



MOLFETTA MULTISERVIZI S.R.L.

CARTA DEI SERVIZI

AUSILIARI ALLA SOSTA 2016-2022

PREMESSA

La Molfetta Multiservizi S.r.l. viene costituita nel marzo del 1997 tra il Comune di Molfetta (51% del Capitale Sociale) e la G.E.P.I. S.p.A. (49%).

L'ordinamento legislativo dell'epoca, prevedeva che i Comuni potessero costituire con la società di Gestioni e Partecipazioni Industriali (GEPI) S.p.A., delle società miste che avessero lo scopo di alleggerire la macchina burocratica comunale, la quale aveva la necessità di indire un numero enorme di procedure di evidenza pubblica per l'assegnazione di opere e lavori, anche di piccola entità.

Il numero di delibere e le relative procedure, infatti, rendevano estremamente farraginoso l'attività dell'amministrazione, contribuendo a rendere impossibile una programmazione degli interventi manutentivi, con conseguenti elevati oneri per la pubblica amministrazione a fronte di un servizio insoddisfacente.

La creazione di una società mista, inoltre, consentiva di stabilizzare un gran numero di lavoratori impegnati temporaneamente presso il Comune in progetti di pubblica utilità (cd. LSU), che avrebbero potuto continuare a svolgere la propria attività lavorativa a tempo indeterminato a seconda della propria formazione e qualifica.

I settori nei quali opera la società sono i seguenti:

- Servizi di pulizia degli immobili comunali, uffici ed impianti sportivi,
- Manutenzione delle aree, giardini e parchi destinati a verde pubblico cittadino,
- Manutenzione dei marciapiedi e strade,
- Manutenzione della segnaletica stradale orizzontale e verticale,
- gestione del rifugio sanitario per cani randagi e del bacino di stabulazione,

- gestione dei parcheggi a pagamento
- manutenzione degli impianti di pubblica illuminazione.

Dal 09.12.2015 il capitale sociale della Molfetta Multiservizi S.r.l. risulta interamente posseduto dal Comune di Molfetta.

La Molfetta Multiservizi S.r.l. gestisce i servizi sopra descritti, assicurandone l'esecuzione e lo sviluppo in relazione alle evoluzioni normative, tecnologiche e di ricerca, perseguendo soluzioni che assicurino servizi con standards qualitativamente elevati ed economicamente congrui.

La società è in possesso del Certificato del Sistema di Gestione Qualità UNI EN ISO 9001: 2008 e dell'Attestazione SOA di Qualificazione alla esecuzione di lavori pubblici, per le categorie OG3, OG10, OS10, OS24, OS30.

La Multiservizi, inoltre, dispone di un Modello di Organizzazione, gestione e controllo aziendale, redatto in ottemperanza del D. Lgs. n. 213/2001 e, pertanto, sottoposta alla sorveglianza dell'organo di Vigilanza appositamente nominato.

INTRODUZIONE

Con il presente documento si introduce il concetto di "LIVELLO MINIMO DI QUALITA' DEL SERVIZIO" cui il cittadino ha diritto, inteso come concetto multidimensionale.

La qualità è, infatti, al contempo:

1. La qualità percepita dall'utente (rilevabile tramite indagini di customer satisfaction);
2. La qualità effettiva del servizio.

Il concetto stesso di "società dei servizi" ha diffuso una percezione semplificata del servizio, inteso come strumento utile per una determinata finalità; di conseguenza si è portati a riconoscere ai servizi, un valore economico unicamente in funzione dello scopo cui sono preposti. Questa visione ha, in un certo senso, appiattito la considerazione del reale valore dei servizi.

In realtà il servizio, che certamente ha un valore in sé (per le aziende rappresenta una voce di costo), possiede un valore decisamente maggiore, se considerato all'interno di un processo dal quale dipendono altre attività, regolate a loro volta da una sottostruttura. Questa sottostruttura è rappresentata dalle funzioni di gestione e coordinamento.

