

# CARTA DEI SERVIZI

## MERCATO AGROALIMENTARE DI PADOVA S.C.A.R.L.



*Informare per coinvolgere e coinvolgere per migliorare*

|   |  |
|---|--|
| <b>Data di adozione</b>                   | 15/11/2023   |
| <b>Validità</b>                           | Rinnovo tacito fino a prossima edizione  |
| <b>Aggiornamenti</b>                      | Periodici  |
| <b>Precedenti edizioni</b>                | Rev. 0_2023; Prima edizione  |
| <b>Reperibilità</b>                       | Maap.it – Front Office MAAP  |
| <b>Verifica qualità dell'informazione</b> | CDA MAAP. Documento non soggetto a verifica da parte di Ente terzo accreditato |

*Pagina lasciata intenzionalmente vuota*



## **SOMMARIO**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>PREMESSA.....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>GLOSSARIO .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>COS'È UNA CARTA DEI SERVIZI.....</b>                                | <b>5</b>  |
| <b>MAAP - CHI SIAMO .....</b>  | <b>7</b>  |
| <b>I NOSTRI SERVIZI .....</b>  | <b>8</b>  |
| <b>LA QUALITÀ PER MAAP.....</b>  | <b>9</b>  |
| <b>TUTELA DEGLI UTENTI E MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO.....</b> | <b>14</b> |
| <b>DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE.....</b>                                 | <b>15</b> |
| <b>ALLEGATO 1 – INFORMAZIONI UTILI .....</b>                           | <b>16</b> |
| <b>ALLEGATO 2 – PLANIMETRIA.....</b>                                   | <b>22</b> |



## PREMESSA

La gestione dei mercati è **disciplinata dalla normativa nazionale e regionale**, a partire dalle seguenti norme e linee guida:

- **D.lgs. 17 ottobre 1958 n. 937** e successive modifiche (Norme sul commercio all'ingrosso dei prodotti ortofruttilicoli, delle carni e dei prodotti ittici)
- **Legge 25 marzo 1959 n.125** (Norme sul commercio all'ingrosso dei prodotti ortofruttilicoli, delle carni e dei prodotti ittici)
- **Legge Regionale 30 marzo 1979 n. 20** (Disciplina dei mercati all'ingrosso)
- **Regolamenti CE n. 852/853/854 del 2004** (Regolamenti comunitari sull'igiene dei prodotti destinati al consumo alimentare)
- **D.Lgs. n. 33/2013** (Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni)
- **D.Lgs n. 97/2016** (Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza)
- **D.Lgs 175/2016** (Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica)
- Determinazione **ANAC n. 1134 del 08/11/2017** (Linee guida per l'attuazione della normativa in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza da parte delle società e degli enti di diritto privato controllati e partecipati dalle pubbliche amministrazioni e degli enti pubblici economici)
- Determinazione **ANAC n. 1064/2019** (Piano Nazionale Anticorruzione 2019)
- Delibera **ANAC n. 203 del 17/05/2023** (Attestazioni OIV sull'assolvimento dell'obbligo di pubblicazione).

3

**Nel caso di mercati a partecipazione pubblica** – come il Mercato Agroalimentare di Padova – la sua attività è regolamentata anche dai Comuni.

Il presente documento si intende, dunque, ad integrazione de:

- *Statuto di MAAP S.c.a.r.l.*
- *Regolamento per il Mercato all'ingrosso dei prodotti agroalimentari*, approvato con delibera del Consiglio Comunale di Padova n. 33 del 02/04/2001 e successive modifiche.

Entrambi i documenti sono disponibili per la consultazione sul sito web aziendale, alla sezione "[Società trasparente](#)".

**L'obiettivo ultimo** di questo documento è quello di consentire **all'utente** del Mercato Agroalimentare di Padova **di essere informato correttamente e tempestivamente circa i servizi** di cui può usufruire e **quali siano i suoi diritti, a tutela e garanzia della qualità del servizio offerto.**

Promuovendo la conoscenza dei servizi - e dei relativi standard qualitativi -, si intende, **altresì, incentivare la partecipazione attiva degli utenti nel processo di valutazione delle performance** raggiunte da MAAP, in ottica del miglioramento continuo.

**Resta inteso che l'utente è obbligato a rispettare il Regolamento di Mercato** e ogni altra disposizione di legge applicabile.

## GLOSSARIO

**Acquirente o Cliente:** chi acquista un prodotto ortofrutticolo, alimentare o florovivaistico. Rientrano in tale categoria: il commerciante all'ingrosso o al minuto e i ristoratori, comprese le persone fisiche (consumatori finali).

**Codice etico:** documento che definisce le regole di comportamento interno e i valori etico-sociali di riferimento.

**Customer satisfaction:** processo volto a rilevare il grado di soddisfazione di un cliente/utente nell'ottica del miglioramento del prodotto/servizio offerto.

**MAAP - Mercato Agroalimentare di Padova:** la società consortile a responsabilità limitata (Scarl) che gestisce gli spazi e gli accessi dell'area mercatale di Padova.

**Operatore economico:** qualsiasi soggetto iscritto alla Camera di Commercio (ditta individuale, artigiano, società di persone o capitale, consorzi etc.) abilitato ad esercitare il diritto di vendita e contrattazione presso MAAP.

**Outsourcing:** la scelta di MAAP di affidare all'esterno lo svolgimento di un servizio o parte di esso.

**Servizi:** tutte le attività erogate all'interno di MAAP, in forma diretta o in outsourcing, usufruibili da utenti e clienti.

**Sistema di gestione UNI EN ISO 9001:** standard internazionale che attesta la qualità della condotta aziendale. È una guida essenziale per raggiungere i più alti standard qualitativi di servizio, migliorando i processi gestionali organizzativi e il dialogo interno/esterno con clienti e fornitori.

