



Carta della qualità dei servizi

Apm Srl



Premessa

La “Carta dei Servizi” è uno strumento che aiuta i cittadini a conoscere la modalità organizzativa di APM Srl, in particolare dell’ufficio Front Office, i servizi erogati, le modalità di accesso, di contatto e i livelli di qualità raggiunti.

La Carta rappresenta uno strumento di comunicazione chiara e trasparente con gli utenti ed uno strumento di tutela dei loro interessi in un’ottica di miglioramento continuo dei servizi erogati.

Con la redazione della Carta Apm Srl vuol far sentire gli utenti tutelati e nel contempo avere dal cittadino un contributo costruttivo rispetto alle nuove necessità che potrebbero emergere, al fine di migliorare il benessere di tutta la collettività.

La carta di qualità dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel caso in cui intervengano variazioni significative.

Riva del Garda, agosto 2021

Principi Guida

I principi fondamentali sui quali si basa il lavoro dell'Ufficio Front Office nell'interfacciarsi con l'utenza e nell'espletare i procedimenti di competenza sono i seguenti:

Eguaglianza di trattamento dei singoli utenti. L'accesso e la fruizione dei servizi sono garantiti con equità di trattamento e valutazione nei confronti di tutti gli utenti, senza distinzione di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni economiche o sociali. Il trattamento stesso è adeguato ai bisogni espressi dal singolo cittadino.

Imparzialità. Il servizio viene erogato tenendo un comportamento obiettivo e imparziale. Le informazioni sono fornite agli utenti garantendo la loro facoltà di scelta su una gamma di possibili opzioni presenti nel Comune di Riva del Garda.

Continuità. L'erogazione del servizio è garantita di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nel corso della settimana lavorativa (dal lunedì al venerdì). In caso d'interruzione per ragioni di carattere straordinario, Apm Srl si impegna a fornire tempestiva comunicazione e/o preavviso, indicandone le motivazioni.

Partecipazione. Ciascun cittadino/utente può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami ed ha diritto di ottenere sempre una risposta contribuendo al miglioramento della qualità dei servizi.

Efficienza ed efficacia. Nell'erogare i propri servizi, Apm Srl ispira i propri comportamenti a criteri di efficienza e di efficacia, mediante l'adozione delle soluzioni più funzionali all'attività svolta. Rientra in questo principio l'attenzione alla riduzione dei tempi di attesa e alla tempestività dei trattamenti resi.

Principio di semplificazione. Apm Srl mira a semplificare l'attività amministrativa, al fine di ridurre la burocrazia e rendere più snelle le procedure, mettendo a disposizione dell'utenza la modulistica ed incentivandone la trasmissione telematica.

Rispetto, cortesia e chiarezza. Il personale assegnato all'ufficio Front Office si impegna ad assumere un comportamento sempre rispettoso dell'utenza, garantendo attenzione e capacità di ascolto, nell'ottica di individuare la reale necessità del cittadino. Una particolare attenzione viene posta nell'utilizzo del linguaggio più chiaro e semplice possibile. Il personale si impegna inoltre a garantire la massima disponibilità, seppur nei limiti delle competenze attribuite e nel rispetto delle norme in vigore.

Privacy. Per quanto riguarda il trattamento dei dati personali, Apm Srl fa riferimento al Regolamento europeo 16/679 a tutela della privacy, ne applica i principi e li salvaguarda.

La società e la sua organizzazione

Apm Srl è una società *inhouse* del Comune di Riva del Garda. La sede amministrativa e gli uffici tecnici si trovano presso Villino Campi in via C. H. von Hartungen, 4 (primo e secondo piano).

Le attività di APM S.r.l. sono legate principalmente alla gestione delle aree di sosta di superficie ed in struttura, al controllo della sosta, alla videosorveglianza ed ai servizi legati alla mobilità: gestione abbonamenti e tessere, contrassegni ZTL, bike e car sharing. Nel 2018 è stata inoltre affidata all'azienda la gestione della Piscina Comunale "E. Meroni".

Apm Srl conta al momento 28 dipendenti dei quali 19 fanno capo alla sede centrale e 9 lavorano presso la piscina comunale. I 19 dipendenti che fanno capo alla sede sono divisi in due dipartimenti chiamati Servizi Interni e Servizi Esterni. I Servizi Interni svolgono principalmente un lavoro amministrativo e di sportello, mentre i Servizi Esterni si occupano principalmente di attività tecnica e legata alla gestione e manutenzione delle aree di sosta e degli apparati.

Il Comune di Riva del Garda è il socio unico della società ed ha il compito di nominare l'Amministratore Unico, il quale prende le principali decisioni gestionali ed organizzative riguardanti l'azienda. A lui rispondono i responsabili delle varie aree, che coordinano le attività dei Servizi Interni (attività di front office e back office) e dei Servizi Esterni.

L'ufficio Front Office si occupa principalmente di **accogliere le richieste presentate dagli utenti** e supportarli nel reperimento di informazioni ed eventuali documenti richiesti nella modulistica. Gli utenti possono richiedere informazioni ed accedere ai servizi offerti negli orari di apertura dello sportello al pubblico o contattando telefonicamente gli uffici (le linee telefoniche sempre attive sono quattro).

L'ufficio svolge inoltre l'attività di **protocollazione dei documenti** in entrata ed in uscita, smista le comunicazioni che pervengono alla società tramite mail, indirizzo di posta certificata e cartacea.

L'ufficio Front Office si occupa inoltre della **raccolta delle segnalazioni o dei reclami effettuati dagli utenti**. Questi possono essere presentati tramite l'invio di una mail all'indirizzo istituzionale oppure attraverso la compilazione del modulo presso la nostra sede.

