



CARTA DEI SERVIZI

della UDINE MERCATI SpA

Documento di trasparenza rivolto agli utenti con il quale la società esplicita i suoi orientamenti, dichiara quali sono le prestazioni che si impegna ad erogare e come intende operare in caso di mancato rispetto delle prestazioni promesse.

*Udine Mercati SpA – Piazzale dell'Agricoltura, 16 – 33100 UDINE p.IVA:
02122970300*

Approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 26/10/11.



CARTA DEI SERVIZI

della UDINE MERCATI SpA

Il Mercato Agroalimentare all'ingrosso è gestito dalla Società Udine Mercati S.p.A. con sede in Udine, Piazzale dell'Agricoltura, 16, giusto contratto di servizio n. 142548 di Rep., rogito Notaio dott. Paolo Alberto Amodio in data 31.03.2000.

Il Mercato è costituito da strutture gestite in modo unitario e destinate alla conservazione, alla commercializzazione all'ingrosso e all'esportazione di prodotti agroalimentari freschi, trasformati o conservati, compresi i prodotti ortofrutticoli e floricoli, piante e sementi.

Il Mercato è costituito da centri per lo stoccaggio, la lavorazione, il condizionamento dei prodotti, centri di frigo-conservazione, magazzini di vendita di prodotti alimentari vari. All'interno della struttura mercatale possono trovare collocazione piattaforme logistiche per l'accoglimento, la lavorazione e la ridistribuzione 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.

La Udine Mercati SpA, provvede sia direttamente, sia con affidamento a terzi, a fornire servizi complementari all'attività di vendita e servizi accessori.

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.

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

La sua attività è disciplinata dal Regolamento di Mercato che è stato approvato dal Comune di Udine con delibera consiliare n. 71 del 28/05/2007, pubblicata all'Albo Pretorio per quindici giorni consecutivi, dal 04/06/2007 al 18/06/2007, ai sensi della L.R. n. 21/2003 e successive modificazioni. Esecutiva ai sensi di legge dal sedicesimo giorno di pubblicazione.

Inoltre la società, attenta da sempre alla clientela, ha ricevuto la certificazione di qualità, UNI EN ISO 9001: 2008, in data 18/04/2007, settore: EA35 Gestione e conduzione mercati ortofrutticoli, la quale ha come obiettivo fondamentale la soddisfazione del Cliente, realizzabile attraverso una perfetta organizzazione di gestione.

Essa stabilisce che tutti i componenti di UDINE MERCATI S.p.A. sappiano bene che chiunque venga a contatto con il Cliente 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. Il Cliente è un giudice attento, ed è anche la fonte migliore di idee per migliorare continuamente il servizio fornito.



Su questa base la Direzione ha elaborato una propria politica di gestione, che ha confrontato e condiviso con i propri collaboratori e con i professionisti che abitualmente collaborano con UDINE MERCATI S.p.A..

La Direzione da sempre è attenta ad operare sulla base di dati certi, che diano la misura di ciascun fenomeno che accade in UDINE MERCATI S.p.A. e nel rapporto con l'esterno.

La politica di UDINE MERCATI S.p.A. prevede come elemento centrale l'attenzione alla misurazione dei fenomeni per instaurare un sistema di feed back dei risultati, che viene utilizzato per generare azioni di miglioramento su due piani temporali diversi: le azioni correttive immediate e le azioni correttive o preventive di respiro strategico. Per questa ragione la Direzione ha la consuetudine di pianificare i propri interventi per agire in modo strutturato, senza lasciare nulla al caso, strutturando la procedura delle attività per la pianificazione del miglioramento continuo.

