

Mercato Ortofrutticolo

CARTA DEI SERVIZI

Approvata in data 24/11/2014

dall'Amministratore Unico Dott. Andrea Scerrino



Indice

- **PREFAZIONE**
- **L'ORGANIZZAZIONE DEL MERCATO**
- **CARATTERISTICHE DELLA CARTA**
- **RIFERIMENTI NORMATIVI**
- **I PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**
- **LE ATTIVITÀ E I SERVIZI OFFERTI**
- **CALENDARIO E ORARI DI APERTURA**
- **FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'**
- **TUTELA DELLA RISPERSIVATEZZA**
- **REVISIONE DELLA CARTA**
- **RECAPITI E CONTATTI**

- **ALLEGATI**
 - Allegato A _ Scheda per la rilevazione di segnalazioni, suggerimenti e reclami**
 - Allegato B _ Modello gestione reclami**
 - Allegato C _ Questionario di rilevazione dei gradimento**

PREFAZIONE

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 Reggio Emilia – Via Cisalpina 9 di proprietà di Campus Reggio S.r.l., Società a socio unico, soggetta a direzione e coordinamento da parte del Comune di Reggio Emilia.

Il Mercato è gestito da Mapre S.r.l., Società a socio unico, soggetta a direzione e coordinamento da parte del Comune di Reggio Emilia.

Il Mercato è costituito da strutture gestite in modo unitario destinate alla conservazione e alla commercializzazione all'ingrosso di prodotti agroalimentari, sia freschi che trasformati, prodotti floricoli, piante e sementi, da locali per lo stoccaggio, la lavorazione, il condizionamento e la frigo-conservazione.

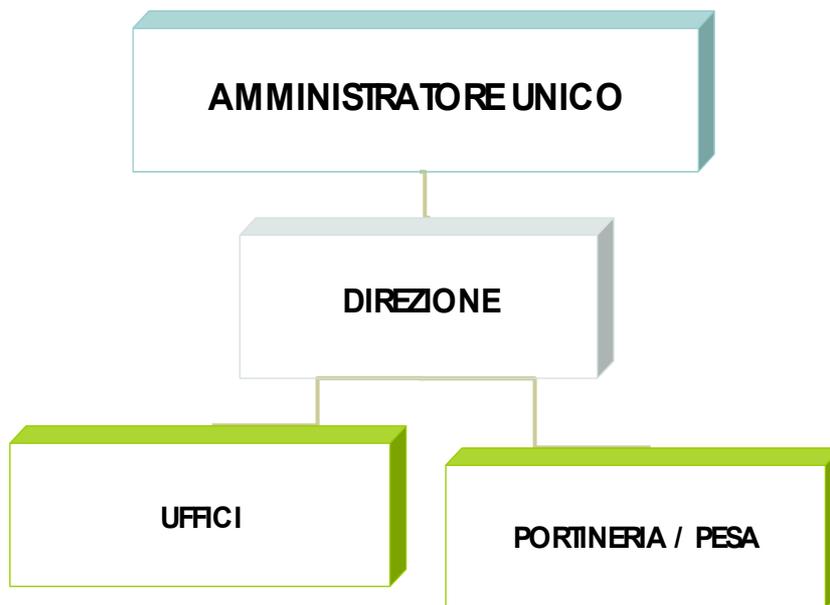
All'interno della struttura mercatale possono trovare collocazione piattaforme logistiche per l'accoglimento, la lavorazione e la redistribuzione di generi vari. Tali strutture sono rivolte funzionalmente ai mercati, alla piccola, media e grande distribuzione, alle forniture per la collettività e per ogni altra forma di distribuzione all'ingrosso.

L'ORGANIZZAZIONE DEL MERCATO

Mapre S.r.l., quale titolare della concessione per la gestione del Mercato Ortofrutticolo all'ingrosso di Reggio Emilia, svolge l'attività di gestione del Mercato, oltre all'attuazione di iniziative tese a migliorare il consumo e la commercializzazione di prodotti ortofrutticoli ed anonari.

Mapre Srl è una società a partecipazione pubblica, soggetta a direzione e coordinamento da parte del Comune di Reggio Emilia.

Per quanto riguarda l'assetto organizzativo, la Società è amministrata da un Amministratore Unico e prevede il seguente organigramma aziendale.



Amministratore Unico

L'amministratore Unico gestisce l'impresa e compie tutte le operazioni necessarie per il raggiungimento dell'oggetto sociale, fatta eccezione per le decisioni sulle materie riservate ai soci, di cui è responsabile dell'esecuzione.

Svolge funzioni inerenti a

- adempimenti normativi, amministrativi, retributivi, contributivi, previdenziali, fiscali, doganali;
- assolvimento degli obblighi previsti dal D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche;
- attuazione delle disposizioni previste dal D.Lgs. 626/1994 e successive modifiche, e, in generale, dalla normativa sulla prevenzione degli infortuni e l'igiene del lavoro, adottando le misure di prevenzione e di protezione individuate nel piano per la sicurezza e ogni altra che ritenga o si riveli necessaria per la tutela della sicurezza e salute dei lavoratori;
- controllo di idoneità e conformità di edifici, locali, impianti, macchinari, attrezzature di lavoro, mezzi di trasporto e di sollevamento rispetto alle norme vigenti in materia di igiene e sicurezza del lavoro, effettuando verifiche periodiche;
- cura e alla vigilanza del rispetto da parte della società delle normative in materia di gestione dei rifiuti, tutela delle acque, emissioni in atmosfera, prevenzione degli incendi, sicurezza degli impianti.
- rapporti con le Autorità e gli Uffici pubblici e privati.

