaro Parcheggio, mirate all'efficientamento dei servizi in gestione ed alla realizzazione di economie aziendali

Il campo di attività di Pesaro Parcheggio comprende attualmente la gestione di:

- parcheggi a pagamento su aree a raso;
- parcheggi in struttura;
- rilascio autorizzazioni di accesso alle ZTL;
- manutenzione dei varchi di accesso alla ZTL Centro Storico;

- servizio bici
- altri servizi di mobilità alternativa
- transenne parapedonali;
- fiere e mercati;
- eventi.

La compagine societaria di Pesaro Parcheggio è composta da soci pubblici e privati come di seguito in dettaglio.



2.2 UFFICI E ORARI AL PUBBLICO

La sede legale e amministrativa ha il seguente recapito:

Pesaro Parcheggio Srl

Viale della Vittoria n. 189 – 61121 PESARO PU
Tel. 0721/30930 | *WhatsApp* 3312348809
www.pesaroparcheggi.it
info@pesaroparcheggi.it

Orario apertura al pubblico

- Da lunedì a sabato dalle 07.30 alle 12.00
- Da lunedì a venerdì dalle 14.00 alle 17.00
- Festivi: chiuso

Presso questi uffici gli utenti possono:

- Ottenere informazioni e/o assistenza
- Richiedere permessi di sosta per aree a pagamento
- Richiedere autorizzazioni giornaliere e temporanee di accesso in ZTL
- Sottoscrivere abbonamenti per sosta a raso e alcuni parcheggi in struttura (*vedi sezione dedicata*)
- Ricaricare il borsellino elettronico per pagamento dei servizi mediante App
- Inoltrare reclami
- Segnalare disservizi e/o guasti

2.3 MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS 231/2001

Pesaro Parcheggio ha avviato già nel corso dell'anno 2011 un progetto interno finalizzato alla predisposizione di un Modello di organizzazione, di gestione e di controllo secondo quanto previsto dall'ex D.Lgs. 231/2001, poi rivisto e aggiornato negli anni successivi. Il Consiglio di amministrazione, con deliberazione del 26.01.2023 n. 16, ha determinato di adottare le "Misure di prevenzione della corruzione e di trasparenza integrative del MOG231", scaricabili dal sito internet istituzionale www.pesaroparcheggi.it

Il Modello nel suo complesso si compone dei seguenti documenti:

- Codice etico e di comportamento;
- Modello di organizzazione parte generale;
- Modello di organizzazione parte speciale.

Per un corretto funzionamento del Modello, Pesaro Parcheggio ha provveduto a nominare un Organismo di Vigilanza a cui ha conferito i poteri previsti dalla normativa vigente.

Sul sito internet istituzionale www.pesaroparcheggi.it, nella sezione "Amministrazione trasparente" è possibile visionare e scaricare la seguente documentazione:

- Modello organizzativo 231 e misure integrative del MOG231
- Codice etico e di comportamento.

2.4 CODICE ETICO E DI COMPORTAMENTO

Obiettivi

Pesaro Parcheggio è consapevole di contribuire con il proprio operato, con senso di responsabilità ed integrità morale, al processo di sviluppo dei servizi pubblici locali ed alla crescita civile del paese.

Pesaro Parcheggio crede nel valore del lavoro e considera la legalità, la correttezza e la trasparenza dell'agire presupposti imprescindibili per il raggiungimento dei propri obiettivi economici, produttivi, sociali.

Adozione

Pesaro Parcheggio ha adottato un proprio codice etico e di comportamento in ottemperanza alla normativa prevista in materia di responsabilità amministrativa ex D. Lgs. n. 231/2001 ed in conformità ai principi che regolano il settore nel quale la Società opera. Il codice etico e di comportamento adottato enuncia l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità di Pesaro Parcheggio rispetto a tutti i soggetti con i quali entra in relazione per il conseguimento del proprio oggetto sociale.

Esso costituisce pertanto una direttiva contenente regole di condotta e di comportamento che devono essere osservate nella quotidianità del lavoro e divenire bagaglio personale di ciascun dipendente della Società.

Pesaro Parcheggio auspica che il Codice contribuisca alla coesione tra tutti i dipendenti e collaboratori, rendendoli consapevoli e orientati, nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità, nel perseguire gli obiettivi aziendali con metodi leali e corretti.

