



CARTA DEI SERVIZI

1. I FONDAMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei servizi della diffusione e comunicazione è la guida ai servizi per gli utenti.

Nella Carta dei servizi, San Giorgio Marina comunica agli utenti, in modo trasparente e esaustivo, i servizi che fornisce, le modalità per usufruirne, i propri impegni rispetto agli utenti e gli standard di qualità garantiti.

Principi generali

La Carta, ispirandosi ai principi definiti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*, si pone l'obiettivo di assicurare l'erogazione di servizi nel rispetto di:

- **Uguaglianza:** l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti.
- **Imparzialità:** il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono.
- **Continuità:** viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo.
- **Chiarezza e trasparenza:** all'utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio.
- **Efficienza ed efficacia:** il servizio è reso garantendo criteri di efficienza e efficacia attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere effettuata la prestazione.
- **Accessibilità:** il servizio è reso garantendo criteri di accessibilità attraverso una articolata e differenziata offerta di accesso ai vari servizi.
- **Partecipazione:** il confronto continuo con gli utenti viene assicurato attraverso le loro segnalazioni ed i loro suggerimenti, lo strumento del reclamo di cui possono avvalersi e le indagini di soddisfazione effettuate.

Principali riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi della Carta dei servizi della diffusione e comunicazione agli utenti sono:

- **D.Lgs. n. 33/2013 modificato dal D.Lgs. n. 97/2016, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla Legge n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione),** codifica l'obbligo di pubblicazione della carta dei servizi.
- **Decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1 (c.d. decreto "Cresci-Italia"), convertito con modificazioni nella Legge n. 27/2012** ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, l'efficacia delle carte dei servizi sancendone il valore vincolante. all'art.32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.
- **D.Lgs. n. 198/2009, Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici.**

- **D.Lgs. n. 286/1999**, *Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59*. In particolare, l'articolo 11 Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi mira a promuovere il miglioramento della qualità, mira al perseguimento della partecipazione degli utenti nelle procedure di definizione degli standard di qualità dei servizi resi dalle PP.AA.
- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994**, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*.
- **Delibera della Commissione indipendente per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle Amministrazioni Pubbliche (CIVIT) n. 3/2012**, *Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici*, emanata ai sensi degli articoli 13, comma 6, lettera f), e 28 del d.lgs. 150/2009.
- **Delibera della Commissione indipendente per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle Amministrazioni Pubbliche (CIVIT) n. 88/2010**, *Linee guida per la definizione degli standard di qualità*, emanata ai sensi dell'articolo 1 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198.

Validità e aggiornamento

La Carta ha validità pluriennale e viene aggiornata in caso di variazioni rispetto a quanto indicato.

Compiti e missione di San Giorgio Marina

La SGDS Multiservizi è la Società in house del Comune di Porto San Giorgio, a cui è stato affidato a maggio 2025 il porto turistico di che ha assunto il nome ed il logo San Giorgio Marina. Compito fondamentale di SGDS Multiservizi è gestire i servizi affidati nel rispetto dei contratti di servizio stipulati con l'Ente.

IL PORTO

2. MAPPATURA DEGLI STAKEHOLDER

- Stakeholder interni: tutti quei soggetti che interagiscono dall'interno dell'organizzazione, come, dipendenti, Comune di Porto San Giorgio (shareholder in quanto Socio unico), collaboratori;
- Stakeholder esterni: in primo luogo i clienti, fornitori, banche, media, sindacati, associazioni locali, gruppi ambientalisti.

A loro volta essi si classificano in:

- **Stakeholder primari:** i più importanti, strettamente legati alle sorti dell'azienda (Amministratore Unico, dipendenti), Comune di Porto San Giorgio, (shareholder in quanto Socio unico), dipendenti, collaboratori, clienti, fornitori, banche
- **Stakeholder secondari:** importanti, ma meno coinvolti nel funzionamento vitale del business (istituzioni governative, associazioni, sindacati, media, gruppi ambientalisti)

3. LE ATTIVITÀ E I SERVIZI AGLI UTENTI

La SGDS M. gestisce il Porto con un'attenzione particolare ai temi dell'ambiente e della sostenibilità, mettendo in pratica ogni volta sia possibile quei comportamenti, quelle pratiche e quei servizi che possono ridurre l'impatto ambientale della struttura, e far crescere la sensibilità e l'attenzione degli ospiti e dei cittadini chiavaresi.