Direzione

Al Mercato è preposto un Direttore, nominato dall'Ente gestore, responsabile del regolare funzionamento del mercato e dei servizi, alla cui organizzazione egli deve provvedere in ottemperanza alle disposizioni di legge e del Regolamento, nonché a quelle impartite al riguardo dall'Ente gestore. Dirige il personale, sovrintende all'impiego dello stesso ed assegna i compiti a ciascun dipendente, fissa i turni e gli orari di lavoro, propone all'Ente gestore le sanzioni di maggior rilievo secondo le norme contenute nei Regolamenti.

In particolare il Direttore del Mercato:

- accerta il possesso dei requisiti per l'ammissione alle vendite ed agli acquisti in base alla certificazione prevista nel Regolamento;
- cura l'osservanza degli orari di apertura e chiusura del Mercato;
- vigila affinché non vengano intralciate le operazioni di rifornimento del Mercato;
- accerta che tutte le operazioni di compravendita si effettuino secondo le norme legislative e regolamentari;
- interviene per dirimere equamente le eventuali divergenze sorte nell'ambito del Mercato;
- autorizza, in casi eccezionali, l'introduzione e l'uscita di derrate oltre l'orario prescritto;
- propone all'Ente gestore, anche su segnalazione degli operatori, le iniziative atte a favorire

l'approvvigionamento del Mercato, l'ampliamento del raggio di vendita dei prodotti e l'aumento del volume degli affari, nonché il miglioramento della tecnica delle vendite e dei servizi;

- accerta, in base alle norme vigenti, che le merci e gli imballaggi corrispondano ai requisiti prescritti; vigila sull'applicazione delle norme comunitarie e dei relativi regolamenti di attuazione sui prodotti ortofrutticoli;
- esegue e dispone saltuarie ispezioni;
- in casi particolari ed urgenti, può adottare provvedimenti che si rendano necessari, riferendone all'Ente gestore;
- emana ordini di servizio in conformità e nei limiti delle proprie attribuzioni;
- accerta a richiesta degli operatori, rilasciandone certificazione, la specie, la varietà e la qualità della merce;
- vigila affinché l'attività dei concessionari e dei mandatari si svolga secondo le norme di legge e Regolamento;
- cura nel quadro delle attrezzature di Mercato la buona conservazione dei prodotti secondo le disposizioni vigenti;
- controlla il regolare svolgimento del servizio di facchinaggio;
- predispone la vigilanza per impedire il manifestarsi di furti o di sottrazioni indebite di merci;
- svolge ogni altra funzione demandatagli da disposizioni legislative e regolamentari.

Il Direttore ha facoltà di allontanare dal mercato le persone che si rifiutino di sottostare alle norme di legge e regolamenti o che comunque turbino con il loro comportamento il regolare funzionamento del Mercato.

Uffici

Il Direttore del Mercato è coadiuvato, nell'esercizio dei suoi compiti, da personale impiegatizio ed operaio gerarchicamente da lui dipendente, assunto dall'Ente gestore, in relazione alle effettive necessità funzionali del Mercato stesso.

Il personale impiegatizio svolge i seguenti compiti e attività:

- 1) gestione della manutenzione ordinaria della struttura;
- 2) tenuta della contabilità della Società e gestione delle operazioni di riscossione e di pagamento;
- 3) gestione dei rapporti con i consulenti della Società;
- 4) gestione delle concessioni degli spazi del mercato; tenuta dei rapporti con le Ditte concessionarie e riscossione dei relativi canoni di concessione;
- 5) raccolta e diffusione delle informazioni statistiche sulla quantità e varietà delle merci introdotte in mercato e sui prezzi di vendita.

Il personale operaio svolge i seguenti compiti e attività:

- 1) servizio di pesatura al pubblico;
- 2) servizio di portineria e controllo degli accessi al mercato;
- 3) pulizia degli spazi comuni del mercato e dei servizi igienici pubblici.

LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La Carta dei Servizi

- rappresenta un quadro di riferimento in relazione ad un servizio offerto ad un'utenza;
- definisce contenuti, metodi e modalità del servizio di cui tratta, proponendosi come una dichiarazione di intenti di chi eroga il servizio nei confronti di chi ne usufruirà;
- è strumento di comunicazione, attraverso il quale il soggetto erogatore del servizio si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di tutelare le esigenze dell'utenza, monitorare e migliorare le modalità di fornitura, nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità;
- definisce in modo trasparente il rapporto tra soggetto erogatore e utenza, basandolo su impegni, regole, definizioni certe riguardanti la prestazione offerta.

La Carta dei Servizi

- INFORMA riguardo finalità, caratteristiche, modalità organizzative e di erogazione, contenuto e tempistiche, procedure di monitoraggio e controllo del servizio cui inerisce;

- IMPEGNA il soggetto erogatore a garantire all'utenza quanto esplicitato nella Carta;
- DEFINISCE diritti e doveri delle parti coinvolte (soggetto erogatore e utenza);
- INDIVIDUA gli standard della prestazione offerta.

La Carta dei Servizi ha la finalità di costruire un patto con gli utenti per migliorare la qualità del servizio offerto. In particolare:

- dichiara agli utenti gli obiettivi di miglioramento che si vogliono realizzare;
- chiarisce l'organizzazione della struttura e le competenze del personale operante nel contesto;
- specifica le modalità di erogazione dei servizi;
- evidenzia le informazioni generali sul funzionamento dei servizi;
- individua le modalità per la presentazione di suggerimenti, segnalazioni e reclami;
- specifica le modalità di verifica degli standard di qualità da rispettare.