Diffusione

Del Codice è data ampia diffusione sia interna mediante distribuzione cartacea individuale sia esterna mediante pubblicazione nella apposita sezione del sito internet istituzionale www.pesaroparcheggi.it

Ciascun collaboratore interno ed esterno della Società è tenuto a conoscere e rispettare le previsioni del Codice; la Società vigila con attenzione sull'osservanza del Codice, predisponendo adeguati strumenti di informazione, prevenzione e controllo ed intervenendo, se del caso, con azioni correttive.

Aggiornamento

Con determina del CdA di Pesaro Parcheggio il Codice può essere modificato ed integrato, anche sulla scorta dei suggerimenti e delle indicazioni provenienti dall'Organo di vigilanza.

3. SERVIZI

Nel presente capitolo è possibile trovare il dettaglio dei servizi erogati e delle attività di Pesaro Parcheggio, informazioni esplicative e puntuale elenco delle modalità di fruizione.

3.1 GESTIONE DELLE AREE DI SOSTA A PAGAMENTO

3.1.1 AREE A RASO (*strisce blu*)

I parcheggi stradali a pagamento sono individuati lungo le strade e le piazze cittadine dalla specifica segnaletica orizzontale di colore blu ed apposita segnaletica verticale, come previsto dal Codice della Strada.

La tariffazione della sosta in tali aree è suddivisa in differenti **zone tariffarie**, così distinte:

- Zona 1 (sosta a pagamento annuale)
- Zona Mare (sosta a pagamento annuale)
- Zona 2 (sosta a pagamento annuale)
- Zona Sottomonte (sosta a pagamento stagionale)
- Zona E (sosta a pagamento stagionale)
- Zona Baia Flaminia (sosta a pagamento stagionale)

Il sistema tariffario applicato è definito dal Comune di Pesaro mediante appositi atti.

In ogni area di sosta la tariffa applicata è indicata sia nel parcometro sia nella relativa segnaletica verticale. Per una visione completa delle tariffe applicate si rimanda al sito internet istituzionale sempre aggiornato: www.pesaroparcheggi.it

3.1.1.1 MODALITÀ DI PAGAMENTO AREE A RASO (strisce blu)

Gli utenti che intendono sostare nelle aree a raso possono provvedere al pagamento della sosta secondo le seguenti modalità:

- In **contanti** al parcometro: inserendo le monete fino alla cifra voluta; il parcometro rilascia il ticket che deve essere esposto in modo ben visibile all'interno del veicolo, nel cruscotto, se privo di targa;
- Con **carta di credito/debito** al parcometro in modalità contact-less: avvicinando la carta di credito/debito all'apposito lettore e selezionando il tempo di sosta voluto; il parcometro rilascia il ticket che deve essere esposto in modo ben visibile all'interno del veicolo, nel cruscotto, se privo di targa;
- Direttamente dal proprio smartphone mediante le principali **APP del settore** abilitate al pagamento nella Città di Pesaro: è possibile selezionare la fascia tariffaria di interesse ed attivare il pagamento della sosta per il tempo necessario. In questo caso non sarà necessario esporre nessun biglietto sul parabrezza dell'auto. Il personale ausiliario della sosta controllerà il pagamento attraverso il proprio dispositivo (per maggiori informazioni sulle App utilizzabili si rimanda all'apposita sezione del sito internet www.pesaroparcheggi.it)

3.1.1.2 ABBONAMENTO SOSTA A RASO (strisce blu)

Il sistema tariffario deliberato dal Comune di Pesaro prevede la possibilità di stipulare delle forme di abbonamento che consentono la sosta senza limiti di tempo in tutte le aree a raso a pagamento annuale della città (sono escluse pertanto le aree a pagamento stagionale).

Sono disponibili abbonamenti settimanali, mensili, trimestrali, semestrali ed infine annuali. Per il dettaglio si rimanda alla sezione "abbonamenti online" del sito www.pesaroparcheggi.it

3.1.1.3 SOTTOSCRIZIONE DEGLI ABBONAMENTI SOSTA A RASO (strisce blu)

Per poter sottoscrivere abbonamenti di sosta per le aree a raso è possibile:

- recarsi presso il front-office di Pesaro Parcheggio (vedi punto 2.2 "Uffici e orari al pubblico") e sottoscrivere l'apposita documentazione. Il rilascio del contrassegno da esporre è immediato. Per la sottoscrizione dell'abbonamento è necessario esibire al personale incaricato i seguenti documenti:
 - libretto di circolazione del/i veicolo/i
 - documento di identità in corso di validità

- codice fiscale
- procedere in autonomia tramite l'apposita sezione "Abbonamenti online" del sito istituzionale www.pesaroparcheggi.it.
Seguendo la procedura guidata è possibile acquistare il titolo mediante pagamento con carta di credito/debito. La procedura online non prevede l'esposizione del contrassegno.

