gestione servizi mobilità spa

CARTA
DEI SERVIZI

Rev.08 - Marzo 2022

INDICE

PRESENTAZIONE DELLA CARTA
1. Premessa
2. Principi fondamentali
3. Finalità della carta

DESCRIZIONE DELL'AZIENDA
1. Struttura giuridica dell'azienda

PARTE I

1. GESTIONE DELLA SOSTA
1.1 Personale impiegato nella gestione della sosta a pagamento

2. PARCHEGGI SU STRADA
2.1 Parcheggi su strada
2.2 Elenco aree soggette a tariffa

3. STRUTTURE MULTIPIANO
3.1 Elenco strutture

4. TARIFE
4.1 Sistema Tariffario applicato per la sosta in strada e in struttura
4.2 Strumenti di pagamento
4.3 Autoveicoli che possono sostare senza il pagamento della tariffa
4.4 Modalità di acquisto del titolo di sosta
4.5 Uffici informazioni e vendite

5. CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO
5.1 Doveri degli utenti
5.2 Sanzioni a carico degli utenti
5.3 Diritti degli utenti

6. IMPEGNI DELL'AZIENDA
6.1 Fattori di qualità, indicatori e standard di qualità
6.2 Indagine di customer satisfaction

PARTE II

1. GESTIONE DEL CENTRO INTERMODALE A SERVIZIO DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE A PORDENONE
1.1 Personale impiegato nella gestione del centro intermodale
1.2 Uffici informazioni e vendite

2. CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO
2.1 Doveri degli utenti
2.2 Diritti degli utenti

3. IMPEGNI DELL'AZIENDA
3.1 Fattori di qualità, indicatori e standard di qualità
3.2 Indagine di customer satisfaction

4. RELAZIONI CON LA CLIENTELA
4.1 Ufficio relazioni con il pubblico
4.2 Procedura dei reclami

PARTE III

1. GESTIONE DEL SERVIZIO DI RISCOSSIONE DELL'IMPOSTA SULLA PUBBLICITA' E DIRITTI SU PUBBLICHE AFFISIONI
1.1 Personale impiegato nella gestione del servizio riscossione imposta pubblicità e diritti pubbliche affissioni
1.2 Uffici informazioni e vendite

2. CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO
2.1 Doveri degli utenti
2.2 Diritti degli utenti

3. IMPEGNI DELL'AZIENDA
3.1 Fattori di qualità, indicatori e standard di qualità
3.2 Indagine di customer satisfaction

4. RELAZIONI CON LA CLIENTELA
4.1 Ufficio relazioni con il pubblico
4.2 Procedura dei reclami

Editing, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi

PRESENTAZIONE DELLA CARTA

1. Premessa

La presente CARTA DEI SERVIZI costituisce un impegno che la Società Gestione Servizi Mobilità Spa assume nei confronti dei cittadini relativamente ai servizi di parcheggio da essa erogati. II 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 27/01/1994 riguardante i "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*".

2. Principi fondamentali

Eguaglianza ed imparzialità

L'azienda garantisce la fruibilità dei servizi gestiti a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali. L'azienda si impegna, per quanto nelle sue possibilità e competenze, a garantire e rendere più agevole l'accessibilità ai servizi alle persone disabili.

Continuità
L'azienda garantisce l'erogazione del servizio continuo e regolare, alle condizioni di orario e di tariffa determinate dal Concedente (Comune di Pordenone) secondo i dettagli pubblicati e diffusi.

Trasparenza e partecipazione
L'azienda assicura l'informazione all'utenza secondo le modalità e le procedure indicate nella presente carta. L'azienda gestisce attualmente uffici per la cura delle relazioni con il pubblico e valuta segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti. L'azienda si impegna ad aggiornare la carta dei servizi secondo le modalità indicate di seguito.

Efficienza ed efficacia
L'azienda si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente carta, nonché a perseguire gli obiettivi di miglioramento indicati nella carta medesima. L'azienda si impegna a raccogliere ed analizzare dati di natura economico-gestionale, adottando nei limiti delle sue possibilità e competenze interventi volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella produzione ed erogazione dei servizi.

3. Finalità 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, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di parcheggio, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sull'editing e sulla diffusione della carta;
- 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:

- mette a disposizione dell'utenza Uffici Relazioni con il pubblico, che rappresenta il canale istituzionale di comunicazione tra l'azienda ed i clienti;
- è prevista l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti.

Come strumento di tutela:

- è prevista risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- stabilisce e gestisce l'applicazione della procedura dei reclami.

DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

1 Struttura giuridica dell'azienda

Gestione Servizi Mobilità S.p.A. società per azioni a capitale interamente pubblico locale, è stata costituita il 12 aprile 2002 in base alla legge n. 142 dell'8 giugno 1990, in materia di ordinamento delle autonomie locali, che prevede (al capo VII, art.22, comma 3, lett. e), la possibilità per comuni e province di "gestire i servizi pubblici a mezzo di società per azioni a capitale interamente pubblico locale".
Tra le principali attività di GSM S.p.a. troviamo

- la gestione della sosta a pagamento;
- la gestione del Centro Intermodale a servizio del Trasporto Pubblico Locale di Pordenone.