**Sistema 231/01 o Modello Organizzativo 231:** insieme di protocolli che regolano e definiscono la struttura e le modalità di gestione per ridurre il rischio di commettere illeciti penali. Il Codice Etico è uno dei protocolli tipici del Modello 231.

**Utente:** chi usufruisce abitualmente dei servizi – interni o in outsourcing - offerti all'interno di MAAP, compresi acquirenti e venditori. È escluso da tale categoria, il personale dipendente o in somministrazione di MAAP.

**Venditore:** operatore economico alla vendita o produttore non iscritto negli appositi albi - singoli o associati - che esercita il diritto di vendita sulla base di un canone di accesso e concessione rilasciato da MAAP. Nel presente documento è spesso usato in sostituzione di "operatore economico".

**Whistleblowing:** pratica per segnalare in modo anonimo violazioni di leggi, regolamenti, reati, casi di corruzione o frode, oltre a situazioni di pericolo per la salute e la sicurezza pubblica.

## **COS'È UNA CARTA DEI SERVIZI**

Il termine “Carta dei Servizi”, **inteso come strumento di tutela per i cittadini**, è stato introdotto con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del **27 gennaio 1994** *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici* (Direttiva Ciampi), che costituisce la prima regolamentazione della Carta dei Servizi nell'ordinamento italiano.

La Carta dei Servizi è un **documento programmatico che regola i rapporti tra i soggetti erogatori di servizi e i loro utenti**, orientando l'offerta in ottica del **miglioramento continuo** e della piena soddisfazione del cliente ([customer satisfaction](#)).

Tra i soggetti obbligati ad adottare tale strumento, rientrano le **pubbliche amministrazioni e gli enti privati in regime di concessione o mediante convenzione, che erogano servizi pubblici**, come i mercati agroalimentari.

Adottando la presente Carta dei Servizi, MAAP assume una **serie di impegni giuridicamente vincolanti nei confronti dei propri utenti** che, proprio sulla base di tali impegni, **possono valutare la qualità del servizio fornito** mediante appositi strumenti di indagine e partecipazione (cfr. [Valutazione della qualità del servizio](#)).

Si precisa sin d'ora che la Carta dei Servizi **non è uno strumento di comunicazione o promozione di MAAP, ma un atto formale a garanzia e tutela dell'utente** in merito alle **caratteristiche essenziali** dei servizi erogati, alle modalità previste **per accedervi e fruirne**, e allo **standard di qualità** che si intende garantire.

### Principi fondamentali

La Carta dei Servizi è stata redatta nel pieno rispetto della normativa vigente e **si ispira ai seguenti principi fondamentali**:

➤ **Uguaglianza ed Imparzialità**

MAAP garantisce uguaglianza ed imparzialità nell'erogazione dei servizi destinati agli utenti e agisce nel rispetto delle norme, seguendo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, e garantendo parità di trattamento a parità di condizioni.

➤ **Continuità**

MAAP si impegna a garantire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Qualora i servizi fossero sospesi o irregolari, la società si impegna ad adottare tempestivamente i provvedimenti necessari per risolvere gli imprevisti nel minor tempo possibile e ridurre al minimo i disagi e, quando possibile, a informare tempestivamente i propri utenti.

➤ **Diritto di scelta**

MAAP rispetta il diritto di scelta, consentendo di selezionare i diversi servizi offerti e si impegna alla massima trasparenza nella diffusione delle condizioni economiche e operative dei servizi.

➤ **Partecipazione attiva e corretta informazione**

L'utente ha il diritto di chiedere informazioni attinenti alle proprie esigenze, avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare [reclami](#); così come è dovere di MAAP predisporre

messaggi chiari, accessibili e comprensibili, a partire dalle informazioni sulle attività e procedure di fruizione.

➤ **Efficienza ed efficacia**

La società si impegna a rispondere agli utenti e ai loro quesiti in tempi predefiniti, adottando soluzioni organizzative funzionali al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti.

➤ **Cortesia e rispetto**

Il rapporto tra i dipendenti di MAAP e gli utenti è improntato sui principi di cortesia e rispetto.

Tali principi integrano, non sostituiscono, i principi e i valori che MAAP persegue nello svolgere le proprie attività. Per maggiori informazioni si rimanda al [Codice Etico](#) aziendale.

### Destinatari

La Carta dei Servizi è rivolta **a tutti coloro che sono autorizzati ad accedere all'area del Mercato Agroalimentare di Padova.**

Nello specifico:

- Venditori
- Acquirenti

### Validità

Gli standard e gli impegni ivi contenuti sono **validi a decorrere dal 15/11/2023.**

**Sottoposta ad approvazione del Consiglio di Amministrazione di MAAP S.c.a.r.l.,** la Carta dei Servizi è soggetta a pubblicazione secondo le disposizioni applicabili in materia ed è **sottoposta a revisione ed aggiornamento periodico o comunque annuale.**

**Il presente documento è soggetto a rinnovo automatico,** salvo diversa delibera dell'organo di controllo.



## MAAP - CHI SIAMO

La società controllata a responsabilità limitata Mercato Agroalimentare di Padova è stata costituita con atto notarile n. 47796 del 13/07/1989, con lo scopo di **gestire il mercato di Padova: struttura adibita alla promozione e distribuzione all'ingrosso dei prodotti ortofrutticoli, ittici, carni ed alimentari in genere, nonché florovivaistici.**

Il mercato di Padova è, dunque, **gestito dalla Società Consortile Mercato AgroAlimentare Padova S.c.a.r.l. con sede in Corso Stati Uniti n. 50**, secondo convenzione del 26.12.1996 n. 77713 sottoscritta tra il Comune di Padova e la Società Consortile; gli immobili, le attrezzature, ed i servizi messi qui a disposizione degli operatori economici costituiscono il MAAP ai sensi e per gli effetti delle disposizioni contenute nella L. 125/1959 e L. Regionale 20/1979.

