



ESTACIONAMENT REGULAT

Política de Qualitat

Les Àrees d'Estacionament Regulat, autoritzades per l'Ajuntament de Barcelona, donen servei a la mobilitat de la ciutat, ordenant un bé escàs com és l'estacionament a la calçada. Aquestes Àrees són gestionades directament per B:SM mitjançant un equip humà especialment format i dotat d'eines amb tecnologia d'avantguarda amb un esperit de millora contínua i sempre respectant els requeriments legals vigents establerts. És per això que s'ha establert la Política de Qualitat amb un seguit de compromisos concrets amb els clients:

MOBILITAT

El nostre compromís és contribuir a la Política de Mobilitat de la ciutat, millorant la fluïdesa del trànsit:

- Ordenant i regulant l'estacionament de superfície d'acord amb la normativa vigent.
- Facilitant la rotació de vehicles a les places d'estacionament regulat.
- Reduint els estacionaments il·legals que dificulten el trànsit tant de vianants com de vehicles.

EQUIPAMENTS

- La senyalització serà l'adequada a fi d'identificar fàcilment els límits de les zones d'estacionament regulat.
- Tant la senyalització com els parquímetres es mantindran en un estat idoni de neteja i funcionament.
- B:SM es compromet a disposar i mantenir tota la infraestructura necessària per la gestió de les Àrees d'Estacionament Regulat, adquirint un especial compromís amb el Medi Ambient aplicant criteris de sostenibilitat:
 - o Eficiència i estalvi en el consum dels recursos i energia
 - o Minimització i reciclatge de residus
 - o Implantació de l'energia solar en els parquímetres

ATENCIÓ PERSONALITZADA

- El personal està al servei dels ciutadans i usuaris i els facilita tota la informació que necessiten.
- El personal està degudament uniformat i identificat, i és nomenat per l'Ajuntament de Barcelona.
- Atenció presencial: tots els residents disposen d'un servei d'atenció personalitzada a l'oficina de l'Àrea Verda. Així mateix, tindran a la seva disposició les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC) de tots els districtes de Barcelona.
- Atenció telefònica: tots els usuaris disposen del telèfon d'informació 010 de l'Ajuntament de Barcelona i del telèfon d'atenció d'incidències al parquímetre 901 503 050.
- Atenció Web: tots els usuaris tenen al seu abast la web www.bcn.cat/areaverda on tindran disponible tota la informació actualitzada d'Àrea Verda i els residents podran realitzar tràmits online per la seva comoditat.

COL-LABORACIÓ

- Tots estem convidats, amb la nostra actitud cívica i responsable, a col·laborar en el bon ús dels equipaments i a participar en la millora contínua dels nostres serveis per incrementar la qualitat de vida a la nostra ciutat.

SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS: AJUDA'NS A MILLORAR

B:SM es compromet a respondre els suggeriments i reclamacions en un termini de 15 dies hàbils des de la seva recepció.

L'usuari d'Àrea Verda disposa de diferents canals per formular els seus suggeriments i reclamacions:

- WEB www.bcn.cat/areaverda
- EMAIL atclient@bsmsa.cat
- TELÈFON 901 503 050 Incidències al parquímetre
010 Informació Ajuntament Barcelona
900 226 226 Civisme
- PRESENCIAL Oficina d'Atenció al resident de l'Àrea Verda (Pl. Pi i Sunyer 8-10)
Oficines d'Atenció al Ciutadà (OAC's) de cada districte

La Política de Qualitat de l'Estacionament Regulat és una mostra més del compromís de Barcelona de Serveis Municipals, S.A. amb la qualitat i la millora contínua. Per aconseguir-ho, treballem per superar-nos cada dia en l'atenció als nostres clients, la satisfacció dels quals és el millor indicador de qualitat dels serveis que oferim.

Ignasi Armengol i Vallès
Director General
Barcelona de Serveis Municipals, S.A.