GESTIONE DELLA SOSTA
IN COMUNE DI PORDENONE

1. Personale impiegato nella gestione della sosta a pagamento.

Tutto il personale impiegato dalla GSM S.p.A. nella gestione della sosta a pagamento è assunto alle dipendenze della stessa ed è così assegnato:

Accertatori delle violazioni in materia di sosta: n. 10

Addetti ufficio vendite ed informazioni: n. 6

Addetti segreteria ed amministrazione: n° 3

Addetti alle manutenzioni: 1

2. PARCHEGGI SU STRADA

2.1 Parcheggi su strada

Aree servite: Centro cittadino di Pordenone, normalmente delimitato dall'anello circolatorio a senso unico di marcia. Le aree di sosta sono contraddistinte dalla segnaletica orizzontale di colore blu e da segnaletica verticale con indicazione di orari e tariffe.
Posti auto a pagamento su strada: n. 1.660 circa.
Parcometri: n. 74 alimentati con pannelli fotovoltaici e batterie di accumulo.

2.2 Elenco aree soggette a tariffa

VIA	TARIFFA	VIA	TARIFFA
BEATO ODORICO	**€ 1,40**	MAZZINI	**€ 1,40**
BERTOSSI	**€ 1,40**	MAZZINI area interna presso i civici 47-49	**€ 1,20**
BORGO SANT'ANTONIO	**€ 1,40**	MOLINARI dal civico n° 6 al n° 8	**primi 30 minuti € 0,10 poi € 0,80/ora**
BRUSAFIERA	**€ 1,40**	MURRI area retrostante policlinico	**I ora € 0,20 II ora € 0,30 poi € 1,00/ora giornaliera € 3,00**
CAIROLI	**€ 1,40**	OBERDAN	**€ 0,80**
CAVALLOTTI	**€ 1,20**	OBERDAN aree presso il parcheggio Oberdan e l'Istituto Don Bosco	**€ 0,80**
COSSETTI	**€ 1,40**	OBERAN fronte civico n° 31	**primi 30 minuti € 0,10 poi € 1,40/ora**
DAMIANI da via Mazzini al civico n° 17	**€ 1,20**	PADRE MARCO D'AVIANO	**€ 1,40**
DANTE – tratto da Riviera del Pordenone a p.za Risorgimento	**primi 30 minuti € 0,10 poi € 1,20/ora**	PIAZZA COSTANTINI	**€ 1,20**
DANTE – tratto tra p.za Risorgimento e via S. Caterina	**€ 0,80**	PIAZZA DEL POPOLO	**€ 0,80**
DANTE raccordo con viale Martelli	**€ 1,20**	PIAZZA DELLA MOTTA	**€ 1,40**
DE PAOLI area sul retro del condominio Astoria (civico n° 28)	**€ 1,20**	P.ZZA DUCA d'AOSTA	**€ 1,20**
DE PAOLI solo tratti di congiunzione con via Oberdan	**€ 1,20**	PIAZZA DUCA D'AOSTA dal civico n° 5 al n° 10	**€ 0,80**
DE PAOLI tratto prossimo a corso Garibaldi	**€ 1,40**	PIAZZA GIUSTINIANO	**€ 1,20**
DEI MOLINI	**€ 1,40**	PIAZZA GIUSTINIANO a fianco park Rivierasca	**€ 0,80**
DELLA COLONNA dal civico n° 1 al n° 35/a	**€ 0,80**	PIAZZA OSPEDALE VECCHIO	**€ 1,40**
DELLA COLONNA dal civico n° 2 al n° 20/a	**€ 0,80**	PIAZZALE ELLERO	**€ 1,40**
DELL'AVIERE	**€ 0,80**	PIAZZALE RISORGIMENTO	**€ 1,20**
FRATELLI BANDIERA	**€ 1,20**	PIAZZETTA DEL DONATORE	**€ 1,40**
GALVANI	**€ 1,40**	PIAZZETTA DOMENICANI	**€ 1,40**
GARIBALDI	**€ 1,40**	PIAZZETTA PESCHERIA	**€ 1,40**
GEMELLI area fronte policlinico	**prima ora € 0,20 poi € 1,00/ora**	ROMA	**€ 1,40**
GORIZIA	**€ 1,40**	ROVERETO	**€ 1,20**
LARGO SAN GIORGIO	**€ 1,40**	SANTA CATERINA	**€ 1,20**
LARGO SAN GIOVANNI	€ 0,80	TRENTO	**€ 1,20**
MARCONI dal civico n° 27 al n° 43	**€ 0,80**	TRIESTE	**€ 1,40**
MARSURE	**€ 1,40**	VALLONA dal civico n° 1 al n° 13	**€ 0,80**
MARTELLI tratto tra raccordo viale Dante e p.za XX Settembre	**€ 1,40**	VALLONA dal civico n° 2 al n° 10	**€ 0,80**
MARTELLI tratto tra raccordo viale	**€ 1,20**	VESPUCCI	**primi 30 minuti € 0,10 poi € 0,80/ora**
		XXX APRILE	**€ 0,80**

3. STRUTTURE MULTIPIANO

3.1 Elenco strutture

Gestione Servizi Mobilità S.p.a gestisce 6 parcheggi in struttura multipiano per un totale di 1.971 posti disponibili.
In ogni parcheggio è presente un impianto di videosorveglianza.
In tutti i parcheggi è attivo un piano di manutenzione periodico di impianti, attrezzature e presidi antincendio.

