



Regler och etik inom Svepark

Medlem förbinder sig enligt föreningens stadgar att följa föreningens generella och etiska regler samt rekommendationer för parkeringsverksamhet.

Generella regler

Medlem:

- ska bedriva sin parkeringsverksamhet med syfte att verka för branschens anseende och för att parkeringsverksamheten utvecklas efter sunda principer.

Skyltning, betalsystem och övervakning ska sträva efter att underlätta för bilisterna att parkera rätt

- ska bedriva sin verksamhet på ett sådant sätt att inte på ett dominerande sätt blir beroende av intäkter från parkeringsanmärkningar/ kontrollavgifter.

Syftet med verksamheten ska vara att erbjuda bilisterna goda möjligheter till ordnad parkering där sådan efterfrågas. Kontrollavgifter/parkeringsanmärkningar syfte får endast vara att styra bilisterna att parkera rätt,

- ska hos allmänheten öka förståelsen för nödvändigheten av en väl avvägd, parkeringsövervakning som syftar till att säkerhet, tillgänglighet och god trafikmiljö inte äventyras och att förståelse för betalning av parkering ökar,

- ska säkerställa att personalen har erforderliga kunskaper.

Det innebär förutom den reglerade utbildningen på gatumark att den som utför övervakning på tomtmark har genomgått en utbildning minst på nivå med den som Svepark erbjuder,

- ska tillse att de bolag/förvaltningar eller motsvarande över vilka medlem har ett dominerande inflytande eller beställansvar för följer de etiska principer som gäller i föreningen.

En medlem har således ansvar för att verksamheten bedrivs enligt dessa regler även om ex övervakning, skyltning eller handläggning av kontrollavgifter utförs av annan,

- ska förbinda sig att uppfylla alla de krav som samhället ställer på en seriöst arbetande organisation.

En medlem ska härmed uppfylla krav på att följa lagar, betala skatter och följa etablerade villkor på arbetsmarknaden,

- ska på begäran av föreningens styrelse lämna ut sådan övergripande information som krävs för att bedöma efterlevnaden av föreningens stadgar och etiska regler.

Etiska regler

God utbildning

Personal som arbetar inom parkeringsövervakning och kundtjänst ska erhålla grundutbildning inom sina arbetsområden samt ska även kontinuerligt erbjudas fort- och vidareutbildning för att säkerställa kunskap om förändringar i lagstiftning och rättspraxis.

För personal som övervakar enligt den offentliga rättsliga lagstiftningen för parkering ska grund- och fortbildning följask enligt FAP (föreskrifter och allmänna råd för polisväsendet).

För övrig personal ska annan adekvat utbildning erbjudas. Utbildning ska motsvara de utbildningar som Svepark erbjuder gällande LKOP, parkeringsjuridik för kundservice, regelverk för fordonsflytt, regelverk för vägmärken och skyltning.

Tydlig skyltning

Medlemförbinders sig att skylta på ett tydligt och lättförståeligt sätt samt att vid skyltningen följa lagar, bestämmelser och rättspraxis. När det gäller betalning för parkering ska skyltningen vara enkel och tydlig och följa rättspraxis.

Uniformerad personal

All övervakningspersonal ska uppträda med klädsel där det tydligt framgår att de är övervakningspersonal. Ett emblem på i övrigt civil klädsel anses ej som tillräckligt.

Märkta fordon

Samtliga fordon som används i parkeringsövervakning ska vara väl märkta med kommunens, bolagets och/eller bevakningsföretagets namn och det ska framgå att det bedrivs parkeringsövervakning. Fordonen ska hållas i välvårdat skick.

Fastlagd övervakningspolicy

Medlem ska ha en nedtecknad övervakningspolicy som ska tillämpas av personalen. Personalen ska iaktta ett trevligt och korrekt uppträdande samt uppträda öppet och i förebyggande syfte.

Inga provisioner

Övervakningspersonalens lön eller andra förmåner får ej vara relaterad till antalet utfärdade parkeringsanmärkningar/kontrollavgifter.

Kundtjänstpolicy

Medlemsomutfärdarkontrollavgifter ska tillhandahålla en kundtjänst med god kompetens. Kundtjänsten ska vara öppen och bemannad alla helgfria vardagar. Följer inte öppettiderna normal kontorstid ska möjlighet till förfrågan via telefonsvarare finnas. Möjlighet att kontakta kundtjänsten via epost ska finnas. Används mer innovativa och digitala lösningar för kundtjänsten är det önskvärt att det även finns möjlighet till personlig kontakt och till personligt besök i organisationen.

Invändningar mot utfärdade kontrollavgifter ska handläggas på ett seriöst och korrekt sätt och i enlighet med rättspraxis. Bekräftelse eller svar på inkommen invändning ska i normalfallet lämnas inom 10 till 15 arbetsdagar.

Personal som arbetar som handläggare på kundtjänst ska ha genomgått utbildning så god kunskap om parkeringslagstiftningen och bemötande vid klagomålshantering finns. I de fall kommunernas kontaktcenter eller annan mer övergripande informationsenhet handlägger frågor kring kontrollavgifter och parkering rekommenderas att även de har utbildning enligt samma principer som kundtjänstpersonal.

För organisationer som använder en entreprenör för sin kundtjänst ska det alltid finnas möjlighet att komma i kontakt med parkeringsbolaget.

Information om kontaktuppgifter till medlems kundtjänst

Information om hur man kontaktar kundtjänst för frågor eller bestridanden ska finnas på medlems hemsida. På medlems hemsida ska också finnas uppgifter om hur bestridanden ska ske och information om LKOP regelverk för betalning av kontrollavgifter. Uppgifterna om bestridanden av kontrollavgift ska klart och tydligt framgå i text på kontrollavgiften.

God inkassosed

Om inkassoverksamhet bedrivs för medlems räkning skall den minst uppfylla de rekommendationer om god inkassosed som utfärdats av Datainspektionen, samt i övrigt bedrivs i full överensstämmelse med inkassolagen.

Avtal

Tecknade avtal med uppdragsgivare ska utföras i överensstämmelse med föreningens etiska regler. Medlem ska söka få uppdragsgivare att arbeta i samma anda. Med detta följer att övervakning i första hand ska ske mot debitering med fast ersättning eller debitering för nedlagd tid. I de fall andra avtal likväl sluts, får dessa inte utformas på sådant sätt att de kan leda till att medlem gör sig beroende av en övervakningspolicy som strider mot Sveparks regler och rekommendationer.

Samarbetspartner:

För samarbetspartner som bedriver parkeringsövervakning, kundtjänst eller annan verksamhet som faller inom ramen för medlemmars verksamhet ska följa de ovan uppräknade reglerna för motsvarande verksamhet. Det avser även reglerna för utbildning av personal.

Reglerna är fastställda på Svenska Parkeringsföreningens styrelsemöte 20180410.