Particolare rilevanza viene attribuita alla fase di audit, che la Molfetta Multiservizi S.r.l. deve effettuare per determinare le proprie necessità; questa attività consiste nella individuazione, analisi e perimetrazione dei problemi e nell'individuazione delle possibili strategie (organizzative, contrattuali, economiche e tecnologiche) per ottenere miglioramenti/adequamenti delle proprie capacità e metodologie di gestione del servizio.

Attraverso schede specifiche, verranno descritti i criteri con cui è possibile ricostruire e attribuire il valore del servizio in sé, in relazione alla sua genesi, struttura e funzione. Risulta, infatti, fondamentale conoscere gli obiettivi, i valori tecnico-economici di cui si compone il servizio per apprezzarne la reale complessità di struttura.

1. SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi, che integra il contratto generale di servizio, intende promuovere un'adeguata informazione, in un'ottica di trasparenza e garanzia dei diritti al fine di rafforzare il rapporto con gli utenti.

In virtù del contratto generale di servizio, la Molfetta Multiservizi S.r.l. provvede allo svolgimento delle attività e degli adempimenti connessi alla gestione del servizio degli ausiliari alla sosta del Comune di Molfetta.

Attraverso la presente Carta dei Servizi, la società individua, per il servizio degli ausiliari alla sosta, gli standard qualitativi che si impegna a rispettare, illustrando al contempo le verifiche effettuate, per confrontare i livelli di qualità raggiunti con quelli dell'anno precedente.

La Molfetta Multiservizi S.r.l. ha l'obiettivo di garantire il corretto e continuo svolgimento del servizio degli ausiliari alla sosta e migliorare il grado di efficienza degli stessi, nel rispetto della normativa vigente e delle prescrizioni del committente.

La Carta dei Servizi fornisce tutte le informazioni necessarie per mettere gli utenti in condizione di utilizzare al meglio il servizio.

La comunicazione, la trasparenza dei metodi e la misurabilità degli indicatori permetteranno di valutare il servizio offerto.

I suggerimenti ed eventuali reclami saranno fondamentali per migliorare ancora di più la qualità dei servizi e superare le criticità che si incontreranno.

Per raggiungere gli obiettivi e rispettare i valori di qualità, il contributo degli utenti è quindi indispensabile.

2. PRINCIPI ISPIRATORI

I principi a cui si ispira la Carta dei servizi e in base ai quali Molfetta Multiservizi S.r.l. si impegna ad erogare i propri servizi sono:

1. Uguaglianza e imparzialità;
2. Continuità e regolarità;
3. Partecipazione e trasparenza;
4. Efficacia ed efficienza;
5. Cortesia e disponibilità.

2.1 – Uguaglianza e imparzialità

Il servizio della Molfetta Multiservizi S.r.l. sarà erogato con imparzialità a tutti gli utenti, senza alcuna discriminazione.

La società s'impegna a fornire prestazioni adeguate, in modo da prevenire ed eliminare le disuguaglianze per ogni categoria o fascia di utenza, a parità di condizioni e trattamenti.

2.2 – Continuità e regolarità

La Molfetta Multiservizi S.r.l. s'impegna ad erogare il proprio servizio con una regolarità costante, senza alcuna interruzione, in conformità alle vigenti disposizioni legislative e amministrative e agli accordi contrattuali.

In caso di funzionamento irregolare o in presenza di emergenze particolari, la società provvederà ad avvertire tempestivamente gli utenti delle misure adottate per ridurre il disagio e ripristinare, nel minor tempo possibile, il servizio.

2.3 – Partecipazione e trasparenza

La Molfetta Multiservizi S.r.l. garantisce all'utente la più completa informazione sulle attività dell'azienda e sulle modalità di erogazione dei servizi.

L'utente ha il diritto di conoscere tutte le informazioni sull'erogazione del servizio e sul contratto sottoscritto con l'Amministrazione comunale, secondo la legislazione vigente.

2.4 – Efficacia ed efficienza

La Molfetta Multiservizi S.r.l. s'impegna a rispettare i parametri e le modalità di erogazione del servizio, come definiti nel seguito della presente Carta dei Servizi.