PARK VERDI

Posti auto	98
Tariffa oraria	€ 1,40
Sistema di pagamento	parcometri, strumenti elettronici, phonzie e abbonamento "struttura per residenti"
Orario di Apertura	24h su 24h - 7 giorni su 7
Orario di Pagamento	dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00 sabato dalle 8.00 alle 18.00
Presenza fissa operatori	non prevista
Videosorveglianza	SI

PARK RIVIERASCA E TRIBUNALE

Posti auto	507
Tariffa oraria	€ 0,40/h
Sistema di pagamento	parcometri, strumenti elettronici, phonzie e abbonamento
Orari di Apertura	piano 0 e +1 24h su 24h e 7 giorni su 7 piano -1 dalle 6.00 alle 20.00
Orario di Pagamento	dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00 sabato dalle 8.00 alle 15.00
Videosorveglianza	SI
Presenza fissa operatori	non prevista

PARK OBERDAN

Posti auto	550
Tariffa oraria	€ 0,40/h
Sistema di pagamento	automazione, abbonamenti, prepagate
Orario di Apertura	24h su 24h - 7 giorni su 7
Orario di Pagamento	dal lunedì al venerdì dalle 0.00 alle 24.00 sabato dalle 0.00 alle 15.00
Presenza fissa operatori	dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 14.00
Servizio informazioni e vendite	dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 20.00
Videosorveglianza	SI

Noleggio gratuito delle biciclette per gli utenti del parcheggio.

PARK CORTE DEL BOSCO

Posti auto al primo piano sotterraneo	110
Tariffa oraria	€ 0,40/h
Sistema di pagamento	parcometri, strumenti elettronici, phonzie e abbonamento
Orari di Apertura	24h su 24h e 7 giorni su 7
Orario di Pagamento	dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00 sabato dalle 8.00 alle 15.00
Videosorveglianza	SI
Presenza fissa operatori	non prevista

PARK CANDIANI

Posti auto	414
Tariffa oraria	€ 0,40/h
Sistema di pagamento	automazione, strumenti elettronici e abbonamenti
Orario di Apertura	24h su 24h e 7 giorni su 7
Orario di Pagamento	dal lunedì al venerdì dalle 0.00 alle 24.00 sabato dalle 0.00 alle 15.00
Presenza fissa operatori	dal lunedì al sabato dalle 14.00 alle 20.30
Servizio informazioni e vendite	dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 20.00
Videosorveglianza	SI

PARK VALLONA

Posti auto	292
Tariffa oraria	€ 0,40/h
Sistema di pagamento	automazione, abbonamenti, prepagate
Orario di Apertura	24h su 24h - 7 giorni su 7
Orario di Pagamento	dal lunedì al venerdì dalle 0.00 alle 24.00 sabato dalle 0.00 alle 15.00
Presenza fissa operatori	dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.00
Videosorveglianza	SI

In deroga a quanto sopra nel corso dell'anno potranno essere determinate alcune festività in cui la regolamentazione della sosta potrà essere a pagamento; e ciò in corrispondenza con l'apertura delle attività commerciali del centro cittadino.

4. TARIFFE

4.1 Sistema Tariffario applicato per la sosta in strada e in struttura

Il sistema attualmente in vigore su strada prevede tre zone tariffarie con importi di € 0,80 all'ora, € 1,20 all'ora ed € 1,40 all'ora mentre nei parcheggi in struttura la tariffa per la sosta è di € 0,40 all'ora. L'importo minimo per operazione è di € 0,30.

4.2 Strumenti di pagamento

PARCOMETRO

	Consente di effettuare il pagamento della sosta in strada e nelle aree equiparate. Si utilizza inserendo le monete fino al raggiungimento del tempo di sosta desiderato. Sul display del parcometro verrà indicata l'ora di scadenza e se confermata verrà stampato il ticket da esporre in modo ben visibile dietro al parabrezza. Il parcometro non dà resto e accetta un pagamento minimo di € 0,30. Inoltre è programmato per escludere dal calcolo il periodo durante il quale la sosta è gratuita (dalle 13.00 alle 14.30 e dalle 20.00 alle 8.00 – ove previsto) posticipando in automatico la scadenza del ticket.

EUROPARK

	L'Europark è un dispositivo per il pagamento della sosta che permette di pagare per l'effettivo utilizzo. Ad inizio sosta va impostata la tariffa desiderata e poi attivato il dispositivo ed esposto in modo visibile all'interno dell'auto. E' programmato per lo spegnimento automatico durante la pausa (ove prevista). L'Europark e le ricariche non sono più in vendita, ma sono ancora utilizzabili fino ad esaurimento del credito.

TESSERE ELETTRONICHE PREPAGATE

	La Tessera Elettronica Prepagata è un dispositivo per il pagamento della sosta che permette di pagare per l'effettivo utilizzo. Ad inizio sosta va impostata la tariffa desiderata e poi attivato il dispositivo ed esposto in modo visibile all'interno dell'auto. Il dispositivo va spento a fine sosta. Non è programmato per lo spegnimento automatico durante la pausa ove prevista.