MAAP è una società a **partecipazione pubblica non di controllo**, che eroga servizi di interesse pubblico.

Nel suo **ruolo sociale, assume la responsabilità e lo sviluppo di iniziative volte all'incremento del commercio e della produzione agricola, nonché della cooperazione tra produttori.**

MAAP può anche progettare e compiere opere infrastrutturali utili ad ampliare la capacità e l'offerta del mercato o realizzare altre strutture finalizzate alla commercializzazione.

L'area preposta alle **operazioni di contrattazione e vendita corrisponde esclusivamente all'area coperta dedicata** a tale scopo; ogni attività di scambio con contrattazioni al di fuori di tale zona è vietata.

7

### Modello di governance

Il MAAP è amministrato da un **Consiglio di Amministrazione nominato dall'Assemblea dei soci** composto dai membri rappresentanti di: **Comune di Padova, Camera di Commercio**, industria, agricoltura ed artigianato di Padova e **Gruppo provinciale grossisti** e commissionari di prodotti ortofrutticoli della Provincia di Padova. Il CdA ricopre la gestione ordinaria e straordinaria della società.

La Direzione del mercato è affidata alla figura del **Direttore di Mercato**, che è **responsabile del regolare funzionamento del mercato stesso** e dei suoi servizi, in ottemperanza alle disposizioni di legge, dal Regolamento di Mercato e dell'Ente Gestore.

Per ogni altra informazione, si rimanda a [maap.it](http://maap.it).



## I NOSTRI SERVIZI

MAAP rappresenta una struttura di interesse pubblico ed esercita una funzione sociale essenziale grazie ai servizi che eroga al suo interno, finalizzati, principalmente, a garantire **prodotti alimentari di qualità, sicuri e sani - e possibilmente locali -**, ad assicurare la **libera concorrenza**, e a **tutelare il potere d'acquisto e la sicurezza alimentare dei cittadini**.

MAAP, in qualità di ente gestore, **provvede direttamente o mediante concessione** (outsourcing) ad erogare due tipologie di servizi:

- **SERVIZI PRINCIPALI:** servizi che **assicurano la funzionalità della struttura** mercatale, come la gestione degli spazi per la compravendita dei prodotti ortofrutticoli, alimentari e florovivaistici.
- **SERVIZI COMPLEMENTARI:** servizi ausiliari **finalizzati al corretto esercizio della sua funzione** di struttura di interesse pubblico.

Di seguito la tabella riassuntiva di tutti i servizi erogati, divisi per tipologia.

| SERVIZI PRINCIPALI   | TIPO DI GESTIONE         |
|--|--------------------------|
| Manutenzione generale  | Outsourcing              |
| Trasporto – movimentazione merce e facchinaggio (interno al mercato) | Locazione spazi (per)    |
| Servizio igienico sanitario  | Collaborazione con ASL 6 |
| Portineria e custodia  | Outsourcing              |

Tabella 1

| SERVIZI COMPLEMENTARI  | TIPO DI GESTIONE      |
|--|-----------------------|
| Pulizia aree comuni  | Outsourcing           |
| Parcheggio   | Gestione diretta      |
| Missioni commerciali all'estero  | Gestione diretta      |
| Attività sociali ed educative  | Gestione diretta      |
| Trasporto – movimentazione merce e facchinaggio (interno/ <b>esterno</b> al mercato) | Locazione spazi (per) |

| SERVIZI COMPLEMENTARI                         | TIPO DI GESTIONE |
|---|------------------|
| Vigilanza interna                             | Outsourcing      |
| Videosorveglianza                             | Gestione diretta |
| Consulenza legale, tributaria e del lavoro    | Outsourcing      |
| Consulenza IT, ERP e Business Intelligence    | Outsourcing      |
| Bar e ristoro                                 | Concessione      |
| Ricerche di mercato e gestione dati grossisti | Gestione diretta |

Tabella 2

## LA QUALITÀ PER MAAP

I servizi di MAAP sono forniti nel rispetto della normativa di riferimento, **tutelando i diritti fondamentali degli utenti - compresi quelli relativi alla salute/sicurezza e alla privacy/protezione dei dati sensibili** (vedi [maap.it](http://maap.it)) -, e sono erogati considerando **specifici standard di qualità** definiti di concerto tra MAAP e tutte le parti interessate (utenti, venditori, fornitori, enti di controllo, dipendenti, etc.).

9

Per maggiori informazioni rispetto alle aspettative ed esigenze espresse da portatori di interesse, si rimanda ai *Bilanci Sociali* di MAAP pubblicati sul sito web aziendale (sezione "[Società trasparente/Bilancio Sociale](#)").

Gli **standard di qualità corrispondono agli obiettivi di miglioramento continuo** che MAAP s’impegna a raggiungere nell’erogazione dei propri servizi; rappresentano l’impegno concreto di MAAP nel soddisfare le aspettative degli utenti, nel tempo.

Si precisa che, pur non essendo un soggetto obbligato, MAAP, al fine di garantire **una struttura e dei processi gestionali aziendali idonei a garantire i più alti standard** di qualità, si è dotata di particolari **codici, modelli organizzativi e di gestione volontari certificati**.