Nel rispetto della normativa vigente la società s'impegna a adottare processi e metodi di lavoro idonei al raggiungimento degli obiettivi.

2.5 – Cortesia e disponibilità

La Molfetta Multiservizi S.r.l. adotta un comportamento ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

Gli operatori saranno soggetti ad azioni formative tese ad accrescere la loro professionalità, competenza e conoscenza delle norme.

3 - PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 - Affidamento del servizio e classificazione delle attività

L'affidamento ha per oggetto il servizio di gestione della sosta regolamentata a pagamento senza custodia nell'area compresa tra via Baccarini, p.zza A. Moro, corso Umberto, p.zza Effrem, via Cavour, via E. Germano, p.zza M. di Savoia, c.so M. di Savoia, p.zza V. Emanuele, via V.

Emanuele, p.zza Garibaldi, p.zza Sant'Angelo, via Dante, banchina S. Domenico, banchina Seminario, lungomare M. Colonna.

L'area interessata alla sosta regolamentata, come sopra individuata, è composta da un'unica macrozona, così come individuata con delibera di Giunta Comunale n. 168 del 18.10.2008 e succ.

Tutta l'area con sosta regolamentata a pagamento è munita di parcometri (n. 35) per la distribuzione dei tickets per la sosta in caso di defezione dei parcometri è possibile acquistare tickets per la sosta dagli ausiliari alla sosta e dagli esercizi convenzionati con l'amministrazione comunale.

3.2 – Tipologia della sosta

Nella zona con parcheggio a pagamento, senza custodia dei veicoli sono individuate le seguenti tipologie di sosta:

- a) sosta per residenti;
- b) sosta per esercenti, attività professionali e commerciali;
- c) sosta a rotazione veloce.

3.3 – Regolamentazione della sosta

Nell'area di cui alla sezione 3.1, la sosta è libera dalle ore 21.00 alle ore 9.00 e dalle 13.00 alle ore 17.00 e in tutti i giorni festivi dalle 0.00 alle 24.00. E' invece regolamentata a pagamento dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle 17.00 alle ore 21.00 dei soli giorni feriali.

In dette fasce orarie dei giorni feriali possono sostare nell'area interessata contrassegnata "dalle strisce blu" tutti gli autoveicoli muniti di ticket, contrassegno o altro documento autorizzato indicato in regolamento, alle condizioni ivi indicate.

3.4 – Regolamentazione sosta residenti.

Per i veicoli dei residenti è prevista una sosta a tempo indeterminato, (dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 17.00 alle ore 21.00 di tutti i giorni feriali), subordinata al rilascio di un abbonamento "PASS", con scadenza mensile, semestrale o annuale.

Il residente nella zona con tariffazione della sosta potrà richiedere il rilascio dell'abbonamento "PASS", presso l'ufficio dedicato, al Comando di Polizia Municipale, previa apposita istanza alla quale dovrà essere allegata la seguente documentazione:

- a) Certificazione o autocertificazione attestante la residenza e la composizione del nucleo familiare;
- b) Copia del documento attestante la proprietà del veicolo per il quale è richiesta l'autorizzazione alla sosta, il veicolo deve obbligatoriamente risultare intestato al richiedente o ad uno dei componenti del nucleo familiare.

Per ogni nucleo familiare residente potrà essere rilasciata un solo abbonamento "PASS", fermo restando quanto previsto dalla precedente lettera b), per max due veicoli.

Per residenti sono da intendersi tutti coloro che risiedono stabilmente nella zona individuata, compresa tra via Baccarini, p.zza A. Moro, corso Umberto, p.zza Effrem, via Cavour, via E. Germano, p.zza M. di Savoia, c.so M. di Savoia, p.zza V. Emanuele, via V. Emanuele, p.zza Garibaldi, p.zza Sant'Angelo, via Dante, banchina S. Domenico, banchina Seminario, lungomare M. Colonna.