TESSERE RICARICABILI PER PARCHEGGIO IN STRUTTURA

	La tessera ricaricabile è uno strumento di pagamento prepagato a scalare utilizzabile in uno dei parcheggi in struttura a scelta tra Candiani, Oberdan e Vallona. Si accede al parcheggio avvicinando la tessera alla colonnina d'ingresso e a fine sosta l'importo da pagare verrà detratto automaticamente dal credito precaricato semplicemente avvicinando la tessera alla colonnina d'uscita. La tessera ha un costo di € 6,00.

PAGAMENTO CON SMARTPHONE: PHONZIE

	Phonzie è un servizio gratuito che permette il pagamento della sosta con smartphone attingendo dal credito del proprio borsellino precaricato. E' possibile interrompere o prolungare la sosta consentendo così di pagare solo per l'effettivo utilizzo. Vengono applicate le tariffe in vigore senza costi aggiuntivi, con un pagamento minimo è di € 0,30. Phonzie è un'applicazione scaricabile gratuitamente e disponibile per Android, Windows Phone e iOS.

ABBONAMENTI

	Son previste diverse forme di abbonamento per i residenti in comune di Pordenone e per chi vive o lavora nelle aree all'interno delle zone in cui vige la sosta a pagamento. Maggiori informazioni su modalità e tariffe sono disponibili sul sito internet www.gsm-pn.it.

4.3 Autoveicoli che possono sostare senza pagamento della tariffa.

Sono esentati dal pagamento della sosta i veicoli delle seguenti categorie di utenza: Polizia di Stato, Carabinieri, Guardia di Finanza, Polizie Provinciali e Municipali, Polizia Penitenziaria, Guardie Forestali, Protezione Civile, purchè riconoscibili come tali attraverso marchi o iscrizioni apposte al loro esterno; Azienda peri servizi Sanitari n. 6; Comune di Pordenone; GSM Spa; veicoli elettrici previa registrazione ed esposizione di una vetrofania e i veicoli al servizio di invalidi muniti del prescritto contrassegno, di cui all'art. 188 del C.d. S, qualora risultino già occupati o indisponibili gli stalli a loro riservati, previo ottenimento, per l'accesso ai parcheggi regolati con sbarra, di un "pass" rilasciato dalla società GSM S.p.A.

4.4 Modalità di acquisto del titolo di sosta

Il titolo di sosta (ticket) si acquista direttamente dai dispositivi di controllo di durata della sosta (PARCOMETRI) dislocati lungo le strade e parcheggi dove vige il piano della sosta a pagamento, mentre per gli abbonamenti bisogna rivolgersi presso gli uffici vendite di Gestione Servizi Mobilità S.p.A.

4.5 Uffici informazioni e vendite

La G.S.M. S.p.a. ha un sistema di informazione al pubblico programmato e così articolato:

UFFICIO REALAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.): in Via Colonna n. 2 a Pordenone, Tel. 0434-209098 fax 0434-209085
ORARI da lunedì a venerdì dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 15,00 alle 17,00
UFFICIO INFORMAZIONI E VENDITE: in Viale Dante n. 1 a Pordenone
Tel. e fax 0434-28651
ORARI: da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.00
UFFICIO INFORMAZIONI E VENDITE: presso il parcheggio di via Oberdan, a Pordenone, Tel. e fax 0434-29555
ORARI: da lunedì a sabato dalle 7.30 alle 20.00
UFFICIO INFORMAZIONI E VENDITE: presso il parcheggio di via Candiani, a Pordenone, Tel. e fax 0434-520147
ORARI: da lunedì a sabato dalle ore 7.30 alle ore 20.00
Sito internet: www.gsm-pn.it
Posta elettronica: info@gsm-pn.it
Posta elettronica certificata (P.E.C.): posta.certificata@pec.gsm-pn.it

5. CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

5.1 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, 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 e rispettoso, in particolare con il personale addetto alla vigilanza e controllo della struttura adibita a parcheggio. L'azienda non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di tali norme e procederà ai sensi di legge nei confronti degli utenti che non osservassero le condizioni sopradette.

5.2 Sanzioni a carico degli utenti

Sosta su strada

Le aree di sosta su strada sottostanno alla disciplina del Codice della Strada. Sono soggetti a sanzioni:

- Mancata o non corretta esposizione del tagliando comprovante l'orario di arrivo e pagamento della relativa tariffa;
- Prolungata sosta rispetto al titolo di sosta;
- Mancata o non corretta esposizione del tagliando di abbonamento;

- Chi sosta in modo difforme da quanto prescritto nella segnaletica verticale ed orizzontale.
- Chi parcheggia nelle immediate vicinanze delle aree di sosta a pagamento impedendo di fatto il regolare utilizzo degli stalli di sosta;

Le aree di sosta gestite dalla Gestione Servizi Mobilità Spa sono controllate da personale dipendente della stessa Società con mansioni di "accertatori delle violazioni in materia di sosta" o "ausiliari della sosta".

Le sanzioni accertate dal personale della GSM, vengono consegnate giornalmente al Comando della Polizia Municipale di Pordenone. Gli utenti sanzionati, qualora lo ritengano, possono presentare ricorso contro il verbale di notifica della sanzione, presso lo stesso Comando, ovvero dal Giudice di Pace.

