

CITTA' di PESCARA

Mercati



*Carta dei servizi
Servizio Mercati
2020*

Carta dei servizi

Servizio Mercati della Città di Pescara



Come stabilire un "patto" con gli utenti

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini si ha con la Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "[Principi sull'erogazione dei servizi pubblici](#)".

Successivamente, con D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n. 273 dell'11 luglio 1995, "[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 di riferimento delle relative carte.

Nella Carta dei Servizi l'Ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

Di seguito alcuni dei principi fondamentali dettati dalla Direttiva e che sono alla base dell'erogazione dei servizi:

- *il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;*
- *deve essere garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;*
- *i servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare, e ove sia consentito dalla legislazione, gli utenti hanno diritto di scegliere l'ente erogatore;*
- *gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;*
- *il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.*

La Carta dei Servizi non è un semplice guida ma è un documento che stabilisce un "patto", un "accordo" fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente basato su:

- *indicazione e [definizione degli standard e della qualità del servizio](#)*
- *semplificazione delle procedure anche tramite l'informatizzazione*
- *costruzione degli elementi che strutturano il [pacchetto dei servizi](#)*
- *[promozione del servizio](#) e informazione del servizio verifica del rispetto degli standard del servizio*
- *predisposizione di procedure di [ascolto e customer satisfaction](#), di semplice comprensione e di facile utilizzazione*
- *in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico*
- *coinvolgimento e [partecipazione](#) del cittadino-utente alla definizione del progetto.*

Fonte Internet: Dipartimento della Funzione Pubblica

<http://qualitapa.gov.it/sitoarcheologico/relazioni-con-i-cittadini/utilizzare-gli-strumenti/carta-dei-servizi/>

Carta dei servizi

Servizio Mercati della Città di Pescara



1. Elenco competenze del Servizio Mercati
2. Modalità di erogazione dei servizi
3. Modalità di accesso agli Uffici
4. Contatti e accesso alle informazioni
5. Normative principali di riferimento

1. Elenco competenze del Servizio Mercati

Si riportano schematicamente di seguito, le specifiche competenze del Servizio Mercati del Comune di Pescara, che opera nel rispetto delle vigenti normative di settore e dei Regolamenti Comunali.

Il Servizio Mercati si occupa delle seguenti attività ad esso assegnate:

- gestione dei n. 5 Mercati coperti comunali, ubicati nel territorio della Città di Pescara:
 - Mercato coperto di piazza Muzii
 - Mercato coperto di via dei Bastioni
 - Mercato coperto Ittico al dettaglio di via Paolucci
 - Mercato coperto Ittico all'Ingrosso di via Paolucci
 - Mercato coperto affidato in gestione alla "Coldiretti – Campagna Amica" di via Paolucci
- gestione dei n. 8 Mercati rionali scoperti, ubicati nel territorio della Città di Pescara, con cadenza settimanale:
 - Mercato rionale del lunedì di via Pepe
 - Mercato rionale del martedì di via Rio Sparto – quartiere San Donato
 - Mercato rionale del martedì di via Carlo Alberto dalla Chiesa – quartiere Zanni
 - Mercato rionale del mercoledì della strada Parco
 - Mercato rionale del giovedì di via Maestri del Lavoro – zona Chiesa dei Gesuiti
 - Mercato rionale del venerdì di via di Sotto – quartiere Colli
 - Mercato rionale del venerdì di via Monti Aurunci – quartiere di San Giuseppe
 - Mercato rionale del sabato di via degli Aprutini – c/o Mercato coperto di via dei Bastioni