RIFERIMENTI NORMATIVI

LEGGE REGIONALE 19 GENNAIO 1998, n. 1 dell'Emilia Romagna DISCIPLINA DEL COMMERCIO NEI CENTRI AGROALIMENTARI E NEI MERCATI ALL'INGROSSO. ABROGAZIONE della L.R. 30 MAGGIO 1975, n. 38.

I PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- Uguaglianza, imparzialità, continuità _ L'erogazione dei servizi agli utenti avviene nel rispetto dei diritti degli utenti stessi, nel rispetto del principio di uguaglianza e senza distinzioni di alcun genere nel rispetto delle norme, secondo criteri di obiettività, imparzialità, equità, continuità, regolarità, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni. Eventuali variazioni o interruzioni nell'erogazione del servizio sono rese note e si garantisce l'impegno a risolvere gli imprevisti nel minor tempo possibile, riducendo al minimo i disagi per i propri utenti.
- Diritto di scelta _ Sono garantiti il diritto di scelta, consentendo di selezionare i diversi servizi offerti, e la massima trasparenza nella diffusione delle condizioni economiche ed operative dei servizi.
- Accessibilità _ Gli orari di apertura e le modalità di accesso e utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della migliore fruibilità. Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente comunicata agli utenti.
- Tutela degli utenti e partecipazione _ Il rapporto con gli utenti è improntato sulla cortesia ed il rispetto. L'utente ha diritto di conoscere i processi di lavoro legati all'erogazione dei servizi, i nomi dei responsabili di detti processi ed i relativi tempi di esecuzione. E' garantita la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo il diritto di chiedere informazioni attinenti alle proprie esigenze, avanzare proposte, inoltrare suggerimenti, segnalazioni e reclami.
- Efficacia ed efficienza _ Tra i suoi principali obiettivi il soggetto erogatore ha il continuo miglioramento dei servizi offerti nel rispetto dei criteri di efficienza ed efficacia, nonché degli standard di qualità pianificati, da ottenersi anche attraverso l'adozione di soluzioni organizzative, tecnologiche, contabili e procedurali più funzionali a tale scopo. I bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze degli utenti.
- Valutazione della qualità dei servizi _ Il soggetto erogatore garantisce standard qualitativi prefissati, individua indicatori di misurazione della qualità e strumenti di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza, di cui rende informata l'utenza stessa.

LE ATTIVITA' E I SERVIZI OFFERTI

L'attività di Mapre S.r.l. è disciplinata dal Regolamento di Mercato attualmente vigente e dal Contratto di concessione siglato con il Comune di Reggio Emilia in data 31.10.2014.

La società gestisce la struttura del Mercato all'ingrosso di Reggio Emilia, provvedendo direttamente, o mediante affidamento a terzi, a fornire servizi complementari all'attività di vendita e gli ulteriori servizi accessori necessari allo svolgimento dell'attività da parte dei sub-concessionari.

Per servizi complementari si intendono la movimentazione ed il trasporto delle merci, il servizio di pesatura, il controllo degli accessi, l'informazione sui prezzi e sui quantitativi trattati e di statistica, il controllo della qualità dei prodotti e la pulizia degli spazi comuni.

Per servizi accessori si intendono i servizi di bar e ristoro, servizi di portineria, servizi di parcheggio per veicoli e servizio di tesoreria.

Di regola la Società provvede direttamente a tutti i servizi di Mercato, salva la facoltà di dare in concessione, privilegiando, a parità di condizioni, le forme cooperative tra esercenti, i seguenti servizi :

- 1) facchinaggio, traino e trasporto;
- 2) pulizia del mercato;
- 3) bar e ristoro;
- 4) cassa del mercato;
- 5) posteggio per i veicoli e automezzi;
- 6) pubblicità;
- 7) altri servizi ausiliari.

L'affidamento dei servizi a terzi è eseguito nel pieno rispetto delle vigenti norme applicabili ai contratti delle società *in house* degli Enti locali e dei Regolamenti della società e detti affidamenti sono regolati da appositi contratti/capitolati d'onori. Le concessioni sono regolate da apposita convenzione tra l'Ente gestore e il concessionario che è responsabile del personale dipendente e risponde degli eventuali danni arrecati a terzi nello svolgimento dell'attività. Non è ammessa la sub-concessione del servizio assunto.

Le attività svolte in maniera diretta da Mapre S.r.l. sono

- controllo degli accessi al Mercato;
- manutenzione ordinaria della struttura;
- pulizia delle parti comuni del Mercato e smaltimento dei rifiuti raccolti;
- gestione delle concessioni degli spazi del Mercato;
- tenuta dei rapporti con le ditte concessionarie e riscossione dei relativi canoni di concessione;
- raccolta e diffusione delle informazioni statistiche sulla quantità e varietà delle merci introdotte e sui prezzi di vendita;
- servizio di pesatura al pubblico.

Al servizio di vigilanza igienico-sanitaria, nonché all'accertamento della commestibilità dei prodotti immessi nel mercato, provvedono i competenti organi comunali di sanità, facendo osservare le norme vigenti e quelle impartite dalle competenti autorità. Detti organi, accertata la non idoneità all'alimentazione di determinate partite di prodotti, ne dispongono la distruzione o l'avviamento a particolari destinazioni, sotto debito controllo, rilasciandone certificazione da consegnarsi al detentore della merce e alla Direzione del Mercato.

