

## CARTA DEI SERVIZI

Caro Cliente/utente,

la pubblicazione della Carta dei Servizi sancisce la prima parte di un processo di rinnovamento, sul quale abbiamo tutti lavorato duramente in questi ultimi anni, volto al conseguimento di un obiettivo di primaria importanza: soddisfare al meglio le esigenze di mobilità della clientela.

L'adozione della Carta dei Servizi è intesa quindi, non come un formale adempimento di legge al quale tutte le aziende devono uniformarsi, ma come un modo per rafforzare il rapporto con i cittadini e con gli utenti che potranno così vigilare sull'adempimento degli impegni che ci siamo assunti.

Il miglioramento del servizio in termini di razionalizzazione della sosta, di potenziamento della rete vendita e delle frequenze di manutenzione apparecchi elettronici (Parcometri e Casse automatiche), pur rappresentando una tappa importante, da solo non è sufficiente per raggiungere quegli obiettivi di efficienza e qualità che ci siamo prefissi e per i quali è necessario, oltre ad un continuo impegno da parte nostra, anche un'attiva collaborazione da parte di chi usa o vorrebbe usare il nostro servizio.

Detta collaborazione, attuata soprattutto attraverso suggerimenti e segnalazioni, deve costituire uno strumento fondamentale per permetterci di migliorare le prestazioni dell'Azienda.

### La Carta dei Servizi

#### Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta della Mobilità (Carta dei Servizi di parcheggi pubblici a pagamento) è uno strumento di lavoro interno con il quale le aziende stipulano un patto con il cliente impegnandosi a:

- indicare esplicitamente gli standard di qualità che si intendono rispettare;
- individuare i fattori che determinano la qualità del servizio, monitorati attraverso controlli interni e sondaggi periodici, per rilevare il livello di gradimento del cittadino;
- garantire un rapporto di comunicazione diretto con il cliente.

La Carta della Mobilità viene aggiornata ogni anno per essere adeguata ai progressi ed ai mutamenti del servizio.

## Come nasce

L'esigenza di un riordino dei servizi pubblici in termini di miglioramento dell'affidabilità, risale ai primi anni '90 ed ha trovato attuazione in vari provvedimenti legislativi riguardanti la pubblica amministrazione ed i pubblici servizi.

Tra questi provvedimenti i più importanti sono:

- il Decreto Legislativo 31211 993 n. 28;
- il Decreto Legislativo 1011 111 993 n. 470;
- il Decreto Legislativo 2311 211 993 n. 546;
- il Decreto legislativo 12/5/1995 n. 163, convertito in Legge 11/7/1995 n. 273;
- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 1 91511 995;
- la Legge Bassanini 15/5/1997 n. 127;
- il Decreto Legislativo del 1911 111 997 n. 422;
- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 3011 211 998;
- la Legge n. 400 del 1999;

## La Carta della Mobilità

AJ Mobilità, conformemente alle disposizioni legislative, ha adottato sin dal 2005 la Carta dei Servizi. Questo strumento obbliga l'Azienda a stabilire annualmente gli standard di prestazioni rapportate tanto alle proprie risorse quanto alle istanze degli utenti.

La verifica del raggiungimento degli obiettivi viene fatta attraverso controlli tecnici (raccolta di dati sul traffico e sulla regolarità del servizio) e sondaggi esterni che servono a monitorare il gradimento da parte dei fruitori del servizio ed i cui risultati sono resi pubblici.

Tra i fattori esterni che possono ostacolare il raggiungimento degli obiettivi, incidendo negativamente sull'andamento del servizio, si pone ai primi il costante monitoraggio di tutte le apparecchiature installate, riducendo al minimo il periodo di fermo macchine, ed il corretto controllo delle aree di sosta.

## I principi ispiratori

Cinque i principi a cui si ispira la Carta: partecipazione, imparzialità, eguaglianza, continuità, efficienza.