La gestione amministrativa e contabile degli abbonamenti, cui alla lett. a) del precedente paragrafo 3.4, è affidata all'Ufficio Pass del Comando Polizia Municipale.

Gli importi degli abbonamenti per i residenti saranno annualmente aggiornati con provvedimento della Giunta Comunale.

È consentito il rilascio, a richiesta, di un abbonamento, di validità mensile, o semestrale a chi elegge domicilio, per motivi di lavoro, presso il nucleo familiare residente nell'area con sosta regolamentata a pagamento, a condizione che al nucleo familiare residente non sia stato precedentemente rilasciato un abbonamento.

L'abbonamento ha validità in tutta la macrozona, come individuata nel paragrafo 3.1, nella quale il titolare della stessa ha la residenza e/o il domicilio.

La segnaletica verticale e orizzontale di colore Blu indicherà la zona con sosta regolamentata a pagamento.

3.5 - Regolamentazione sosta commercianti ed esercenti attività professionale.

L'esercente attività professionale o commerciale il cui studio/esercizio sia situato nella zona con tariffazione della sosta, potrà richiedere il rilascio dell'abbonamento, presentando istanza all'ufficio "PASS" presso il Comando di Polizia Municipale, al quale dovrà allegare documentazione comprovante l'esercizio dell'attività, la sede dell'esercizio e/o dello studio. unitamente al documento attestante la proprietà del veicolo intestato obbligatoriamente, al titolare o ad uno dei collaboratori.

Resta inteso che potrà essere rilasciata un solo abbonamento per esercizio commerciale o studio professionale, nei limiti indicati dal precedente paragrafo 3.2b.

La gestione amministrativa e contabile degli abbonamenti è affidata all'ufficio Pass del Comando Polizia Municipale.

L'abbonamento ha validità in tutta la macro-zona, come individuata dal paragrafo 3.1.

Gli importi degli abbonamenti per operatori commerciali o professionali saranno annualmente determinati con provvedimento della G.C.

3.6 - Regolamentazione sosta dipendenti comunali

I dipendenti comunali che espletano il proprio servizio presso strutture comunali ricadenti nell'area con sosta regolamentata di cui al paragrafo 3.1, possono richiedere il rilascio dell'abbonamento,

presentando istanza al Comando di Polizia Municipale, Ufficio Pass, alla quale dovranno allegare documentazione comprovante il proprio servizio presso la struttura comunale, nonché la proprietà del veicolo.

L'abbonamento avrà validità coincidente con l'orario di servizio dalle ore 09.00 alle ore 13.00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 17.00 alle ore 19.00 il martedì ed il giovedì.

Il personale dipendente del Comando di Polizia Municipale, vista la peculiarità giornaliera del proprio servizio, non osserverà tale limitazione.

L'importo dell'abbonamento per i dipendenti comunali e pari al 50% del costo annuo previsto per i residenti.

3.7- Sosta a rotazione veloce

La sosta a rotazione veloce è una sosta di breve durata, a pagamento. Non custodita. con validità nei soli giorni feriali.

Essa è consentita nei seguenti orari:

dalle ore 09,00 alle ore 13,00 e dalle ore 17,00 alle ore 21,00.

Per la sosta a rotazione veloce l'utente dovrà munirsi di apposito ticket, o effettuare il pagamento attraverso la piattaforma Easy Park. Il ticket deve essere esposto nella parte anteriore del veicolo ed in maniera ben visibile.

Nella zona a sosta regolamentata. il pagamento della sosta. come stabilito con delibera della G.C. n.168 del 18.10.2008, e resa pubblica da apposita segnaletica verticale deve avvenire anticipatamente.

Gli importi dei tickets sono stabiliti con provvedimento della Giunta Comunale.

La gestione contabile dei parcometri è affidata alla Molfetta Multiservizi S.r.l. che tramite una società autorizzata prevede allo scassetto dei parcometri e successivo accredito alla tesoreria di quanto scassetto.

