CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI?

La "Carta dei Servizi" è il mezzo attraverso il quale il Mercato Ittico Civitanovese Soc. Cons. a R.L. fornisce informazioni utili agli utenti sui servizi offerti, in particolare, descrive i sevizi erogati ai clienti 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 il M.I.C. stipula un patto con i clienti 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.

Il M.I.C. 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 Suggerimenti) e dell'eventuale ricorso alle Associazioni dei Consumatori. 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".

Successivamente con D.L.n. del maggio 1995 convertito nella legge n. 273 del 11 luglio u.s., "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A." è stata dettata la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi, demandando al Presidente del Consiglio dei Ministri di fissare, con proprio provvedimento, gli schemi generali delle relative carte.

NORME E PRINCIPI

1.1. PRINCIPI FONDAMENTALI *I principi ai quali IL Mercato Ittico Civitanovese si ispira nell'erogazione dei suoi servizi sono i seguenti:*

Eguaglianza *L'erogazione dei servizi effettuata si basa sul principio di eguaglianza dei Clienti. Le regole che determinano il rapporto fra il Cliente 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 clienti 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 *il Mercato Ittico Civitanovese 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.*

Cortesia, 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 cliente 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.*

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. 79 del 20/11/2015 ": Approvazione modifiche al regolamento di gestione del mercato ittico all'ingrosso*".*

PRESENTAZIONE DEI SERVIZI DEL MERCATO ITTICO CIVITANOVESE

Definizione del mercato all'ingrosso dei prodotti ittici , finalità e caratteristiche del servizio

1. Il mercato all'ingrosso è costituito dai locali e dalle attrezzature messi a disposizione degli operatori economici nonché dai servizi necessari per il funzionamento del mercato stesso, siti in Civitanova Marche via Pier Capponi n°15, di proprietà demaniale.

2. Per mercato all'ingrosso alla produzione dei prodotti ittici s'intende quello in cui avviene la contrattazione, mediante asta pubblica, dei prodotti conferiti da parte dei produttori singoli e da cooperative fra produttori e loro consorzi, nonché da operatori commerciali all'ingrosso, ai sensi dell'articolo 47 della L.R. n. 27/2009.

3. Per le vendite all'ingrosso non è stabilito alcun quantitativo minimo. Ai clienti è garantita la salubrità e la freschezza dei prodotti ittici che transitano al mercato ittico attraverso i controlli igienico organolettici svolti dal personale del M.I.C. supervisionati dal servizio veterinario dell'Area Vasta 3 di Macerata.

4. Per la definizione di commercio all'ingrosso, si fa riferimento al D. Lgs. n. 114/1998.

Definizione dei prodotti ittici

1. I prodotti ittici comprendono: a) «Prodotti della pesca»: tutti gli animali marini o di acqua dolce (ad eccezione dei molluschi bivalvi vivi, echinodermi vivi, tunicati vivi e gasteropodi marini vivi e di tutti i mammiferi, rettili e rane), selvatici o di allevamento, e tutte le forme, parti e prodotti commestibili di tali animali; b) «Molluschi bivalvi»: i molluschi lamellibranchi filtratori, gli echinodermi, i tunicati e i gasteropodi marini vivi.

2. I molluschi lamellibranchi filtratori, gli echinodermi, i tunicati possono essere commercializzati nell'impianto per l'asta solo se conformi al Reg CE 853/04, Allegato III, Sezione VII. I pettinidi e i gasteropodi marini, che non sono filtratori, possono essere immessi sul mercato per il consumo umano attraverso l'impianto per l'asta. Qualora vengano trattati i pettinidi e/o tali gasteropodi marini il mercato deve informare l'Asur Marche Area Vasta 3 Macerata Servizio Igiene Alimenti di Origine Animale.

3. Il commercio all'ingrosso dei molluschi terrestri (chiocciole e lumachine), delle rane e di esche vive e conservate, è pure soggetto alle norme del presente regolamento.