Il San Giorgio Marina dispone di 776 posti barca, distribuiti su 11 pontili e n 3 darsene dotati di tutti i servizi necessari per l'imbarcazione e così suddivisi:

- posti barca fino a 6 mt.
- posti barca fino a 8mt
- posti barca fino a 12 mt.
- posti barca fino a 18 mt.
- posti barca fino a 25 mt.

Il molo "A" è riservato alle imbarcazione destinate alla pesca con una capienza di 66 posti barca.

A terra sono situati 30 stalli per piccole imbarcazioni sino a 6 m.

Il San Giorgio Marina gestisce l'accoglienza degli utenti le cui principali richieste sono:

1. Assegnazione di un ormeggio su base annuale;
2. Assegnazione di un ormeggio temporaneo (stagionale, mensile o giornaliero);
3. Accesso veicolare al porto,
4. Autorizzazione per la sosta della propria imbarcazione in zona lavori;
5. Una serie di richieste variegata connesse all'attività.

Gli ormeggiatori sono a disposizione H24 Canale radio VHF 14.

Il porto ospita altre attività, tra cui esercizi commerciali, ristorante, cantiere nautico, professionisti del settore della nautica a disposizione dei clienti del porto e dei turisti.

Le attività e i servizi del settore porto

- Ormeaggio annuale, stagionale o giornaliero
- assistenza h 24 degli ormeggiatori
- 100 mq di piazzale per piccole lavorazioni
- Video sorveglianza h24
- Primo soccorso della Croce Rossa Italiana
- Acqua potabile e corrente elettrica in banchina
- Servizi igienici, docce
- Parcheggio
- Previsioni Meteo
- Raccolta differenziata

Accesso al servizio

Per ormeggi annuali tramite compilazione di apposito modulo disponibile presso gli uffici; per stagionali su richiesta scritta a mezzo mail o presso gli uffici, per i transiti su richiesta telefonica.

Tariffe

Sono stabilite dal Comune di Porto San Giorgio, trasparenti e pubblicate annualmente sul sito web.

Rinuncia al servizio

La disdetta di un ormeggio annuale deve pervenire in forma scritta entro 30 dalla scadenza dell' anno solare.

4. GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI AGLI UTENTI

Per permettere agli utenti di valutare la qualità dei servizi resi sono individuati alcuni “standard” (livelli di qualità) che SGDS Multiservizi S.r.l. garantisce e che si impegna a migliorare progressivamente e aggiornare.

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD GARANTITO
INFORMAZIONI E ASSISTENZA	Ufficio al pubblico	Dalle 8:30 alle 13:30 dal lunedì al sabato
	assistenza telefonica del personale banchina	H 24
	assistenza VHF	H 24
SICUREZZA	videosorveglianza (su circuito privato)	H 24
	personale di banchina	H 24
	guardiania	H24/ Annuale
ACCESSIBILITA' AI CLIENTI DIVERSAMENTE ABILI	rampe di accesso alle banchine all'uopo preposte per diportisti diversamente abili.	In collaborazione con Associazione Liberi nel vento
COMFORT	articolazione sistemi di pagamento	Almeno 3 modalità (bonifico, bancomat, contanti)

RAPPORTO CON I CLIENTI	Ufficio al pubblico	Dalle 8:30 alle 13:30 dal lunedì al sabato
	n. minimo personale di banchina	1
	adozione codice di comportamento del personale	SI
	tempo max di risposta ai reclami	30 giorni
TUTELA AMBIENTALE		
	codice di condotta ambientale	In corso di approvazione
	raccolta differenziata	SI

Ufficio

Presso i nostri uffici è possibile:

- avere informazioni generali sul funzionamento della Società;
- avere informazioni di carattere generale;
- effettuare prenotazioni ormeggi;
- effettuare pagamenti delle varie utenze;
- avanzare richieste di servizi, segnalazioni o lamentele.