3.8 - Permessi speciali

Possono sostare a titolo gratuito sugli spazi a pagamento, alle seguenti condizioni. i veicoli di proprietà o intestati, individuati a mezzo di apposito contrassegno esposto sul cruscotto del veicolo in maniera ben visibile o che riportano sulla carrozzeria del veicolo il logo identificativo:

a) Polizia Stradale, Vigili del Fuoco, Forze dell'Ordine, Forze Amiate, Mezzi di soccorso e pronto intervento, Pubbliche Amministrazioni, Erogatori di servizi (ENEL- SOCIETA' TELEFONICHE ITALGAS- ASL- ASM-SERVIZIO POSTALE- MOLFETTA MULTISERVIZI S.r.l. - Molfetta PORTO S.p.A.), Società di Vigilanza Privata;

b) i veicoli di proprietà di dipendenti medici del Servizio di Igiene Pubblica della ASL/BA e di esercenti la professione sanitaria di sola Guardia Medica che esibiscano in maniera ben visibile all'interno dell'autovettura apposito contrassegno rilasciato dal Comando di P.M.;

c) gli autoveicoli utilizzati per servizi di pubblica utilità (ivi compresi i medici convenzionati con il S.S.N. ed i pediatri di famiglia) e di volontariato che riportano sulla carrozzeria o all'interno dell'autoveicolo apposito logo identificativo ed espongano in maniera ben visibile all'interno dell'autovettura apposito contrassegno rilasciato dal Comando di P.M.;

d) sono assolutamente esenti da qualsiasi documento relativo al presente regolamento e, quindi, possono sostare gratuitamente negli spazi a pagamento, ciclomotori e motocicli con cilindrata fino a cc. 125.

Negli spazi di sosta a pagamento, sono esenti dal pagamento del ticket tutti i veicoli in possesso del regolare contrassegno invalidi.

3.9 - Permessi speciali a residenti non autosufficienti.

Le persone non autosufficienti residenti nella zona con sosta regolamentata a pagamento possono richiedere il rilascio di abbonamento con scadenza mensile o semestrale. La richiesta potrà essere presentata anche da un familiare, a nome del residente (anziano o ammalato non autosufficiente), e dovrà essere corredata da apposita certificazione medica attestante la necessità di assistenza continuativa del residente non autosufficiente, oltre che da documentazione attestante la proprietà del veicolo per il quale si chiede l'autorizzazione alla Sosta.

Il Comando di Polizia Municipale rilascerà apposito contrassegno, indicando la specifica via, dopo aver verificato che al richiedente non sia stata rilasciata altra scheda prepagata. Il contrassegno permetterà la sosta di un solo veicolo, durante il periodo di prescrizione della sosta a pagamento.

Le persone che offrono servizio di assistenza domiciliare per persone non autosufficienti possono richiedere il rilascio di abbonamento alle condizioni previste per i residenti.

3.10 - Situazione sanzionatoria

L'Ausiliario della Sosta è il soggetto incaricato di pubblico servizio individuabile dall'utente in quanto indossante corpetto recante la dicitura "COMUNE DI MOLFETTA - Ausiliario della sosta".

Nei confronti degli utenti ai quali è stato rilasciato avviso di accertamento di violazione per veicoli parcheggiati nella zona a pagamento sprovvisti di apposito ticket, pagamento attraverso la piattaforma Easy Park, abbonamento in corso di validità, gli ausiliari della sosta applicheranno la sanzione amministrativa pecuniaria in forma ridotta prevista dall'articolo 157 comma 8 del vigente codice della strada.

Nei confronti degli utenti che, pur avendo esposto il ticket o effettuato il pagamento attraverso la piattaforma Easy Park, prolungano la sosta oltre l'orario indicato gli ausiliari della sosta applicheranno la sanzione amministrativa pecuniaria in fomla ridotta prevista dall'articolo 7 comma 15 del vigente codice della strada.

3.11 - Disposizioni finali

Tutti i ticket, abbonamenti o contrassegni relativi alla sosta regolamentata a pagamento di cui al presente regolamento dovranno essere esposti in maniera visibile per facilitare le operazioni di controllo.

