



Giulianova
Patrimonio

CARTA DEI SERVIZI

MERCATO ITTICO



CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI?

La “Carta dei Servizi” è il mezzo attraverso il quale la Giulianova Patrimonio Srl fornisce informazioni utili agli utenti sui servizi offerti, in particolare, descrive i servizi erogati ai cittadini con lo scopo di favorire un rapporto diretto tra servizi e utenti.

La Carta dei servizi non è un documento stampato o pubblicato una volta per tutte, ma è un documento in continua evoluzione, in quanto con essa la Società stipula un patto con i cittadini dichiarando espressamente ciò che viene garantito e a cui hanno o non hanno diritto, attraverso la definizione di “livelli minimi di qualità” o standard di servizio misurabili. La Giulianova Patrimonio S.r.l. si impegna, così, a far sempre meglio, verificando il rispetto dei livelli, quanto i suoi utenti sono soddisfatti e attivando azioni migliorative per rispondere in modo adeguato alle esigenze dei più. Il tutto viene rendicontato attraverso schede annuali di aggiornamento che devono riportare le seguenti informazioni:

- il livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei Servizi per l'anno trascorso
- le indagini di soddisfazione dell'utenza, se effettuati, per l'anno trascorso
- gli aggiornamenti al testo della Carta dei Servizi (es. cambi di indirizzo, numeri di telefono, etc.)
- gli aggiornamenti relativi ai servizi e alle modalità di erogazione (aggiunta/eliminazione servizi, modalità di pagamento, etc.)

In caso di disservizio e mancato rispetto di quanto pattuito l'utente può esercitare il diritto di tutelarsi attraverso lo strumento del reclamo (vedi sezione Reclamo e Suggestimenti) e dell'eventuale ricorso alle Associazioni dei Consumatori iscritte presso il Registro regionale delle Associazioni di Consumatori ed Utenti (Legge Regione Abruzzo 10 dicembre 2010, n. 53).

La Carta dei Servizi è stata realizzata in ottemperanza alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 denominata “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.

1. NORME E PRINCIPI

1.1. PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi ai quali la Giulianova Patrimonio Srl si ispira nell'erogazione dei suoi servizi sono i seguenti:

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi effettuata dalla Giulianova Patrimonio Srl si basa sul principio di eguaglianza dei Cittadini.

Le regole che determinano il rapporto fra il Cittadino e la Società sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione, lingua, età ed opinioni politiche.

La Società si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, nei confronti di soggetti diversamente abili, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

Imparzialità

Nei confronti dei cittadini sono adottati criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza condizionamenti emotivi o di conoscenza personale.

Continuità

È garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni tenendo opportunamente conto dell'orario di lavoro degli addetti e delle cause di forza maggiore. Sono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disagi per gli utenti.

Partecipazione

La Società favorisce la partecipazione alle prestazioni del servizio pubblico, sia per tutelare la corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione, garantendo l'accesso alle informazioni, dando riscontro alle segnalazioni ed alle proposte ed adottando metodi di rilevazione periodica della valutazione del cittadino riguardo la qualità del servizio erogato.

Efficacia ed Efficienza

La Giulianova Patrimonio Srl si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo.

Cortesìa, disponibilità e professionalità

La cortesia nei confronti degli utenti è un fattore essenziale nell'orientamento alla qualità del servizio. Viene posta la massima attenzione perché da parte dei dipendenti che svolgono attività di front-office si possa adottare un linguaggio che risulti il più possibile semplice e vicino all'esperienza dei destinatari.

L'adeguamento ed il miglioramento della professionalità dei propri dipendenti, finalizzati a creare le condizioni affinché il cittadino possa trovare negli operatori della Società cui si rivolge degli interlocutori efficaci, sono assicurati attraverso opportune specifiche azioni.

La Società si impegna a diffondere e perseguire un costante adeguamento e miglioramento della

professionalità dei propri dipendenti, con particolare attenzione alle attività formative, assicurando che il servizio da essi erogato sia del miglior livello qualitativo possibile.

1.2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi della Carta dei servizi del Mercato Ittico sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Dlgs n. 286 del 30/07/1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi" - Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche.
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000 - Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- Deliberazione di Giunta Comunale n. 1 del 13/01/2014 "Approvazione linee-guida per la predisposizione, la pubblicazione e l'aggiornamento delle "carte dei servizi".

2. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO MERCATO ITTICO

2.1 FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il Mercato Ittico all'ingrosso della Giulianova Patrimonio Srl è costituito da tutte le attrezzature e dai servizi posti a disposizione degli operatori economici nel settore dei prodotti ittici. Al cittadino/consumatore è garantita la salubrità dei prodotti ittici che transitano dal Mercato Ittico attraverso i controlli sanitari che vengono eseguiti dal servizio veterinario dell'A.S.L. di Teramo.

I servizi gestiti dal Mercato Ittico sono:

1. Concessione posteggi di vendita;
2. Concessione box;
3. Rimborso deposito cauzionale per telecomando d'asta;

2.2. A CHI SI RIVOLGE?

Il Servizio Mercato Ittico si rivolge agli operatori economici nel settore dei prodotti ittici.

2.3. QUALI SONO I PASSI DA COMPIERE PER USUFRUIRE DEI SERVIZI?

Al Servizio Mercato Ittico si accede negli orari di apertura al pubblico e le richieste possono essere avanzate (personalmente, via fax, via e-mail oppure tramite posta)

Nelle pagine dedicate al Mercato Ittico, www.giulianovapatrimonio.it è inserita la modulistica per richiedere:

1. Concessione posteggi di vendita;
2. Concessione box;
3. Rimborso deposito cauzionale per telecomando d'asta;
4. Rimborso deposito cauzionale casse.