Il personale Ausiliario della Sosta impegnato nell'attività di controllo verificherà la corrispondenza fra il numero di targa dell'auto e quello indicato all'atto della sottoscrizione dell'abbonamento e la scadenza dell'abbonamento provvedendo ad elevare il preavviso di accertamento nei casi di infrazione.

In entrambe le modalità viene rilasciata regolare fattura previa indicazione di tutti dati necessari.

3.1.1.4 PERMESSI RESIDENTI/DIMORANTI

Il sistema tariffario deliberato dal Comune di Pesaro prevede la possibilità per chi risiede o dimora nelle aree a pagamento di poter richiedere un permesso di sosta annuale/biennale a prezzi agevolati che consente la sosta in specifiche zone.

Per tutte le info su requisiti, costi e documentazione da presentare al personale di Pesaro Parcheggio, è possibile consultare l'apposita sezione "Residenti e Dimoranti" sul sito istituzionale www.pesaroparcheggi.it.

Il rilascio del titolo è immediato.

3.1.1.5 SERVIZIO DI AUSILIARI DEL TRAFFICO

Il personale di Pesaro Parcheggio con funzioni di ausiliario del traffico, sempre in divisa e con tessera di riconoscimento visibile, controlla la regolarità della sosta e del suo pagamento, ed è tenuto al rilievo delle irregolarità. È sempre disponibile per informazioni ai cittadini. In caso di irregolarità, gli Ausiliari elevano la sanzione amministrativa, di importo diverso a seconda del tipo di violazione. Gli introiti delle sanzioni sono incassati dall'Unione Pian del Bruscolo e il pagamento può avvenire esclusivamente con le modalità indicate nelle stesse.

3.1.2 PARCHEGGI IN STRUTTURA

Pesaro Parcheggio gestisce n. 6 parcheggi in struttura, in parte destinati alla sosta per soli utenti abbonati.

Parcheggio Multipiano CURVONE	Sosta minima	N. posti auto
Aperto 24/7 <i>Ingresso da viale dei Partigiani</i>	60 min.	558

Parcheggio interrato MARSALA	Sosta minima	N. posti auto
Aperto tutti i giorni dalle 07:30 alle 01:00 <i>Ingresso da via Marsala / Abbonati accesso 24/7</i>	60 min.	68

Parcheggio interrato C.D. BENELLI	Sosta minima	N. posti auto
Aperto solo feriali dalle 07:30 alle 13:30 <i>Ingresso da via Mameli / Abbonati accesso 24/7</i>	60 min.	249

Parcheggio interrato RESIDENZE AL PORTO	Sosta minima	N. posti auto
Aperto tutti i giorni dalle 07:00 alle 21:00 <i>Ingresso da via Del Monaco / Abbonati accesso 24/7</i>	30 min.	85

Parcheggi interrati PER SOLI ABBONATI	Apertura	N. posti auto
TRIBUNALE <i>Ingresso da via San Decenzio</i>	24/7	68
PORTA OVEST <i>Ingresso da via Sirolo</i>	24/7	35

Per il costo degli abbonamenti e il dettaglio tariffario dei singoli parcheggi si rimanda alla sezione "Parcheggi in struttura" del sito internet www.pesaroparcheggi.it.

Pesaro Parcheggio gestisce anche il parcheggio scoperto situato di fronte alla stazione ferroviaria di Pesaro e il parcheggio scoperto "Mengaroni", quest'ultimo riservato ad abbonati.

3.1.3 AREA SOSTA CAMPER

I turisti in visita alla città di Pesaro a bordo di camper/autocaravan possono utilizzare l'apposita Area Sosta Camper di via dell'Acquedotto, con una capienza di n. 24 ampie piazzole (dimensioni 8x4 m).

L'area è dotata di impianto di scarico delle acque reflue e rifornimento di acqua potabile. In n.12 piazzole sono disponibili punti presa per l'erogazione di energia elettrica.