Nello specifico:

|  |                             |
|--|-----------------------------|
| <a href="#">Modello Organizzativo 231/01</a> | 2006                        |
| <a href="#">Sistema UNI EN ISO 9001</a>      | 2006 prima certificazione   |
| <a href="#">Codice Etico</a>                 | 2021 (ultimo aggiornamento) |
| <a href="#">Whistleblowing Policy</a>        | 2023 prima edizione         |

Per maggiori informazioni, si rimanda alla sezione "Società trasparente" sul sito web [maap.it](http://maap.it)

### Controllo e valutazione della qualità

Nell'ambito del Sistema di gestione 9001, MAAP ha definito un particolare **processo di valutazione e monitoraggio della qualità del servizio erogato** - in ottica del miglioramento continuo - che potrebbe essere esemplificato nella tabella che segue.

L'intero processo è sottoposto a **verifica e aggiornamento periodico sotto la responsabilità del Direttore Generale**, mediante controlli interni (ad ex: esito processo di certificazione 9001 o incontri diretti con i dipendenti), e attraverso verifiche esterne (ad ex: esito di processi di rilevazione della soddisfazione degli utenti o di eventuali reclami).

A tal proposito, **particolare rilevanza ricopre il ruolo del Front Office** e il personale MAAP dedicato al contatto diretto con l'utenza.

Il monitoraggio e il costante controllo delle performance permettono di **attivare le necessarie azioni correttive, migliorando il livello di qualità dei servizi e, quindi, di soddisfazione degli utenti.**

| LEGENDA TABELLA 3  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
| <b>Standard di qualità:</b> è il livello di servizio promesso, formulato sulla base delle aspettative/richieste dell'utenza e delle potenzialità del soggetto erogatore (MAAP).  |  |  |  |  |
| <b>Fattori di qualità:</b> aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente   |  |  |  |  |
| <b>Indicatori di monitoraggio:</b> parametri per misurare il livello prestazionale del servizio erogato, in corrispondenza dei fattori di qualità  |  |  |  |  |
| <b>Modalità di rilevazione:</b> le modalità interne/esterne con cui si controlla/valuta la qualità del servizio reso rispetto agli standard prefissati.  |  |  |  |  |
| <b>Livello attuale standard:</b> indica il livello di qualità raggiunto al momento della pubblicazione del presente report, declinato secondo tre colori: Verde = pieno soddisfacimento dello standard, Arancione = parziale soddisfacimento dello standard, Rosso = livello standard ancora da raggiungere. |  |  |  |  |

| STANDARD DI QUALITÀ                      | FATTORI DI QUALITÀ             | INDICATORI DI MONITORAGGIO                              | MODALITÀ DI CONTROLLO-VALUTAZIONE              | LIVELLO ATTUALE STANDARD |
|--|--------------------------------|---|--|--------------------------|
| Regolarità del servizio offerto          | Orari e giorni di apertura     | Apertura 24h 7d   | Customer satisfaction Front Office             | Verde                    |
|  | Orari servizio informazioni    | Vedi All. 1 "ORARIO FRONT OFFICE"                       | Customer satisfaction Front Office             | Arancione                |
| Innovazione e sostenibilità del servizio | Varchi automatici              | 100% varchi automatici                                  | Customer satisfaction Front Office             | Arancione                |
|  | Energia da fonti rinnovabili   | 20% energia da fonti rinnovabili (stima Energy Manager) | Consulente Energy Management                   | Verde                    |
|  | Raccolta differenziata rifiuti | 100% raccolta differenziata                             | AcegasApsAmga Affidatario servizio spazzamento | Verde                    |

| STANDARD DI QUALITÀ                                   | FATTORI DI QUALITÀ   | INDICATORI DI MONITORAGGIO   | MODALITÀ DI CONTROLLO-VALUTAZIONE  | LIVELLO ATTUALE STANDARD |
|---|--|--|--|--------------------------|
|   | Gestione flussi ingresso/uscita  | 100 % registrazione merce in ingresso  | Customer satisfaction<br>Front Office  |                          |
| <b>Ambienti di lavoro sicuri, sani e confortevoli</b> | Temperatura  | Differenza di non più di 5 °C tra ambienti esterni/interni                       | Customer satisfaction<br>Front Office<br>Asset management                        |                          |
|   | Illuminazione  | Il discomfort visivo non è più segnalato nei questionari di valutazione          | Questionario annuale di valutazione  |                          |
|   | Pulizia spazi comuni   | 100% ambienti puliti e sgombri di rifiuti  | Customer satisfaction<br>Front Office<br>Servizio Guardiania                     |                          |
|   | Servizi igienici   | Almeno 2 turni di pulizia/giorno per ogni servizio igienico                      | Customer satisfaction<br>Front Office<br>Asset management<br>Servizio Guardiania |                          |
|   | Bar e ristorazione   | Servizi ristoro aperti dal lunedì al sabato dalle 03:00 alle 12:00               | Servizio Guardiania  |                          |
|   | Viabilità interna e parcheggi  | 100% mercato con nuova segnaletica stradale orizzontale e verticale              | Customer satisfaction<br>Front Office<br>Servizio Guardiania                     |                          |
|   | Contrasto ai furti   | 70 telecamere nell'area del mercato 24h/7d                                       | Customer satisfaction<br>Front Office<br>Servizio Guardiania-Portineria          |                          |
|   | Contrasto ad accessi fuori norma   | 100% accessi con tessera di riconoscimento                                       | Customer satisfaction<br>Front Office<br>Servizio Guardiania-Portineria          |                          |
| <b>Semplificazione delle procedure</b>                | Riduzione dei tempi di procedura di rilascio/rinnovo tessere/abbonamenti | Emissione delle tessere e per le ricariche/abbonamenti entro 3 giorni lavorativi | Customer satisfaction<br>Front Office  |                          |
|   | Ottimizzazione dei sistemi gestionali di clienti e fatture               | 100% contabilità coperta da Gestionale informatico                               | Ufficio Amministrazione/Contabilità  |                          |
|   | Livello di soddisfazione degli utenti                                    | 15 gg tempo max di risposta reclamo  | Customer satisfaction<br>Front Office  |                          |