ORARI DI APERTURA

Feriali mattino

Scarico Merci	Ore 2.00
Ingresso produttori agricoli	Ore 4.45
Inizio contrattazioni (per gli acquirenti esteri, possibilità di ingresso anticipato dalle ore 4.00 in poi)	Ore 5.30
Chiusura contrattazioni	Ore 11.00
Chiusura mercato	Ore 12.30

Feriali pomeriggio

Carico/Scarico Merci	Ore 12.30/22.00
----------------------	-----------------

Festivi

Carico/Scarico Merci	Ore 7.00/22.00
----------------------	----------------

SERVIZI OFFERTI

Modalità di pagamento dei corrispettivi per il carico/scarico delle merci
Ticket ingresso scarico merci per mezzi inf. a 10q.li; tra 10q.li e 40q e sup. a 40q.li;
Ticket ingresso anticipato
Abbonamento ingresso scarico merci (mezzi <40q) (mezzi >10q e <40q) (mezzi >40q)
Ingresso anticipato (mezzi <35qli); (mezzi >35qli);
Abbonamento semestrale/annuale scarico merci (mezzi inf. 10q); (mezzi >10qe<40q); (mezzi > 40q)
Abbonamento acquirenti (mezzi inf. 10q); (mezzi >10qe<40q); (mezzi > 40q);
Canoni di sub - concessione
Canoni magazzini campanata centrale (mensile per m2)
Box di deposito
Locali uso ufficio/uso atrio uffici/uso servizi/uso box deposito/uso bar
Magazzino Ovest a coibentazione avv.tot.sup.



Aree esterne/comprese alla campanata centrale
Sala riunioni
Sosta notturna mezzi (mensile) <10q; >10q
Servizi Accessori
Certificato distruzioni merci
Tesserino d'ingresso
Listino prezzi una copia consegna a mano
Listino prezzi una copia via fax
Abbonamento annuo ed.settimanale/trisettimanale.cons.a mano
Abbonamento annuo ed.settimanale/trisettimanale via e - mail
Abbonamento annuo ed.settimanale/trisettimanale via e - mail
Abbonamento semestrale ed.settimanale/trisettimanale.via e - mail
Diritti di pesa < 10q; >10q e< 40q; > 40q

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

Essa ha i seguenti obiettivi;

- **Operativi:**
 1. Tutela degli utenti (adeguata informazione, trasparenza, qualità e partecipazione);
 2. Valutazione della qualità dei servizi (standard e soddisfazione dell'utenza);
 3. Partecipazione (direzione, utenti, privati ed ect.);
- **Fondamentali:**

Uguaglianza ed Imparzialità: : la società 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, la Udine Mercati SpA si impegna a risolvere gli imprevisti nel minore tempo possibile e ridurre al minimo i disagi ai propri utenti.

Diritto di scelta: la Udine Mercati SpA 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.

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

Gli strumenti che consentono di tradurre i principi della Carta in modalità operative sono l'adozione di standard, la semplificazione della procedure, l'informazione ed il rapporto con gli utenti, il dovere di valutazione della qualità dei servizi e l'eventuale rimborso nel caso il cui il servizio erogato non rispetti gli standard convenuti.

Un utente più informato, attento e consapevole, anche più esigente, diventa portatore di richieste sempre più puntuali che fanno diventare il suo punto di vista quello più importante, divenendo quindi la Carta dei Servizi "un biglietto da visita".

Pertanto la Udine Mercati SpA verifica costantemente che l'attività del servizio si svolga secondo gli obiettivi prefissati e che siano rispettati gli obiettivi stabiliti anche in termini di tempo.

Tutto questo avviene sia attraverso controlli effettuati dalla Direzione, sia da una valutazione del servizio offerto e con l'eventuale rilevazione di reclami e conseguenti manovre correttive.

Gli Standard di Qualità del Servizio

La Udine Mercati SpA 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;

La Carta Servizi, come già affermato in precedenza si colloca all'interno di un percorso intrapreso dalla Udine Mercati SpA per raggiungere la certificazione di qualità UNI ENISO 9001: 2008, pertanto, si richiamano le procedure, già stabilite in sede di redazione di tale documento per il monitoraggio della soddisfazione del cliente, e per la procedura dei reclami che vengono definite non conformità.

Procedura per la rilevazione del grado di soddisfazione del Cliente

Lo scopo è di definire le modalità di rilevazione di ritorno di mercato sulla qualità dei prodotti/servizi resi da UDINE MERCATI S.p.A., sia come qualità intrinseca del servizio che come gestione del rapporto con il Cliente, al fine di migliorare sempre più l'immagine di UDINE MERCATI S.p.A. presso la Clientela.



