



Autorità di Sistema Portuale  
dei Mari Tirreno Meridionale  
e Ionio

## **Carta dei servizi**

*AREA DEMANIO - PATRIMONIO – LAVORO  
PORTUALE*

---

**Obiettivo (OBJ) n. 6** assegnato all'Area Amministrativa (*paragrafo 5.2 del Piano delle Performance per il triennio 2021-2023 approvato con Decreto presidenziale n. 21/AdSP – MTMI del 30 Luglio 2021*)

**AdSP MTMI**

---



## PREMESSA NORMATIVA

La Carta dei Servizi è un documento di programmazione attraverso cui l'Amministrazione pubblica, nel caso di specie l'Autorità di Sistema Portuale dei Mari Tirreno Meridionale e Ionio, individua i livelli qualitativi ottimali dei servizi che s'intendono garantire.

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi erogati dall'Ente. Con la Carta l'AdSP MTMI si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini/utenti, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra l'AdSP MTMI ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei suddetti servizi.

Con essa si introduce il concetto di "livello minimo di qualità del servizio" cui il cittadino ha diritto; di conseguenza l'AdSP MTMI ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti.

In definitiva, l'obiettivo della Carta è che diventi normale per il cittadino sia conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica oppure quale accoglienza deve poter ricevere negli uffici), sia però anche conoscere in anticipo (per esclusione) i limiti delle sue aspettative (quello a cui, cioè, non ha diritto).

La Carta dei Servizi è altresì uno strumento di comunicazione atto ad implementare la qualità dei servizi pubblici erogati, anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti destinatari non più passivi dei servizi medesimi.

La Carta dei Servizi è stata introdotta per la prima volta in Italia, come documento di studio predisposto nel 1993 dal Dipartimento per la Funzione Pubblica, per stabilire i principi fondamentali posti a presidio dell'erogazione dei servizi pubblici. Tale documento è stato, recepito in un atto normativo dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri in data 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". In materia è intervenuto, successivamente, il decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito dalla Legge 11 luglio 1995, n. 273 il quale all'art. 2 che ha previsto l'adozione, con DPCM, di schemi generali di riferimento di carte dei servizi pubblici individuati, con l'obbligo da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di emanare le rispettive carte dei servizi in conformità a detti schemi, entro centoventi giorni dall'emanazione dei decreti suindicati. In attuazione della delega anzidetta, è stato emanato il D.Lgs n. 286/1999 che abrogava espressamente l'art. 2 della Legge n. 273/1995, stabilendo all'art. 11 una disciplina maggiormente semplificata in tema di determinazione dei parametri guida per l'adozione delle carte dei servizi. Il decreto legge 24 gennaio 2012, n.1 c.d. decreto "cresci Italia", convertito con modificazioni in L. n. 27/2012 ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, le carte dei servizi nella sua efficacia sancendone il valore vincolante di quest'ultime, essendo fonte di regole cogenti. I più significativi provvedimenti intervenuti in materia da ultimi, sono la Delibera CiVIT n. 88/2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità), la Delibera CiVIT n. 3/2012 (Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici) della Legge n. 35/2012 "Semplifica Italia" (*e-governement*, trasparenza e amministrazione digitale) infine la previsione

normativa introdotta dal D.Lgs n.33/2013, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 c.d. Legge Anticorruzione, all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche, l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati. Il decreto-legge del 21 giugno 2013, n. 69, convertito in Legge 09 agosto 2014, n. 98 recante "Disposizioni urgenti per il rilancio dell'economia".