5.3 Diritti degli utenti

Gli utenti del servizio hanno diritto:

- a fruire dei servizi offerti dalla società previo rispetto del regolamento e pagamento delle tariffe in vigore;
- ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, 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, tramite esposizione, del regolamento del servizio nei parcheggi in struttura;
- alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza (numero identificativo);
- ad inoltrare reclami e/o proporre suggerimenti.

6. IMPEGNI DELL'AZIENDA

6.1 Fattori di qualità, indicatori e standard di qualità

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, l'azienda valuterà i seguenti fattori, indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare durante l'erogazione del servizio, con l'intento di consolidare e migliorare gli standard di qualità già raggiunti e di perseguire in corso d'anno gli standard obiettivo. Tali dati verranno resi noti e pubblicati nelle versioni successive della carta dei servizi.

Tabella 1 - fattori di qualità

FATTORI DI QUALITA'	**INDICATORI**
ACCESSIBILITA'	• Vicinanza parcometri • Visibilità parcometri • Visibilità aree di sosta • Disponibilità posti auto in strada • Segnaletica per raggiungere il park • Segnaletica interna park • Informazione posti disponibili • Disponibilità posti auto nei park • Disponibilità ascensori
FUNZIONALITA'	• Strumenti per il pagamento della sosta • Guasti parcometri • Guasti automazione
SICUREZZA	• Denunce di furti o atti vandalici • Videosorveglianza • Piano manutenzioni impianti sicurezza
PULIZIA	• Piani di pulizia dei parcheggi in struttura • Piani di pulizia dei parcometri
INFORMAZIONI	• Ausiliari del traffico • Personale presso le strutture • Uffici informazioni e vendite • Sito internet • Reclami

Indicatori	unità di misura	consuntivo 2017	consuntivo 2018	consuntivo 2019	consuntivo 2020	Consuntivo 2021	Obiettivo 2022
Vicinanza Parcometri in strada	n. parcometri / posti auto	26	26	26	26	26	26
Visibilità Parcometri	Manutenzione segnaletica verticale	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Visibilità aree di sosta in strada	Manutenzione segnaletica orizzontale blu	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Disponibilità posti auto in strada	Numero posti	1.570	1.6600	1.660	1.660	1.660	1.660
Chiarezza segnaletica per raggiungere i park	Manutenzione segnaletica verticale	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Segnaletica interna ai park	Manutenzione segnaletica orizzontale	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Informazioni sui posti disponibili nelle strutture	Numero pmv	11	11	11	11	11	11
Disponibilità posti auto nei park	Numero posti	1.971	1.971	1.971	1.971	1.971	1.971
Disponibilità ascensori nei park	Numero ascensori	6	6	6	6	6	6
Strumenti per il pagamento della sosta in strada	Numero tipologie	5	5	5	5	5	5
Strumenti per il pagamento della sosta in struttura automatizzata	Numero tipologie	3	3	3	3	3	3
Guasti ai parcometri	Tempo massimo di intervento h	1	1	1	1	1	1
Guasti all'automazione dei park	Tempo massimo di intervento h	24	24	24	24	24	24
Denunce di furti o atti vandalici	Numero denunce / anno	1	1	0	0	0	0
Videosorveglianza	Numero telecamere totali	232	232	232	232	232	232
Piano di manutenzione impianti antincendio e sicurezza	Numero interventi / anno	2	2	2	2	2	2
Piani di pulizia dei park	Numero interventi / settimana	1	2	2	2	2	2
Piani di pulizia dei parcometri	Numero interventi / mese	1	1	1	1	1	1
Ausiliari del traffico	Numero ausiliari / posti auto	250	250	250	250	250	250
Personale presso le strutture	Ore di presenza / giorno	13,0	13,0	13,0	13,0	13,0	13,0
Uffici informazioni e vendite	Numero uffici	3	3	3	3	3	3
Sito internet	Tempo di aggiornamento in giorni	2	2	2	2	2	2
Reclami	Tempo massimo di risposta giorni	10	10	10	10	10	10

6.2 Indagine di customer satisfaction

L'azienda si impegna ad effettuare un monitoraggio di customer satisfaction con l'obiettivo di rilevare la qualità del servizio percepita dal cliente nonché le sue aspettative e ciò al fine di identificare le aree di forza e di debolezza del servizio offerto così da poterlo migliorare.
L'indagine viene svolta su un campione significativo e rappresentativo dell'utenza mediante interviste dirette e raccolta di questionari.

Nelle seguenti tabelle vengono riportati i risultati dell'indagine effettuata nel mese di febbraio 2021.
Il questionario raccoglie il grado di soddisfazione del cliente che viene quantificato utilizzando una scala di punteggio da 1 a 4, dove 1 significa insoddisfatto e 4 molto soddisfatto.