L'Ente gestore pone a disposizione del servizio di vigilanza sanitaria i locali necessari per lo svolgimento delle sue funzioni. Il Direttore del Mercato è responsabile dell'esecuzione di tutte le disposizioni impartite dal servizio di vigilanza sanitaria.

Alcuni servizi in dettaglio

RILEVAZIONI STATISTICHE E PREZZI

L'attività si basa sullo spoglio dei documenti di entrata delle merci nel Mercato. I documenti da esaminare devono essere completi degli elementi occorrenti ai fini statistici (indicazione esatta di specie merceologica - varietà, qualità, ecc. -, quantità, provenienza, destinatario). L'accertamento relativo ai prezzi viene effettuato ogni martedì dalla Direzione del Mercato, a mezzo di personale qualificato. La rilevazione si basa sui prezzi reali praticati, riferiti al prodotto al netto di tara ed i prezzi rilevati devono specificatamente essere riferiti a quantità, specie, varietà e qualità dei prodotti. I prezzi si riferiscono alle contrattazioni delle prime ore del mattino, a merce trattata a peso netto ed hanno valore puramente indicativo; non comprendono l'IVA e, se non diversamente specificato, si riferiscono al chilogrammo. La mancata indicazione del prezzo indica che la merce non è stata trattata, oppure, se lo è stata, era presente in quantitativi irrisori. Il bollettino prezzi viene inviato alla Sala contrattazioni della Camera di Commercio di Reggio Emilia e pubblicato nella sezione "Listini prezzi all'ingrosso praticati sulla piazza di Reggio Emilia", e al Consorzio INFOMERCATI avvalendosi dell'applicativo RED, installato nei principali mercati, per raccogliere le quotazioni dei prodotti ortofrutticoli nei

mercati all'ingrosso, in collaborazione col Ministero dello Sviluppo Economico, Borsa merci Telematica Italiana, mercati ortofrutticoli e operatori del settore.

SERVIZIO DI PESATURE E DI VERIFICA PESO

All'interno del mercato è posto a disposizione dei richiedenti un servizio di verifica peso.

La Direzione del Mercato, anche su richiesta degli interessati, può eseguire controlli sull'esattezza delle pesature. Gli strumenti di pesatura vengono mantenuti puliti ed in perfette condizioni di funzionamento, regolati e verificati prima dell'utilizzo. Prima dell'inizio della pesatura, l'incaricato del servizio verifica e campiona la pesa stessa. In caso di guasto o cattivo funzionamento della pesa viene data immediata informazione alla Direzione, la quale viene inoltre sollecitamente informata in caso di eventuali divergenze o reclami.

SERVIZIO DI FACCHINAGGIO

All'interno del Mercato l'Ente gestore svolge, direttamente o a mezzo di concessioni, operazioni di scarico, carico e trasporto. In entrambi i casi, i facchini che esercitano attività professionale nel Mercato, devono rispondere a determinati criteri (maggiore età; assenza di malattie ed infermità che possano pregiudicare igiene, salute pubblica e/o svolgimento dell'attività stessa; regolare posizione assicurativa e previdenziale). I facchini sono pagati per i servizi effettivamente resi. Essi sono responsabili delle merci loro affidate per lo scarico, il carico ed il trasporto.

CONCESSIONI

L'Ente gestore può sottoscrivere concessioni per la vendita all'ingrosso di prodotti agroalimentari con l'utilizzo di magazzini e posteggi; dietro domanda degli interessati, presentata nei termini e modalità prestabiliti. Le concessioni hanno durata di cinque anni ed hanno comunque scadenze contemporanee qualunque sia la loro data di inizio.

La nomina dei concessionari avviene sulla base di graduatorie, formulate dall'Ente gestore fra tutti i concorrenti in base a criteri prestabiliti (capacità imprenditoriale del richiedente; entità dell'attività svolta; impianti di produzione, di lavorazione e confezione; mezzi di trasporto, personale impiegato e movimento commerciale; gamma e qualità dei prodotti trattati). A parità di condizioni, l'assegnazione viene accordata in via preferenziale alle Cooperative dei produttori, tenendo conto di riservare adeguati spazi ai produttori singoli o associati.

La determinazione del numero di posteggi del Mercato assegnati a ciascun richiedente è stabilita al fine di garantire la funzionalità del posteggio in rapporto allo sviluppo di una congrua attività commerciale: al concessionario saranno assegnati i posteggi di vendita, ed eventualmente magazzini di deposito e lavorazione, ritenuti rispondenti alla sua capacità imprenditoriale.

I posteggi destinati ai produttori singoli o associati sono assegnati dal Direttore del Mercato ai richiedenti che dimostrino di appartenere a dette categorie. A ciascuno di essi può essere assegnata un'area proporzionale all'entità della produzione dichiarata, sia a carattere fisso sia a carattere saltuario, privilegiando le forme associate.

Inoltre è riservata adeguata superficie ai produttori e venditori occasionali.

I corrispettivi per l'occupazione dei posteggi devono essere pagati anticipatamente.

Il punto di vendita deve essere gestito dall'intestatario della concessione che può tuttavia, previa domanda motivata, farsi rappresentare temporaneamente, con l'autorizzazione del Direttore, da propri delegati, come pure farsi coadiuvare nelle operazioni da personale dipendente, notificando alla Direzione del Mercato le generalità e l'indirizzo dei medesimi rimanendo in ogni caso responsabile dell'opera degli stessi.