| STANDARD DI QUALITÀ   | FATTORI DI QUALITÀ   | INDICATORI DI MONITORAGGIO  | MODALITÀ DI CONTROLLO-VALUTAZIONE                             | LIVELLO ATTUALE STANDARD |
|---|--|---|---|--------------------------|
| Costruzione di un rapporto di valore con gli utenti         |  | Possibilità di fare reclamo online  | Sito web o mail   |                          |
|   |  | N° da 1 a 3 reclami/anno  | Customer satisfaction Front Office                            |                          |
|   |  | Almeno N° 5 suggerimenti/anno   | Customer satisfaction Front Office                            |                          |
|   |  | N° azioni di miglioramento adottate coerente con il N° richieste recepite                           | Questionari bilancio sociale                                  |                          |
| Costante ed efficace informazione rivolta agli utenti       | Sito internet-Facebook-Instagram   | Aggiornamento minimo ogni 15 gg   | Settore comunicazione   |                          |
|   | Podcast  | N° 2 pubblicazioni/anno   | Direzione   |                          |
| Adozione di standard-codici e politiche aziendali volontari | Garanzia di sicurezza e rispetto delle norme   | N° 0 di non conformità rispetto all'applicazione del Sistema di Gestione 9001                       | Sistema di gestione 9001 Modello 231/01 Policy Whistleblowing |                          |
| Gestione efficace delle emergenze/urgenze                   | Rilevazione antincendio  | 100% area mercato coperto da sistema antincendio  | Impianto a sensori con segnalazione diretta al sistema        |                          |
|   |  | Manutenzione regolare sistema antincendio   |   |                          |
|   | Interventi in emergenza  | Entro 1 h lavorativa dalla segnalazione (se in orario di apertura); 3 h al di fuori orario apertura | Asset Management e servizio Global Service                    |                          |
| Interventi in urgenza                                       | Entro 8 h lavorative dalla segnalazione (se in orario di apertura); 24 h al di fuori orario apertura | Asset Management e servizio Global Service  |   |                          |

| STANDARD DI QUALITÀ   | FATTORI DI QUALITÀ  | INDICATORI DI MONITORAGGIO  | MODALITÀ DI CONTROLLO-VALUTAZIONE      | LIVELLO ATTUALE STANDARD |
|---|---|---|--|--------------------------|
| <b>Pratiche amministrative e di rimborso semplificate e con tempi certi</b> | Tempi e modalità di erogazione dei rimborsi                   | CHIARIMENTI<br>CANONE<br>CONCESSIONE/AD<br>DEBITI SPESE:<br>entro 5 gg lavorativi | Ufficio<br>Amministrazione/Contabilità |                          |
|   | Tempi e modalità di risposta rispetto a richiesta chiarimenti | Entro max 10 gg lavorativi  | Ufficio<br>Amministrazione/Contabilità |                          |

Tabella 3



## TUTELA DEGLI UTENTI E MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

### Valutazione della qualità del servizio

I servizi erogati da MAAP sono valutati, almeno una volta all'anno, tramite un **questionario di valutazione** inviato a stakeholder istituzionali, dipendenti, grossisti, produttori e clienti.

I risultati dell'indagine sono utilizzati anche per la redazione del [Bilancio Sociale](#).

MAAP tratta tutte le segnalazioni con la massima attenzione e discrezione in conformità alla Legge 196/2003 sulla tutela della privacy e successive modifiche ed integrazioni.

### Gestione dei reclami e suggerimenti

I reclami e/o suggerimenti possono essere inoltrati tramite il sito - alla sezione "Contatti" -, o via e-mail tramite l'indirizzo [info@maap.it](mailto:info@maap.it). Una volta acquisita, la comunicazione viene gestita dall'ufficio di competenza e dal Direttore Generale, che ne valuta la fondatezza e provvede alla risoluzione/risposta **entro 7 gg lavorativi**.

### Segnalazione illeciti

Per le segnalazioni di condotte illecite, reati o irregolarità di cui il dipendente e non (cd. whistleblower) sia venuto a conoscenza in ragione del rapporto di lavoro, è possibile effettuare la segnalazione direttamente dal sito [www.maap.it](http://www.maap.it), alla sezione "[Società trasparente/Segnalazione di illecito - WHISTEBLOWING](#)".

14

Le segnalazioni possono riguardare non solo i delitti di tipo corruttivo, ma anche le situazioni di "cattiva amministrazione", comprese le situazioni in cui gli interessi privati abbiano condizionato impropriamente l'azione delle amministrazioni o degli enti, sia che tale condizionamento abbia avuto successo, sia nel caso in cui sia rimasto a livello di tentativo.

Le segnalazioni vanno rivolte al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (RPCT) o all'Organismo di Vigilanza (OdV) e non sostituiscono, laddove ne ricorrano i presupposti, quelle rivolte all'Autorità Giudiziaria. Entrambi i soggetti garantiscono la riservatezza dell'identità del segnalante.

Si prenderanno in esame le segnalazioni anonime soltanto se documentate adeguatamente, fondate su elementi di fatto precisi o rese con dovizie di particolari ed in grado di far emergere le situazioni denunciate. In caso contrario, le segnalazioni saranno archiviate.

### Gestione dei rimborsi

MAAP assicura agli utenti forme di rimborso nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio erogato sia stato inferiore, per qualità e tempestività, agli standard riportati nel presente documento.

La richiesta, scritta via mail all'indirizzo [info@maap.it](mailto:info@maap.it), viene presa in carico dall'Ufficio Amministrazione/Contabilità che la **gestisce in massimo 5 gg lavorativi**.



