



COMUNE DI CAPOLIVERI

(ISOLA D'ELBA)
(PROVINCIA DI LIVORNO)

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO: GESTIONE ORMEGGI

ANNO: 2018

Comune di Capoliveri

Viale Australia, n° 1 - 57031 Capoliveri (LI)

Tel. 0565/967611 Fax 0565/968060

P.IVA 01377480494 - C.F. 82002200499

email comune@comune.capoliveri.li.it

PEC comunecapoliveri@pcert.it

Indice

1 PRINCIPI GENERALI.....	3
2 FINALITA' DEL SERVIZIO.....	3
3 PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	3
3.1 Continuità.....	3
3.2 Efficienza ed efficacia.....	3
3.3 Uguaglianza ed imparzialità.....	4
3.4 Cortesia e disponibilità.....	4
3.5 Chiarezza ed identificabilità.....	4
3.6 Partecipazione.....	4
4 PRESENTAZIONE DEL CAMPO BOE.....	4
4.1 Campo boe di Margidore.....	4
5 ORGANIZZAZIONE E AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO.....	4
6 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI.....	5
6.1 Diritti degli utenti.....	5
6.2 Doveri degli utenti.....	5
7 MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE.....	5
7.1 Campo boe di Margidore.....	5
8 TARIFFE.....	6
8.1 Campo boe Margidore.....	6
9 QUALITA' DEL SERVIZIO.....	7
9.1 Fattori di qualità.....	7
9.2 Standard di qualità.....	7
10. SERVIZI AL PUBBLICO.....	7
10.1 Orario apertura uffici.....	8
10.2 Strumenti di comunicazione.....	8
10.3 Reclami, segnalazioni e suggerimenti.....	8
11 DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	9

1 PRINCIPI GENERALI

La Carta dei servizi descrive i principi fondamentali del servizio e gli standard di qualità che l'Amministrazione comunale si impegna a mantenere. In questo senso, la Carta rappresenta un "patto" tra l'Amministrazione e i cittadini per garantire una migliore qualità dei servizi. Esso si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", alla Legge 11.07.1995 n. 273, al D.P.C.M. 30.12.1998, al D.Lsg. 30.07.1999, n. 286.

2 FINALITA' DEL SERVIZIO

Il campo boe di Margidore, seppure attività di natura commerciale, rappresenta un servizio a disposizione della collettività, sia in quanto servizio di supporto all'economia turistica in generale, sia in quanto parzialmente dedicata e riservata ai residenti nel Comune di Capoliveri.

Il campo boe si propone quindi di promuovere l'economia turistica come anche offrire un servizio alle persone residenti.

3 PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Continuità

L'Amministrazione Comunale garantisce che l'erogazione del servizio avvenga con continuità, regolarità e senza interruzioni, nei giorni, negli orari stabiliti.

3.2 Efficienza ed efficacia

L'Amministrazione Comunale, tramite i propri uffici e la ditta appaltatrice del servizio, improntano la loro azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che **per l'efficacia** si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:

- corretto, garantendo la conformità alle norme;
- favorevole all'utente, interpretando le norme e le procedure nel senso positivo in rapporto alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
- tempestivo, nel senso sia di conformità agli standard di impegno sia di congruità temporale con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute.

Per l'**efficienza**, invece, si ricercano e si applicano gli accorgimenti che consentano il contenimento dei costi, anche in termini di maggiore semplificazione, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio, sulla soddisfazione dell'utente e sulle tariffe a suo carico.

3.3 Uguaglianza ed imparzialità

Gli addetti degli uffici comunali e della ditta appaltatrice, ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti e dei destinatari a criteri di obiettività, uguaglianza ed imparzialità.

3.4 Cortesia e disponibilità

I Responsabili del servizio si impegnano a far sì che il comportamento degli addetti, sia interni che esterni, sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con i destinatari, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

3.5 Chiarezza ed identificabilità

Gli operatori del servizio, sia interni che esterni, si impegnano, nei rapporti con tutti i destinatari, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile, ponendo particolare cura alla spiegazione di eventuali termini tecnici e delle norme citate. Gli stessi operatori garantiscono all'utenza la loro identificabilità fornendo il proprio nome, cognome e funzione.