Gli assegnatari debbono curare che i posteggi e gli annessi (scale, magazzini, ecc.) di loro pertinenza siano tenuti puliti e sgombri da rifiuti.

I posteggi di vendita debbono essere usati solo per il deposito dei prodotti e degli oggetti necessari per la vendita.

Durante le ore di chiusura del mercato nessuno può rimanere nei posteggi di vendita salvo speciale permesso scritto rilasciato dal Direttore del Mercato, che impartirà le disposizioni del caso.

CALENDARIO E ORARI DI APERTURA

L'orario e il calendario del Mercato sono fissati dall'Ente gestore su proposta del Direttore del Mercato stesso e vengono affissi all'ingresso del mercato.

CHIUSURA COMPLETA DEL MERCATO A N N O 2 0 1 6

Tutte le domeniche

1	Gennaio – Venerdì	Capodanno
6	Gennaio – Mercoledì	Epifania
28	Marzo - Lunedì	Lunedì dell' Angelo
25	Aprile - Lunedì	Anniversario Liberazione
2	Giugno – Giovedì	Festa della Repubblica
15	Agosto - Lunedì	Ferragosto
1	Novembre – Martedì	Ognissanti
24	Novembre - Giovedì	San Prospero
8	Dicembre - Giovedì	Immacolata Concezione
26	Dicembre - Lunedì	Santo Stefano

CHIUSURA POMERIDIANA

Al pomeriggio è consentita l'entrata degli operatori per il disbrigo delle operazioni contabili.

ENTRATA DEI PRODOTTI E RELATIVE OPERAZIONI DI SCARICO

L'entrata dei prodotti e il relativo scarico sono consentiti in tutti i giorni dell'anno, con la sola eccezione delle seguenti ricorrenze:

Capodanno, Pasqua, Anniversario Liberazione, Festa del Lavoro, Ferragosto e Natale.

Così distinto:

- dall'apertura alla chiusura, senza pagamento del "fuori orario";

- rimanenti periodi di tempo, con pagamento del "fuori orario";

In quest'ultimo caso lo scarico è ammesso se sono presenti forze adeguate o all'uopo abilitate e sempre per un periodo di tempo inferiore ad un'ora e mezza.

CARICO E USCITA DEI PRODOTTI

Tutti i giorni dall'inizio delle contrattazioni alla chiusura del Mercato.

ORARIO DI MERCATO

<i>APERTURA CANCELLI (PER CAMION IN TRANSITO)</i>	<i>ore 0,00</i>
<i>APERTURA DEL MERCATO</i>	<i>ore 5,00</i>
INIZIO CONTRATTAZIONI	
<i>Lunedì, mercoledì, venerdì</i>	<i>ore 5,30</i>
<i>Martedì, giovedì, sabato</i>	<i>ore 6,00</i>
<i>INIZIO VENDITE CONSUMATORI</i>	<i>ore 9,00</i>
<i>TERMINE CONTRATTAZIONI</i>	<i>ore 11,00</i>
<i>CHIUSURA DEL MERCATO</i>	<i>ore 12,00</i>
<i>CHIUSURA CANCELLI (SABATO ORE 19)</i>	<i>ore 20,00</i>

TARIFFE DEI DIRITTI DI PESA PUBBLICA

(IN VIGORE DAL 01/10/2013)

da 0 a 150 quintali	€ 5,00
da 151 a 400 quintali	€ 10,00
oltre 400 quintali	€ 15,00

ORARIO PESA CONTINUATO

dalle ore 5,00 alle ore 19,00

Dalle ore 12 alle ore 19, oltre alla tariffa della Pesata, si deve pagare il Fuori orario di € 3,00 per automezzi con portata oltre 50 Q.li e di € 2,00 per automezzi con portata fino 50 Q.li (il pagamento del fuori orario é giornaliero, sia in caso di pesata unica o di successive pesate con più automezzi).

FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Essere in qualità significa:

- mantenere elevato il livello di qualità nella risposta ai bisogni dell'utente;
- monitorare i servizi offerti ponendo in atto azioni preventive e correttive in un'ottica di miglioramento continuo;
- coinvolgere le risorse interne e gli utenti nel processo per il mantenimento ed il miglioramento della qualità dei servizi.

Il livello di qualità dei servizi è determinato da un insieme di fattori, che riguardano sia aspetti strutturali che aspetti legati ai rapporti ed alle comunicazioni con l'utente, fattori che devono essere individuati e misurati attraverso indicatori qualitativi e quantitativi.

Per ciascun indicatore viene definito uno standard, che costituisce il punto di riferimento per individuare il livello di qualità atteso / promesso *ex ante* o *raggiunto ex post*.

I **fattori di qualità** sono elementi di carattere generale che contribuiscono a determinare la qualità di un servizio, non sono immutabili e possono essere ridiscussi e vengono misurati attraverso uno o più **indicatori** che rappresentano la manifestazione concreta del particolare fattore di qualità. Anche gli indicatori non sono immutabili e possono essere ridiscussi.

Gli **standard** sono dei punti di riferimento per orientare le azioni del servizio ed anche una garanzia per l'utenza in quanto rappresentano gli obiettivi che l'erogatore del servizio si impegna a raggiungere.

La **valutazione** della qualità è alla base dei processi di miglioramento; gli indicatori la cui misura è ritenuta superiore rispetto alle attese (chiamate comunemente standard) rappresentano i punti di forza della qualità del servizio, mentre gli indicatori, la cui misura è ritenuta inferiore agli standard, rappresentano i punti deboli e pertanto questi costituiscono i più urgenti miglioramenti da perseguire.

