

Prot. N°1115/2018

Sommario

- 1. LA MISSIONE**
- 2. I SERVIZI**
- 3. PRESENTAZIONE E FINALITÀ DELLA CARTA**
 - 3.1. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA**
 - 3.2. OBIETTIVI**
- 4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**
 - 4.1. CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO**
 - 4.2. COME FARE PER**
- 5. GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA**
 - 5.1. FATTORI DI QUALITÀ**
 - 5.2. INDAGINI DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO**

Carta dei servizi

1. LA MISSIONE

Gesin Srl è stata costituita nel 1992, su impulso dell'amministrazione comunale di Venaria Reale, con il preciso scopo di gestire parcheggi sotterranei e di superficie coerentemente con gli obiettivi generali di ammodernamento della rete della mobilità cittadina.

Il campo di attività di Gesin Srl comprende attualmente la gestione dei parcheggi di struttura (parcheggi di superficie e interrati con barriere), nonché una serie di servizi in appalto dall'Amministrazione Comunale di Venaria reale, che, non essendo rivolti direttamente al pubblico, non rientrano all'interno della presente carta dei servizi.

2. I SERVIZI

Le attività di Gesin Srl nell'ambito della sosta e della mobilità sono articolate in modo tale da rispondere alle esigenze dei cittadini, dei turisti e di chiunque abbia necessità di sosta all'interno del comune di Venaria Reale.

SERVIZI PER LA SOSTA

- La realizzazione di studi di sosta e di mobilità;
- La gestione delle strutture di parcheggio, comprese le attività di manutenzione delle stesse.

GESIN S.r.l.

Sede Operativa a cui inoltrare tutte le comunicazioni :Via A. Sciesa n°58

10078 VENARIA REALE (TO) – ITALIA

e-mail info@gesinparkeggi.it – pec: gesin@legalmail.it

Telefono 011/4526.605 - Fax 011/4526.605

Sede Legale: P.zza Martiri della Libertà n.1 – 10078 Venaria Reale (TO) – ITALIA

Cap. Soc. € 104.000 – C.C.I.A.A. n. 0776754 – Iscriz. Trib. n. 1678/92 Codice Fiscale e Partita IVA 06260320012

Direzione e coordinamento ex art 2497 cc esercitata dal Comune di Venaria Reale (TO)

I dipendenti della società ogni giorno svolgono il loro lavoro per garantire i servizi che interessano questa Carta dei Servizi.

La costante attività di formazione, anche con sistemi di affiancamento, permette di aggiornare il personale sui diversi aspetti che caratterizzano le professioni aziendali in un'ottica di costante miglioramento.

3. PRESENTAZIONE E FINALITÀ DELLA CARTA

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento con il quale Gesin Srl intende 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 di parcheggio da essa erogati.

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, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di parcheggio, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'azienda;
- 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.

3.1. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA

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

EGUAGLIANZA

GESIN S.r.l.

**Sede Operativa a cui inoltrare tutte le comunicazioni :Via A. Sciesa n°58
10078 VENARIA REALE (TO) – ITALIA**

e-mail info@gesinparcheggi.it – pec: gesin@legalmail.it

Telefono 011/4526.605 - Fax 011/4526.605

Sede Legale: P.zza Martiri della Libertà n.1 – 10078 Venaria Reale (TO) – ITALIA

Cap. Soc. € 104.000 – C.C.I.A.A. n. 0776754 – Iscriz. Trib. n. 1678/92 Codice Fiscale e Partita IVA 06260320012

Direzione e coordinamento ex art 2497 cc esercitata dal Comune di Venaria Reale (TO)

Gesin srl garantisce a tutti gli utenti l'accessibilità ai servizi, senza alcuna discriminazione in base a razza, sesso, religione, condizione sociale o qualsivoglia altro elemento discriminante.

IMPARZIALITÀ

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

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

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

PARTECIPAZIONE

Gesin srl vuole mantenere e sviluppare un rapporto costante e continuo con i propri utenti, impegnandosi a favorire la loro partecipazione e comunicazione con l'azienda.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Gesin srl si impegna ad erogare un servizio adeguato e il più possibile rispondente alle esigenze dell'utente adottando le più opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali, riducendo gli sprechi e cercando di contenere i costi.

CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DELLA COMUNICAZIONE

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

3.2. OBIETTIVI

I principali obiettivi che Gesin srl si pone al fine di migliorare i servizi erogati sono:

- **creare** i presupposti per l'informazione all'utenza sui servizi erogati, sulle tariffe e sulle modalità di accesso ai servizi attraverso *punti informativi* (come ad esempio sito web, cartelloni informativi, Pannelli a Messaggi Variabili, depliant ecc.);
- **organizzare e mantenere** le banche dati informatizzate, contenenti le informazioni sulle prestazioni erogate, sulle tariffe e sulle modalità di accesso ai servizi;
- **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 la collaborazione, ad esempio, del Comune di Venaria Reale, GTT spa, ASM e con le organizzazioni rappresentative dei cittadini;
- **relazionare periodicamente** sulle iniziative assunte e sul risultato di indagini e sondaggi;

GESIN S.r.l.