**Partecipazione:** è cura dell'Azienda favorire la partecipazione del cliente, onde tutelare il suo diritto alla corretta utilizzazione del servizio. A tal fine vengono periodicamente organizzati incontri con le Municipalità, che rappresentano le istanze della gente, inoltre tutte le informazioni sul servizio vengono immediatamente comunicate attraverso lo sportello.

Dell'URP, l'ufficio Pubbliche Relazioni e a mezzo stampa. Confronto con la clientela, e con sue rappresentanze organizzate, sui problemi inerenti il servizio

- **Imparzialità:** il personale dell'Azienda è chiamato ad attuare comportamenti ispirati ad obiettività ed imparzialità.
- **Eguaglianza:** l'Azienda garantisce un uguale trattamento a tutti gli utenti. Una particolare attenzione viene riservata ai soggetti portatori di handicap.
- **Continuità:** l'Azienda si prefigge di offrire un servizio continuo e regolare e si propone di ridurre, nei limiti del possibile, la durata di eventuali disservizi, quali possono essere parcometri fuori servizi, rifacimento della segnaletica orizzontale a seguito di lavori stradali, fornitura delle schede di parcheggio continuo presso la rete vendita convenzionata. In caso di interruzione, informazioni e provvedimenti che riducano i disagi.
- **Efficienza:** l'Azienda si impegna a migliorare continuamente il livello di efficienza del servizio, adottando opportune soluzioni tecnologiche ed organizzative ed attraverso la formazione e l'aggiornamento permanente del proprio personale dipendente, con particolare riguardo al personale di movimento (Ausiliari del Traffico ) che ha continui e diretti rapporti con il pubblico.

## AJ Mobilità

### Chi siamo

AJ Mobilità è composta da un team di persone esperte della sosta che dopo aver svolto singole esperienze, hanno ritenuto di confrontarsi per creare e credere in una storia aziendale di successo. Nel corso di pochi anni, il gruppo, ha attivato diversi siti di medie-grandi dimensioni in tutto il territorio nazionale, con una maggiore agglomerazione nel centro-sud. La mission del gruppo è diventare un vero e proprio Partner Mobility della Pubblica Amministrazione che travalicando i limiti della gestione delle aree di parcheggio pubblico a pagamento si attiva per rendere concrete e credibili le attese del cittadino nel vivere la città.

### Obiettivi

In virtù dell'esperienza acquisita, gli uffici tecnici di AJ Mobilità sono in grado di approfondire le problematiche connesse alla sosta e mobilità dalla pianificazione e progettazione dell'insieme alla realizzazione e gestione delle strutture di parcheggio. I soggetti di riferimento sono le Amministrazioni Pubbliche, ai quali viene proposto un servizio a 360° con l'obiettivo fondamentale volto a garantire efficienza e professionalità nelle consulenze dei servizi e delle soluzioni proposte.

### Valore del servizio

Il sistema dei processi con cui AJ Mobilità progetta, attua e comunica il servizio di gestione dei parcheggi è stato certificato come rispondente ai requisiti delle norme ISO 9001 (qualità) e ISO 14001 (ambientale).

Il certificato hanno ampia validità anche internazionale, in quanto rilasciati da un organismo imparziale quale DNV Sincert.

Il sistema di gestione aziendale così come certificato comprende tra l'altro quanto segue:

- Misurazione interna degli indicatori ( standard ) della carta dei servizi e sondaggio delle opinioni dei clienti sul servizio
- Rendiconto di questo monitoraggio diffuso ogni anno, tra l'altro, con opuscoli disponibili presso i recapiti indicati.
- Riesame annuale degli standard, volto a migliorarli anche in base a opinioni e reclami dei clienti, degli Enti regolatori, esperienze di altre città.

