



CARTA DEI SERVIZI

PARCHEGGIO MULTIPIANO di Benevento

Azienda Mobilità Trasporti Sannio - AMTS spa

EDIZIONE MAGGIO 2012



Documento di proprietà dell'azienda AMTS spa - È vietata qualsiasi riproduzione parziale o totale



INDICE

| | |
|---|-----------|
| 1. Presentazione della carta dei servizi | 3 |
| 1.1. <i>Ragioni e finalità della carta dei servizi</i> | 3 |
| 1.2. <i>Riferimenti normativi per la carta dei servizi</i> | 3 |
| 1.3. <i>Diritti garantiti al Cliente</i> | 3 |
| 2. Presentazione dell'Azienda | 5 |
| 2.1. <i>Storia</i> | 5 |
| 2.2. <i>Risorse umane impegnate nella gestione del parcheggio</i> | 5 |
| 2.3. <i>Strutture</i> | 5 |
| 3. Offerta commerciale..... | 7 |
| 3.1. <i>Caratteristiche del parcheggio coperto</i> | 7 |
| 3.2. <i>Orari ed informazioni</i> | 7 |
| 3.3. <i>Il sistema tariffario</i> | 7 |
| 4. Relazioni con i clienti e tutela dei loro diritti | 9 |
| 4.1. <i>Ufficio relazioni esterne</i> | 9 |
| 4.2. <i>Reclami</i> | 9 |
| 4.3. <i>Copertura assicurativa</i> | 10 |
| 5. Impegni dell'azienda | 10 |
| 6.1. <i>Politica per la qualità</i> | 10 |
| 6.2. <i>Certificazione di qualità</i> | 11 |
| 6.3. <i>Standard di qualità del servizio garantiti da AMTS</i> | 11 |



1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

1.1. *Ragioni e finalità della carta dei servizi*

Nel rispetto di quanto previsto dalla Direttiva del P.C.M. del 27 gennaio 1994 “ Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” la Carta dei servizi sulla gestione del parcheggio coperto offre all'utenza l'opportunità di conoscere l'attività dell'Azienda nei suoi diversi aspetti ed i principi a cui essa si ispira, mettendo a disposizione tutte le informazioni utili per la fruizione del servizio offerto.

L'intento dell'Azienda è quello di avviare per mezzo della Carta dei servizi un confronto ed una comunicazione permanente con i suoi Clienti, anche mediante lo strumento del sondaggio di opinione, già proficuamente applicato una prima volta e sintetizzato in questo documento: AMTS può così dare voce ai suoi Clienti, permettendo loro di far conoscere le proprie esigenze e di vederle contemplate, nei limiti del possibile, nei piani di miglioramento del servizio.

La Carta di AMTS vuole quindi essere uno strumento immediato e concreto nei suoi contenuti, concentrandosi fondamentalmente sui fattori che costituiscono la qualità del servizio e i corrispondenti standard di qualità, espressi in forma non generica, bensì con precisi dati numerici che possano essere valutati e verificati dall'utenza. Solo così l'Azienda può perseguire lo scopo più generale di una crescita autentica e di una integrazione costantemente aggiornata nel territorio in cui opera.

3

1.2. *Riferimenti normativi per la carta dei servizi*

DPCM 27/01/1994 “Principi sull'erogazione dei pubblici servizi”

1.3. *Diritti garantiti al Cliente*

L'**Azienda Mobilità Trasporti Sannio S.p.a.** - di seguito AMTS spa - si impegna ad operare nel rispetto di fondamentali principi e garanzie per il Cliente, ovvero:

EFFICIENZA ED EFFICACIA

AMTS S.p.a. si impegna a fornire servizi migliori e rispondenti alle richieste di chi utilizza i parcheggi, riducendo il più possibile gli sprechi e cercando di contenere i costi.

IMPARZIALITÀ

Il servizio deve essere alla portata di tutti senza alcuna distinzione tra età, sesso, razza, lingua,



religione e opinioni politiche.