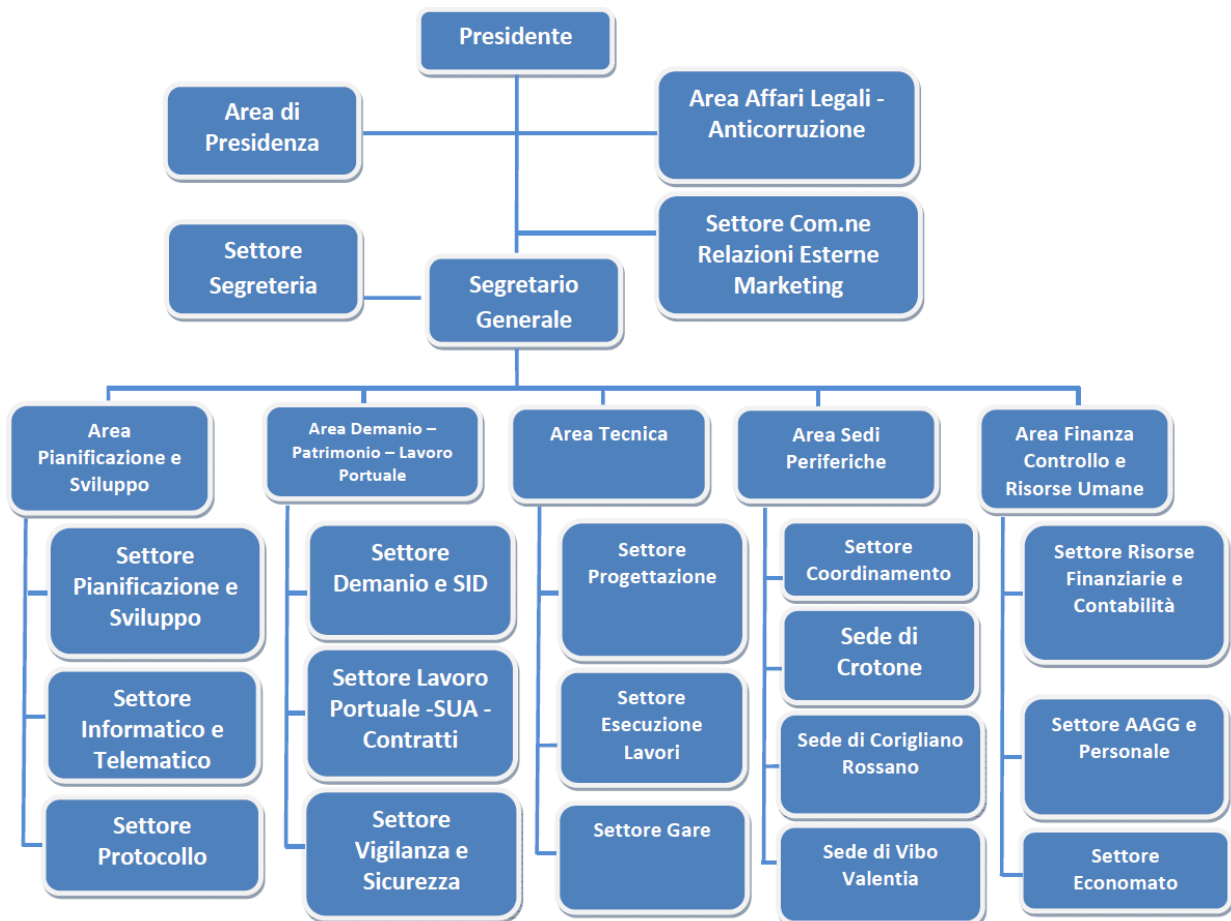
## PRINCIPI GENERALI

I principi cui deve informarsi la Carta dei Servizi, e cui deve parimenti uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici, sono quelli di:

- **Eguaglianza dei diritti degli utenti** - L'Autorità di Sistema Portuale dei Mari Tirreno Meridionale e Ionio si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- **Imparzialità dei soggetti erogatori** - L'Autorità di Sistema Portuale dei Mari Tirreno Meridionale e Ionio si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.
- **Continuità del servizio erogato** - L'Autorità di Sistema Portuale dei Mari Tirreno Meridionale e Ionio si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi l'AdSP MTMI si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.
- **Partecipazione degli utenti** - L'Autorità di Sistema Portuale dei Mari Tirreno Meridionale e Ionio si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi dell'AdSP MTMI, e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.
- **Efficienza ed Efficacia del servizio** - L'Autorità di Sistema Portuale dei Mari Tirreno Meridionale e Ionio persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo. In linea generale, la Carta dei Servizi rappresenta quindi uno strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale l'AdSP MTMI, si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e i relativi standard qualitativi che si possono ottenere dall'Ente.

## Articolazione degli uffici

Funzionigramma del Autorità di Sistema Portuale dei Mari Tirreno Meridionale e Ionio



### AREA DEMANIO - PATRIMONIO – LAVORO PORTUALE

Svolge i compiti attribuiti all'Ente con riferimento alle attività, agli utilizzi e alle occupazioni inerenti i beni demaniali marittimi compresi nella circoscrizione territoriale e prevedenti il rilascio di autorizzazioni, concessioni o altri atti necessari al fine dell'esercizio di attività in porto.

L'Area comprende tre settori:

- Settore Demanio e SID
- Settore Lavoro Portuale – Sportello Unico Amministrativo (SUA) – Contratti
- Settore Vigilanza e Sicurezza

Di seguito si riportano i servizi e le attività di riferimento dei vari settori.

### Settore Demanio e SID:

Svolge i compiti di amministrazione del demanio marittimo affidati all'Ente dalla Legge 84/1994 e di cui agli articoli da 36 a 55 del Codice della Navigazione e come da regolamento attuativo di quest'ultimo recato dal D.P.R. 328/1952, nonché in conformità con il Regolamento per l'uso delle aree e dei beni demaniali marittimi approvato con Deliberazione del Comitato Portuale n. 136/2020 del 30/4/2020 pubblicata all'indirizzo <https://www.portodigioiatauro.it/albopretorio/provvedimenti/2020/05/06/136-2020-136-2020-518/> , del rispetto ai quali il Responsabile di Settore assume il ruolo di responsabile del procedimento.