Gli obiettivi dichiarati vanno valutati attraverso:

- il grado di raggiungimento degli standard attesi;
- questionari mirati, finalizzati alla misurazione della soddisfazione degli utenti;
- monitoraggio interno in merito alle modalità attivate per la gestione del servizio;
- analisi dei reclami pervenuti e verifica dell'efficacia delle azioni correttive effettuate.

L'Ente erogatore del servizio si fa garante della conformità del servizio agli standard di funzionamento previsti dalle normative di legge, dal Regolamento e da quelli specificatamente individuati dall'Ente erogatore stesso.

I principali parametri individuati riguardano:

- regolarità del servizio offerto;
- facilità nell'utilizzo del servizio;
- chiarezza e trasparenza nei rapporti con l'utente e nelle procedure interne;
- rapidità nei tempi di risposta;
- disponibilità nell'adeguarsi alle esigenze dell'utente;
- correttezza nei rapporti con l'utente;
- garanzia di sicurezza e rispetto delle norme.

Gli standard di qualità individuati

Servizio	Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Servizi in generale	Accessibilità	Orari di apertura del Mercato	Vedi orari di apertura
	Facilità nell'utilizzo dei servizi	Valutazione media rilevata dal questionario di gradimento	da 1 a 10
	Personale della Direzione e degli uffici	Valutazione media rilevata dal questionario di gradimento	da 1 a 10
	Personale di portineria	Valutazione media rilevata dal questionario di gradimento	da 1 a 10
	Precisione e affidabilità	Valutazione media rilevata dal questionario di gradimento	da 1 a 10
	Regolarità dei servizi offerti	Valutazione media rilevata dal questionario di gradimento	da 1 a 10
	Uffici	Orari di apertura degli uffici	dalle ore 7 alle ore 12
	Concessioni	Numero di controlli	controlli annuali
Comunicazioni e informazioni	Comunicazioni e informazioni	Tempistiche informazioni variazione calendario/orari apertura	10 giorni
	Comunicazioni e informazioni	Tempistiche informazioni variazione condizioni generali offerta servizi generali	10 giorni
	Trasparenza	Periodicità aggiornamento sito internet	Trimestrale
Struttura, impianti e strumentazione	Controlli tecnici	Periodicità dei controlli _ Pesa	Controlli triennali
	Controlli tecnici	Periodicità dei controlli _ Impianti	Controlli annuali
	Interventi in emergenza	Tempo di effettuazione dell'intervento dalla richiesta	3 giorni
	Interventi urgenti	Tempo di effettuazione dell'intervento dalla richiesta	20 giorni
	Manutenzione	Periodicità delle manutenzioni ordinarie	Controlli annuali
	Manutenzione	Tempo effettuazione manutenzioni straordinarie dal momento della necessità	30 giorni
	Pulizia	Periodicità interventi di pulizia	Pulizia giornaliera
	Sicurezza	Periodicità controlli	Controlli annuali
Rapporti con i clienti	Analisi suggerimenti e segnalazioni	Tempistiche analisi	Annuale
	Chiarezza e trasparenza nei rapporti con l'utente	Valutazione media rilevata dal questionario di gradimento	da 1 a 10
	Chiarezza e trasparenza nelle procedure interne	Valutazione media rilevata dal questionario di gradimento	da 1 a 10
	Correttezza nei rapporti con l'utente	Valutazione media rilevata dal questionario di gradimento	da 1 a 10
	Disponibilità nell'adeguarsi alle esigenze degli utenti	Valutazione media rilevata dal questionario di gradimento	da 1 a 10
	Gestione reclami	Tempo di gestione del reclamo dalla ricezione	15 giorni
	Richieste generiche	Tempi di risposta	30 giorni
	Richieste specifiche (che necessitano di istruttoria tecnica e/o amministrativa)	Tempi di risposta	30 giorni
	Soddisfazione degli utenti	Valutazione media rilevata complessivamente dal questionario di gradimento	da 1 a 10

Procedura per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente.

Lo scopo è di definire le modalità di rilevazione sulla qualità dei prodotti/servizi resi, sia come qualità intrinseca del servizio che come gestione del rapporto con l'utente, al fine di migliorare sempre più l'immagine presso l'utenza.

Le disposizioni di questa procedura si applicano a tutto il processo di gestione del rapporto con l'utente.

Tutti i dipendenti sono responsabili dell'immagine del Mercato e devono curare il rapporto con l'utente nei minimi particolari, sia nei contatti diretti che nella corrispondenza, anche quando si trattano aspetti del tutto formali e tecnici.

L'ascolto dell'utente

L'Ente gestore favorisce il contatto tra gli utenti e le proprie strutture attraverso un sistema di ascolto. Gli strumenti utilizzati consentono di rilevare l'opinione e il giudizio degli utenti in merito alle modalità di svolgimento dei servizi, in particolare attraverso:

- analisi di segnalazioni, suggerimenti e reclami dell'utente;
- verifica del mancato rispetto degli standard indicati: l'Ente gestore si impegna a verificare costantemente in quali casi, quante volte e per quali motivi gli impegni e gli standard non siano stati rispettati;
- verifica periodica della soddisfazione degli utenti.

I risultati delle indagini saranno resi disponibili sul sito internet.

Suggerimenti, segnalazioni e reclami

L'Ente gestore apprezza e prende in considerazione tutti i suggerimenti e le segnalazioni che provengono dall'utenza nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio offerto, impegnandosi, se ritenuti validi, a farli propri.