PARTECIPAZIONE

Il cliente può esprimersi con libertà sul nostro servizio e fornirci suggerimenti e critiche utili ad un continuo miglioramento.

CONTINUITÀ

AMTS S.p.a. si impegna a fornire il servizio senza interruzioni o, in casi di forza maggiore che lo impedisca, di darne notizia in maniera chiara e tempestiva.

PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

AMTS S.p.a. si impegna a garantire e favorire la partecipazione dei cittadini al fine di tutelare il loro diritto alla adeguata fruizione del servizio.



2. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

2.1. Storia

L'Azienda Mobilità Trasporti Sannio S.p.a. trae le sue origini dall' A.M.T.U.(Azienda della Mobilità e Trasporti Urbani) denominata tale il 1° Gennaio 1998 a seguito della trasformazione dell'A.M.T.U. (Azienda Municipalizzata Trasporti Urbani) in Azienda Speciale ai sensi della Legge 142/90.

L'Azienda A.M.T.U. ha le sue origini storiche quale Gestione del Servizio Autobus Urbani della città di Benevento.

In gestione privata con la "Ventura Srl" dal 1950 al 1963 e con la "Agita Spa" fino al giugno 1964, data in cui il Servizio viene rilevato dal Comune di Benevento che lo gestisce in economia diretta fino al 31.12.1989.

Il 1° Gennaio 1990 viene costituita l'A.M.T.U.(Azienda Municipalizzata Trasporti Urbani) che il 23 dicembre 2002 subisce un'ulteriore trasformazione in AMTS (Azienda Mobilità Trasporti Sannio) che assume la forma giuridica di società per azioni denominata A.M.T.S. S.p.a ai sensi Dlgs 267/2000. L.n. 448/2001 e della Legge Regionale n. 3/2000.

Dal 2000 l'Azienda Mobilità Trasporti Sannio Spa ha avuto in gestione dal Comune di Benevento il parcheggio coperto di Via del Pomerio.

5

2.2. Risorse umane impegnate nella gestione del parcheggio

L'azienda AMTS è strutturata per settori operativi, ed impiega i seguenti addetti:

DIREZIONE E QUADRI N. 1 UNITA'

ADDETTI AL SERVIZIO MANUTENZIONE N. 1 UNITA'

ADDETTI AL SETTORE MOBILITA' N. 2 UNITA'

2.3. Strutture

La sede AMTS , in merito alla gestione del parcheggio, è sita in Benevento, in via del Pomerio.

Essa è composta da:

- Parcheggio su tre livelli



- Ufficio Cassa
- Ufficio Manutenzione

L'azienda dispone di strutture a servizio della clientela; cui è possibile contattarla.

Telefono 0824 28420 Servizio cassa parcheggio multi piano Via Del Pomerio

Indirizzo e-mail info@amts.bn.it

Ulteriori informazioni sono reperibili consultando il sito: www.amts.bn.it



3. OFFERTA COMMERCIALE

3.1. CARATTERISTICHE DEL PARCHEGGIO COPERTO

| | |
|---------------------|---------------------------|
| N° posti macchina | 540 |
| Accesso al servizio | Dalle 7:00 alle ore 22:00 |

3.2. ORARI ED INFORMAZIONI

AMTS diffonde informazioni attraverso i seguenti canali:

- Uffici aziendali
- Sito web
- Cartellonistica presso il parcheggio

7

3.3. SISTEMA TARIFFARIO

TARIFFE AUTOPARCHEGGIO:

| | |
|--|---------------|
| 1^ ora o frazione | € 1,00 |
| Ore successive o frazione di esse | € 0,70 |

ABBONAMENTI:

| | |
|---|----------|
| Mensile 24 ore con posto riservato | € 68,00 |
| Annuale con posto riservato | € 752,00 |
| Convenzionati dalle ore 7.00 alle ore 22.00 | € 35,00 |



| | |
|---|---|
| Mensile speciale per moto orario 0.00 - 24.00 | € 40,00 |
| Mensile dalle ore 7.00 alle ore 22.00 | € 40,00 |
| Mensile dalle ore 7.00 alle ore 15.00 | € 21,00 |
| Mensile dalle ore 13.00 alle ore 22.00 | € 21,00 |
| Mensile per dipendenti Comunali dalle ore 7.00 alle ore 19.00 | € 13,00 |
| | <i>(non valido sabato, domenica e giorni festivi)</i> |
| Mensile per dipendenti Comunali dalle ore 7.00 alle ore 22.00 | € 20,00 |
| | <i>(non valido sabato, domenica e giorni festivi)</i> |

