

**MERCATO
ORTOFRUTTICOLO
DI CESENA**



FilieraOrtofrutticola
Romagnola

**FILIERA ORTOFRUTTICOLA ROMAGNOLA Spa
MERCATO ORTOFRUTTICOLO ALL'INGROSSO**

Via Dismano 4001 – 47522 Pievesestina di Cesena (FC)

P.I / C.F. n.isc. Reg. Imprese 03594460408 R.E.A.307373 c/o CCIAA FORLÌ-CESENA

Capitale Sociale € 120.000 I.V.

Tel. 0547/313393 - Fax 0547/313396 www.formercato.it - info@formercato.it – formercato@pec.it

MERCATO ORTOFRUTTICOLO DI CESENA



FilieraOrtofrutticola
Romagnola

CARTA DEI SERVIZI

Approvato dall'organo amministrativo in data del 18/09/2018



CARTA DEI SERVIZI DI F.O.R. FILIERA ORTOFRUTTICOLA ROMAGNOLA S.P.A.

1. PREMESSE GENERALI

Il Mercato Agroalimentare all'ingrosso di Cesena è gestito dalla Filiera Ortofrutticola Romagnola S.P.A. (di seguito indicata come F.O.R.)con sede in Cesena, Via Dismano 4001, in forza della convenzione stipulata con il Comune di Cesena il 13/06/2006 in esecuzione della Deliberazione del Consiglio Comunale n. 67 del 12/04/2006. Il Mercato all'ingrosso di Cesena dei prodotti ortofrutticoli e agroalimentari in genere, essiccati, freschi, conservati o trasformati, ai sensi e per gli effetti dell'art.40 della legge regionale Emilia Romagna n. 1 del 19 Gennaio 1998 è costituito dal complesso degli immobili, strutture e attrezzature con impianti e servizi destinati allo svolgimento delle operazioni commerciali e delle attività complementari compatibili con le funzioni mercatali, siti all'interno dell'area cintata con accesso da via Dismano n. 4001 oppure Piazzale E. Vanoni in Pievesestina di Cesena (FC).

2. PRESTAZIONI PRINCIPALI E ACCESSORIE

Il Mercato all'ingrosso di Cesena costituisce struttura e servizio di interesse pubblico. Le attività commerciali e di servizio che si svolgono al suo interno sono finalizzate alla libera formazione del prezzo delle merci trattate nella piena osservanza delle norme vigenti in materia di commercializzazione, igienico sanitarie di sicurezza alimentare. F.O.R. provvede, sia direttamente sia con affidamento a terzi, a fornire servizi di interesse generale, idonei ad assicurare la funzionalità dell'intera struttura mercatale e i servizi a domanda individuale complementari o accessori all'esercizio dell'attività.

Per servizi complementari si intendono: la movimentazione ed il trasporto delle merci, il controllo degli accessi, l'informazione sui prezzi e sui quantitativi trattati, la gestione degli imballaggi, il controllo della qualità dei prodotti e della loro salubrità, la pulizia degli ambienti e la rimozione dei rifiuti, la raccolta e il loro smaltimento con mezzi di terzi, l'informazione a mezzo display a led agli operatori su notizie ritenuti importanti per la loro attività .

Per servizi accessori si intendono i servizi per riunioni e convegni, servizi di portineria e guardiana notturna, servizi di parcheggio per veicoli.

L'attività di F.O.R. è disciplinata dal Regolamento di Mercato, che è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di F.O.R. Scpa. che è disponibile per la consultazione sul sito internet www.formercato.it.

F.O.R. è dotata di una struttura organizzativa idonea a garantire l'amministrazione, la direzione e la gestione del complesso immobiliare e dei servizi resi all'utenza, la funzionalità logistica del mercato, l'adempimento della normativa di sicurezza, il corretto funzionamento delle strutture e degli impianti. L'organo amministrativo del mercato ortofrutticolo all'ingrosso fa parte della struttura organizzativa di F.O.R. .



L'organo amministrativo provvede per regolamento al regolare funzionamento delle strutture e dei relativi servizi secondo le norme di legge e del regolamento di mercato, nonché secondo le disposizioni di F.O.R..

L'organo amministrativo è il soggetto responsabile della presente Carta dei Servizi e dell'adempimento dei principi e delle disposizioni in essa contenuti.

La presente Carta avrà la durata di un anno a far data dal 01/10/2018, con suo automatico rinnovo di anno in anno salvo la sua revoca da parte dell'ORGANO AMMINISTRATIVO DI F.O.R. SPA.

Tutti i componenti di F.O.R. sanno bene che chiunque venga a contatto con l'Utente deve essere in grado di recepirne le esigenze e le aspettative e di comprendere appieno ciò che deve essere tradotto nei requisiti tecnici/commerciali che stanno alla base del processo di gestione. L'Utente è un giudice attento, ed è anche la fonte migliore di idee per migliorare continuamente il servizio fornito.

Su questa base l'amministratore Unico ha elaborato una propria politica di gestione, che ha confrontato e condiviso con i propri collaboratori, professionisti che abitualmente collaborano con F.O.R. e con il Collegio Sindacale e Revisore Legale.