L'area camper è ubicata in zona strategica della città: nel raggio di 1km si raggiunge il centro storico, la stazione FS, il terminal dei bus, l'ospedale centrale, numerose attività commerciali e generi alimentari. Il lungomare si trova a circa 2km.

L'impianto è dotato di sistema a barriere totalmente automatizzato: la card prelevata all'ingresso consente l'attivazione di tutti i servizi presenti e consente il pagamento in cassa automatica (contanti e carta di credito/debito) della sosta usufruita.

L'area camper è accessibile tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24 ore.

Per tutte le info è possibile consultare l'apposita sezione "Area Camper PESARO CENTRO" sul sito istituzionale www.pesaroparcheggi.it.

3.2 GESTIONE ZTL

Nell'anno 2019 il Comune di Pesaro ha deliberato l'affidamento della gestione delle ZTL (Zone a Traffico Limitato) ad Aspes SpA/Pesaro Parcheggi Srl al fine di:

- Liberare risorse umane del Comando di PM per il controllo del territorio;
- Efficientare la gestione attraverso sinergie legate al raggruppamento delle funzioni in un unico soggetto;
- Dotarsi di un APP/Sito web per la gestione in autonomia dei titoli;
- Migliorare complessivamente il servizio offerto all'Utenza.

Pesaro Parcheggi pertanto ha attuato procedure e modalità operative tali da consentire un più snello e semplificato accesso al servizio per il rilascio di autorizzazioni di transito e sosta a favore degli aventi diritto, oltre a provvedere alla manutenzione ordinaria e straordinaria del sistema di controllo elettronico degli accessi veicolari ai varchi.

3.2.1 RILASCIO AUTORIZZAZIONI DI TRANSITO/SOSTA

Pesaro Parcheggio si occupa del rilascio dei permessi giornalieri di ingresso in ZTL (anche sotto forma di carnet da 20 ingressi giornalieri) e delle autorizzazioni temporanee per le imprese edili.

I permessi giornalieri sono acquistabili anche online, tramite la sezione “abbonamenti online” del sito www.pesaroparcheggi.it, oppure tramite app Bmove.

Per tutti gli altri titoli occorre rivolgersi al Front Office di Pesaro Parcheggio (*vedi punto 2.2 “Uffici e orari al pubblico”*) e sottoscrivere l'apposita documentazione. È necessario, in ogni caso, provvedere al pagamento in modalità elettronica.

3.3 ALTRI SERVIZI DI MOBILITÀ ALTERNATIVA

Priorità della Pesaro Parcheggio è favorire la diffusione di modalità alternative all'autoveicolo privato, incentivando tipologie di mobilità a basso impatto ambientale e/o eco-sostenibili.

Per tale motivo negli anni ha progressivamente introdotto i seguenti servizi:

3.3.1 PARK&BIKE

Gli abbonati del parcheggio “il Curvone” possono usufruire gratuitamente del servizio “lascia l'auto e Sali in bici” che mette al servizio degli utenti biciclette da uomo e da donna a titolo gratuito, per muoversi in città in modo pratico ed ecologico.

3.3.2 COLONNINE DI RICARICA PER AUTO ELETTRICHE

Presso il parcheggio “il Curvone” è possibile disporre di una colonnina per la ricarica di auto elettriche, situata al piano +2. Gli utenti potranno sostare al parcheggio gratuitamente per il tempo necessario alla ricarica, durante gli orari di presenza dell'operatore.

3.3.3 AGEVOLAZIONI TARIFFARIE PER AUTO A BASSE EMISSIONI

Annualmente la Giunta Comunale delibera le misure per incentivare soluzioni per una mobilità sostenibile e in particolare la mobilità a basso impatto ambientale, promuovendo azioni e agevolazioni ai proprietari di veicoli a trazione 100% elettrica per la sosta nelle aree a raso del Comune di Pesaro. Pesaro Parcheggio rilascia permessi gratuiti di sosta a tutti coloro che dispongono dei requisiti necessari all'ottenimento del titolo, previsti da delibera comunale.

Tali agevolazioni si aggiungono a quelle già previste per gli accessi alla ZTL (gratuiti per le auto elettriche, sconto del 50% per veicoli alimentati a gpl, metano e ibridi).

3.4 GESTIONE DELLE TRANSENNE PARAPEDONALI

Dal 2006 Pesaro Parcheggio gestisce il servizio di installazione di avvisi pubblicitari su transenne parapedonali e torrette di salvataggio situate nelle zone di spiaggia libera. Tale servizio è disciplinato da apposito Contratto di servizio stipulato con il Comune di Pesaro.