## Il Personale

Al 31 dicembre 2023 i dipendenti dell'Azienda sono così suddivisi:

Dirigenti

Quadri Aziendali Amministrativi

Coordinatori delle attività di movimento Coordinatori delle attività di segnaletica Operai

Addetti alla verifica titoli di sosta e schede parcheggio Addetti ad altri servizi

## I Comuni Serviti

Acquapendente

Agnone

Anagni

Azienda Ospedaliera S. Corona – Savona

Bellaria

Bisceglie

Campobasso

Cassino

Ciampino

Civita Castellana

Garda

Gela

Igea Marina

Isola della Scala

Itri

Ladispoli

Magliano Sabina

Meta di Sorrento

Monterotondo

Negrar

Nettuno

Palestrina

Pula

Parceggi Comune di Ruvo di Puglia

Ravello

Rieti Ospedale

Roseto degli Abruzzi

Santa Marinella

Senigallia

Sutri  
Vallepietra  
Valmontone  
Venafro  
Villafranca Tirrena

## Come contattare AJ Mobilità

### **AJ Mobilità S.r.l.**

S.S. Flaminia km 131,15 06049 Spoleto (PG)

### **SPORTELLO AJ MOBILITÀ**

Tel. 0743221183

Internet: [www.a-j.it](http://www.a-j.it)

E-mail: [info@a-j.it](mailto:info@a-j.it)

## Officine e Magazzini

I lavori di manutenzione dei parcometri, dei palmari per il servizio degli Ausiliari del Traffico, delle ricetrasmittenti e dei pannelli a messaggio variabile, di natura meccanica ordinaria e straordinaria vengono effettuati nelle officine di via S.S. Flaminia km 131,15 Spoleto (PG), dove vengono effettuati anche i lavori di programmazione e controllo software

## Modalità di pagamento

Si compra preventivamente il voucher, l'abbonamento, la tessera a scalare, oppure si paga direttamente al parcometro individuato dalla segnaletica prevista dal Codice della Strada, con monete, tessere e Bancomat (modalità FastPay) opzionale ove non previsto.

## Schede parcheggio

Sono disponibili presso i rivenditori autorizzati, i quali sono indicati con apposita segnaletica verticale o sui depliant illustrativi.

## Le tipologie dei voucher

- Voucher orari
- Abbonamenti (ove previsti) giornalieri, settimanali e mensili

## Tessere ricaricabili

Sono previste diverse tipologie di tessere ricaricabili. Servizi per i disabili

Come da disposizioni di legge, presso ogni parcheggio o area di sosta su strada almeno un posto ogni 50 (o frazione di 50) è riservato al parcheggio di auto con il contrassegno per i disabili.

## Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Gli utenti delle aree di sosta comunali possono rivolgersi direttamente al nostro Ufficio territoriale Info Point, per tutte le necessità informative del servizio, oltre che per l'acquisto degli abbonamenti sosta.

## Gli strumenti utilizzati

Al fine di migliorare la qualità del servizio vengono stabiliti degli standard di prestazione relativi ai comfort ed alle informazioni che si desidera offrire ai clienti

L'Azienda garantisce altresì la semplificazione delle procedure per il rilascio delle schede ricaricabili a scalare e chip card (borsellino elettronico) eventualmente richieste, anche in applicazione delle leggi sull'autocertificazione, e la piena informazione ai clienti sulle modalità di prestazione dei servizi, sia attraverso avvisi ed opuscoli, sia a mezzo stampa e internet.

Per curare le relazioni con il pubblico, è stato istituito un apposito ufficio presso il quale sono disponibili, anche nelle ore pomeridiane, tutte le informazioni utili ai clienti e dove è possibile inoltrare i reclami sulle inadempienze degli impegni presi con la Carta.

In seguito al reclamo, vengono comunicati agli interessati sia il tempo previsto per l'espletamento delle verifiche, sia gli organismi a cui rivolgersi in caso di risposta sfavorevole.

Indirizzo e-mail a cui inoltrare le istanze: [info@aj.it](mailto:info@aj.it)

## Le garanzie offerte

Al fine di garantire l'osservanza dei principi e delle procedure della Carta dei servizi, è stato istituito, presso le sedi di AJ Mobilità, un ufficio permanente sull'osservanza della Carta dei Servizi Pubblici.

A tale Ufficio il Cliente può ricorrere in caso che non riceva da parte dell'ente erogatore del servizio, risposta al suo reclamo entro i termini stabiliti o in caso che la risposta sia a lui sfavorevole.