Le indicazioni relative ai contrassegni dovranno essere comprensibili e leggibili.

Solo i documenti di cui al comma 1 del presente articolo si intendono come documento comprovante l'ottemperanza alle disposizioni del presente regolamento.

4 - STANDARD DI QUALITA' E INDICATORI QUALITATIVI DEL SERVIZIO

Per garantire una buona erogazione del servizio sono stati individuati alcuni "standard" che permetteranno ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte dalla società siano di qualità.

Con il termine standard s'intende il livello di qualità minimo che la Molfetta Multiservizi S.r.l. garantisce.

Gli standard di qualità del Servizio di degli ausiliari alla sosta sono di carattere "generale", ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese. Essi potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente nel corso del tempo.

Nell'usufruire dei servizi, gli utenti possono di volta in volta verificare se gli standard vengono effettivamente rispettati.

In caso di disservizio e mancato rispetto di quanto pattuito, l'utente può far valere i propri diritti attraverso lo strumento del reclamo.

Nella tabella che segue sono stati indicati i fattori da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato, gli indicatori con i quali la stessa è misurata ed i relativi standard.

4.1 – Tabella standard di qualità – servizio Ordinario

TABELLA STANDARD DI QUALITÀ – SERVIZIO ORDINARIO

TABELLA STANDAR DI QUALITA' SERVIZIO ORDINARIO			
INDICATORI	STANDAR MINIMI	NOTE	TIPO
INDICE DI COPERTURA AUSILIARI PER POSTO AUTO	375		GENERALE
AVVISI DI ACCERTAMENTO DA PARTE DEGLI AUSILIARI ALLA SOSTA N° SANZIONI PER POSTI CONTROLLATI	2,5	PER OGNI TURNO DI 4 ORE	GENERALE
FUNZIONAMENTO PARCOMETRI N° MEDIO GIORNI FUORI SERVIZIO/ANNO PER PARCOMETRO	< 15		GENERALE

4.2 – Tabella standard di qualità – Relazione con l'utenza

TABELLA STANDAR DI QUALITA' RELAZIONE CON L'UTENZA

ATTIVITA'	INDICATORI	STANDAR MINIMI	NOTE	TIPO
SEGNALAZIONI / RECLAMI	TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA MOTIVATA	STANDARD: MASSIMO 30 GIORNI		GENERALE
RELAZIONI CON L'UTENZA	ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO UFFICIO PASS	RISPETTO ALL'ORARIO DI APERTURA DEGLI UFFICI (CON UN RITARDO DI 5 MINUTI) PER UN NUMERO DI VOLTE SUPERIORE AL 95% TOTALE ANNUO DELLE APERTURE	DAL LUNEDI' AL VENERDI' DALLE 09,00 ALLE 13,00 MARTEDI' E GIOVEDI' DALLE 16,00 ALLE 18,00	GENERALE
	ORARIO DI SPORTELLO TELEFONICO DI MOLFETTA MULTISERVIZI S.P.A.	RISPETTO ALL'ORARIO DI APERTURA DEGLI UFFICI (CON UN RITARDO DI 5 MINUTI) PER UN NUMERO DI VOLTE SUPERIORE AL 95% TOTALE ANNUO DELLE APERTURE	DAL LUNEDI' AL VENERDI' DALLE 09,00 ALLE 16,00 NUMERO DA RETE FISSA 0803389986	GENERALE
INFORMAZIONI	CANALI GARANTITI DI COMUNICAZIONE CON GLI UTENTI TRA FAX, E-MAIL, POSTA, SPORTELLO, TELEFONO	ALMENO 4 SU 5	QUESTI CANALI SONO A DISPOSIZIONE DELL'UTENTE CHE VOGLIA RICHIEDERE INFORMAZIONI O FARE SEGNALAZIONI. PER PRESENTARE RECLAMI, PER I QUALI SI DESIDERA OTTENERE UNA RISPOSTA SCRITTA, E' NECESSARIO UTILIZZARE LA FORMA SCRITTA (POSTA O E-MAIL)	GENERALE

5 - MONITORAGGIO DEI SERVIZI

Al fine di verificare il rispetto delle performance previste, la Molfetta Multiservizi S.r.l. effettuerà periodicamente delle rilevazioni di Customer Satisfaction, finalizzate a rilevare il livello del servizio, utilizzando come parametri gli indicatori di qualità riportati nelle schede allegate.