Indagine sui parcheggi in strada

INDICATORI dei FATTORI DI QUALITA'	**VOTO MEDIO**
ACCESSIBILITA'	2.91
FUNZIONALITA'	3.14
INFORMAZIONI	3.00
QUALITA' GENERALE	4.03

Indagine sui parcheggi in struttura

INDICATORI dei FATTORI DI QUALITA'	**VOTO MEDIO**
ACCESSIBILITA'	3.05
FUNZIONALITA'	3.00
SICUREZZA	3.00
PULIZIA	2.44
INFORMAZIONI	3.02
QUALITA' GENERALE	3.02

GESTIONE CENTRO INTERMODALE (AUTOSTAZIONE)

1.1 Personale impiegato da GSM S.p.A. nella gestione del Centro Intermodale a sevizio del trasporto pubblico locale.

Il personale a carico GSM S.p.A. impiegato nella gestione del Centro Intermodale a sevizio del trasporto pubblico locale a Pordenone (autostazione) è così suddiviso:
Addetti alla vigilanza: n. 2
Responsabile del Centro Intermodale: n. 1

Il Centro Intermodale è aperto e funzionante nei giorni feriali dalle ore 6.30 alle ore 19.30.
Durante l'orario di apertura è garantito il presidio del Centro Intermodale da parte del personale GSM S.p.A. e viene messo gratuitamente a disposizione degli utenti un'area di attesa riscaldata e i servizi igienici.

L'accesso alle banchine del Centro Intermodale è riservato ai viaggiatori, muniti di regolare titolo di viaggio ed agli eventuali accompagnatori.
E' autorizzato l'accesso ai cani guida che accompagnano i non vedenti. Relativamente agli altri animali da affezione si fa riferimento a quanto previsto dalla L.R. 11/10/2012 N. 20 e s.m.i.

1.2 Uffici informazioni e vendite

Il Servizio Vendita dei titoli di viaggio viene effettuato tramite:

- n. 1 Ufficio Biglietteria: orari di apertura dal lunedì al sabato dalle 6.45 alle 19.15
- n. 2 Biglietterie automatiche posizionate all'esterno dei locali

Il Servizio Informazioni viene svolto da:

Ufficio Biglietteria: orari di apertura dal lunedì al sabato dalle 6.45 alle 19.15

Personale presso il Centro Intermodale dalle 6.20 alle 19.30

n. 6 Pannelli e n. 5 Monitor informativi attivi 24 ore su 24.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) si trova presso la sede amministrativa della società in Via Colonna n. 2 a Pordenone, Tel. 0434-209098 fax 0434-209085

ORARI da lunedì a venerdì dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 15,00 alle 17,00

Sito internet: www.gsm-pn.it

Posta elettronica: info@gsm-pn.it

Posta elettronica certificata (P.E.C.): posta.certificata@pec.gsm-pn.it

2. CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Doveri degli utenti

Gli utenti hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative all'uso della struttura e sono tenuti in ogni caso ad attenersi alle avvertenze, inviti e disposizioni dell'azienda e del personale per quanto concerne l'ordine e la sicurezza del servizio.
L'utenza deve mantenere un comportamento civile e corretto a garanzia della pulizia e del decoro del manufatto, astenendosi dal deturpare, imbrattare, sporcare ed abbandonare rifiuti di qualsiasi genere.
Gli utenti devono inoltre usare le precauzioni necessarie sulla sicurezza delle proprie cose e tenere un comportamento corretto e rispettoso, in particolare con il personale addetto alla vigilanza. L'azienda non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di tali norme e procederà ai sensi di legge nei confronti degli utenti che non osservassero le condizioni sopradette.

2.2 Diritti degli utenti

Gli utenti del servizio hanno diritto:

- a fruire dei servizi offerti dalla società nel rispetto del regolamento;
- ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefoniche, 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, tramite esposizione, del regolamento del centro intermodale a servizio del trasporto pubblico locale;
- alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
- ad inoltrare reclami e/o proporre suggerimenti.

3. IMPEGNI DELL'AZIENDA

3.1 Fattori di qualità, indicatori e standard di qualità

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, l'azienda valuterà i seguenti fattori, indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare durante l'erogazione del servizio, con l'intento di consolidare e migliorare gli standard di qualità già raggiunti e di perseguire in corso d'anno gli standard obiettivo. Tali dati verranno resi noti e pubblicati nelle versioni successive della carta dei servizi.

Tabella 1 - fattori di qualità

FATTORI DI QUALITA'	**INDICATORI**
ACCESSIBILITA'	• Indicazioni per raggiungere il Centro Intermodale • Segnaletica interna al Centro Intermodale • Barriere architettoniche
FUNZIONALITA'	• Acquisto titolo di viaggio • Utilizzo sala d'attesa • Disponibilità servizi igienici
SICUREZZA	• Denunce di furti o atti vandalici • Videosorveglianza • Piano manutenzioni impianti sicurezza
PULIZIA	• Piani di pulizia
INFORMAZIONI	• Presenza di personale presso il Centro Intermodale • Orari uffici informazioni e vendite • Presenza pannelli e monitor informativi • Procedura reclami