## Informazioni e comunicazioni ai clienti

AJ Mobilità è impegnata ad assicurare la più ampia e chiara informazione sui propri servizi (orari, norme di sosta, tariffe) per favorirne ed agevolarne l'utilizzo attraverso:

- mappa delle aree di sosta, pannelli a messaggio variabile, ed indicazioni sull'uso del servizio;
- o variazioni a causa di forza maggiore quali possono essere lavori di manutenzione sede stradale, chiusura per manifestazioni o feste patronali.

sito internet: [www. a-j-.it](http://www.a-j-.it) e-mail: [info@a-j-.it](mailto:info@a-j-.it)

Per le comunicazioni agli utenti, l'Azienda garantisce:

- risposte immediate a tutti i reclami e suggerimenti entro 5 giorni;
- risposte esauritive a tutti i reclami e suggerimenti entro 30 giorni;
- risposte in caso di controversie entro 60 giorni;
- risposte via e-mail entro 48 ore;
- risposte a mezzo stampa entro 30 giorni.

## Progetti per il futuro

Obiettivo prioritario di AJ Mobilità è rendere il servizio di parcheggio pubblico a pagamento sempre più efficiente e quanto più vicino possibile alle esigenze di tutti i cittadini. L'impegno è quindi di favorire ed incrementare l'utilizzo dei parcometri con particolare utilizzo delle schede ricaricabili a scalare e delle carte di credito, che evitano al cittadino il reperimento del punto vendita convenzionato o il reperimento costante di monete

## Migliorare i comfort

Sono stati raggiunti alcuni obiettivi importanti.

Pulizia delle tabelle e dei parcometri: si sta lavorando per migliorare il livello dell'igiene dei parcometri installati e delle tabelle indicante le informazioni degli orari e delle tariffe.

## Sicurezza

La sicurezza del cittadino, nelle aree di sosta o nelle vicinanze di esse, viene tutelata dalla presenza saltuaria ma frequente di personale dell'Azienda, in collaborazione con le forze dell'ordine, e da un

collegamento telefonico diretto con il centro servizi, con il pronto intervento dei Carabinieri, della Polizia, Ambulanza e Vigili Urbani.

Una particolare attenzione viene data, oltre che allo stato dei parcometri, allo stato delle tabelle indicative delle tariffe (segnalatica stradale verticale) che sono periodicamente sottoposti al controllo di quelle parti (paline, piastre e attacchi bullonati) che rappresentano il massimo rischio per il cittadino.

## Rispetto dell'ambiente

AJ Mobilità, consapevole delle proprie responsabilità nel campo della tutela dell'ambiente, affronta gli aspetti e le problematiche legate alla salvaguardia del territorio in un'ottica globale e dinamica, attraverso un apposito sistema di gestione.

Gli impegni ambientali di AJ Mobilità possono essere sintetizzati come segue:

- rispetto dei principi sanciti dalle norme nazionali e comunitarie di riferimento, anche attraverso azioni di orientamento e sensibilizzazione dei lavoratori, dei partner e dei fornitori
- riduzione delle cause di inquinamento ambientale, privilegiando l'impiego di mezzi, tecnologie e carburanti per i propri auto- mezzi di servizio, meno inquinanti
- collaborazione con le istituzioni per l'individuazione di politiche e soluzioni
- di mobilità integrata e sostenibile che migliorino la qualità dell'ambiente
- promozione di iniziative di comunicazione esterna ed interna, finalizzate alla sensibilizzazione e al coinvolgimento delle istituzioni e dei cittadini sulle problematiche ambientali e sulle scelte
- gli interventi effettuati di AJ Mobilità in questo ambito
- utilizzo dei pannelli solari per l'alimentazione dei parcometri.

## Le regole per il personale a contatto con il pubblico

AJ Mobilità ha diffuso al suo interno alcune regole di comportamento, per orientare il personale ad una sempre maggiore attenzione alla qualità del servizio offerto ed alle esigenze degli utenti.