**Sede Operativa a cui inoltrare tutte le comunicazioni :Via A. Sciesa n°58
10078 VENARIA REALE (TO) – ITALIA**

e-mail info@gesinparcheggi.it – pec: gesin@legalmail.it

Telefono 011/4526.605 - Fax 011/4526.605

Sede Legale: P.zza Martiri della Libertà n. 1 – 10078 Venaria Reale (TO) – ITALIA

Cap. Soc. € 104.000 – C.C.I.A.A. n. 0776754 – Iscriz. Trib. n. 1678/92 Codice Fiscale e Partita IVA 06260320012

Direzione e coordinamento ex art 2497 cc esercitata dal Comune di Venaria Reale (TO)

- **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.

4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Alla data attuale Gesin srl gestisce 4500 stalli per la sosta più il parcheggio interrato "Petitti", nonché gli stalli per la sosta nei pressi della zona Stadio.

4.1. CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

Doveri degli utenti

Gli utenti hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio (Regolamento del parcheggio, esposto in tutte le strutture o in strada) e sono tenuti in ogni caso ad attenersi alle avvertenze, inviti e disposizioni dell'azienda e del personale per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale, nonché l'ordine e la sicurezza del servizio.

Gli utenti devono inoltre usare le precauzioni necessarie sulla sicurezza delle proprie cose e tenere un comportamento corretto, in particolare con il personale addetto al parcheggio.

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

Diritti degli utenti

Gli utenti del servizio hanno diritto:

- ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico o telematico, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- a prendere visione, del regolamento dei parcheggi, esposto in ogni struttura;
- alla riconoscibilità del personale dell'azienda ;
- ad inoltrare reclami;
- ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti.

GESIN S.r.l.

**Sede Operativa a cui inoltrare tutte le comunicazioni :Via A. Sciesa n°58
10078 VENARIA REALE (TO) – ITALIA**

e-mail info@gesinparkeggi.it – pec: gesin@legalmail.it
Telefono 011/4526.605 - Fax 011/4526.605

Sede Legale: P.zza Martiri della Libertà n.1 – 10078 Venaria Reale (TO) – ITALIA
Cap. Soc. € 104.000 – C.C.I.A.A. n. 0776754 – Iscriz. Trib. n. 1678/92 Codice Fiscale e Partita IVA 06260320012
Direzione e coordinamento ex art 2497 cc esercitata dal Comune di Venaria Reale (TO)

4.2. COME FARE PER...

EFFETTUARE I PAGAMENTI

Il pagamento può avvenire ai parcometri installati sul territorio (contanti e carte di credito) o tramite le App convenzionate e segnalate.

Il pagamento degli abbonamenti presso la sede di via Sciesa n°58 può avvenire in contanti, carte di credito o di debito.

Il pagamento presso la zona stadio può avvenire in contanti al personale, mediante carte di credito o di debito presso il furgone mobile o tramite le App abilitate.

ACQUISTARE UN ABBONAMENTO

Tutti coloro che desiderano acquistare un abbonamento devono recarsi presso la sede amministrativa di via Sciesa n°58;

Il cliente rilascia i suoi dati al nostro operatore che li inserisce nel sistema gestionale rilasciando una ricevuta.

Gli abbonamenti hanno validità sino alla data di scadenza. Sono rilasciati in base agli importi deliberati dal comune di Venaria Reale.

COMUNICARE CON NOI

Il centralino e Centrale Operativa risponde al numero 011/4526605 con orario dalle 09.00 alle 12.00 dalle 14.00 alle 16.00 nei seguenti giorni dal lunedì al venerdì.

Le informazioni sui servizi resi sono inoltre disponibili sul sito internet

www.gesinparcheggi.it

SEGNALARE UN INCIDENTE O ATTI VANDALICI AVVENUTI ALL'INTERNO DEL PARCHEGGIO

Ogni atto vandalico o fatto avvenuto all'interno dei parcheggi o a nostre strutture può essere segnalato al numero telefonico della sede o via mail all'indirizzo info@gesinparcheggi.it

INOLTRE RECLAMI E SUGGERIMENTI

Reclami, suggerimenti, proposte ed osservazioni possono essere inoltrate utilizzando le seguenti modalità:

- di persona recandosi presso la Sede operativa e compilando un apposito modulo che sarà messo a disposizione dagli operatori.