3.6 Partecipazione

I reclami, le segnalazioni e/o i suggerimenti sul servizio offerto potranno essere inoltrati al Comune che adotterà le misure correttive possibili in un comune obiettivo di migliorare l'organizzazione complessiva del servizio.

4 PRESENTAZIONE DEL CAMPO BOE

4.1 Campo boe di Margidore

Il campo boe di Margidore si trova nell'omonimo golfo, nella parte di destra della spiaggia, protetto dalla barriera frangiflutti. L'insenatura è utilizzata da tempo come punto di ormeggio di imbarcazioni dai locali, pertanto è risultato naturale valorizzare l'area con il potenziamento della barriera frangiflutti e la creazione di strutture di ormeggio regolamentate.

5 ORGANIZZAZIONE E AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio di gestione è svolto dalla Caput Liberum, società costituita dal Comune partecipata al 100% in house providing, che impiega propri mezzi tecnici, personale ed autoveicoli. All'Amministrazione Comunale rimangono in capo la titolarità del servizio, il controllo, la vigilanza, nonché la fissazione delle tariffe. All'Amministrazione spetta altresì l'onere di pagare

alla società le prestazioni rese. L'organizzazione generale del servizio è regolamentata, oltre che dal disciplinare di servizio, anche dall'apposito regolamento del campo boe approvato con la delibera 83 del 27/11/2017.

6 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

6.1 Diritti degli utenti

Tutti i cittadini possono accedere al campo boe e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta. Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con il Gestore attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

Il campo boe è dotato di un punto informazioni e prenotazioni sul posto da Giugno a Settembre. Con gli operatori è possibile comunicare per telefono, posta elettronica o di persona.

L'accesso all'ormeggio è subordinato al pagamento della relativa tariffa di noleggio secondo le determinazioni adottate.

6.2 Doveri degli utenti

Gli utenti del campo boe sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale addetto.

I comportamenti in contrasto con tali regole, con il Regolamento Comunale e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura.

7 MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE

7.1 Campo boe di Margidore

ACCESSIBILITÀ ESTERNA: si arriva con la propria auto fino alla frazione Lacona del paese di Capoliveri, alla curva in fondo a Via di Margidore si imbecca la strada di accesso alla spiaggia.

Il parcheggio è consentito solo lungo la strada di accesso.

ACCESSIBILITÀ INTERNA: l'ingresso al campo boe è regolamentato da ZTL ed è possibile accedere negli orari stabiliti solamente per carico e scarico. A piedi l'accesso è libero e non vi sono particolari impedimenti se non il fondo stradale sterrato e la spiaggia adiacente.

ORARIO DI APERTURA: Prima di effettuare l'ormeggio occorre contattare il personale Caput Liberum; da Giugno a Settembre il personale addetto è sul posto nella fascia oraria dalle 9 alle 20.

ACCOGLIENZA: Un Punto di informazione e prenotazione è presente all'ingresso del campo boe, dove è possibile avere tutte le informazioni del caso ed eventualmente prenotare l'ormeggio. Il

punto informazioni è aperto la mattina dalla 09.00 alle 13.00 e dalle 14:30 alle 19:30 tutti i giorni da Giugno a Settembre compresi; in altri periodi è possibile chiedere direttamente alla Caput Liberum. SITO WEB: lo spazio web del campo boe, accessibile dal sito istituzionale www.caput-liberum.it, offre essenziali indicazioni e rimanda ai contatti esistenti:

PRENOTAZIONE: non obbligatoria, ma consigliata.

CONTATTI: per informazioni e prenotazioni:

- Tel. 0565935135;
- Cell: 3495772195;
- Email: margidore.caput@gmail.com;

8 TARIFFE

8.1 Campo boe Margidore

Gli ormeggi sono gestiti da Caput Liberum in regime di Agente Contabile secondo le seguenti linee guida, come da delibera numero 51 del 7/03/2013:

TARIFFA PIENA					TARIFFE AGEVOLATE		
LUNGHEZZA IMBARCAZIONE "FUORI TUTTO"	BASSA STAGIONE GIORNALIERO	ALTA STAGIONE GIORNALIERO	FUORI STAGIONE	ANNUALE NON RESIDENTI	RISERVATA RESIDENTI ANNUALE	DIVING ANNUALE	PESCATORI PROFESSIONISTI
Fino a 4,00 m.	€ 8,00	€ 10,00	€ 300,00	600,00	€ 300,00	€ 500,00	2 imbarcazioni professionali a titolo gratuito
Fino a 5,00 m.	€ 10,00	€ 15,00	€ 350,00	900,00	€ 350,00		
Fino a 6,00 m.	€ 15,00	€ 20,00	€ 450,00	1.200,00	€ 450,00		
Fino a 7,00 m.	€ 20,00	€ 25,00	€ 550,00	1.500,00	€ 550,00		
Fino a 8,00 m.	€ 25,00	€ 30,00	€ 650,00	1.800,00	€ 650,00		
Fino a 9,00 m.	€ 30,00	€ 35,00	€ 750,00	2.100,00	€ 750,00		
Oltre 9,00 m.	€ 35,00	€ 40,00	€ 1.000,00	2.400,00	€ 1.000,00		

- Bassa stagione: dal 1 Giugno a 30 Giugno e dal 1 Settembre al 30 Settembre;
- Alta Stagione: dal 1 Luglio al 31 Agosto;
- Fuori Stagione: dal 1 Ottobre al 31 Maggio;

Gli assegnatari dei posti riservati che liberano il posto boa nei mesi di Luglio e Agosto hanno diritto ad una riduzione di € 150,00.

9 QUALITA' DEL SERVIZIO

9.1 Fattori di qualità

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte degli utenti. L'amministrazione Comunale individua i seguenti fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del servizio:

- Rapporti con l'utenza: ci si impegna alla massima gentilezza e cordialità, nonché attenzione all'utente ed impegno alla soluzione delle problematiche;
- Regolarità del servizio: ci si impegna al rispetto degli orari con ritardi massimi di 10 minuti, salvo cause non imputabili all'Amministrazione Comunale o al gestore;
- Pulizia e condizioni igieniche: nel capitolato d'appalto del servizio viene richiesto un elevato grado di pulizia;
- Accessibilità: ci si impegna a mantenere l'idoneità degli accessi esterni, la possibilità di accesso ai disabili e la manutenzione delle strade di accesso;

9.2 Standard di qualità

La tabella seguente descrive gli standard di qualità attesi per ogni indicatore:

<i>Fattori</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Standard obiettivo</i>
Accessibilità agli uffici Caput Liberum	Ore apertura effettiva/ore lavorative totali	Ore annue	95,00%
Tempo medio di attesa allo sportello	Tempo di attesa medio	Media minuti	Tempo di attesa medio inferiore a 10 minuti
Informazioni telefoniche presso uffici Caput Liberum	Giorni feriali lun-sab 8.30-13.00 lun-ven 15.00-17.00	Giorni lavorativi annui	99% di presenza negli orari indicati
Risposta all'utente per richieste o reclami scritti	Risposte entro 7 giorni	Numero risposte	95,00%
Informazione ed orientamento	Esistenza di un punto informativo sul posto	SI/NO/periodo	SI (giugno-settembre)
Disponibilità di informazioni online	Esistenza pagina web specifica	SI/NO	SI
Continuità del servizio barchino di cortesia	Giorni di servizio effettivo/giorni previsti	Copertura %	95,00%
Operatività pontili	Montaggio pontili inizio stagione	Data	Prima del 25 Aprile
Mantenimento decoro e pulizia	Reclami utenza o contestazioni Ente	Numero annuo reclami o contestazioni	Inferiore a 3

10. SERVIZI AL PUBBLICO

Per essere in grado di rispondere con sollecitudine ai bisogni dei cittadini e del territorio, per mantenere costantemente informati i Clienti sulle caratteristiche di servizi offerti e su eventuali

variazioni, per raccogliere le loro esigenze e segnalazioni sul servizio, Caput Liberum e l'Amministrazione comunale sono costantemente impegnati a migliorare e potenziare gli strumenti di comunicazione esistenti o, se necessario, a crearne di nuovi.

10.1 Orario apertura uffici

Gli uffici comunali sono aperti al pubblico secondo il seguente orario:

- da lunedì a venerdì dalle 10.30 alle 13.00;

L'ufficio Caput Liberum è aperto al pubblico secondo il seguente orario:

- da lunedì a venerdì dalle 08.30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00, sabato dalle 08.30 alle 13.00.