Personale di banchina

- assistenza all'ormeggio;
- ascolto radio h 24;
- servizio rifornimento carburante;
- assistenza sugli impianti e le strutture del porto;
- pulizia aree portuali

Sito web istituzionale

Il sito <https://sangiorgiomarina.it/>, fornisce informazioni chiare e facilmente fruibili.

Inoltre, in ottemperanza alla normativa vigente, sul sito di SGDS Multiservizi vengono anche diffusi i dati che alimentano la sezione Amministrazione trasparente che comprendono tra gli altri le selezioni e i bandi di gara.

5. I RAPPORTI CON GLI UTENTI

Diritti degli utenti

Gli utenti del servizio hanno diritto:

- ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- a prendere visione del regolamento del porto, esposto nella struttura;
- alla riconoscibilità del personale dell'azienda;
- ad inoltrare reclami;
- ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti.

Procedure di reclamo ed inoltro suggerimenti

La SGDS Multiservizi si impegna a esaminare, con la massima attenzione e tempestività, i reclami pervenuti dagli utenti.

Reclami, suggerimenti, proposte ed osservazioni possono essere inoltrate utilizzando le seguenti modalità:

- UFFICI : presso la sede legale in via Lungomare A. gramsci presso il porto turistico, compilando l'apposito modulo, riportato in calce alla presente carta, che sarà messo a disposizione dagli operatori e pubblicato sul sito web

- POSTA ORDINARIA al seguente indirizzo: Largo Carducci n. 8 Porto san Giorgio (Fermo) Cap 63822
- E-MAIL indirizzo di posta elettronica: porto.turistico@sangiorgioservizi.it
oppure PEC : sgds@pec.sangiorgioservizi.it

Gli utenti sono invitati a fornire ogni informazione utile per un puntuale riscontro di quanto segnalato.

La SGDS Multiservizi si impegna a comunicare, entro i 30 giorni successivi alla ricezione del reclamo, l'esito degli accertamenti compiuti e i provvedimenti adottati. Per casi di particolare complessità, il limite di tempo sopra indicato può essere superato (fino ad arrivare ad un massimo di 60 giorni); in tal caso, entro il limite dei primi 30 giorni, l'utente verrà comunque informato sullo stato dell'indagine.

Per i reclami, i suggerimenti o le richieste di informazioni ricevute in lingua straniera, la SGDS Multiservizi risponderà in lingua inglese.

6. DOVERI DEGLI UTENTI

Rispetto di quanto stabilito dal Regolamento del porto.

Modello per richiesta osservazioni/reclami

Spett. le
SAN GIORGIO MARINA
SGDS MULTISERVIZI S.r.l.
Largo Carducci n. 8 63822
PORTO SAN GIORGIO (FM)
CAP.

OGGETTO: Carta dei Servizi SAN GIORGIO MARINA

La/il sottoscritta/o _____ COGNOME _____ NOME _____

NATA/O A ____ IL ____ RESIDENTE IN _____ PROV (____)

VIA _____ n° tel. _____

Mail _____ PEC _____

IN QUALITÀ DI _____ (1) con riferimento alla Carta di qualità dei Servizi di cui all'oggetto pubblicato sul sito istituzionale di SAN GIORGIO MARINA e sul sito di SGDS MULTISERVIZI s.r.l.

FORMULA LE SEGUENTI OSSERVAZIONI/PROPOSTE/RECLAMO

in relazione alla parte: _____

per la seguente motivazione:

Luogo e data _____

Firma _____

Si allega: copia cartacea o scansione digitale del documento di identità.

(1) Indicare la qualifica nel caso si agisca per conto di altro soggetto (persona fisica, associazione, persona giuridica, etc...).