Le rilevazioni periodiche, oltre che a valutare il servizio già svolto, consentiranno di ottenere opportune indicazioni e spunti utili per consentire un continuo miglioramento della qualità del servizio erogato, consentendo eventualmente anche risparmi di carattere economico.

5.1 – Indagini di soddisfazione del cliente

Il grado di soddisfazione del cliente viene rilevato attraverso apposite indagini di Customer Satisfaction svolte dalla Molfetta Multiservizi S.r.l. e rivolte ai cittadini-utenti.

La periodicità, almeno annuale, delle rilevazioni consente di confrontare l'andamento nel tempo e di adottare le opportune azioni di miglioramento.

Al fine di valutare la percezione degli utenti sulla qualità del servizio fornito, sarà predisposto un questionario, la cui compilazione può essere effettuata anche on-line, utilizzando un forum appositamente creato, che sarà reperibile sui siti della Molfetta Multiservizi e del Comune di Molfetta.

Per coloro che non hanno la possibilità di compilare on-line il questionario, è prevista la rilevazione tramite indagine telefonica.

Accertamenti indiretti del grado di soddisfazione del cliente/utente saranno possibili attraverso l'analisi dei reclami.

5.2 – Rapporti con i cittadini

La Molfetta Multiservizi S.r.l., d'intesa con il Comune di Molfetta, garantisce la funzione di tutela nei confronti dei cittadini, attraverso la possibilità di sporgere reclami sui disservizi insorti nell'utilizzazione del servizio erogato, in maniera non conforme a quanto previsto dagli standards.

Le segnalazioni saranno considerate utili al fine di conoscere e meglio comprendere i problemi esistenti e poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

Il cittadino potrà presentare reclamo presso la segreteria.

Il reclamo deve essere formulato in modo preciso e con le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

1. la qualità del servizio reso;
2. il mancato rispetto degli standard di qualità;
3. il comportamento del personale (indicando la persona dell'ufficio).

L'utente, che presenti un reclamo per iscritto (lettera, mail), ha diritto a ricevere una risposta scritta, entro 30 giorni dalla data di protocollo della Molfetta Multiservizi S.r.l.

Qualora l'accertamento dei fatti che sottendono al reclamo/segnalazione comporti la necessità di effettuare sopralluoghi, approfondimenti tecnici, coinvolgimento di soggetti terzi o altre verifiche complesse, l'utente verrà informato sulle necessarie attività di approfondimento e gli verrà comunicato il tempo presunto di risposta al reclamo.

6. VALIDITA' DELLA CARTA

La presente carta dei servizi sarà integrata nel momento in cui interverranno variazioni al servizio e per le quali non sia possibile estendere i parametri della qualità innanzi esplicitati.

Essa resterà comunque valida fino alla scadenza dei termini contrattuali di affidamento del servizio.

7. DATI AZIENDALI E CONTATTI

MOLFETTA MULTISERVIZI S.p.A. - www.molfettamultiservizi.it

Zona Industriale s.n. (ex palazzina servizi) - 70056 Molfetta (BA)

Telefono: 080/3381943 – 080/3389986 - Fax 080/3385837

Orari di ufficio sede amministrativa: dal lunedì al venerdì dalle ore 08,00 alle ore 16,00

Cell. REPERIBILITA': Direttore Tecnico geom. Oronzo Palmieri 335.5681725.

info@molfettamultiservizi.it - PEC: molfettamultiservizi@pec.it

8. ALLEGATI

Allegato A – Scheda di valutazione servizio di ausiliari alla sosta;

Allegato B – Fac-simile questionario di gradimento

Allegato A

SCHEDA DI VALUTAZIONE SERVIZIO AUSILIARI ALLA SOSTA

Nella scheda che segue vengono indicati i fattori che devono essere presi in considerazione per gestire in modo corretto il servizio stesso, garantendo il rispetto degli indicatori di qualità innanzi indicati.