Parimenti vengono considerati gli eventuali reclami sulla qualità delle prestazioni fornite, valutandone sempre la fondatezza.

Si intende: per **suggerimento**, l'azione diretta a sottoporre proposte e pareri per migliorare un servizio; per **segnalazione**, l'azione diretta a comunicare fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti sui quali si ritiene che l'Ente gestore debba porre la propria attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio; per **reclamo**, l'espressione di insoddisfazione dall'utente che richiede una risposta (tramite un rimedio) o attenzione in relazione al mancato rispetto degli impegni fissati.

L'utente può, in qualsiasi momento, effettuare segnalazioni, avanzare suggerimenti e /o formulare reclami compilando l'apposito modulo (Allegato A), disponibile e scaricabile sul sito internet <http://www.municipio.re.it/mapre>, inoltrandolo agli uffici competenti a mezzo:

- consegna *brevi mani* presso gli uffici di Mapre S.r.l.
- posta ordinaria all'indirizzo Mapre S.r.l., Via Cisalpina n. 9, 43124 Reggio nell'Emilia
- posta elettronica all'indirizzo mapresrl@mapresrl.191.it
- PEC all'indirizzo mapre@legalmail.it
- fax al numero 0522.231042

In caso di suggerimento, segnalazione o reclamo effettuato telefonicamente, l'operatore dell'Ente gestore che lo riceve deve procedere alla compilazione dell'apposito Modulo (Allegato A), registrando i contenuti della conversazione e cercando di ottenere dall'utente più informazioni possibili, rilevando il livello di gravità percepito.

La procedura per la gestione delle segnalazioni, dei suggerimenti e dei reclami

La procedura di analisi di segnalazioni, suggerimenti e reclami pervenuti ha lo scopo di:

- evidenziare e analizzare le motivazioni che hanno spinto l'utente a presentare la segnalazione, il suggerimento e il reclamo;
- ricercare e correggere le loro cause;
- identificare e controllare le azioni correttive più idonee per evitare il ripetersi dei reclami dovuti a fattori sistematici;
- identificare, intraprendere e controllare le azioni preventive più idonee ad attuare il continuo miglioramento del prodotto/servizio fornito all'utente.

I moduli relativi a segnalazioni e suggerimenti pervenuti vengono analizzati annualmente dalla Direzione che produce apposito documento di sintesi dell'analisi effettuata, valutando se e come tenere conto dei contenuti in essi evidenziati.

In caso di reclamo, al momento del ricevimento l'operatore procede ad una prima analisi di massima al fine di valutarne i contenuti e l'urgenza. Verificata la situazione reale, passa la documentazione alla Direzione che valuta la necessità di un eventuale contatto immediato con l'utente (e, se opportuno, fissa un appuntamento) per definire le responsabilità e studiare congiuntamente la soluzione al reclamo. In relazione ad ogni reclamo viene compilato l'apposito Modulo di gestione (Allegato B), che viene trasmesso in copia all'utente interessato.

Annualmente la Direzione esamina i dati relativi ai reclami pervenuti nei precedenti sei mesi, analizzando i motivi oggettivi che possono avere causato negli utenti uno stato di insoddisfazione e produce apposito report sintetico.

L'indagine sulle cause che hanno generato i reclami è attuata al fine di individuare e mettere in campo le possibili azioni preventive e/o correttive per evitare il ripetersi dei reclami stessi.

Se le cause riscontrate sono contingenti (errori materiali, cattivo uso di strumenti, inosservanza di procedure, ...) la persona più competente in merito illustrerà con chiarezza a tutti i componenti interessati alla questione, l'esatta procedura da seguire e i motivi per i quali essa vada seguita, verificando che sia perfettamente compresa.

Se invece le cause sono sistematiche, ovvero se le procedure sono poco chiare, lasciano adito a dubbi o semplicemente non prevedono la situazione che si è verificata, la situazione potrebbe ripetersi e pertanto dette cause vanno rimosse con una opportuna azione correttiva. L'azione correttiva viene proposta dalla persona più competente in merito che ne stima anche i tempi di realizzazione e gli eventuali costi e deve essere approvata dalla Direzione.

Le rilevazioni di customer satisfacion

Le indagini di customer satisfacion sono rivolte a rilevare il grado di soddisfazione dell'utente nell'ottica del miglioramento del servizio offerto. Il concetto di soddisfazione è strettamente collegato alle aspettative esplicite e latenti dell'utente e alla percezione della qualità del servizio. La rilevazione della customer satisfaction risponde pertanto a diverse finalità:

- rilevare il grado di soddisfazione dell'utente rispetto ai servizi offerti;
- rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifiche;
- raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione;
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia degli utenti.

Si afferma così il ruolo dell'utente, non solo come destinatario di servizi, ma anche quale risorsa strategica da coinvolgere per valutare la rispondenza dei servizi svolti ai bisogni reali.

