



Menu

- [Home](#)
- [Impianti Termici](#)
 - [Informativa sintetica per il cittadino](#)
 - [Chi Siamo - Mission](#)
 - [Informazioni Generali](#)
 - [News](#)
 - [Accesso ai servizi telematici](#)
 - [Modalità di pagamento e distribuzione dei bollini](#)
 - [Normative](#)
 - [Modulistica](#)
 - [Siti Utili](#)
 - [FAQ](#)
 - [contattaci imp.termici](#)
- [Amministrazione Trasparente](#)
- [Governance](#)
 - [Organigramma Aziendale M&P Mobilità e Parcheggi](#)
 - [Capitale Sociale](#)
 - [Bilanci](#)
- [Azienda](#)
 - [Carta dei Servizi](#)
 - [Presentazione della Carta](#)
 - [Offerta Commerciale](#)
 - [Condizioni del Servizio](#)
 - [Fattori ed indicatori della qualità](#)
 - [Relazioni con la clientela](#)
 - [Download Carta dei Servizi in formato PDF \(884 KB\)](#)
 - [Regolamento dell'organismo di vigilanza](#)
 - [Modello Organizzativo](#)
 - [Premesse - Parte Speciale](#)
 - [Il Modello Mobilità & Parcheggi S.p.a.](#)
 - [Il Quadro Normativo](#)
 - [Definizioni - Parte Generale](#)
 - [Allegati](#)
 - [Come arrivare alla nostra sede \(Google Map\)](#)
- [Parcheggi Multipiano](#)
 - [Parcheggio Umberto I°](#)
 - [Parcheggio Cialdini](#)
 - [Parcheggio Torrioni](#)
 - [Parcheggio Scosciacavalli](#)
 - [Parcheggio Scambiatore - Degli Archi](#)
 - [Parcheggio Traiano](#)
 - [Richiedi Tessere Prepagate](#)
 - [Ingresso Notturmo Parcheggio Scambiatore - Degli Archi](#)
 - [Ingresso Notturmo Parcheggio Traiano](#)
- [Zone di Sosta a Raso](#)
 - [Zone di Sosta Miste](#)

- [Zona di Sosta a Pagamento per Tutti](#)
- [Zona di Sosta Veloce](#)
- [my CICERO La sosta intelligente](#)
- [liste rivendite](#)
- [Modalità di Pagamento](#)
 - [Modalità di pagamento per i Parcheggi Traiano e Cialdini](#)
 - [Modalità di pagamento per il Parcheggio Scambiatore - Degli Archi](#)
 - [Modalità di pagamento per le Zone di Sosta a Raso](#)
- [News ed Eventi](#)
- [Bandi e Concorsi](#)
- [Info Utili](#)
 - [Studenti](#)
 - [Residenti](#)
 - [Pendolari in arrivo](#)
 - [Turisti](#)
 - [Abbonati](#)
- [Contattaci](#)
- [Sitemap](#)
- [Ufficio Permessi](#)

Area Riservata

Accedi

Ricerca

Cerca...

Orario Uffici

Direzionali e Amministrativi

I nostri uffici Direzionali e Amministrativi sono aperti al pubblico lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 10:00 alle 12:00, e il martedì e giovedì dalle ore 15:30 alle 17:00.

- ☎ 071.2802765
- 🏠 Via Senigallia, 18 - Ancona

Ufficio permessi

L'ufficio permessi è aperto al pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 08:30 alle 13:00, e il martedì e giovedì dalle ore 15:30 alle 17:00. L'ufficio permessi è dotato di POS e accetta pagamenti con Carta di Credito e Bancomat.