La vendita dei titoli relativi alla sosta all'autoparcheggio di via del Pomerio viene effettuata presso l'ufficio cassa addetto negli orari dalle 7:00 alle 22:00 con tel. 0824-28420.



4. RELAZIONI CON I CLIENTI E TUTELA DEI LORO DIRITTI

4.1. UFFICIO RELAZIONI ESTERNE

Le relazioni con la clientela sono tenute da:

Personale addetto alla Cassa del Megaparcheggio: Via del Pomerio 82100 Benevento

a cui possono rivolgersi di persona, per iscritto o telefonicamente.

Ad essa competono le seguenti funzioni:

- ricevere segnalazioni, richieste, reclami, suggerimenti, proposte in merito al servizio fornito dall'Azienda
- fornire informazioni sulle modalità di inoltro dei reclami
- seguire la procedura prevista per i reclami inoltrati
- fornire risposte immediate, ove sia possibile, alle richieste dei clienti che si rivolgono ad esso di persona o telefonicamente
- fornire risposte scritte entro 30 gg. a segnalazioni, richieste, suggerimenti indirizzati dai Clienti per iscritto

9

4.2. RECLAMI

In caso di riscontrata violazione dei diritti dell'utente, mancanze rispetto agli impegni assunti dall'Azienda nella Carta di Mobilità o per suggerimenti, richieste di chiarimenti e/o informazioni, i reclami possono essere per iscritto inviandoli:

- Tramite posta ordinaria indirizzandoli a Direzione AMTS S.p.a. in Via S. Colomba n. 139/141 82100 Benevento.
- Tramite fax a Direzione AMTS S.p.a. al numero 0824/3635524
- Tramite posta elettronica all'indirizzo info@amts.bn.it

I reclami o le segnalazioni possono essere fatti anche a voce telefonando:



0824-28420 centralino

L'AMTS si impegna a dare risposta motivata entro 30 giorni dalla data di ricevimento di ciascuna richiesta scritta, procedendo se è il caso ad ulteriori contatti diretti per i necessari approfondimenti.

4.3. COPERTURA ASSICURATIVA

E' stipulata un'assicurazione per la copertura dei rischi di furto a favore e tutela delle autovetture parcheggiate presso il mega parcheggio con un abbonamento H24.

5. IMPEGNI DELL'AZIENDA

5.1. POLITICA PER LA QUALITÀ

La missione di AMTS è di contribuire allo sviluppo economico del territorio attraverso servizi di trasporto pubblico urbano ed il servizio di parcheggio coperto che si distinguano per l'efficienza, l'affidabilità e la capacità di soddisfare le esigenze della collettività.

La soddisfazione del cliente interno ed esterno (intendendo con questo termine tutti gli stakeholders) costituisce l'obiettivo primario delle attività di AMTS e viene conseguita attraverso:

- l'impegno costante del management per la realizzazione della missione;
- il coinvolgimento, la motivazione e lo sviluppo delle professionalità di tutto il personale, che rappresenta il vero patrimonio dell'azienda;
- la gestione efficiente dei propri processi, al fine di utilizzare al meglio le risorse finanziarie fornite dalla collettività;
- l'individuazione delle esigenze dei clienti;
- la traduzione delle esigenze in servizi in grado di soddisfarle;
- l'efficacia dei processi di progettazione ed erogazione dei servizi;
- la definizione, per tali processi, di obiettivi per la qualità che garantiscano il soddisfacimento dei requisiti dei clienti;
- la diffusione e condivisione di tali obiettivi all'interno dell'organizzazione ed il periodico riesame del loro livello di conseguimento;
- lo sviluppo di un rapporto di collaborazione con tutte le Entità coinvolte nel servizio di Trasporto Pubblico Locale;

10



- l'attuazione di un sistema di miglioramento continuo delle proprie prestazioni, per adeguarsi alle evoluzioni del mercato;
- la comunicazione, attraverso la Carta dei Servizi, dell'impegno di tutte le componenti aziendali per fornire standard di servizio elevati.