Back-office è l'insieme di tutte le attività che non prevedono il contatto diretto con il cittadino, ma che sono necessaria per la corretta funzionalità dell'azienda e dei servizi forniti. Si dividono in due principali settori, quello legato alla contabilità ed agli acquisti e quello legato al settore amministrativo.

Gli addetti ad **acquisti e contabilità** si occupano di registrare i movimenti di denaro in entrata e uscita, effettuare i pagamenti e verificare gli adempimenti fiscali, gestire il processo di approvvigionamento aziendale.

Gli **addetti amministrativi** gestiscono ed evadono le istanze presentate, aggiornano le banche dati attraverso i software di gestione in uso, predispongono la modulistica, curano la pagina web istituzionale, tengono i

contatti con gli uffici comunali. In back office vengono inoltre trattati gli adempimenti riguardanti il personale e la gestione presenze, la normativa sulla Privacy e il rispetto della norma UNI EN ISO 9001:2015.

I **Servizi Esterni** comprendono tre principali aree di competenza: servizi tecnici, manutenzione e pulizie, gestione della sosta e apparati. Il servizio tecnico si occupa prevalentemente della gestione di hardware e software aziendali, della videosorveglianza e delle elaborazioni statistiche.

Al fine di garantire la corretta funzionalità degli apparati e degli impianti, e di conseguenza un'ottimale erogazione dei servizi nel rispetto delle normative sulla sicurezza, il personale addetto alla manutenzione si occupa di effettuare interventi periodici e straordinari e di garantire un adeguato livello di pulizia.

Il personale addetto alla gestione della sosta del denaro svolge tutte le attività relative al parcheggio, dal controllo della sosta alla raccolta del denaro ed effettua piccoli interventi di manutenzione se necessari. E' garantito inoltre il servizio di reperibilità H24 per gli utenti dei parcheggi gestiti dalla società.

Servizi

Lo scopo primario di Apm Srl è quello di agevolare l'accesso dell'utente ai servizi in gestione alla società. La modulistica è presente presso gli uffici e sul sito internet. Quando sia necessario presentare documentazione a supporto della richiesta l'utente può recarsi presso gli uffici con gli originali: le addette provvederanno ad effettuare le copie necessarie da conservare e archiviare nel pieno rispetto della normativa sulla privacy.

I servizi al pubblico coinvolgono gli uffici in Front Office, in Back Office e occasionalmente il Servizio Esterno:

- Stipula e gestione abbonamenti titoli di sosta per parcheggi interrati Terme Romane, Ex-Agraria e centro commerciale Blue Garden;
- Stipula e gestione abbonamenti e titoli di sosta per parcheggi di superficie;
- Stipula contratti parcheggio Ginestre e gestione tessere;
- Stipula e gestione contratti area di rimessaggio camper Baltera;
- Gestione e consegna dei permessi di transito in Zona a Traffico Limitato;
- Emissione contrassegni di riconoscimento per il transito su strade forestali di tipo B;
- Servizio di reperibilità H24 per chi usufruisce dei parcheggi gestiti da APM Srl.

Presso gli uffici è possibile pagare in contanti, tramite POS o carta di credito, assegno; in alcuni casi è possibile effettuare il pagamento tramite bonifico bancario.

Recapiti, orari e modalità di accesso

Altogarda Parcheggio e Mobilità Apm Srl

Presso Villino Campi – Primo piano: Uffici amministrativi

Via C.H. von Hartungen, 4

38066 Riva del Garda (TN)

Telefono: 0464/557675

Mail: info@altogarda-parcheggi.it

Pec: apm@pec.it

Orari di apertura al pubblico:

- Lunedì e Mercoledì: dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.00.
- Martedì, Giovedì e Venerdì dalle 9.00 alle 12.30.

Nei tre pomeriggi in cui l'ufficio è chiuso al pubblico (martedì, mercoledì e giovedì) è di norma presente almeno un addetto per dare informazioni telefoniche fino alle ore 16.30.

Per qualsiasi problematica o guasto legati ai parcheggi in struttura o in superficie è attivo 24 ore su 24 il numero dell'addetto reperibile (tel. 340/9945714).

L'accesso agli uffici è libero, ma è possibile fissare un appuntamento chiamando il numero 0464/557675 oppure utilizzando la APP di prenotazione Filavia.

Nei pressi degli uffici (circa 20 metri) sono presenti due parcheggi riservati a persone con disabilità. Il vialetto che conduce all'ingresso, situato a piano terra, rende la struttura accessibile anche a chi vi si rechi con carrozzina. Nel rispetto delle normative antincendio, la porta di entrata si apre verso l'esterno; nel caso in cui questo renda difficoltoso l'accesso con sedia a rotelle è possibile suonare il campanello e chiedere assistenza ad un'addetta. Per salire al piano degli uffici è disponibile un ascensore.

All'interno dell'edificio è presente una postazione DAE con kit di ventilazione e kit Covid19.

Valutazione

Un elemento fondamentale per ottenere un miglioramento nell'erogazione del servizio è quello di ascoltare le esigenze degli utenti e conoscere il loro grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti.

A questo scopo Apm Srl si servirà dei seguenti strumenti:

- Analisi di suggerimenti e reclami presentati in forma scritta;
- Analisi dei risultati del Questionario di soddisfazione degli utenti inviato a tutti gli abbonati e ai possessori di tessera oraria in riferimento al servizio erogato;
- Analisi dei dati relativi all'analisi effettuata sulla fidelizzazione del cliente.

I risultati di queste indagini vengono resi noti all'utenza attraverso la pubblicazione su sito internet istituzionale. Una particolare attenzione viene prestata agli eventuali suggerimenti e reclami presentati dagli utenti, in quanto essi rappresentano un importante strumento per il miglioramento continuo del servizio.