Indicatori	unità di misura	consuntivo 2017	consuntivo 2018	consuntivo 2019	consuntivo 2020	consuntivo 2021	Obiettivo 2022
Chiarezza segnaletica per raggiungere l'autostazione	Manutenzione segnaletica	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Chiarezza segnaletica all'interno dell'autostazione	Manutenzione segnaletica	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Biglietteria	Ore apertura / settimana	75	75	75	75	75	75
Biglietterie automatiche	Numero di biglietterie automatiche	2	2	2	2	2	2
Pulizia della struttura	Interventi / settimana	6	6	6	6	6	6
Visibilità informazioni all'utenza	Numero di pannelli e monitor informativi	11	11	11	12	12	12
Denunce di furti o atti vandalici	Numero denunce / anno	0	0	0	0	0	0
Videosorveglianza	Presenza del servizio	NO	NO	SI	SI	SI	SI
Piano di manutenzione impianti antincendio e sicurezza	Numero interventi / anno	2	2	2	2	2	2
Presidio dell'autostazione	Ore di presenza / settimana	76,80	76,80	76,80	76,80	76,80	76,80
Uffici informazioni e vendite	Numero uffici	1	1	1	1	1	1
Reclami	Tempo massimo di risposta giorni	-	15	15	15	15	15
Noleggio biciclette	Presenza del servizio	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Wi-fi	Presenza del servizio	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Disponibilità sala d'attesa	Ore apertura / settimana	72	72	72	72	72	72

3.2 Indagine di customer satisfaction

L'azienda si impegna ad effettuare un monitoraggio di customer satisfaction con l'obiettivo di rilevare la qualità del servizio percepita dal cliente nonché le sue aspettative e ciò al fine di identificare le aree di forza e di debolezza del servizio offerto così da poterlo migliorare.
L'indagine viene svolta su un campione significativo e rappresentativo dell'utenza mediante interviste dirette e raccolta di questionari.

Nelle seguenti tabelle vengono riportati i risultati dell'indagine effettuata nel mese di febbraio 2021.
Il questionario raccoglie il grado di soddisfazione del cliente che viene quantificato utilizzando una scala di punteggio da 1 a 4, dove 1 significa insoddisfatto e 4 molto soddisfatto.

INDICATORI dei FATTORI DI QUALITA'	**VOTO MEDIO**
ACCESSIBILITA'	2.09
FUNZIONALITA'	2.83
SICUREZZA	3.83
PULIZIA	3.67
INFORMAZIONI	3.17
QUALITA' GENERALE	3.17

GESTIONE RISCOSSIONE IMPOSTA PUBBLICITA' E DIRITTI SU PUBBLICHE AFFISSIONI

1.1 Personale impiegato da GSM S.p.A. nell'area Riscossione Imposta Pubblicità e Diritti su Pubbliche Affissioni.

Il personale a carico GSM S.p.A. impiegato nell'area Riscossione Imposta Pubblicità e Diritti su Pubbliche Affissioni è così suddiviso:
Addetti all'ufficio di Pordenone: n. 3
Accertatori: 2

1.2 Uffici informazioni e riscossione Imposta Pubblicità e Diritti su Pubbliche Affissioni.

Ufficio Informazioni e Riscossione

Si trova in Viale Dante n. 1 a Pordenone, Tel. 0434-1600873

Orari di apertura al pubblico:

lunedì	9.00 – 13.00	14.00 – 16.00 (solo su appuntamento)
martedì	9.00 – 13.00	
mercoledì	9.00 – 13.00	
giovedì	9.00 – 13.00	14.00 – 16.00 (solo su appuntamento)
venerdì	8.30 – 13.30	
sabato	CHIUSO	

Sito internet: www.gsm-pn.it

Posta elettronica: pubblicita@gsm-pn.it

Posta elettronica solo per affissioni: affissioni@gsm-pn.it

Posta elettronica certificata (P.E.C.): pubblicita.certificata@pec.gsm-pn.it

Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) si trova presso la sede amministrativa della società in Via Colonna n. 2 a Pordenone, Tel. 0434-209098 fax 0434-209085

ORARI da lunedì a venerdì dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 15,00 alle 17,00

Sito internet: www.gsm-pn.it

Posta elettronica: info@gsm-pn.it

Posta elettronica certificata (P.E.C.): posta.certificata@pec.gsm-pn.it

2. CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Doveri degli utenti

Gli utenti hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative all'uso della struttura 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.
L'azienda non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di tali norme e procederà ai sensi di legge nei confronti degli utenti che non osservassero le condizioni sopradette.

2.2 Diritti degli utenti

Gli utenti del servizio hanno diritto:

- a fruire dei servizi offerti dalla società nel rispetto del regolamento e pagamento delle tariffe in vigore;
- ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefoniche, 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;
- alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
- ad inoltrare reclami e/o proporre suggerimenti.

3. IMPEGNI DELL'AZIENDA

3.1 Fattori di qualità, indicatori e standard di qualità

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, l'azienda valuterà i seguenti fattori, indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare durante l'erogazione del servizio, con l'intento di consolidare e migliorare gli standard di qualità già raggiunti e di perseguire in corso d'anno gli standard obiettivo. Tali dati verranno resi noti e pubblicati nelle versioni successive della carta dei servizi.