3.5 GESTIONE FIERE E MERCATI

3.5.1 FIERA DI SAN NICOLA

Un impegno organizzativo che Pesaro Parcheggio sostiene con orgoglio dall'edizione 2005, con l'intento di perfezionare ed estendere la promozione del territorio, con la sua cultura, le sue eccellenze e le sue attività commerciali ed agricole.

Dal punto di vista commerciale la Fiera di San Nicola è tra le migliori del centro Italia per la varietà e la qualità dell'offerta: oltre 650 espositori di tutte le regioni, per un totale di 4.000 metri lineari di fronte espositivo, una Fiera che impegna un'area di circa 18.000 mq e ospita oltre 150.000 visitatori ogni anno.

Il programma e tutti i dettagli sono disponibili al sito www.fierasannicola.it

3.5.2 GESTIONE MERCATI CITTADINI E RIONALI

Il Comune di Pesaro ha affidato a Pesaro Parcheggio la gestione delle seguenti manifestazioni:

- Mercato settimanale (martedì)
- Mercati rionali
- Mercato mensile (StraDomenica)
- Mercato dell'Antiquariato

I rapporti sono disciplinati da appositi contratti di servizio.

3.6 GESTIONE EVENTI

Pesaro Parcheggio si pone sempre in prima linea nel collaborare con il Comune di Pesaro nelle iniziative a favore della città. Si ricorda in particolare l'organizzazione e la gestione di eventi quali "Pesaro nel cuore-Natale in centro" e il "Festival della pizza Rossini".

4. ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

Coerentemente con i Principi enunciati al punto 1.2, l'Azienda si impegna, per quanto nelle sue possibilità e competenze, per facilitare l'accesso ai servizi delle categorie c.d. "svantaggiate".

Di seguito il dettaglio delle agevolazioni e dei servizi previsti.

4.1 UTENTI PORTATORI DI HANDICAP

Sosta aree a raso e parcheggi in struttura

- Sosta gratuita nelle strisce blu (*previa esposizione di apposito contrassegno*)
- Sosta gratuita al parcheggio multipiano Curvone (*solo sosta breve*)
- Sosta gratuita al parcheggio interrato Benelli (*solo sosta breve*)

Transito e sosta in ZTL

- Accesso e sosta gratuita in ZTL (*previa comunicazione della targa del veicolo e dei dati del contrassegno disabili al comando di polizia municipale*)

Accesso al front-office

- Accesso privo di barriere architettoniche
- Accesso dotato di ascensore
- Accesso prioritario agli sportelli

4.2 DONNE IN STATO DI GRAVIDANZA

Sosta aree a raso e parcheggi in struttura

- Sosta gratuita al parcheggio multipiano Curvone (*solo sosta breve*)
- Parcheggi rosa (posti auto a pagamento riservati a donne incinte e accompagnatori bambini fino a 1 anno di età) su aree a raso e parcheggio multipiano Curvone

Accesso al front-office

- Accesso prioritario agli sportelli
- Accesso dotato di ascensore

4.3 FAMIGLIE NUMEROSE O CON CONDIZIONI DI DISAGIO

Pesaro Parcheggio aderisce al progetto “*Carta famiglia*”, promosso dal Comune di Pesaro, che prevede il rilascio di una tessera gratuita che offre sconti e agevolazioni alle famiglie più bisognose, applicati dalle aziende e dagli esercenti commerciali che aderiscono all’iniziativa.

Per consultare i requisiti, le modalità di rilascio e per accedere all’elenco degli operatori economici aderenti è possibile consultare l’apposita sezione sul sito www.comune.pesaro.pu.it

5. STANDARD DEL SERVIZIO

5.1 OBIETTIVI e AZIONI INTRAPRESE

I principali obiettivi che Pesaro Parcheggio si pone al fine di migliorare i servizi erogati sono:

- rendere sempre più accessibili i servizi offerti, migliorando l’offerta a disposizione dell’utenza anche mediante l’utilizzo di piattaforme tecnologiche e servizi di *smart parking*;
- 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 a Messaggi Variabili, dépliant ecc.);
- continua formazione del personale per migliorare la qualità del servizio e della comunicazione col cittadino;
- 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 collaborazioni di terzi;
- promuovere e coordinare le fasi di individuazione dei fattori, degli indicatori e degli standard di qualità dei servizi così come delineati dalla “carta dei servizi”;
- verificare e monitorare il rispetto degli standard di qualità indicati;
- ricevere le osservazioni, le opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dai cittadini/utenti;

- provvedere direttamente, acquisendo tutti gli elementi necessari alla formazione del giudizio, a dare risposta all'utente per le segnalazioni che si presentano di certa e univoca definizione;
- predisporre l'attività istruttoria di quei reclami che non si prestano all'immediata e rapida definizione.