## **DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE**

MAAP considera una **comunicazione chiara, completa, accessibile e tempestiva**, il presupposto essenziale per garantire **la qualità dei propri servizi e favorire la partecipazione attiva degli utenti nel processo di miglioramento continuo**.

A tal fine, ogni nuovo utente viene informato dell'esistenza e delle finalità principali della Carta dei Servizi, fornendo indicazioni utili per esercitare i propri diritti.

Inoltre:

- La Carta è disponibile su [maap.it](http://maap.it) ed è consultabile in copia cartacea presso il Front Office di MAAP;
- MAAP si impegna a dare tempestiva comunicazione di ogni variazione apportata alla Carta mediante newsletter o altro canale di comunicazione abituale e/o facilmente accessibile da parte degli utenti.

## ALLEGATO 1 – INFORMAZIONI UTILI

### Modalità d'accesso

L'area del Mercato Agroalimentare di Padova non è aperta al pubblico; **l'accesso è consentito alle sole categorie autorizzate** - munite di tessera di riconoscimento -, alle condizioni specificate nel presente documento e per le sole finalità di commercio all'ingrosso di prodotti alimentari e florovivaistici.

All'interno dell'area, mezzi e pedoni non solo devono circolare **rispettando le corsie di scorrimento a loro dedicate** - e opportunamente segnalate -, ma anche **prestare attenzione ai mezzi di movimentazione delle merci** e ad ogni altra indicazione fornita dall'ente gestore o dalla polizia locale al fine di garantire la sicurezza di tutti gli utenti.

Si ricorda che **il limite di velocità** previsto all'interno del Mercato di Padova è di **10 km/h**. Per ogni altra informazione si rimanda alle norme di circolazione consultabili presso la Portineria.

### Orari d'apertura

Le **operazioni di vendita hanno luogo tutti i giorni**, fatta eccezione per i giorni segnalati nel [Calendario delle Festività](#) disponibile online. **Durante le ore di chiusura del mercato, possono rimanere nei posteggi o nei magazzini solo i titolari delle aziende e loro dipendenti**, salvo permesso scritto rilasciato dal Direttore del Mercato.

Per poter **entrare nel mercato prima delle ore 07:30 come cliente acquirente, è necessario essere in possesso di una tessera apposita**, che viene rilasciata previa consegna della documentazione comprovante l'operatività nel settore alimentare (modulistica compilata e firmata, visura camerale).

16

| ORARIO MERCATO – APERTO TUTTI I GIORNI*   |                              |  |                      |
|---|------------------------------|--|----------------------|
| Apertura del mercato  | Entrata privati per acquisti | Chiusura operazioni e attività vendite posteggi di mercato | Chiusura del mercato |
| 04:00   | 07:30                        | 11:00  | 11:30                |
| *Eccetto festività segnalate nel Calendario delle Festività disponibile su <a href="http://maap.it">maap.it</a> |                              |  |                      |

Tabella 4

Possibili variazioni alle modalità e agli orari d'accesso saranno riportate nell'apposita sezione del sito [maap.it](http://maap.it)

### Front Office

| ORARIO FRONT OFFICE  |                      |
|----------------------|----------------------|
| Apertura al pubblico | Chiusura al pubblico |
| 06:45                | 10:30                |

Tabella 5

Il front office si occupa principalmente di:

- rilascio tessere (anche temporanee)
- rilascio tessere per cooperative esterne
- rinnovo tessere scadute
- cessazione tessere
- ricariche abbonamenti
- assegnazione parcheggi
- incasso fatture di ricarica, nuove tessere, rinnovi

### Tariffario mercato

| INGRESSO VEICOLI IN MERCATO  |                          | CORRISPETTIVI<br>IVA compresa | FATTURAZIONE<br>al netto di IVA |
|--|--------------------------|-------------------------------|---------------------------------|
| Ingresso e sosta motocarri fino a q. 20 ed autovetture dalle ore 05.00       | corrispettivo portineria | € 1,50                        |                                 |
|  | abbonamento 25 ingressi  |                               | € 24,59                         |
|  | abbonamento 50 ingressi  |                               | € 46,15                         |
|  | abbonamento 100 ingressi |                               | € 79,92                         |
| Ingresso e sosta automezzi fino a q. 35 di massa complessiva dalle ore 05.00 | corrispettivo portineria | € 3,00                        |                                 |
|  | abbonamento 25 ingressi  |                               | € 49,18                         |
|  | abbonamento 50 ingressi  |                               | € 92,21                         |
|  | abbonamento 100 ingressi |                               | € 159,92                        |
| Ingresso e sosta automezzi oltre q. 35 di massa complessiva dalle ore 05.00  | corrispettivo portineria | € 5,50                        |                                 |
|  | abbonamento 25 ingressi  |                               | € 90,16                         |

| INGRESSO VEICOLI IN MERCATO   |                                     | CORRISPETTIVI<br>IVA compresa | FATTURAZIONE<br>al netto di IVA |
|---|-------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|
|   | <i>abbonamento<br/>50 ingressi</i>  |                               | € 169,10                        |
|   | <i>abbonamento<br/>100 ingressi</i> |                               | € 293,20                        |
| Ingresso e sosta automezzi con rimorchio,<br>TIR dalle ore 05.00            | <i>corrispettivo<br/>portineria</i> | € 9,00                        |                                 |
|   | <i>abbonamento<br/>25 ingressi</i>  |                               | € 147,62                        |
|   | <i>abbonamento<br/>50 ingressi</i>  |                               | € 276,72                        |
|   | <i>abbonamento<br/>100 ingressi</i> |                               | € 479,67                        |
| Maggiorazione fuori orario mercato chiuso<br>dalle ore 11.30 alle ore 05.00 | <i>all'entrata</i>                  | € 1,00                        | € 0,82                          |
| PRIVATI ingresso e sosta autovetture dalle<br>ore 07.30                     | <i>all'entrata</i>                  | € 1,00                        |                                 |