Il questionario di gradimento

Al fine di rilevare il livello di soddisfazione degli utenti è stato elaborato un questionario di rilevazione del gradimento (Allegato C) da sottoporre periodicamente alla propria utenza. Il questionario è inoltre disponibile on line sul sito internet <http://www.municipio.re.it/mapre> e può essere inoltrato all'Ente gestore a mezzo:

- consegna *brevi mani* presso gli uffici di Mapre S.r.l.
- posta ordinaria all'indirizzo Mapre S.r.l., Via Cisalpina n. 9, 43124 Reggio nell'Emilia
- posta elettronica all'indirizzo mapresrl@mapresrl.191.it
- PEC all'indirizzo mapre@legalmail.it
- fax al numero 0522.231042

Annualmente la Direzione esamina ed elabora i dati relativi ai questionari di cui ha richiesto la compilazione o pervenuti nei modi sopra indicati e produce apposito report sintetico, nel quale vengono evidenziati in particolare:

- il numero di questionari compilati raccolti;
- il punteggio medio ottenuto per ciascun criterio di valutazione proposto;
- il confronto con i dati rilevati nel semestre precedente;
- le criticità eventualmente emerse e le proposte d'azione per risolvere dette criticità;
- l'analisi delle eventuali note e suggerimenti inseriti;
- la proposta di eventuali azioni di miglioramento.

Del suddetto report viene data pubblicità tramite la pubblicazione sul sito internet.

TUTELA DELLA RISERVATEZZA

Si garantisce la riservatezza dei dati personali di ciascun utente, ai sensi del D.Lgs. 196/03 e successive modifiche ed integrazioni.

REVISIONE DELLA CARTA

Quanto stabilito dal presente documento verrà verificato annualmente, revisionato all'occorrenza ed è valido per tutte le situazioni di normale esercizio escludendo quindi situazioni di carattere straordinario.

La Carta dei Servizi è disponibile in formato elettronico: consultando il sito <http://www.municipio.re.it/mapre> e facendo richiesta all'indirizzo e-mail mapresrl@mapresrl.191.it.

RECAPITI E CONTATTI

Gli uffici di Mapre S.r.l. sono a Reggio Emilia, in Via Cisalpina n. 9.

Gli orari di apertura degli uffici sono i seguenti:
Lunedì – Sabato dalle 7.00 alle 12.00

Recapito telefonico: 0522 515090

E mail: mapresrl@mapresrl.191.it

PEC: mapre@legalmail.it

ALLEGATI

ALLEGATO A

**SCHEDA PER LA RILEVAZIONE
DI SEGNALAZIONI, RECLAMI, SUGGERIMENTI**
Si prega di compilare il presente stampato fornendo elementi per una risposta precisa ed esauriente

Data _____

- Suggerimento** **Segnalazione** **Reclamo**

Modalità di presentazione:

- di persona** **telefono** **lettera** **e-mail** **fax**

COGNOME _____ **NOME**

RECAPITO (telefono, cellulare, e-mail)

N.B: I dati forniti ci saranno necessari nel caso Lei desideri ricevere una risposta, infatti, l'indicazione dei propri dati è facoltativa, in mancanza di tali dati non sarà possibile fornire una risposta al reclamo. Segnalazioni, reclami, suggerimenti anonimi saranno comunque presi in considerazione.

OGGETTO

Firma _____

Desideriamo informarla che il D.Lgs. 196/2003 prevede la tutela della privacy delle persone e altri soggetti riguardo al trattamento dei dati personali. Il trattamento dei suoi dati personali sarà effettuato conformemente alle disposizioni di legge, tutelando la sua riservatezza e i suoi diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003. I dati saranno oggetto di comunicazione ai competenti uffici .
Firma _____

ALLEGATO B

MODELLO GESTIONE RECLAMI

Ricevuto il _____ da

Esaminato in data

RISPOSTA (a cura degli uffici competenti)

CONCLUSIONE

- Problema risolto Problema risolvibile Problema irrisolvibile
- Problema non di propria competenza

Risposta trasmessa all'/agli interessato/i il _____

ALLEGATO C

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO

Gentile Cliente, al fine di migliorare continuamente il nostro servizio La invitiamo a compilare e restituire presso i nostri uffici il presente questionario. Questo ci permetterà di capire quali aspetti o servizi migliorare per essere sempre più rispondenti alle Vostre esigenze.

Indichi con una X la Sua valutazione relativamente a quanto sotto riportato, e se lo ritiene opportuno, aggiunga eventuali commenti o ci suggerisca quali servizi aggiungere o migliorare.

		Valutazione									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Gestione del Mercato	Regolarità dei servizi offerti										
	Facilità nell'utilizzo dei servizi										
	Chiarezza e trasparenza nei rapporti con l'utente										
	Chiarezza e trasparenza nelle procedure interne										
	Rapidità nei tempi di risposta										
	Disponibilità nell'adeguarsi alle esigenze dell'utente										
	Correttezza nei rapporti con l'utente										
Servizi	Facchinaggio, traino e trasporto										
	Pulizia del mercato										
	Bar e ristoro										
	Frigorifero										
	Presenza a consegna di vagoni ferroviari e imballaggi										
	Distribuzione di carburanti e lubrificanti										
	Cassa										
	Posteggio per i veicoli e automezzi										
	Pubblicità										
Altri servizi ausiliari											
Personale della Direzione e degli Uffici	Facilità di contatto con il personale										
	Cortesia del personale										
	Capacità di comprendere le esigenze										
	Tempestività nella fornitura di documentazione										
	Chiarezza dei documenti										
	Tempestività nella risposta ai reclami										
	Aderenza/charezza delle soluzioni fornite in risposta ai reclami										
	Qualità ed affidabilità dei servizi										
Personale di Portineria	Stato di conservazione e manutenzione immobili										
	Facilità di contatto con il personale										
	Cortesia del personale										
	Completezza delle informazioni fornite										
	Tempestività nella gestione di eventuali problemi										
Capacità di sorveglianza di accessi/uscite nelle ore di chiusura											
Qualità ed affidabilità dei servizi											
NOTE E SUGGERIMENTI											