Le disposizioni di questa procedura si applicano a tutto il processo di gestione del rapporto con il Cliente, ma in particolare alle attività di rilevamento delle prestazioni fornite da UDINE MERCATI S.p.A., nei due aspetti fondamentali:

- a. **Qualità dei servizi**
- b. **Rapidità di risposta a quesiti posti dal Cliente, facilità di rapporto e del contatto.**

Tutti i dipendenti di UDINE MERCATI S.p.A. 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.

Modalità operative

Rilevazione soggettiva (estemporanea): ogniqualvolta nei contatti umani risulti una espressione di soddisfazione (o di insoddisfazione) del Cliente o di persone collegabili a lui, il rilevatore compila il modulo M 08-2-1 a e b (allegato 1) a che viene inserito nel fascicolo del Cliente.

Rilevazione oggettiva (sistematica), al termine di ogni anno la Direzione riprende in mano tutti i dati relativi ai Clienti ed esamina i motivi oggettivi che possono avere causato nei clienti uno stato di soddisfazione o insoddisfazione per l'operato di UDINE MERCATI S.p.A.

Il livello minimo di soddisfazione dopo la verifica dei questionari M 08-2-1 a e b non deve andare al di sotto del 4.

Procedura per la gestione delle non conformità (NC) o Reclami

Lo scopo è definire modalità e responsabilità per:

- Evidenziare e analizzare le non conformità (NC);
- Ricercare e correggere le loro cause;
- Identificare e controllare le azioni correttive più idonee per evitare il ripetersi delle NC dovute a fattori sistematici;
- Identificare, intraprendere e controllare le azioni preventive più idonee ad attuare il continuo miglioramento del prodotto/servizio forniti al Cliente.

La presente procedura si applica a tutte le aree e attività di UDINE MERCATI S.p.A. che influenzano la qualità dei servizi forniti.

Le NC possono manifestarsi in qualunque fase di attività, ma in particolare:

- Al ricevimento di prodotti da fornitori;
- Da reclami e osservazioni del Cliente;
- Durante audit interni;
- In altre occasioni gestionali del Sistema Qualità.

In questo caso ci occupiamo dei reclami e segnalazioni fatte dal Cliente.

Chi riceve il reclamo telefonico deve passare la comunicazione alla Direzione o al Responsabile per la qualità, in loro assenza deve rintracciarli al più presto e registrare intanto i contenuti della conversazione.



Alla segnalazione di un reclamo verrà compilato un modulo(M 08-3 a) cercando di ottenere dal Cliente più informazioni possibili per preparare il successivo sopralluogo di verifica, di rilevare il livello di gravità percepito dal Cliente, e di far fronte tempestivamente a ogni effetto negativo.

Verificata la situazione reale, la Direzione richiama il Cliente e gli spiega se esistono i motivi di quanto è accaduto. Se opportuno, fissa un appuntamento (eventualmente sul posto) per definire le responsabilità e studiare congiuntamente la soluzione della NC riscontrata.

Modalità operative

La prima parte del rapporto di non conformità, modulo M 08-3-2 a, è redatta dal collaboratore e deve riportare:

1. Provenienza e riferimenti utili a evidenziare la NC;
2. Origine, frequenza e gravità ;
3. Descrizione particolareggiata;
4. Analisi delle cause.
5. La segnalazione con data e firma.

Il Rapporto di Non Conformità viene quindi passato al Responsabile della Qualità che lo completa, lo archivia e assieme al responsabile individua una proposta di soluzione da sottoporre alla Direzione entro un termine di 3 giorni lavorativi.

Successivamente si avvia l'indagine sulle cause che hanno generato la NC, per studiare e attuare una azione correttiva che eviti il suo ripetersi.

Se le cause riscontrate sono contingenti (errori materiali, cattivo uso di strumenti, inosservanza di procedure) vi è un problema di addestramento e/o motivazioni, pertanto 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 NC potrebbe ripetersi e pertanto dette cause vanno rimosse con una opportuna azione correttiva.

L'azione correttiva viene proposta dal Responsabile per la Qualità che ne stima anche i tempi di realizzazione e gli eventuali costi e deve essere approvata da Direzione.