Il Sistema per la gestione della Qualità rappresenta lo strumento attraverso cui AMTS:

- pianifica i propri livelli qualitativi e ne verifica il conseguimento;
- assicura la disponibilità delle risorse adeguate;
- governa efficientemente i propri processi;
- assicura il miglioramento continuo del servizio attraverso i tre momenti di pianificazione, controllo e miglioramento dei processi e delle prestazioni.

5.2. CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

AMTS è certificata Sistemi Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 dall'Ente di certificazione DNV per la progettazione ed erogazione del servizio di trasporto pubblico di linea su gomma in aree urbane dal 29/06/2004 e per la gestione dell'autoparcheggio coperto da novembre 2008.

11

5.3. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO GARANTITI DA AMTS

Il monitoraggio della qualità degli utenti prevede un'indagine annuale mediante almeno 100 interviste ad utenti scelti in modo casuale presso il megaparcheggio. La numerosità del campione è calcolata tenendo conto della frequentazione giornaliera.

Nell'ambito della campagna di rilevazione svolta nel periodo 3 maggio - 30 maggio 2012, la numerosità campionaria risulta essere pari a 178 unità, calcolata tenendo conto della frequentazione giornaliera pari a circa 580 unità con un errore di campionamento e un livello di fiducia rispettivamente pari al 6,25% e 95%,

Le interviste sono state effettuate nel parcheggio in prossimità della cassa nella fascia orario 10-13 ed 15-18 dal lunedì al venerdì.

Il questionario, discusso con la Responsabile della Qualità, è stato strutturato in 3 diverse parti:

1. Dati Socio-Anagrafici
2. Fattori della qualità



3. Fattori più importanti

La prima parte dell'intervista comprende domande di carattere generale:

- Sesso
- Professione
- Età
- Residenza
- Tipologia di cliente
- Titolo di studio

La seconda parte, invece, riguarda le domande che compongono le dimensioni della qualità più la soddisfazione complessiva .

- Velocità nella ricerca del posto libero
- Tempi di pagamento
- Segnaletica all'interno del parcheggio
- Accesso al parcheggio
- Servizi per disabili
- Stato della struttura
- Comportamento del personale
- Pulizia del parcheggio
- Sicurezza
- Giudizio sull'azienda

Infine, la terza parte consiste nell'evidenziare tra gli aspetti rilevati, le 2 più importanti.

| AREA DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO | STANDARD DI VALUTAZIONE | RISULTATO 2009 | RISULTATO 2010 | RISULTATO 2011 | OBIETTIVO 2011 | SCOSTAMENTO | OBIETTIVO 2012 |
|----------------------------------|--|----------------|----------------|----------------|----------------------|-------------|----------------------|
| INFORMAZIONI | Tempi massimi di risposta ai reclami | 30 GG | 30 GG | 30 GG | 30 gg | --- | 30 gg |
| | Sito internet | SI | SI | SI | SI | --- | SI |
| | Orario Ufficio Cassa | 07:00 22:00 | 07:00 22:00 | 07:00 22:00 | 07:00 - 22:00 | --- | 07:00 - 22:00 |
| | Percentuale di soddisfazione sulla segnaletica | 87% | 83,3% | 83% | 85% | -2% | 85% |
| | VOTO MEDIO SULLA SEGNALETICA | 7.49 | 7,3 | 7,3 | 8 | -0,7 | 8 |
| ACCESSO AL SERVIZIO | Cassa Automatica | SI | SI | SI | SI | --- | SI |
| | Orario Ufficio Cassa | 07:00 22:00 | 07:00 - 22:00 | 07:00 - 22:00 | 07:00 22:00 | --- | 07:00 22:00 |
| | Percentuale di soddisfazione sulla velocità nella ricerca del posto libero | 98% | 96,2% | 93,9% | 95% | -1,1% | 95% |
| | VOTO MEDIO SULLA RICERCA DEL POSTO LIBERO | 8.27 | 8,4 | 8,45 | 8,5 | -0,05 | 8,5 |
| | Percentuale di soddisfazione sui tempi di pagamento | 98% | 94% | 93,8% | 95% | -1,20% | 95% |
| | VOTO MEDIO SUI TEMPI DI PAGAMENTO | 8.64 | 8,5 | 8,5 | 9 | -0,5 | 9 |
| | Percentuale di soddisfazione sull'accesso al parcheggio | 84% | 88,8% | 85,4% | 90% | -4,60% | 90% |
| | VOTO MEDIO SULL'ACCESSO AL PARCHEGGIO | 7.43 | 7,4 | 7,44 | 7,5 | -0,06 | 7,5 |