L'organo amministrativo da sempre è attento ad operare sulla base di dati certi, che diano la misura di ciascun fenomeno che accade in F.O.R. e nel rapporto con l'esterno.

La politica di F.O.R. prevede come elemento centrale l'attenzione alla misurazione dei diversi fenomeni per instaurare un sistema organico di monitoraggio dei risultati, al fine di un miglioramento continuo dei servizi offerti.

GIORNI DI APERTURA	dal lunedì al sabato			
	INVERNALE		ESTIVO	
ORARIO	Dal 01/01 al 12/05		Dal 14/05 al 15/09	
	Dal 17/09 al 31/12			
	MATT	POM	MATT	POM
APERTURA MERCATO	5,00	14,45	4,30	15,00
INIZIO CONTRATTAZIONI	6,15	15,30	5,45	15,45
TERMINE CONTRATTAZIONI	10,15	17,30	10,15	18,00
CHIUSURA CANCELLI	11,30	18,30	11,30	19,00
SERVIZIO NOTTURNO DI FACCHINAGGIO				



FERIALI: dalle 21:30 alle 05:30 (escluso prefestivi)

FESTIVI: dalle 19:30 alle 05:00

REGOLE GENERALI

Il Lunedì mattina e i giorni successivi ai festivi, tutte le operazioni di Mercato saranno anticipate di mezz'ora

Chiusura pomeridiana: Mercoledì e Sabato pomeriggio

Chiusura completa: tutte le Domeniche

Apertura gratuita ai privati dalle 08:00 alle 10:00 e dalle 16:00 alle 17:00

SERVIZI OFFERTI PRESSO GLI UFFICI DIREZIONE

DAL LUNEDÌ AL SABATO DALLE 07:00 ALLE 12:00 E DALLE 15:00 ALLE 18:00 ESCLUSO IL MERCOLEDÌ E IL SABATO POMERIGGIO:

- ✓ RILASCIO TESSERE PER ACCESSO AL MERCATO
- ✓ ABBONAMENTO E RINNOVO POSTEGGI PER PRODUTTORI
- ✓ RICARICHE TESSERE PER PRODUTTORI OCCASIONALI E STAGIONALI
- ✓ INFORMAZIONI RELATIVE AL MONITORAGGIO STATISTICO SU QUANTITÀ E PREZZI
- ✓ INFORMAZIONI GENERICHE AGLI OPERATORI TRAMITE DISPLAY ELETTRONICO
- ✓ MONITORAGGIO SULLA RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI
- ✓ SERVIZIO DI PESA PUBBLICA
- ✓ INFORMAZIONI GENERALI

3. PRINCIPI GENERALI DEL SERVIZIO

La Carta dei Servizi ha la finalità di costruire un patto, fra la F.O.R. e gli utenti, per migliorare la qualità del servizio offerto.

- Principi Operativi:

1. Tutela degli utenti (adeguata informazione, trasparenza, qualità e partecipazione).
2. Costante valutazione della qualità dei servizi (su andamento e soddisfazione dell'utenza).

- Principi Fondamentali:



Uguaglianza ed Imparzialità: F.O.R. si impegna ad erogare servizi agli utenti nel rispetto dei diritti di questi e senza distinzioni di alcun genere ed agisce nel rispetto delle norme, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni.

Continuità: la società si impegna a garantire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Qualora i servizi fossero sospesi od irregolari, F.O.R. si impegna a risolvere gli imprevisti nel minore tempo possibile e ridurre al minimo i disagi ai propri utenti.

Diritto di scelta: F.O.R. rispetta il diritto di scelta consentendo di selezionare i diversi servizi offerti e si impegna alla massima trasparenza nella diffusione delle condizioni economiche ed operative dei servizi.

Partecipazione: L'utente ha il diritto di chiedere informazioni attinenti alle proprie esigenze, avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

Efficacia ed efficienza: La società persegue il continuo miglioramento all'efficienza e l'efficacia del servizio offerto, adottando soluzioni organizzative, tecnologiche, contabili e procedurali più funzionali a tale scopo.

Cortesìa: Il rapporto con gli utenti è improntato sulla cortesia ed il rispetto reciproco.

4. GLI STANDARD QUALITATIVI E QUANTITATIVI

F.O.R. verifica costantemente che l'attività del servizio si svolga secondo gli obiettivi prefissati e che siano rispettati gli obiettivi stabiliti.

Per sviluppare quanto previsto dalla presente Carta dei Servizi F.O.R. prevede l'adozione di procedure e metodi di lavoro semplificati, costante informazione e rapporto con gli utenti.

Tutto questo avviene sia attraverso controlli effettuati dalla Direzione, sia attraverso una valutazione del servizio offerto e tramite l'eventuale rilevazione dei reclami.

Gli Standard di Qualità del Servizio

F.O.R. svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni rese ai propri utenti.

I principali parametri sono:

- 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.