- a mezzo mail all'indirizzo info@gesinparcheggi.it;

L'Azienda si impegna a comunicare all'utente:

- la presa in carico, ove possibile, al momento del ricevimento del reclamo.

- la risposta scritta entro 30 giorni dalla data del ricevimento del reclamo.

La modulistica è a disposizione degli utenti sul sito e presso la sede operativa.

5. GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

GESIN S.r.l.

Sede Operativa a cui inoltrare tutte le comunicazioni :Via A. Sciesa n°58

10078 VENARIA REALE (TO) – ITALIA

e-mail info@gesinparcheggi.it – pec: gesin@legalmail.it

Telefono 011/4526.605 - Fax 011/4526.605

Sede Legale: P.zza Martiri della Libertà n.1 – 10078 Venaria Reale (TO) – ITALIA

Cap. Soc. € 104.000 – C.C.I.A.A. n. 0776754 – Iscriz. Trib. n. 1678/92 Codice Fiscale e Partita IVA 06260320012

Direzione e coordinamento ex art 2497 cc esercitata dal Comune di Venaria Reale (TO)



Fattori di qualità, indicatori e standard

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, l'azienda offre, i seguenti fattori, indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare durante l'erogazione del servizio. L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi, anche in relazione al principio di trasparenza e partecipazione enunciato in precedenza.

5.1. FATTORI DI QUALITÀ

INFORMAZIONI: Disponibilità e facilità di accesso alle informazioni per l'utenza. La sede dell'azienda risponde ai recapiti indicati.

Tutti i parcheggi sono dotati di cartelli informativi circa le tariffe delle sosta, le quali sono anche presenti su sito internet.

Il parcheggio Pettiti è dotato di un controllo impianto di videosorveglianza monitorato, le cui registrazioni sono conservate in conformità alle disposizioni di materia di privacy e che costituisce un forte deterrente per atti vandalici e furti.

FUNZIONALITÀ: Continuità del servizio, disponibilità e funzionalità dei sistemi di pagamento.

I sistemi di monitoraggio e manutenzione delle strutture, assicurano la continuità del servizio e la tempestività degli interventi in caso di malfunzionamenti e guasti.

Il numero dei parcometri è valutato in rapporto ai posti auto gestiti. Ogni cassa parcometro è identificata da segnaletica che ne agevola il riconoscimento a distanza.

Gli addetti di Gesin Srl, verificano sistematicamente il grado di funzionamento e segnalano necessità di interventi di manutenzione o riparazione.

5.2. Indagini di gradimento del servizio

L'azienda si impegna, una volta l'anno, ad effettuare un monitoraggio della qualità percepita dai clienti, tramite indagine campionaria, sui fattori quali:

1. Sicurezza
2. Pulizia e attenzione all'ambiente
3. Accessibilità e funzionalità
4. Offerta commerciale, aspetti relazionali, informazioni, front office.

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:

GESIN S.r.l.

**Sede Operativa a cui inoltrare tutte le comunicazioni :Via A. Sciesa n°58
10078 VENARIA REALE (TO) – ITALIA**

e-mail info@gesinparcheggi.it – pec: gesin@legalmail.it
Telefono 011/4526.605 - Fax 011/4526.605

Sede Legale: P.zza Martiri della Libertà n.1 – 10078 Venaria Reale (TO) – ITALIA
Cap. Soc. € 104.000 – C.C.I.A.A. n. 0776754 – Iscriz. Trib. n. 1678/92 Codice Fiscale e Partita IVA 06260320012
Direzione e coordinamento ex art 2497 cc esercitata dal Comune di Venaria Reale (TO)

- 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 parcheggi 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'indagine verrà svolta tramite interviste dirette agli utenti del servizio svolte da personale incaricato direttamente nelle aree di sosta o presso gli uffici.
- Edizione, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi*
- L'Azienda si impegna a pubblicare e diffondere la Carta dei Servizi ad ogni suo aggiornamento attraverso il sito internet aziendale www.gesinparcheggi.it e presso la sede operativa.

GESIN S.r.l.

Sede Operativa a cui inoltrare tutte le comunicazioni :Via A. Sciesa n°58

10078 VENARIA REALE (TO) – ITALIA

e-mail info@gesinparcheggi.it – pec: gesin@legalmail.it

Telefono 011/4526.605 - Fax 011/4526.605

Sede Legale: P.zza Martiri della Libertà n.1 – 10078 Venaria Reale (TO) – ITALIA

Cap. Soc. € 104.000 – C.C.I.A.A. n. 0776754 – Iscriz. Trib. n. 1678/92 Codice Fiscale e Partita IVA 06260320012

Direzione e coordinamento ex art 2497 cc esercitata dal Comune di Venaria Reale (TO)