2.4. QUANTO COSTA IL SERVIZIO?

Per il seguente provvedimento non è previsto alcun costo; il modello per la richiesta è a disposizione presso l'ufficio.

- Rimborso deposito cauzionale per telecomando d'asta;

Per i seguenti provvedimenti sono previsti i seguenti costi:

Concessione uso box	Rimborso mensile determinato da deliberazione della Giunta Comunale in base ai mq.
---------------------	------------------------------------------------------------------------------------

2.5. I SERVIZI CHE OFFRIAMO

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Concessione posteggi di vendita	Istanza in carta semplice allegando la documentazione richiesta	Gervasini Silvestro mercatoittico@giulianovapatrimonio.it
Concessione uso box	Istanza in carta semplice allegando la documentazione richiesta	Gervasini Silvestro mercatoittico@giulianovapatrimonio.it
Rimborso deposito cauzionale per telecomando d'asta	Istanza in carta semplice allegando la documentazione richiesta	Gervasini Silvestro mercatoittico@giulianovapatrimonio.it
Rimborso deposito cauzionale per casse	Istanza in carta semplice allegando la documentazione richiesta	Gervasini Silvestro mercatoittico@giulianovapatrimonio.it

2.6. STANDARD DI QUALITÀ

Gli uffici competenti della Giulianova Patrimonio Srl e i soggetti concessionari si impegnano a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sui siti Internet di riferimento; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito. Tutti gli operatori che forniscono informazioni telefoniche, all'atto della risposta dichiarano, senza che sia loro richiesto, il proprio nome e cognome.

Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare l'utenza alla risoluzione dei problemi eventualmente incontrati nell'acquisizione di quanto richiesto.

L'orario di apertura al pubblico degli uffici è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza.

Al fine di verificare il livello di soddisfazione degli utenti, periodicamente è realizzata un'indagine mediante appositi questionari i cui risultati sono valutati al fine del continuo miglioramento dei servizi offerti.

Ai destinatari del Servizio è riconosciuto il diritto al rispetto dei livelli minimi di qualità (standard) individuati per ciascun indicatore elencato nella tabella successiva a garanzia della qualità dei servizi resi. L'impegno si traduce in un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi e sulle risposte alle esigenze dei destinatari, al fine di un continuo miglioramento.

Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se quanto promesso dagli standard è effettivamente rispettato.

Gli standard possono essere "generali", ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese dal Servizio, o "specifici", ossia verificabili in prima persona dall'utente. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni.

Nel caso di mancato rispetto degli standard specifici, per cause non dovute a forza maggiore o a responsabilità di terzi o all'utente stesso, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate al successivo capitolo.

Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione.

A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati.

2.7. TABELLA STANDARD DI QUALITÀ

Fattori di qualità	Indicatori	Standard	Tipo
Servizio: Concessione posteggi di vendita			
Tempestività	Intervallo di tempo fra richiesta e rilascio	gg.5	Specifico
Accessibilità	Ore di apertura al pubblico	Ore/settimana 20	Generale
Accessibilità	Presenza di segnaletica	Presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	

Fattori di qualità	Indicatori	Standard	Tipo
Servizio: Concessione box			
Tempestività	Intervallo di tempo fra richiesta e rilascio	gg.30	Specifico
Accessibilità	Ore di apertura al pubblico	Ore/settimana 20	Generale
Accessibilità	Presenza di segnaletica	Presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	

Fattori di qualità	Indicatori	Standard	Tipo
Servizio: Rimborso deposito cauzionale per telecomando d'asta			
Tempestività	Intervallo di tempo fra richiesta e rilascio	gg.30	Specifico
Accessibilità	Ore di apertura al pubblico	Ore/settimana 20	Generale
Accessibilità	Presenza di segnaletica	Presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	

3. RAPPORTI CON I CITTADINI

3.1. RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il reclamo è uno strumento a disposizione degli utenti per segnalare disservizi o il mancato rispetto degli impegni (principi o standard) fissati nella Carta.

Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta. Il reclamo può essere presentato tramite consegna all'ufficio Amministrativo che provvederà ad inoltrarlo immediatamente al Settore competente.

Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica certificata, contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma. L'eventuale presentazione informale (verbale diretta o telefonica) sarà

considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta. I reclami anonimi e non dettagliatamente motivati non saranno presi in considerazione.

Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

In caso di presentazione formale, l'Amministratore Unico valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso.

Se il reclamo è riconosciuto fondato il dirigente adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

Al fine di agevolare l'utente, presso l'Ufficio Amministrativo della Società, sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti.

Il modello è scaricabile anche dal sito Internet ed è allegato alla presente Carta.

I reclami ed i suggerimenti ricevuti vengono raccolti in un *report* annuale e di essi si tiene conto al fine della redazione del piano di miglioramento della qualità

3.2. INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Saranno effettuate rilevazioni per verificare il gradimento del servizio presso la cittadinanza.

I risultati delle indagini verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del servizio.

4. INFORMAZIONI UTILI

4.1. RECAPITI ED ORARI

Servizio: Mercato Ittico	
Indirizzo	Lungomare Spalato, 11
Telefono	085/8021212
Fax	
e-mail	mercatoittico@giulianovapatrimonio.it
Sito Internet	www.giulianovapatrimonio.it
Orario di apertura al pubblico	lunedì dalle ore 07:00 alle ore 13:00 dal martedì al venerdì dalle ore 07:00 alle ore 11:00