Tabella 1 - fattori di qualità

FATTORI DI QUALITA'	**INDICATORI**
ACCESSIBILITA'	• Visibilità dell'ufficio • Barriere architettoniche • Orari di apertura al pubblico
TEMPESTIVITA'	• Tempo per l'ottenimento delle informazioni • Tempo per la chiusura della pratica
TRASPARENZA	• Chiarezza dei moduli da compilare • Chiarezza delle informazioni
EFFICACIA	• Regolarità della prestazione • Risoluzione delle pratiche
COMPETENZA	• Completezza delle risposte • Cortesia e disponibilità del personale • Rispetto privacy

Indicatori	unità di misura	consuntivo 2018	consuntivo 2019	consuntivo 2020	consuntivo 2021	obiettivo 2022
Visibilità ufficio	Presenza di segnalazioni visibili	SI	SI	SI	SI	SI
Barriere architettoniche	Assenza	SI	SI	SI	SI	SI
Apertura ufficio al pubblico	Ore apertura / settimana	21	21	21	21	21
Personale presso l'ufficio	n. persone	3	3	3	3	3
Sito internet	Tempo di aggiornamento in giorni	2	1	1	1	1
Reclami	Tempo massimo di risposta giorni	5	5	5	5	5

3.2 Indagine di customer satisfaction

L'azienda si impegna ad effettuare un monitoraggio di customer satisfaction con l'obiettivo di rilevare la qualità del servizio percepita dal cliente nonché le sue aspettative e ciò al fine di identificare le aree di forza e di debolezza del servizio offerto così da poterlo migliorare.
L'indagine viene svolta su un campione significativo e rappresentativo dell'utenza mediante interviste dirette e raccolta di questionari.

Nel corso dell'anno 2019 il servizio è stato sospeso a causa della pandemia da Covid-19. Mancando pertanto l'accesso da parte dell'utenza, i questionari messi a disposizione non sono stati compilati.
Non avendo dati da analizzare per l'anno 2020, nelle seguenti tabelle vengono nuovamente riportati i risultati dell'indagine effettuata nei mesi di febbraio e marzo 2020 relativi all'anno 2019.
Il questionario raccoglie il grado di soddisfazione del cliente che viene quantificato utilizzando una scala di punteggio da 1 a 4, dove 1 significa insoddisfatto e 4 molto soddisfatto.

INDICATORI dei FATTORI DI QUALITA'	**VOTO MEDIO**
ACCESSIBILITA'	3.43
TEMPESTIVITA'	4.00
TRASPARENZA	3.86
COMPETENZA	3.86
QUALITA' GENERALE	3.71

4. RELAZIONI CON LA CLIENTELA

4.1 Ufficio relazioni con il pubblico

Riferimenti:
L'ufficio delle relazioni con il pubblico è posto in Via Colonna n. 2 a Pordenone presso gli uffici della Società Gestione Servizi Mobilità Spa.
Il ricevimento del pubblico è dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 17,00.
Funzioni:

- acquisire reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti degli utenti relative ai servizi forniti dall'azienda, anche utilizzando appositi moduli messi a disposizione per facilitarne l'inoltro in forma scritta;
- fornire informazioni all'utenza sulle modalità di inoltro dei reclami;
- curare la procedura relativa ai reclami pervenuti;
- fornire risposta orale a chi abbia formulato oralmente, presso l'ufficio "relazioni con il pubblico", richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti.

4.2 Procedura dei reclami

Modalità di inoltro del reclamo

I reclami per disservizi, i suggerimenti e le richieste di chiarimenti possono essere inoltrati secondo le seguenti distinte modalità:

- per iscritto utilizzando la posta ordinaria ed indirizzandola a Gestione Servizi Mobilità Spa, via Colonna n. 2, 33170 – Pordenone
- per iscritto trasmettendolo alla Gestione Servizi Mobilità Spa mediante fax al n. 0434-209085
- con e-mail all'indirizzo di posta elettronica info@gsm-pn.it
- telefonando o recandosi personalmente all'Ufficio Reazioni con il Pubblico in via Colonna n. 2 a Pordenone – tel. 0434-209098

Termini per la risposta

L'azienda si impegna a comunicare all'utente:

- al momento del ricevimento del reclamo, nel caso in cui l'azienda non sia in grado di dare tempestiva risposta definitiva, una risposta scritta interlocutoria in cui è specificato il nominativo del responsabile della procedura, i tempi previsti per l'espletamento della stessa ed i mezzi di tutela di cui l'utente dispone in caso di risposta sfavorevole;
- entro 30 giorni dalla data del ricevimento del reclamo, la risposta definitiva con indicazione del termine entro il quale saranno rimosse le eventuali irregolarità riscontrate e/o ristorato il pregiudizio arrecato;
- gli eventuali motivi del superamento dei termini previsti per la risposta scritta definitiva e la quantificazione dei medesimi.

Editing, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi

L'azienda si impegna a pubblicare la carta dei servizi e a tenerla aggiornata. La carta è posta in visione per l'utenza presso la sede aziendale di via Colonna n. 2, presso tutti gli uffici gestiti dalla società in comune di Pordenone. La carta è inoltre consultabile sul seguente sito internet: www.gsm-pn.it.

gsm

gestione servizi mobilità spa

GESTIONE SERVIZI MOBILITA' SPA
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento del Comune di Pordenone
Sede Legale: Corso Vittorio Emanuele II n. 64 - Pordenone
Sede Amministrativa: Via Colonna n. 2 – Pordenone
Capitale Sociale € 100.000 I.V.
C.F. e P.I. e iscr. Reg. Impr. PN 01469190936
Tel. 0434.209098 Fax 0434.209085
www.gsm-pn.it e-mail info@gsm-pn.it