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate. Questa Carta vuole essere un documento "dinamico" che già nella prossima edizione potrebbe arricchirsi di ulteriori informazioni e indicatori grazie al contributo di Associazioni ed utenti spronandoci con suggerimenti e critiche costruttive che ci aiutino a perseguire il miglioramento continuo, nella gestione del servizio quotidianamente, che permetta la riduzione dei disservizi, dei conseguenti reclami, dei relativi costi.

Per tenere sotto controllo la soddisfazione dell'utenza F.O.R. utilizza i contatti diretti con l'utenza da cui trae preziosi suggerimenti, segnalazioni e reclami su eventuali disservizi. A tali fini mette a disposizione apposita modulistica reperibile in ufficio o sul sito web della società.

La presente Carta è pubblicata integralmente sul sito della Società www.formercato.it e rinvenibile con facilità. F.O.R.. Si impegna a richiamare la Carta dei Servizi nella modulistica per accedere al servizio. A semplice richiesta, F.O.R. fornirà copia integrale della carta.

5. I DIRITTI E I DOVERI DEGLI UTENTI

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

L'utente, altresì, si impegna a sua volta a rispettare il Regolamento di Mercato, che è stato approvato in data 14/06/2010 e che è disponibile per la consultazione sul sito internet della presente società www.formercato.it nonché presso i locali della stessa.

Nel caso in cui l'inadempimento da parte di F.O.R. sia dovuto a caso fortuito, forza maggiore, eventi straordinari che esulano dalla ordinaria prevedibilità, responsabilità di terzi, responsabilità dell'utenza, si considererà comunque non sussistente alcuna violazione degli standard qualitativi e quantitativi.

Tutti i dipendenti di F.O.R. sono responsabili della sua immagine. Devono curare il rapporto con il Cliente nei minimi particolari, sia nei contatti diretti che nella corrispondenza, anche quando si trattano aspetti del tutto formali e tecnici.

Comunicazione dei reclami

Un utente può comunicare un reclamo di persona oppure via fax (ai recapiti seguenti: fax 0547313396), via mail (ai recapiti seguenti: info@formercato.it). Tale reclamo viene registrato su l'apposito modulo e viene poi trasmesso all'Ufficio di Direzione.

Sarà compito di F.O.R. di ottenere dall'utente più informazioni possibili per preparare il successivo sopralluogo di verifica, di rilevare il livello di gravità percepito dall'utente, e di far fronte tempestivamente a ogni effetto negativo.



Verificata la situazione, la Direzione contatta l'utente e, se opportuno, fissa un appuntamento per definire le responsabilità e studiare congiuntamente la soluzione della problematica riscontrata.

Tutela della Riservatezza

F.O.R.. si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun utente ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 e successive modifiche ed integrazioni.

La nostra Carta dei Servizi è disponibile per l'utenza in formato:

- **Cartaceo**: presso la nostra sede;

- **Elettronico**: consultando il nostro sito www.formercato.it o facendo

richiesta al seguente indirizzo e mail: info@formercato.it

I nostri uffici sono in Via Dismano 4001 47522 Pievesestina di Cesena (FC)

I nostri orari: dal lunedì al sabato dalle ore 07.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00

alle ore 18.00 ad esclusione del mercoledì e sabato pomeriggio.

Recapiti Telefonici: 0547-313393 – fax 0547-313396

Indirizzi e mail: info@formercato.it

PEC: formercato@pec.it

**ALLEGATO 1****Rilevazione soddisfazione**

Gentile Utente, al fine di migliorare continuamente il nostro servizio La invitiamo a compilare e restituire presso la nostra portineria, 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 alle caratteristiche sotto riportate, e se lo ritiene opportuno, aggiunga eventuali commenti o ci suggerisca quali servizi aggiungere o migliorare.

Giudizio sulle caratteristiche generali del Servizio

PERSONALE DELLA DIREZIONE	VALUTAZIONE									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Facilità di contatto con il personale										
Cortesia del personale										
Capacità di comprendere le Vostre esigenze										
Chiarezza dei documenti contabili										
Tempestività nella risposta ai reclami verbali/scritti										
Qualità ed affidabilità dei nostri servizi										
Stato di conservazione e manutenzione immobili										
Grado di pulizia galleria centrale, piazzali ed aree comuni										

Personale di Portineria	VALUTAZIONE									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Facilità di contatto con il personale										
Cortesia del personale										
Tempestività nello svolgimento delle proprie funzioni										
Tempestività nella gestione di eventuali problemi										
Capacità di sorveglianza dell'area mercatale										



Spazio riservato ai Vostri suggerimenti:

DATA:

LEGENDA

F.O.R.= Filiera Ortofrutticola Romagnola Spa società che gestisce il mercato

MERCATO= complesso immobiliare con accesso da via Dismano 4001 e da piazzale E. Vanoni 440.

ORGANO AMMINISTRATIVO= organo che amministra il mercato(singolo=Amministratore Unico o Plurimo= Consiglio di Amministrazione)

DIRETTORE/DIREZIONE= colui che svolge le funzioni di Direttore del Mercato

UTENTE= colui che accede alla struttura mercatale