- gestione servizio “bagni chimici” per i mercati rionali scoperti
- gestione Bando commercio itinerante sul demanio marittimo
- rilascio autorizzazioni per sub-ingresso nella titolarità dell’azienda a seguito di trasferimento per atto tra vivi o a causa di morte
- rilascio autorizzazioni per il commercio in forma itinerante
- rilascio autorizzazioni per l’esercizio temporaneo di attività commerciali su aree pubbliche
- controllo e verifica dei requisiti di legge previsti dalla legge per il possesso della titolarità delle autorizzazioni amministrative all’esercizio del commercio
- controllo e verifica dei presupposti per la concessione dei posteggi
- collaborazione con il gestore pro-tempore per controllo amministrativo-contabile relativo alla riscossione dei canoni di concessione di posteggio
- procedimenti per l’affidamento della gestione amministrativa e dell’organizzazione delle sagre ed altri mercatini cittadini
- procedimenti per la gestione amministrativa e l’organizzazione delle fiere cittadine
- redazione bando pubblico per l’assegnazione di posteggi fissi presso mercati coperti, scoperti, posteggi isolati (mercato diffuso) ed edicole
- gestione amministrativa della vendita di quotidiani e riviste su area pubblica (edicole)
- gestione amministrativa e rilascio autorizzazione per i posteggi isolati (mercato diffuso)
- procedimenti per rilascio autorizzazioni al posto di compera del Mercato ittico all’ingrosso
- procedimenti per il rilascio di autorizzazioni al conferimento dei prodotti, da parte degli armatori, presso il Mercato ittico all’ingrosso
- attuazione servizi amministrativi per la gestione dei magazzini e per il deposito prodotti ittici
- controllo e monitoraggio delle operazioni del Mercato Ittico all’ingrosso
- servizio veterinario per il Mercato Ittico all’ingrosso
- controllo e monitoraggio del servizio di Asta Elettronica nel Mercato Ittico all’Ingrosso
- gestione rilevamento presenze presso le strutture mercatali comunali (coperte e scoperte)
- gestione accesso agli atti (ai sensi della L. 241/90 e ss.mm.ii.) relativamente a procedimenti di propria gestione
- rilascio tesserini per attività di hobbista
- procedure per indizione bando pubblico e relative istruttorie amministrative per vendita stagionale sull’arenile
- procedure per indizione bando pubblico annuale per la formazione di graduatorie “spuntisti” per i singoli mercati rionali scoperti

2. Modalità di erogazione dei servizi

La “Carta dei servizi” è il mezzo attraverso il quale il Servizio Mercati del Comune di Pescara, fornisce informazioni utili agli utenti sulle proprie competenze, sui servizi offerti, e sulle modalità in cui è possibile fruirne; 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, qualcosa di statico e destinato ad invecchiare nel tempo, ma è un documento in continua evoluzione, in quanto con essa il Servizio Mercati stipula un patto con i cittadini dichiarando espressamente ciò che viene garantito, attraverso la definizione di un adeguato standard di servizio.

Il Servizio Mercati si impegna, in tal modo, a far sempre meglio, verificando costantemente nel tempo il rispetto dei livelli garantiti, quanto i suoi utenti siano soddisfatti e attivando azioni migliorative per rispondere in modo adeguato alle esigenze dimostrate. 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 nelle modalità che riterrà più comode, dialogando con il Servizio nelle modalità dichiarate (vedi sezione “contatti”) e comunque nelle modalità di legge consentite.

Principi Fondamentali

I principi ai quali il Servizio Mercati del Comune di Pescara si ispira nell'erogazione dei propri servizi sono i seguenti:

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi effettuata dal servizio Mercati si basa sul principio di eguaglianza dei Cittadini. Le regole che determinano il rapporto fra il Cittadino ed il Servizio sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione, lingua, età ed opinioni politiche. Il Servizio 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, al fine di garantire a tutti gli aventi diritto, pari opportunità.

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 imprevedibili. Sono sempre adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disagi per gli utenti.

Partecipazione

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

Efficacia ed Efficienza

Il Servizio Mercati si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo.

Cortesìa, disponibilità e professionalità

La cortesia e l'educazione 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 dialogano con l'utenza, 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 del Servizio 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, quando previste e rese disponibili dal Comune, assicurando che il servizio da essi erogato sia del miglior livello qualitativo possibile.

Per la presentazione da parte dell'utenza di qualsivoglia tipo di istanza, soggetta a rilascio di autorizzazione, o di comunicazione di tipo SCIA (Segnalazione Certificata di Inizio Attività) ai sensi dell'art. 19 della L. 241/90 e ss.mm.ii. o qualsivoglia altro tipo di nota, comunicazione o integrazione documentale a precedenti inoltri, è obbligatoria la presentazione in modalità digitale attraverso PEC da indirizzare all'indirizzo PEC ufficiale del Comune:

protocollo@pec.comune.pescara.it



Ciò, nelle more di attivazione, nel portale dell'attuale gestore informatico comunale, di apposite procedure per l'inoltro telematico, attraverso la compilazione on.line di apposite pagine web organizzate in schede e contestuale inoltre delle istanze/comunicazioni con protocollazione automatica.