| AREA DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO | STANDARD DI VALUTAZIONE | RISULTATO 2009 | RISULTATO 2010 | RISULTATO 2011 | OBIETTIVO 2011 | SCOSTAMENTO | OBIETTIVO 2012 |
|----------------------------------|---|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|---|-------------|---|
| COMFORT | Frequenza pulizia dei servizi igienici | Giornaliera | Giornaliera | Giornaliera | Giornaliera | --- | Giornaliera |
| | Frequenza pulizia parcheggio | Settimanale | Settimanale | Settimanale | Settimanale | --- | Settimanale |
| | Percentuale di soddisfazione sulla pulizia | 93% | 84,1% | 83,8% | 85% | -1,20% | 85% |
| | VOTO MEDIO SULLA PULIZIA | 7.39 | 7,2 | 7,17 | 7,5 | -0,3 | 7,5 |
| SICUREZZA | Parcheggio dotato di telecamere | SI | SI | SI | SI | --- | SI |
| | Vigilanza notturna | SI | SI | SI | SI | --- | SI |
| | Percentuale di soddisfazione sulla sicurezza | 89% | 76,5% | 84,8% | 85% | -1,2% | 85% |
| | VOTO MEDIO SULLA SICUREZZA | 7.66 | 6,9 | 7,46 | 7,5 | -0,04 | 8 |
| SERVIZI PER DISABILI | Parcheggi per disabili | Due punti di accesso al parcheggio | Due punti di accesso al parcheggio | Due punti di accesso al parcheggio | Due punti di accesso al parcheggio | --- | Due punti di accesso al parcheggio |
| | Percentuale di soddisfazione sull'accesso al parcheggio | 54% | 56,8% | 73,1% | 60% | +13,10% | 75% |
| | VOTO MEDIO SULL'ACCESSO AL PARCHEGGIO | 6.02 | 6 | 6,28 | 7 | 0,72 | 7 |
| PERSONALE | Percentuale di soddisfazione sul comportamento | 91% | 90,2% | 88,8% | 92% | -3,2% | 90% |
| | VOTO MEDIO SUL COMPORAMENTO | 7.62 | 7,6 | 7,73 | 8 | -0,27 | 8 |

| AREA DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO | STANDARD DI VALUTAZIONE | RISULTATO 2009 | RISULTATO 2010 | RISULTATO 2011 | OBIETTIVO 2011 | SCOSTAMENTO | OBIETTIVO 2012 |
|----------------------------------|---|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------|----------------|
| GESTIONE GENERALE DEL PARCHEGGIO | PERCENTUALE DI SODDISFAZIONE SUL PARCHEGGIO | 98% | 92,4% | 93,8% | 95% | -1,2% | 95% |
| | VOTO MEDIO SUL PARCHEGGIO | 7.8 | 7,7 | 7,72 | 8 | -0,28 | 8 |

L'Azienda si impegna, almeno una volta all'anno, ad effettuare un monitoraggio della qualità percepita dai clienti, tramite indagine campionaria dei fattori ritenuti più importanti. **15**