Tutela della Riservatezza

La Udine Mercati SpA si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun utente/cliente/sub – concessionario 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 nostra Carta dei Servizi è disponibile al Cliente in formato:

- **Cartaceo:** presso la nostra sede;
- **Elettronico:** consultando il nostro sito www.udinemercati.com e facendo richiesta al seguente indirizzo e mail: info@udinemercati.com

I nostri uffici sono in Piazzale dell'Agricoltura n. 16 – 33100 Udine ed i nostri orari:
Lunedì – Venerdì dalle 6.00 – 14.00 – Sabato dalle 8.00 – 10.30.

Recapiti Telefonici: 0432 520677 – fax 0432 520440

Indirizzi e mail: info@udinemercati.com – direzione@udinemercati.com

PEC: direzione.udinemercati@cert.ticertifica.it

Direttore del Mercato: rag. Andrea Sabot

Presidente della Udine Mercati SpA: rag. Mario Savino.

Servizio di Portineria e guardania affidato alla società coop.p.a. Euro&Promos Group.

Allegato 1

M 08-2-1 a Rilevazione soddisfazione

Edizione 1 Revisione 1 - del 2 ottobre 2006

Gentile Cliente, 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	<input type="checkbox"/>									
Cortesìa del personale	<input type="checkbox"/>									
Capacità di comprendere le Vostre esigenze	<input type="checkbox"/>									
Chiarezza dei documenti contabili	<input type="checkbox"/>									
Tempestività nella risposta ai reclami verbali/scritti	<input type="checkbox"/>									
Aderenza/charezza delle soluzioni fornite in risposta ai reclami	<input type="checkbox"/>									
Qualità ed affidabilità dei nostri servizi	<input type="checkbox"/>									
Stato di conservazione e manutenzione immobili	<input type="checkbox"/>									
Grado di pulizia canalone centrale, piazzali ed aree sterrate	<input type="checkbox"/>									



Personale di Portineria	Valutazione									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Facilità di contatto con il personale	<input type="checkbox"/>									
Cortesia del personale	<input type="checkbox"/>									
Tempestività nello svolgimento delle proprie funzioni	<input type="checkbox"/>									
Completezza delle informazioni fornite	<input type="checkbox"/>									
Tempestività nella gestione di eventuali problemi	<input type="checkbox"/>									
Capacità di sorveglianza dell'area mercatale	<input type="checkbox"/>									
Qualità ed affidabilità dei nostri servizi	<input type="checkbox"/>									

Spazio riservato ai Vostri suggerimenti:

Data:

Modulistica

M 08-2-1 b Rilevazione soddisfazione

Edizione 1 Revisione 0 - del 6 marzo 2009

Gentile Cliente, 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 dei Servizi

Personale della Direzione	Valutazione									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Facilità di contatto con il personale	<input type="checkbox"/>									
Cortesia del personale	<input type="checkbox"/>									
Capacità di comprendere le Vostre esigenze	<input type="checkbox"/>									
Tempestività nella fornitura di documentazione	<input type="checkbox"/>									
Chiarezza dei documenti contabili	<input type="checkbox"/>									
Tempestività nella risposta ai reclami verbali/scritti	<input type="checkbox"/>									
Aderenza/charezza delle soluzioni fornite in risposta ai reclami	<input type="checkbox"/>									
Qualità ed affidabilità dei nostri servizi	<input type="checkbox"/>									
Stato di conservazione e manutenzione immobili	<input type="checkbox"/>									



Grado di pulizia canalone centrale, piazzali ed aree sterrate	<input type="checkbox"/>									
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Personale di Portineria	Valutazione									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Facilità di contatto con il personale	<input type="checkbox"/>									
Cortesìa del personale	<input type="checkbox"/>									
Completezza delle informazioni fornite	<input type="checkbox"/>									
Tempestività nella gestione di eventuali problemi	<input type="checkbox"/>									
Capacità di sorveglianza di accessi/uscite nelle ore di chiusura	<input type="checkbox"/>									
Qualità ed affidabilità dei nostri servizi	<input type="checkbox"/>									

Spazio riservato ai Vostri suggerimenti:

Data: