

PROCEDURA PER LA GESTIONE
DEI MERCATI RIONALI

REVISIONI		
N.	Data	Descrizione della revisione

Proponente

Verificato RSGI

Approvato DIR

.....

.....

.....

INDICE

1.	SCOPO.....	3
2.	CAMPO DI APPLICAZIONE	3
3.	DEFINIZIONI	3
4.	RIFERIMENTI NORMATIVI	3
5.	MODALITÀ OPERATIVE	3
5.1	Rilevazione delle presenze ed assegnazione dei posteggi liberi “a gestione manuale”	4
5.2	Controlli delle licenze	4
5.3	Rilevazione presenze ed assegnazione posteggi liberi tramite app (mercatix).....	5
5.4	Gestione delle assenze in back office.....	5
5.5	Gestione delle graduatorie in back-office.....	5
5.6	Gestione subingressi/cessazioni/revoche in back office.....	6
5.7	Segnaletica orizzontale	6
5.8	Altre attività (spostamento/cancellazione/creazione di un posteggio o di nuovo mercato, assistenza agli OE)	6
5.9	Rapporti di collaborazione con la polizia municipale per la gestione delle anomalie	7
6.	GESTIONE DELLE ANOMALIE.....	7
7.	RELAZIONI CON GLI OPERATORI ECONOMICI	8
8.	...OMISSIS.....	8
9.	...OMISSIS.....	8
10.	...OMISSIS.....	8
11.	...OMISSIS.....	8

1. SCOPO

Scopo della presente procedura è descrivere le responsabilità e le modalità operative assunte dalla Società per garantire un alto livello di qualità e di efficienza dei servizi prestati al socio Comune di Firenze.

La presente procedura è quindi volta a garantire un adeguato livello di consapevolezza, di addestramento e di formazione del personale impiegato nell'ufficio Aree Mercatali.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica alle attività dei mercati affidate a SAS dal Comune di Firenze, ed in particolare alla verifica e assegnazione dei **"posteggi nel mercato"** vacanti (spunta) agli operatori economici (d'ora in poi anche "OE") e alla verifica del possesso in loco del **"Titolo abilitativo all'esercizio dell'attività commerciale"** (licenza commerciale).

Le attività si svolgono nei mercati rionali previsti dal disciplinare tecnico attuativo della Direzione Attività Economiche e Turismo dell'Amministrazione Comunale di Firenze ed in quelli straordinari.

3. DEFINIZIONI

Operatore economico (OE): soggetto abilitato da apposito titolo all'esercizio del commercio su area pubblica.

Posteggi nel mercato: aree delimitate e non, presso i mercati, in cui gli OE vendono la loro merce.

Titolo abilitativo all'esercizio dell'attività commerciale: licenza o concessione che permette all'OE la vendita della merce.

Blocchi (0-3): gruppi di mercati individuati dall'Amministrazione Comunale e specificati nel disciplinare di servizio in carico a SAS.

4. RIFERIMENTI NORMATIVI

- Disciplinare tecnico attuativo per il controllo dei mercati rionali del Comune di Firenze;
- Regolamento per la disciplina dell'attività commerciale su area pubblica del Comune di Firenze;
- Regolamento per l'applicazione del canone per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche del Comune di Firenze;
- Normativa regionale in materia di commercio su area pubblica;
- D.lgs. 446 del 15/12/1997;
- Codice Etico e Sistema disciplinare aziendale.

5. MODALITÀ OPERATIVE

Gli addetti dell'ufficio svolgono le seguenti attività:

1. rilevazione presenze ed assegnazione dei posteggi liberi "a gestione manuale"
2. controllo delle concessioni/licenze
3. rilevazione presenze ed assegnazione posteggi liberi tramite APP (MERCATIX)
4. gestione delle assenze in back-office
5. gestione delle graduatorie in back-office
6. gestione subingressi/cessazioni/revoche in back-office
7. segnaletica orizzontale
8. altre attività (spostamento/cancellazione/creazione di posteggio o di nuovo mercato, assistenza agli OE)
9. rapporti di collaborazione con la Polizia Municipale per la gestione delle anomalie

N.B.: durante l'espletamento delle suddette attività, gli addetti potranno, su indicazione del Vice Capo Ufficio (o del Capo Ufficio in caso di sua assenza) trasmettere comunicazioni agli operatori economici o richiedere loro informazioni anche non specificate dal disciplinare tecnico attuativo e richieste dall'Amministrazione Comunale.

5.1 Rilevazione delle presenze ed assegnazione dei posteggi liberi "a gestione manuale"

Gli addetti, come previsto dal disciplinare tecnico attuativo e come specificato dalla disposizione *Controllo e gestione mercati*, su indicazione del Capo Ufficio o del Vice Capo Ufficio, si recano sui mercati per verificare i posteggi rimasti liberi e procedere all'assegnazione agli OE spuntisti in base alla graduatoria del mercato specifico.

5.2 Controllo delle licenze

Gli addetti, come meglio specificato nella disposizione *Controllo e gestione mercati*, nelle modalità previste nel disciplinare tecnico attuativo relativamente alle modalità previste e nel *Programma giornaliero mercati* relativamente ai tempi, si recano sui mercati per effettuare le attività di controllo.

È cura del Capo Ufficio o del Vice Capo Ufficio individuare i mercati da controllare con criteri di rotazione casuale, ma anche facendo attenzione a distribuire equamente i controlli fra di essi nel periodo mensile.

In fase di programmazione, il Vice Capo Ufficio (o il Capo Ufficio in caso di sua assenza) deve tener conto di poter ottenere nella giornata lavorativa un congruo numero di controlli.

Salvo eventuali motivazioni o giustificazioni (vedi capitolo 6. *GESTIONE DELLE ANOMALIE*), si ritiene congruo **almeno 15** controlli giornalieri per ogni addetto.

Il Vice Capo Ufficio (o il Capo Ufficio in sua assenza), con il modulo *Programma giornaliero mercati*, assegna agli addetti i mercati da controllare giornalmente. Gli addetti si devono attenere alla puntuale osservazione del programma, osservando l'ordine cronologico e le fasce orarie indicate per ogni mercato.

Nel caso in cui si verifichi un ritardo rispetto a quanto previsto nel *Programma giornaliero mercati*, l'addetto deve provvedere ad avvisare immediatamente il Vice Capo Ufficio (o il Capo Ufficio in sua assenza) ed annotare la motivazione sul programma stesso.

Gli addetti non devono divulgare a nessuno l'elenco dei mercati da controllare.

Il controllo viene effettuato individualmente o in coppia in base alle necessità organizzative del servizio e/o alla disponibilità dei mezzi aziendali, su disposizione del Vice Capo Ufficio (o del Capo Ufficio in sua assenza).

Le attività di controllo che l'addetto deve eseguire sono tutte quelle previste dal disciplinare tecnico attuativo, fra le quali la più rilevante è la verifica che l'OE sia in possesso - al momento del controllo - del "**Titolo abilitativo all'esercizio dell'attività commerciale**" (in seguito per brevità: licenza).

L'attività di controllo consiste anche nell'identificazione dell'OE e nella verifica della documentazione attestante l'eventuale rapporto di lavoro/collaborazione con il titolare della concessione/licenza.

Al fine di dare chiara evidenza all'affidatario del servizio (Comune di Firenze) del numero e della qualità dei controlli effettuati, l'operatore deve procedere alla rilevazione fotografica di tutte le licenze verificate, che saranno archiviate e ordinate sul server insieme alle *Schede di rilevamento* e messe a disposizione della Polizia Municipale per eventuali controlli.

Solo nei mercati a gestione manuale, tutte le anomalie riscontrate circa l'applicazione dei regolamenti comunali e del disciplinare attuativo (di cui al capitolo 4. *RIFERIMENTI NORMATIVI*) devono essere annotate in

maniera dettagliata sulla *Scheda di rilevamento dati*; nel caso invece di mercati gestiti con MERCATIX, le anomalie devono essere registrate negli appositi campi dell'applicazione.

Qualora gli addetti ravvisassero situazioni di particolare gravità, devono avvisare immediatamente il Vice Capo Ufficio (o il Capo Ufficio in sua assenza) che, se del caso, contatterà tempestivamente gli uffici competenti della Polizia Municipale. Successivamente, il Vice Capo Ufficio invierà un'e-mail informativa al Capo Ufficio ed al Responsabile di Settore.

Qualora si verificassero comportamenti ostativi o non collaborativi da parte degli OE, l'addetto deve annotare il fatto nello spazio "note" nella *Scheda rilevamento dati* o negli appositi campi dell'applicazione.

Variazioni al programma

Nel caso in cui non si riuscisse a rispettare il programma giornaliero sarà cura esclusivamente del Vice Capo Ufficio (o del Capo Ufficio in sua assenza) autorizzare, se del caso, la variazione del programma. L'addetto dovrà, pertanto, avvisare immediatamente il Vice Capo Ufficio (o il Capo Ufficio in sua assenza) ed annotare sul *Programma giornaliero dei mercati* le giustificazioni per la variazione o per il mancato raggiungimento della soglia minima di controlli da effettuare (vedi capitolo 6. *GESTIONE DELLE ANOMALIE*).

5.3 Rilevazione presenze ed assegnazione posteggi liberi tramite APP (MERCATIX)

L'APP consente di gestire quanto segue:

- lato operatore del mercato: prenotazione del posto, conferma del posto, visualizzazione delle presenze/assenze, consultazione della graduatoria (se presente), aggiornamento dati azienda;
- lato operatore SAS: consultazione della conformazione attuale e della conformazione storica del mercato, delle graduatorie, delle presenze/assenze, gestione della verifica dell'operatore aggiornando il campo NOTE, gestione della RONDA.

Riveste una particolare importanza l'assistenza, anche vis a vis, agli OE per operazioni quali inserimento concessione/licenza, ripristino account, creazione dell'azienda, recupero password, spiegazioni delle funzionalità operative.

5.4 Gestione delle assenze in back office

Come previsto dal Regolamento comunale, le assenze degli OE titolari di posto fisso devono essere controllate per l'eventuale valutazione della decadenza della concessione nel caso in cui l'assenza non sia giustificata da una malattia. Per tale motivo gli OE trasmettono all'Amministrazione Comunale i certificati medici e quest'ultima periodicamente li trasmette alla Società.

Al ricevimento dei certificati medici il Capo Ufficio (o il Vice Capo Ufficio in sua assenza) o l'addetto incaricato deve:

- archiviare una copia nelle specifiche cartelle del server
- compilare il registro riepilogativo dei certificati ricevuti
- registrare la giustificazione nel registro annuale delle assenze di ogni mercato

Ogni anno, entro i primi giorni del mese di febbraio, l'addetto dell'ufficio dovrà inoltrare i due registri di cui sopra all'amministrazione comunale.

5.5 Gestione delle graduatorie in back-office

Al 31/12 di ogni anno, come previsto dal Regolamento comunale, occorre effettuare l'aggiornamento delle graduatorie di ogni singolo mercato, basandosi sulle presenze effettuate negli ultimi 2 anni.

SERVIZI ALLA STRADA SPA

Per i mercati dei blocchi 1-2-3, l'aggiornamento viene eseguito attualmente dal personale dell'ufficio ICT, che produce una serie di file excel da inoltrare all'Amministrazione Comunale.

Per i mercati del blocco 0, occorre invece fornire all'ufficio ICT i due file su cui effettuare il confronto, effettuato l'aggiornamento l'ufficio ICT restituisce il file aggiornato, anch'esso da inoltrare all'Amministrazione Comunale, che andrà poi predisposto per la successiva edizione.

5.6 Gestione subingressi/cessazioni/revoche in back office

Dall'Amministrazione Comunale all'account aziendale mercatorionali@serviziallastrada.it pervengono gli atti relativi ai subingressi, alle cessazioni e alle revoche delle concessioni/licenze.

Le operazioni di back-office consistono in:

- controllo degli atti;
- archiviazione degli atti;
- aggiornamento dei dati nei documenti gestionali (cd. "vangelino");
- aggiornamento di MERCATIX.

Considerato che gli atti dell'Amministrazione Comunale possono pervenire con qualche settimana di ritardo rispetto alla richiesta effettuata dall'OE, per mettere in condizione l'OE di lavorare occorre:

- richiedere all'OE la domanda di subingresso effettuata al Comune;
- aggiornare il "vangelino";
- controllare, se interessati, i mercati del blocco 0 ed eventualmente procedere agli aggiornamenti necessari;
- aggiornare la lista del file presente sul server (prospetto subingressi) in attesa che l'Amministrazione Comunale inoltri quello relativo ed una volta verificato il match archiviare il tutto.

5.7 Segnaletica orizzontale

Con cadenza periodica occorre mantenere la segnaletica orizzontale di ogni mercato, che consiste nella tracciatura dei margini del posteggio e del numero. Per la realizzazione di nuovi mercati e per la manutenzione dei mercati più grandi, in generale ci si avvale di un'impresa appaltatrice specializzata; nei casi più marginali o di ripasso delle piccole tracciature (angoli e numeri), l'attività può essere effettuata dagli operatori SAS. Per questa tipologia di lavoro occorre attenersi alle planimetrie approvate dall'Amministrazione Comunale (chiamate *SCHEDA DEL MERCATO*).

5.8 Altre attività (spostamento/cancellazione/creazione di un posteggio o di nuovo mercato, assistenza agli OE)

Gli operatori SAS sono chiamati ad interventi immediati per risolvere le problematiche che possono nascere quotidianamente nei mercati, come ad esempio la non fruibilità di un posteggio per un impedimento imprevisto o la mancanza di segnaletica orizzontale e verticale, in generale per dare assistenza agli OE per gli adempimenti e le procedure di registrazione in MERCATIX.

Si provvede inoltre con interventi programmati: ad un'assistenza generale agli OE, alla verifica e supervisione delle attività di realizzazione della segnaletica orizzontale e verticale effettuate dagli appaltatori che si rendono necessarie nel caso di avvio di un nuovo mercato, ripasso della segnaletica già presente o allo spostamento di posteggi.

5.9 Rapporti di collaborazione con la Polizia Municipale per la gestione delle anomalie

Con cadenza periodica si procede a comunicare alla Polizia Municipale le situazioni anomale riscontrate nei mercati, in particolare si segnalano le presenze di OE abusivi, di OE che eccedono gli spazi, di OE non in regola con i titoli abilitativi all'esercizio. Tali attività, a cura del Vice Capo Ufficio o del Capo Ufficio, vengono effettuate anche tempestivamente al verificarsi di situazioni particolarmente gravi.

L'ufficio risponde costantemente alle richieste di informazioni che provengono dalla Polizia Municipale, a cura del Vice Capo Ufficio o del Capo Ufficio.

6. GESTIONE DELLE ANOMALIE

Eventuali anomalie sono verificate giornalmente dal Vice Capo Ufficio (o dal Capo Ufficio, in caso di sua assenza) mediante l'applicazione MERCATIX o, per i mercati a gestione manuale, con le *schede di rilevamento dati* consegnate dagli addetti e consegnate a fine turno.

Per anomalie si intendono:

- le difformità riscontrate circa l'applicazione dei regolamenti comunali e del disciplinare attuativo (ad esempio: mancato possesso della licenza, occupazione non conforme degli spazi, etc.);
- comportamenti ostativi e non collaborativi degli esercenti (mancata o ritardata esibizione della licenza);
- il mancato raggiungimento del numero minimo di controlli giornalieri (di cui al punto 5.2);
- la presenza di un soggetto non in possesso della documentazione attestante l'eventuale rapporto di lavoro/collaborazione con il titolare della concessione.

Il Vice Capo Ufficio annoterà in maniera dettagliata sul registro di controllo mercati le difformità riscontrate dagli addetti.

Qualora dalle *Schede di rilevamento dati* compilate dagli addetti al controllo emergesse il mancato raggiungimento del numero minimo di controlli giornalieri, il Vice Capo Ufficio (o il Capo Ufficio in sua assenza) dovrà inserire o riportare nell'apposita sezione del registro di controllo mercati le motivazioni e le giustificazioni dell'anomalia.

Si intendono **giustificazioni** quelle riportate dagli addetti nel modulo *Programma giornaliero mercati*, come ad esempio casi critici di gestione degli OE, particolari condizioni meteo, difficoltà nei trasferimenti per traffico, etc.

Si intendono **motivazioni** quelle a conoscenza del Vice Capo Ufficio o del Capo Ufficio, come ad esempio i corsi di formazione del personale, le riunioni, l'indisponibilità dei mezzi aziendali, i ROL, altre disposizioni di servizio, etc.

Nel caso in cui le giustificazioni riportate dagli addetti non fossero ritenute accettabili, il Vice Capo Ufficio (o il Capo Ufficio in caso di sua assenza) dovrà tempestivamente contestarle verbalmente all'addetto ed informare il Responsabile del Settore tramite e-mail. Se del caso, il Responsabile del Settore convocherà gli addetti per ricevere i chiarimenti necessari ed eventualmente segnalerà all'ufficio Risorse Umane le anomalie verificatesi.

7. RELAZIONI CON GLI OPERATORI ECONOMICI

Nell'esecuzione di tutte le attività in cui si interagisce con gli operatori economici, gli addetti devono rispettare scrupolosamente il Codice Etico aziendale e assumere un atteggiamento professionale ed un comportamento educato e rispettoso.

In caso di contestazioni, gli addetti sono tenuti a dare relazione agli operatori economici spiegando la legittimità delle attività di controllo per effetto del disciplinare tecnico attuativo della Direzione Attività Economiche, Turismo e Commercio del Comune di Firenze e dei regolamenti comunali.

È vietato assumere atteggiamenti autoritari nei confronti degli operatori economici o in generale atteggiamenti atti ad alimentare la discussione.

A tutti gli addetti, al Vice Capo Ufficio, al Capo Ufficio e al Responsabile di Settore, nell'espletamento delle attività di controllo e, comunque, durante l'orario di lavoro, **è categoricamente vietato:**

- visionare o provare le merci esposte;
- acquistare beni o servizi presso gli operatori economici;
- accettare doni e promesse di favori, sconti o agevolazioni di qualsiasi genere **in deroga a quanto previsto dal Codice Etico e Sistema disciplinare aziendale;**
- concedere agli operatori economici eccezioni nell'esibizione dei documenti;
- attuare favoritismi agli operatori economici nell'assegnazione dei posteggi nel mercato alla spunta;
- promettere agli operatori economici favoritismi di qualsiasi genere.

Tutti gli addetti, il Vice Capo Ufficio, il Capo Ufficio e il Responsabile di Settore, sono tenuti ad osservare scrupolosamente le suddette prescrizioni, a vigilare nei confronti degli altri e a segnalare al diretto superiore ogni eventuale difformità riscontrata.

8. ...OMISSIS...

9. ...OMISSIS...

10. ...OMISSIS...

11. ...OMISSIS...