L'obiettivo è quello di stabilire un rapporto positivo fra cittadini e AJ Mobilità: gli operatori a contatto con il pubblico (gli Ausiliari del traffico, gli operatori addetti al servizio telefonico, gli addetti dei punti "Ricezione utenti", gli accertatori della sosta) sono impegnati a rispettare queste "regole di comportamento":

Tutto il personale a contatto con il pubblico:

- nei rapporti con il cittadino dimostra disponibilità e non ostacola l'esercizio dei diritti
- risponde alle richieste di informazioni con cortesia, prontezza, precisione con linguaggio chiaro e comprensibile

- evita discussioni mantenendo sempre un atteggiamento corretto e disponibile, non risponde in modo polemico ad eventuali critiche o commenti, mantiene un atteggiamento positivo e conciliante
- si astiene da comportamenti non consoni al ruolo che gli è affidato per lo svolgimento del servizio pubblico o che contrastino con le disposizioni aziendali
- evita ogni comportamento e dichiarazione che possa danneggiare l'immagine di AJ Mobilità.
- Cura il proprio aspetto e indossa un abbigliamento decoroso e pulito
- porta in modo ben visibile l'apposita tessera di riconoscimento oppure, se operatore telefonico, dichiara il proprio nome e co- dice all'inizio della conversazione.

## Codice di comportamento “Ausiliari del Traffico”

Nella logica del “lavoro per strada”, gli ausiliari recitano oggi un ruolo importante, anche per motivi di carattere economico-finanziario, nei sistemi miranti alla sicurezza urbana, riconoscendo agli stessi una specificità operativa, determinante per il raggiungimento di obiettivi comuni di efficienza ed efficacia nel controllo territoriale

Il personale di AJ Mobilità, sempre in divisa e/o con tessera di riconoscimento visibile, controlla:

- la regolarità della sosta e del suo pagamento, ed è tenuto alla sanzione delle irregolarità.
- è sempre disponibile per informazioni ai cittadini.
- AJ Mobilità cura la capacità di relazione e di corretto rapporto con il cliente, impegnando preventivamente tutto il personale a contatto con il pubblico in appositi corsi di formazione e in periodi di affiancamento a personale esperto.
- Gli addetti alla sosta (identificati da una divisa apposita) sono abilitati a fungere da Ausiliari della Traffico ai sensi di legge, in quanto hanno seguito apposito corso e sostenuto l'esame presso gli organi di Polizia Municipale.
- In caso di irregolarità compilano verbale per la sanzione amministrativa, di importo diverso a seconda del tipo di violazione, o contestano l'infrazione all'interessato se presente.
- Il pagamento può avvenire esclusivamente presso le sedi della Polizia Municipale o tramite bollettino.

Eventuali ricorsi nei confronti delle sanzioni amministrative devono essere inoltrati al Prefetto di Roma e/o presso l'ufficio del Giudice di Pace tramite l'ufficio verbali della Polizia Municipale

## Rapporti con consumatori e associazioni

AJ Mobilità è disponibile per ogni approfondimento o chiarimento occorrente a singoli clienti o a loro associazioni. In particolare è impegnata ad una consultazione annuale programmata con Associazioni Consumatori Utenti.

## Principali standard di qualità per fattore

**Informazioni:** parcometri con cartello di segnalazioni e info per l'uso - Tutti

**Vendita e assistenza:** Rivendite convenzionale segnalate da vetrofania e sostituzione voucher non efficienti - 24h

**Servizio per disabili:** minimo posti riservati per ogni singola area o sanziona a chi ne ostacola l'accesso - minimo posti riservati per ogni singola area - 1 ogni 50

**Comfort:** minimo parcometri (funzionanti min. 99%) rispetto a posti auto park a rotazione: - 1 ogni 25 (media)

**Pulizia:** Cadenza pulizia servizi igienici ai parcometri - ogni 10 giorni

**Personale e rapporto con i clienti:** codice di comportamento per chi ha contatto con il pubblico: - corsi di formazione ogni 6 mesi.