- ✉ permessi@anconaparcheggi.it
- 🏠 Via Scrima, 29 - Ancona
- ☎ 071.2814869 Ufficio Permessi





Ultime News ed Eventi

- [News IMPIANTI TERMICI](#)
- [Parcheggia con il sorriso! Sostafacile, l'App semplice e intuitiva che ti permette di pagare la sosta con il tuo smartphone.](#)
- [Nuovo orario di chiusura Parcheggi Traiano-Cialdini](#)
- [Dimentica il parcometro, per le strisce blu c'è l'app Telepass Pyng](#)
- [2° TIPICITA' IN BLU](#)

[Visualizza tutte le News ed Eventi...](#)

Presentazione della Carta

1. PREMESSA

Questa seconda edizione della Carta dei Servizi rappresenta lo strumento con il quale **M&P Mobilità e Parcheggi S.p.A.** intende continuare a 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.

Ogni cliente vi può fare riferimento per conoscere i servizi erogati e formulare suggerimenti utili alla **M&P S.p.A.** per migliorare le proprie prestazioni. Il 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 27/01/94 riguardante i "**Principi sull'erogazione dei servizi pubblici**" e ora anche dalle seguenti disposizioni legislative: Art. 2, comma 461, della Legge 24.12.2007, n. 244 (Finanziaria 2008) e dell'art. 147 del TUEL, come riformulato dal D.L. n. 174/2012 convertito Legge n. 213 del 7 dicembre 2012, le quali prevedono che è necessario garantire il controllo permanente della qualità dei servizi erogati con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti.

La **M&P S.p.A.** ha deliberato con soddisfazione di uniformarsi a queste direttive, dando la sua piena disponibilità a partecipare ai monitoraggi sulla qualità e producendo questa seconda edizione della carta dei servizi.

Il Presidente

(Massimo Bellezza)

2. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA

I principi a cui si ispira la Carta dei Servizi e in base ai quali **M&P S.p.A.** si impegna ad erogare i propri servizi sono:

- **Eguaglianza**
M&P S.p.A. garantisce a tutti i cittadini l'accessibilità ai servizi, senza alcuna discriminazione nei confronti di particolari categorie o fasce sociali.
- **Imparzialità**
M&P S.p.A. si impegna ad avere nei confronti degli utenti comportamenti ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Continuità del servizio**
M&P S.p.A. si impegna a garantire il servizio in modo continuativo e regolare e a ridurre la durata e il numero di eventuali disservizi.
- **Partecipazione**
M&P S.p.A. vuole mantenere e sviluppare un rapporto costante e continuo con i propri Clienti, impegnandosi a favorire la loro partecipazione e comunicazione con l'azienda.
- **Efficacia ed efficienza**
M&P S.p.A. si impegna ad erogare un servizio adeguato e il più possibile rispondente alle esigenze del Cliente adottando le più opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali, riducendo gli sprechi e cercando di contenere i costi.
- **Chiarezza e comprensibilità della comunicazione**
M&P S.p.A. garantisce l'adozione, nei rapporti con la clientela, di un linguaggio scritto o verbale improntato alla chiarezza, alla semplicità ed all'efficacia.

3. FINALITA' 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;
- 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

- Il personale **M&P S.p.A.** fornisce al cliente tutte le informazioni inerenti il servizio offerto;
- Garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti.

Come strumento di tutela

- Garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- Stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami.



Copyright © M&P Mobilità & Parcheggi s.p.a.

Società UNIPERSONALE soggetta alla direzione e coordinamento del socio Comune di Ancona

Sede Legale e Amministrativa: Via Senigallia, 18 - 60127 Ancona

Tel. 071.28.02.765 - Numero Verde 800.129233

Posta Elettronica Certificata: parcheggiancona@legalmail.it

Numero iscrizione e Ufficio del Registro delle Imprese:

Registro imprese Ancona n° di iscrizione sezione ordinaria P.I. 02150990428

N° Rea CCIA Ancona AN-165154

Capitale sociale: euro 214.276,00 interamente versato - Stato di società: s.p.a. società per azioni.

Copyright © M&P Mobilità & Parcheggi s.p.a.

^