La formazione della scheda ha tenuto conto dei seguenti principali fattori:

1. L'obiettivo del servizio, cioè la propria funzione, a prescindere dall'impatto sul core business;
2. I documenti, cioè l'elenco della documentazione di natura tecnica ed economica necessaria per contrattualizzare il servizio;
3. I dati tecnici, cioè quei dati o documenti di natura esclusivamente tecnica che forniscono informazioni relative all'oggetto del servizio o al metodo di erogazione dello stesso. Tali dati sono stati utilizzati in fase di studio per definire le effettive necessità e quantificare i carichi di lavoro;
4. La frequenza con cui le attività descritte nella proposta tecnica devono essere svolte;
5. Gli indicatori di costo, che permettono di ricondurre il costo complessivo di un servizio ad un costo unitario, comparabile con dati storici o benchmark di mercato. Il costo di un servizio può essere analizzato attraverso indicatori differenti, in rapporto al parametro cui si vuole riportare tale costo.
6. Indicatori di qualità del servizio, cioè gli indicatori da prendere in considerazione per la valutazione del livello qualitativo del servizio degli ausiliari alla sosta.

Obiettivo - Garantire il tempestivo intervento per garantire il corretto svolgimento del servizio ai fini della fruibilità e sicurezza degli utenti-cittadini.

Documenti -Proposta tecnico-economica – Carta dei servizi

Dati tecnici - Come quantità definite nella proposta tecnica e Carta dei servizi

Frequenza - A segnalazione

Indicatori di costo - Costo addetti impiegati

Indicatori di - Esecuzione degli interventi effettuati secondo i tempi previsti qualità del servizio -
Utilizzo di attrezzature tecnologiche e software certificati e conformi.

- Realizzazione del servizio secondo il programma e i tempi previsti

SERVIZIO AUSILIARI ALLA SOSTA

Fac-Simile Questionario di gradimento

Care e cari cittadini del comune di Molfetta, l'azienda Molfetta Multiservizi S.r.l. vi prega cortesemente di compilare il seguente questionario in modo tale da capire se le vostre aspettative siano state soddisfatte e come sia possibile migliorare il servizio.

Il questionario è anonimo.

SCALA DI VALUTAZIONE

PER NIENTE SODDISFATTO



POCO SODDISFATTO



NEUTRALE



SODDISFATTO



MOLTO SODDISFATTO



AUSILIARI ALLA SOSTA

a) Si ritiene soddisfatto del servizio "AUSILIARI ALLA SOSTA"?

b) Si ritiene soddisfatto del controllo strisce "BLU" (zone a pagamento) effettuato dagli ausiliari alla sosta?

c) Vuole darci qualche suggerimento per migliorare la qualità del servizio?

d) Nel complesso oggi, rispetto a qualche anno fa, le sembra che il servizio sia:

PEGGIORE

UGUALE

MIGLIORE

RAPPORTI CON LA MOLFETTA MULTISERVIZI S.R.L.

a) Ha mai utilizzato il numero telefonico della MOLFETTA MULTISERVIZI (080 3389986)?

SI

NO

Perché SE SI

b) Si ritiene soddisfatto della gestione della sua segnalazione?

SI

NO

Ha suggerimenti da proporre?

DATI ANAGRAFICI:

Sesso: o M o F

Nazionalità: o Italiana o Altro.....

Età:

Meno di 15 anni

15-17 anni

18-34 anni

35-49 anni

50-64 anni

Più di 65 anni

Ultimo titolo di studio:

Nessuno

Scuola elementare

Scuola media

Scuola superiore

Laurea

Altro.....

Professione:

Studente

Studente lavoratore

Lavoratore dipendente

Lavoratore indipendente/autonomo

Pensionato

Disoccupato/in cerca di lavoro

Altro.....

Grazie per la collaborazione