10.2 Strumenti di comunicazione

I principali strumenti di comunicazione utilizzati da Caput Liberum per comunicare con gli utenti sono:

- Informazioni telefoniche: Tramite la Segreteria di Direzione che risponde al numero di telefono 0565935135 ed è disponibile nei seguenti orari: lun-ven 8.30 – 13.00 / 15.00 – 17.00 e sabato 8.30 – 13.00;
- E-mail: info@caput-liberum.it;
- PEC: caputliberumsrl@pec.it;
- Presso il sito internet di Caput Liberum, www.caput-liberum.it, sono disponibili avvisi e comunicazioni agli utenti.

I principali strumenti di comunicazione utilizzati dal Comune di Capoliveri per comunicare con gli utenti sono:

- Informazioni telefoniche: Tramite il centralino che risponde al numero di telefono 0565967611 ed è disponibile nei seguenti orari: lun-sab 8.30 – 13.00, martedì e giovedì 15.00 – 17.00;
- E-mail: comune@comune.capoliveri.li.it;
- PEC: comunecapoliveri@pcert.it;
- Presso il sito internet del Comune di Capoliveri, www.comune.capoliveri.li.it, sono disponibili avvisi e comunicazioni agli utenti.

10.3 Reclami, segnalazioni e suggerimenti

Reclami, segnalazioni, suggerimenti o richieste di informazioni potranno essere presentati:

- utilizzando gli strumenti di comunicazione precedentemente indicati;
- tramite posta, in forma libera, indirizzato a Caput Liberum srl, Piazza del Cavatore 1 – 57031 Capoliveri (LI);
- tramite posta, in forma libera, indirizzato a Comune di Capoliveri – Ufficio Competente – Viale Australia 1 – 57031 Capoliveri (LI).

Nella segnalazione il Cliente dovrà:

- indicare le proprie generalità e l'indirizzo, al fine di consentire una risposta scritta;
- esporre chiaramente quanto accaduto indicando tutti i dati necessari a Caput Liberum per la ricostruzione dei fatti;
- utilizzare l'apposito modulo.

Gli stessi canali sopraindicati potranno essere utilizzati per esporre suggerimenti e/o richieste di informazioni, in tal caso è da escludere la possibilità di presentare gli stessi in forma anonima.

L'amministrazione comunale e Caput Liberum si impegnano a rispondere a tutti i reclami scritti (non anonimi) entro 20 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Non è prevista alcuna risposta per i reclami solo telefonici, anche se non anonimi. I reclami telefonici, nel caso forniscano sufficienti informazioni, potranno dar corso a eventuali azioni correttive, non daranno comunque corso a provvedimenti nei confronti di dipendenti coinvolti, e saranno comunque trattati ai fini statistici.

È garantita la riservatezza dei dati personali, come previsto dalla vigente normativa (D.Lgs.196/2003).

11 DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Caput Liberum e l'Amministrazione comunale si impegnano a pubblicare annualmente la Carta dei Servizi. Copie della Carta sono disponibili presso la sede di Caput Liberum; inoltre sono distribuite allo Sportello del Cittadino del Comune di Capoliveri . La Carta dei Servizi è consultabile sul sito di Caput Liberum (www.caput-liberum.it) e del Comune di Capoliveri (www.comune.capoliveri.li.it) nonché scaricabile on line in formato pdf.

MODULO PER SUGGERIMENTI E RECLAMI

Gentile utente, la informiamo che si possono inviare all'Amministrazione comunale segnalazioni, istanze e suggerimenti indirizzandoli all'ufficio competente, precisando oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni altro utile particolare. L'ufficio competente, di concerto con la Caput Liberum si impegna a fornire risposta entro massimo 20 giorni dalla data di presentazione: Indicando le proprie generalità l'utente dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo n. 196 del 30.06.2003 in materia di privacy; tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.

Spett.le Comune di Capoliveri
Ufficio _____

Il sottoscritto _____
Residente in _____ Via _____ n° _____
Telefono n° di casa _____ n° di cellulare _____
e-mail _____

reclama/suggerisce