3. Modalità di accesso agli Uffici

Il Servizio Mercati, ad oggi, è sito presso l'edificio del Mercato Ittico all'Ingrosso in via Paolucci a Pescara, zona lungo fiume e nei pressi del Ponte del Mare. Gli Uffici sono ubicati al primo ed al secondo piano, mentre al piano terra è ubicata la sala ove si tengono le aste del Mercato Ittico all'ingrosso, nonché le relative strutture ed ambienti ad essa pertinenti. L'accesso diretto al pubblico per gli Uffici, è consentito nella giornata del:



**giovedì pomeriggio
dalle ore 15:00 alle ore 17:30**

Si possono raggiungere gli Uffici del servizio Mercati, dagli edifici principali del Comune di Pescara, costeggiando il fiume Pescara verso la foce, dopo circa 850 metri.



4. Contatti e accesso alle informazioni

Gli Uffici sono contattabili in diverse modalità.

Tramite telefono fisso, ai seguenti numeri dedicati:

085.4283495

085.4283918

085.4283923

085.4283924



Inoltre le informazioni e la modulistica necessaria, sono reperibili anche tramite il sito internet del Servizio Mercati al seguente indirizzo web:

<http://mercati.comune.pescara.it/>

oppure tramite la home-page del sito istituzionale del Comune di Pescara:

<http://www.comune.pescara.it/>



cercando il seguente banner:

**Servizio mercati
Commercio su
area pubblica**

Inoltre gli Uffici sono contattabili anche tramite mail al seguente indirizzo dedicato:

servizio.mercati@comune.pescara.it



Infine, è sempre comunque disponibile l'indirizzo PEC ufficiale del Comune di Pescara a cui indirizzare qualsiasi comunicazione al servizio Mercati, già canale unico ed ufficiale per l'inoltro di istanze o comunicazioni inerenti i procedimenti del Servizio Mercati:

protocollo@pec.comune.pescara.it



5. Normative principali di riferimento

Il quadro normativo relativo alle competenze del Servizio Mercati è alquanto variegato ed in continuo divenire. In particolar modo l'emergenza sanitaria 2020 da Covid-19 ne ha ulteriormente ampliato il corredo. Si riportano, comunque di seguito le più significative, riservandoci di completare l'elenco in prossime successive revisioni dello stesso.

- D.Lgs n. 114 del 31/03/1998 *“Riforma della disciplina relativa al settore del commercio, a norma dell'art. 4, comma 4, della legge 15 marzo 1997, n. 59”* (G.U. n. 95 del 24 aprile 1998)
- D.Lgs n. 59 del 26/03/2010 *“Attuazione della direttiva 2006/123/CE relativa ai servizi nel mercato interno”*
- Circolare n. 3635/C del 06/05/2010 *“Disciplina settore commercio (D.Lgs n.59/2010)”* esplicativa del D.Lgs n. 59/2010
- D.Lgs n. 147 del 06/08/2012 *“Disposizioni integrative e correttive del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59, recante attuazione della direttiva 2006/123/CE, relativa ai servizi nel mercato interno.”* (G.U. n. 202 del 30 agosto 2012 - s.o.)
- Risoluzione n. 15427 del 30/01/2014 *“chiarimenti in merito alla figura del preposto negli esercizi commerciali, con riguardo nello specifico alla problematica annessa alla prolungata assenza del medesimo a seguito di ripetuti sopralluoghi effettuati dagli organi di vigilanza.”*
- Legge Regionale n. 22 del 20/07/2016 *“Disciplina in materia di sagra tipica dell'Abruzzo, delle feste popolari e dell'esercizio dell'attività temporanea di somministrazione di alimenti e bevande - Disposizioni in favore dei Centri di Ricerca del settore agricolo.”* (pubblicata nel BURA 17 agosto 2016, n. 32 ed entrata in vigore il 18 agosto 2016 ad eccezione del Titolo I, entrato in vigore il 1o gennaio 2017)
- Legge Regionale n. 23 del 31/07/2018 *“Testo unico in materia di commercio.”* (pubblicata nel BURA 13 agosto 2018, n. 77 Speciale ed entrata in vigore il 14 agosto 2018)
- Regolamento Comunale del Mercato Ittico all'ingrosso approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 179 del 12/11/2010
- Regolamento Comunale del Commercio su aree pubbliche approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 208 del 17/12/2010

Carta dei servizi *Servizio Mercati* *2020*