Gestione di mercato

1. Il mercato è gestito dal Mercato Ittico Civitanovese Soc. Cons. a R. L., ente gestore, secondo le norme dell'articolo 49 della L.R. n. 27/2009.

2. I proventi della gestione devono essere commisurati a sostenere esclusivamente le spese necessarie al funzionamento del mercato e dei relativi servizi ed all'ammortamento e miglioramento degli impianti.

3. Le operazioni commerciali che si svolgono nei mercati ittici, per esigenze contabili, amministrative e tributarie, possono essere svolte anche nell'ambito di rapporti di commissione; in tal caso la direzione assume la figura del commissionario.

A chi si rivolge

I servizi del Mercato ittico Civitanovese si rivolgono agli operatori economici nel settore dei prodotti ittici.

QUALI SONO I PASSI DA COMPIERE PER USUFRUIRE DEI SERVIZI

Al servizio Mercato ittico si accede negli orari di apertura al pubblico (dal lunedì al venerdì dalle ore 07,00 alle 10,00 e il sabato dalle ore 09,00 alle 12,00, il lunedì gli uffici del M.I.C. sono chiusi al pubblico) e le richieste di accreditamento presso il M.I.C. possono essere avanzate personalmente, via fax, via mail, oppure tramite posta.

Nelle pagine dedicate al mercato ittico, www.mercatoitticocivitanovese.it, è inserita la modulistica per richiedere l'accreditamento presso la nostra struttura o può essere richiesta ai seguenti recapiti:

Mercato ittico Civitanovese Soc.cons. A R.L.

Via pier Capponi 15 – 62012 Civitanova Marche (MC)

tel.ufficio 0733813330

tel.fax 0733812660

mail front-office amministrazione.mic@libero.it

mail direzione generale info@mercatoitticocivitanovese.it

mail certificata mercatoitticocivitanovese@pec.it

I SEVIZI CHE OFFRE IL M.I.C.

1. L'ente gestore provvede di regola direttamente a tutti i servizi del mercato, salva la facoltà di dare concessione, privilegiando, a parità di condizioni, le forme cooperative, i seguenti servizi:

a) il servizio di facchinaggio, traino e trasporto;

b) il servizio di pulizia del mercato;

c) il servizio di bar e ristoro;

d) il servizio di frigorifero;

e) il servizio di distribuzione dei carburanti e lubrificanti;

f) il servizio di cassa del mercato;

g) il servizio di posteggio per i veicoli e automezzi;

h) il servizio della pubblicità; i) il servizio di rifornimento del ghiaccio;

l) il servizio di rifornimento e ricambio cassette;

m) il servizio di pesatura;

n) il servizio di evidenziatura del pesce;

o) ogni altro servizio ausiliario del mercato;

2. Le concessioni sono regolate da apposita convenzione tra l'ente gestore e il concessionario;

3. I concessionari sono responsabili del personale dipendente e rispondono dei danni arrecati a terzi nella loro attività.

4. Il concessionario non può sub-concedere il servizio assunto, pena la decadenza.

I COSTI DEI SERVIZI per i clienti MIC

servizio evidenziatura 0,085 € a cassa

servizio facchinaggio 0,17 € a cassa

servizio disinfezione casse 0,07 € a cassa

servizio pulizia mercato 0,07 € a cassa

servizio nolo casse 0,02 € a cassa

stampe riepiloghi acquisti e fax 1,03 € per riepilogo giornaliero

Tutti i servizi elencati sono esenti IVA corrente.

STANDARD DI QUALITA'

Gli uffici competenti dei Mercato Ittico Civitanovese 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 affettivamente 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.

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.

INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE Saranno effettuate rilevazioni per verificare il gradimento del servizio presso i clienti del M.I.C.. I risultati delle indagini verranno resi noti alla clientela e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del servizio.