Tabella 6

| INGRESSO CONFERENTI MERCE ALLE DITTE<br>CONCESSIONARIE          |                                | CORRISPETTIVI<br>IVA compresa | FATTURAZIONE<br>al netto di IVA |
|---|--------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|
| Ingresso e sosta automezzi fino a q. 35 di<br>massa complessiva | <i>una quota</i>               |                               | € 1,35                          |
|   | <i>due quote</i>               |                               | € 0,68                          |
|   | <i>tre quote</i>               |                               | € 0,45                          |
|   | <i>quattro o più<br/>quote</i> |                               | € 0,34                          |
| Ingresso e sosta automezzi oltre q. 35 di<br>massa complessiva  | <i>una quota</i>               |                               | € 2,85                          |
|   | <i>due quote</i>               |                               | € 1,42                          |
|   | <i>tre quote</i>               |                               | € 0,95                          |
|   | <i>quattro o più<br/>quote</i> |                               | € 0,71                          |
| Ingresso e sosta automezzi con rimorchio,<br>TIR                | <i>una quota</i>               |                               | € 4,55                          |
|   | <i>due quote</i>               |                               | € 2,27                          |

| INGRESSO CONFERENTI MERCE ALLE DITTE CONCESSIONARIE |                                   | CORRISPETTIVI IVA compresa | FATTURAZIONE al netto di IVA |
|---|-----------------------------------|----------------------------|------------------------------|
|   | <i>tre quote</i>                  |                            | € 1,52                       |
|   | <i>quattro o più quote</i>        |                            | € 1,14                       |
| INGRESSO MERCE                                      | <i>per ogni quintale di merce</i> | € 0,06                     | € 0,05                       |

Tabella 7

| PRODUTTORI  |                                   | CORRISPETTIVI IVA compresa | FATTURAZIONE al netto di IVA |
|---|-----------------------------------|----------------------------|------------------------------|
| OCCASIONALI - ingresso, sosta automezzi e modulo di vendita | <i>cadauna</i>                    | € 6,00                     |                              |
| ABBONATI - ingresso e sosta automezzi                       | <i>cadauna</i>                    |                            | € 2,05                       |
| MODULO di vendita - 6 metri                                 | <i>abbonamento mensile</i>        |                            | € 18,20                      |
| MODULO di vendita - 5 metri con colonna                     | <i>abbonamento mensile</i>        |                            | € 15,74                      |
| MODULO di vendita - 4 metri con colonna e bilancia          | <i>abbonamento mensile</i>        |                            | € 13,20                      |
| INGRESSO MERCE  | <i>per ogni quintale di merce</i> |                            | € 0,05                       |

Tabella 8

| OCCUPAZIONE AREA                                      |                      | CORRISPETTIVI IVA compresa | FATTURAZIONE al netto di IVA |
|---|----------------------|----------------------------|------------------------------|
| Occupazione AREA IN CONCESSIONE POSTEGGI DI VENDITA   | <i>al mq./annuo</i>  |                            | € 39,00                      |
| Occupazione AREA IN CONCESSIONE MAGAZZINI DI SUPPORTO | <i>al mq./annuo</i>  |                            | € 39,00                      |
| Occupazione AREA PRECARIA                             | <i>al mq./giorno</i> |                            | € 0,10                       |

Tabella 9

| PARCHEGGIO VEICOLI             |                            | CORRISPETTIVI<br>IVA compresa | FATTURAZIONE<br>al netto di IVA |
|--------------------------------|----------------------------|-------------------------------|---------------------------------|
| Parcheggio CAMION all'aperto   | <i>abbonamento mensile</i> |                               | € 32,79                         |
| Parcheggio AUTO in autorimessa | <i>abbonamento mensile</i> |                               | € 13,61                         |
| Parcheggio AUTO all'aperto     | <i>abbonamento mensile</i> |                               | € 16,15                         |

Tabella 10

| TESSERE ELETTRONICHE DI ACCESSO |                | CORRISPETTIVI<br>IVA compresa | FATTURAZIONE<br>al netto di IVA |
|---------------------------------|----------------|-------------------------------|---------------------------------|
| Durata di validità 5 anni       | <i>cadauna</i> |                               | € 20,16                         |

Tabella 11

| SERVIZI   |                    | CORRISPETTIVI<br>IVA compresa | FATTURAZIONE<br>al netto di IVA |
|---|--------------------|-------------------------------|---------------------------------|
| LISTINO PREZZI - solo abbonamento   | <i>alla copia</i>  |                               | € 2,62                          |
| ACCERTAMENTO MERCEOLOGICO -<br>certificato con documentazione fotografica | <i>cadauna</i>     |                               | € 15,16                         |
| ESPOSIZIONE COMMERCIALE - per<br>modulo di mq. 50 (non frazionabile)      | <i>giornaliero</i> |                               | € 303,03                        |

Tabella 12

### Tariffario facchinaggio

| SCARICO   |                    |
|---|--------------------|
| Caratteristiche                                   | Tariffa            |
| Tariffa Unica allo Scarico e Consegna a Posteggio | €/Pedana EPAL 6,00 |
| Tariffa Unica allo Scarico e Consegna a Posteggio | €/Pedana 7,50      |
| Tariffa Unica allo Scarico dietro al Posteggio    | €/Pedana 6,00      |
| Tariffa Unica allo Scarico a Magazzino            | €/Pedana 3,50      |