5.2 FATTORI DI QUALITÀ

Fattori di Qualità	Indicatori	Standard
Informazioni	<ul style="list-style-type: none"> – % parcometri e casse automatiche con cartello di segnalazione e info per l'uso – % parcheggi con barriera con indicazione libero/completo – Orario servizio informazioni ufficio 	<ul style="list-style-type: none"> – 100% – 70% – lunedì-venerdì dalle 7.30 alle 12 / dalle 14 alle 17 – sabato dalle 7.30 alle 12
Sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> – % parcheggi a rotazione in struttura con pronto intervento e apertura remotizzata – % parcheggi in struttura con impianto TVCC – % in struttura con citofono 	<ul style="list-style-type: none"> – 100% – 80% – 100%
Accessibilità	<ul style="list-style-type: none"> – n. minimo posti riservati per zona di sosta – Accessibilità uffici aperti al pubblico – Alternative di pagamento per sosta su strada 	<ul style="list-style-type: none"> – 1 su 50 – Perfetta accessibilità – Almeno 4
Emissione contrassegni	<ul style="list-style-type: none"> – Orario apertura degli uffici al pubblico – Tempo di rilascio contrassegni – Rinnovo contrassegni online 	<ul style="list-style-type: none"> – lunedì-venerdì dalle 7.30 alle 12 / dalle 14 alle 17 – sabato dalle 7.30 alle 12 – immediato – sì per alcune tipologie
Rapporto con i clienti	<ul style="list-style-type: none"> – adozione codice di comportamento del personale a contatto con il pubblico – tempo max di risposta ai reclami 	<ul style="list-style-type: none"> – sì – 15 giorni

5.3 CONDIZIONI DI FRUIZIONE

Doveri degli Utenti

- Gli utenti hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni contenute nella normativa nazionale, nei contratti, nei regolamenti e nelle deliberazioni comunali 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;
- L'erogazione dei servizi è subordinata alla completezza della documentazione presentata dagli Utenti.

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 e del contratto del parcheggio;
- alla riconoscibilità del personale dell'azienda;
- ad inoltrare reclami;
- ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti.

5.4 COME FARE PER...

RICEVERE ASSISTENZA

Gli utenti possono rivolgersi direttamente all'operatore presente in parcheggio in cassa manuale (se disponibile) o contattare il centralino degli uffici della Pesaro Parcheggi al numero 0721.30930 con orario 7.30-12 dal lunedì al sabato e 14-17 dal lunedì al venerdì.

Oltre tale orario, nei parcheggi a rotazione, è garantito un servizio di assistenza tramite citofonia.

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

SEGNALARE ABUSI O DANNI

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

INOLTARE RECLAMI E SUGGERIMENTI

Reclami, segnalazioni, suggerimenti e proposte possono essere inoltrate attraverso tutti i canali di contatto di Pesaro Parcheggio:

- telefono 0721.30930
- posta ordinaria Pesaro Parcheggio – Viale della Vittoria n.189 – 61121 Pesaro
- posta elettronica info@pesaroparcheggi.it
- PEC pesaroparcheggi@legalmail.it

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

ACCESSO CIVICO E ACCESSO CIVICO GENERALIZZATO

Chiunque ha il diritto di richiedere documenti, informazioni o dati oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente nei casi in cui le pubbliche amministrazioni ne abbiano omesso la pubblicazione sul proprio sito web (art. 5, comma 1, del d.lgs. n. 33/2013). L'accesso civico, quindi, è circoscritto ai soli atti, documenti e informazioni oggetto di obblighi di pubblicazione.

L'accesso civico generalizzato, invece, è il diritto di accedere ai dati e ai documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione.

Per informazioni sulle modalità di presentazione è possibile consultare l'apposita sezione sul sito internet aziendale www.pesaroparcheggi.it.

6. MONITORAGGIO DEGLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

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 ad ogni suo aggiornamento attraverso il sito internet aziendale www.pesaroparcheggi.it.