Tabella 13

| CARICO                      |                     |      |                |
|-----------------------------|---------------------|------|----------------|
| Pedane (in base ad altezza) | Composizione pedane |      |                |
|                             | Cliente             |      | Cooperativa    |
| BASSA (inferiore a 100 cm)  | €/Pedana            | 5,90 | €/Pedana 7,90  |
| ALTA (superiore a 100 cm)   | €/Pedana            | 8,50 | €/Pedana 10,50 |

Tabella 14

| APPONTAMENTO BANCALI PER DIVERSE SEDI |              |
|---------------------------------------|--------------|
| Caratteristiche                       | Tariffa      |
| Pedane con oltre 85 colli             | €/Collo 0,20 |
| Pedane con colli tra 45 e 85          | €/Collo 0,25 |
| Pedane con colli inferiori a 45       | €/Collo 0,35 |

Tabella 15

| MOVIMENTAZIONE TRA POSTEGGI E MAGAZZINI              |               |
|--|---------------|
| Caratteristiche                                      | Tariffa       |
| Trasferimento da posteggio a magazzino (e viceversa) | €/Pedana 4,50 |

Tabella 16

| FORNITURA DI SERVIZI SPORADICI |           |
|--------------------------------|-----------|
| Caratteristiche                | Tariffa   |
| Sola manodopera (a freddo)     | €/h 19,00 |
| Manodopera e Mezzi (a cado)    | €/h 21,00 |

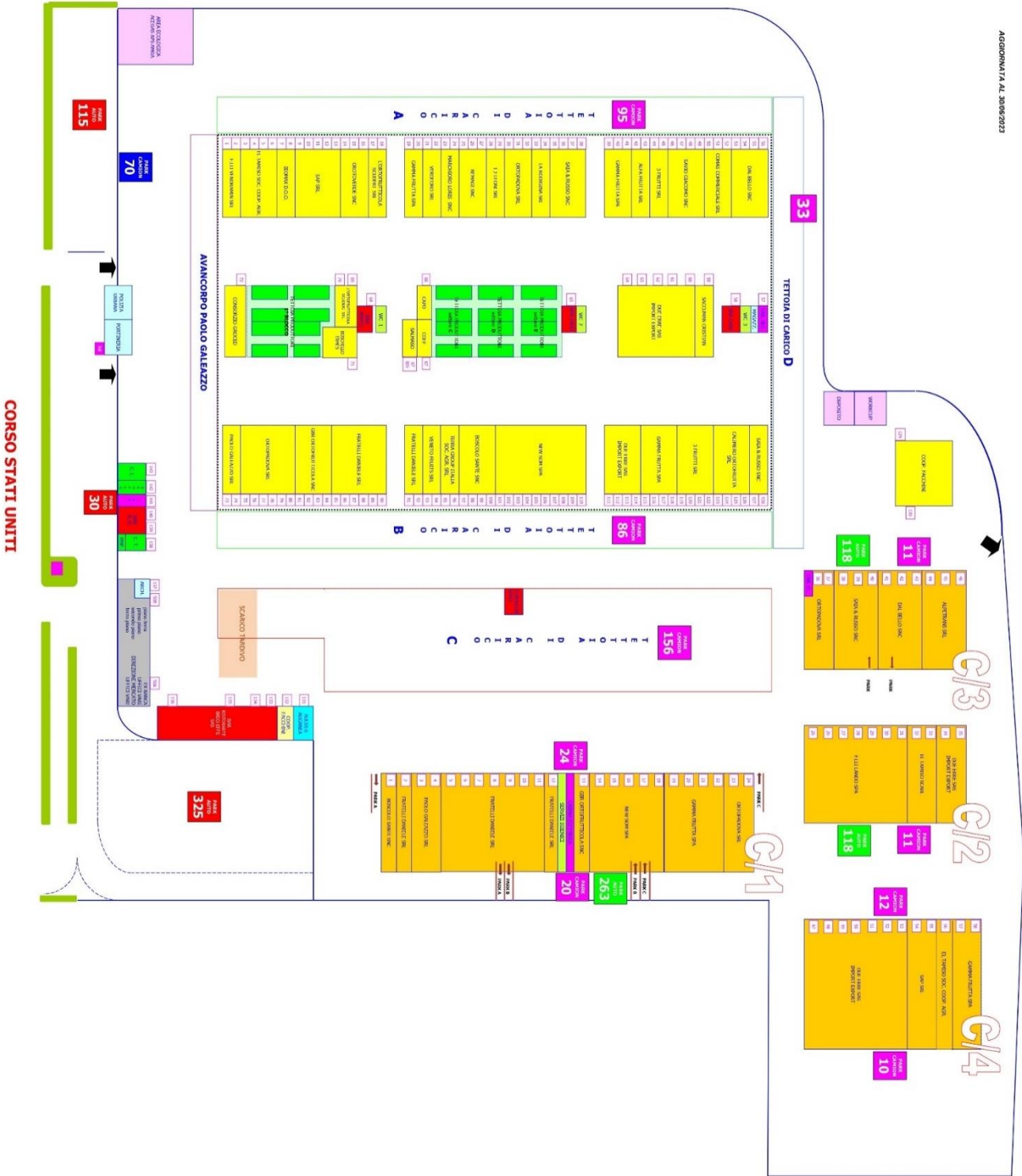
Tabella 17

Per ogni altra informazione si rimanda al [Regolamento di mercato](#).



**ALLEGATO 2 – PLANIMETRIA**

AGGIORNATA AL 30/08/2023





[info@maap.it](mailto:info@maap.it)

[infopec@maap.legalmail.it](mailto:infopec@maap.legalmail.it)

23

+39 049 8692111/112 (Portineria)

+39 049 8703014

+39 049 8692111 (Numero emergenze h24)

### Orario Uffici

lunedì - sabato **06.30 - 13.10**

### Apertura al pubblico

lunedì - sabato **06.45 - 10.30**