### Sevizi verso l'utenza:

- Concessione Demaniali Marittime (dalla fase istruttoria al rilascio);
- Autorizzazione uso accosti e soste temporanee di merce e mezzi portuali riferiti al porto di Gioia Tauro;
- Autorizzazioni temporanee uso aree demaniali;
- Autorizzazioni ex art. 24 Codice della navigazione;
- Atti relativi ai canoni demaniali marittimi e indennizzi per occupazioni abusive
- Regolamentazione disciplina aree demaniali e relative ordinanze;
- Gestione del Sistema Informativo Demanio Marittimo – Il Portale del Mare.

### Settore Lavoro Portuale – Sportello Unico Amministrativo (SUA) – Contratti

Svolge prevalentemente i compiti di autorizzazione per l'esercizio delle attività di cui all'art. 16, comma 1, della L. 84/94 e s.m.i., espletate per conto proprio o di terzi, riguardanti lo svolgimento di operazioni portuali di cui al comma 1 previa verifica del possesso da parte del richiedente dei requisiti di cui al comma 4 del medesimo art. 16, oppure di uno o più servizi portuali di cui al comma 1, da individuare nell'autorizzazione stessa, nonché in conformità con il Regolamento per lo svolgimento di operazioni e servizi portuali approvato con Deliberazione del Comitato Portuale n. 144/2020 del 22/12/2020 pubblicata all'indirizzo <https://www.portodigioiatauro.it/albopretorio/provvedimenti/2020/12/23/144-2020-144-2020-604/> , del rispetto ai quali il Responsabile di Settore assume il ruolo di responsabile del procedimento.

### Sevizi verso l'utenza:

- Sportello Unico Amministrativo (SUA): servizi di *front office* e *back office* ;
- Concessioni servizi portuali di interesse generale;
- Iscrizioni imprese art. 16 17 18 Legge 84/94
- Autorizzazioni attività di impresa ex art 16 17 18 Legge 84/94;
- Gare di appalto su fornitura e servizi e stipula dei atti discendenti;
- Procedimenti amministrativi autorizzatori subappalti ed altri contratti derivati/similari.

### Settore Vigilanza e Sicurezza

Svolge i compiti attinenti all'espletamento delle procedure autoritative di diritto pubblico intese alla verifica ed al conseguente rilascio di specifico titolo abilitativo all'esercizio di attività economiche non rientranti nel regime di concessione demaniale marittima e di autorizzazione d'impresa portuale; svolge altresì compiti amministrativi in materia di verifica del rispetto della normativa settoriale attinente alla sicurezza dei luoghi di lavoro portuale, del rispetto ai quali il Responsabile di Settore assume il ruolo di

responsabile del procedimento, anche in forza di specifiche discipline regolatorie adottate principalmente con le seguenti Ordinanze<sup>1</sup>:

- a) Regolamento relativo alla disciplina dell'art. 68 del codice della navigazione, approvato con Ordinanza commissariale n. 9/2020 del 14/7/2020, pubblicato all'indirizzo <https://www.portodigioiatauro.it/albopretorio/provvedimenti/2020/07/15/09-2020-09-2020-527/>
- d) Regolamento per la disciplina degli accessi e dei permessi d'ingresso al porto di Gioia Tauro, approvato con Ordinanza presidenziale 37/2007 del 4/12/2007 e successive modificazioni, pubblicato all'indirizzo <https://www.portodigioiatauro.it/albopretorio/provvedimenti/2007/12/04/ordinanza-109/>
- b) Regolamento per la disciplina degli accessi e dei permessi d'ingresso al porto di Gioia Tauro, approvato con Ordinanza presidenziale 37/2007 del 4/12/2007 e successive modificazioni, pubblicato all'indirizzo <https://www.portodigioiatauro.it/albopretorio/provvedimenti/2007/12/04/ordinanza-109/>
- c) Regolamento per la disciplina degli accessi e dei permessi d'ingresso al porto di Crotona, approvato con Ordinanza presidenziale 36/2010 del 19/11/2010, pubblicato all'indirizzo <https://www.portodigioiatauro.it/albopretorio/provvedimenti/2010/11/19/ordinanza-362010-76/>
- d) Regolamento per la disciplina degli accessi e dei permessi d'ingresso al porto di Corigliano Calabro (CS), approvato con Ordinanza presidenziale 05/2013 del 24/4/2013, pubblicato all'indirizzo <https://www.portodigioiatauro.it/doc/modulistica//corigliano-calabro/sedi-periferiche-corigliano-calabro/accessi-in-porto-corigliano-calabro/accessi-in-porto-corigliano-calabro.html>

### ***Sevizio verso l'utenza:***

- Sportello Unico Amministrativo (SUA): servizi di *front office e back office*;
- Vigilanza applicazione normative sicurezza sui posti di lavoro portuale;
- Vigilanza ed applicazione sulla normativa di security portuale (in coordinamento con il PSO/PFSO);
- Istruttoria e Rilascio permessi di accesso in porto;
- Istruttoria e rilascio certificazione iscrizione art. 68 e rilascio relative deroghe;
- Istruttoria e rilascio iscrizione registro autotrasportatori;
- Istruttoria ed autorizzazione trasporti eccezionali;
- Istruttoria ed autorizzazione utilizzo gas tossici e fonti termiche.

### **Termini dei procedimenti**

I termini dei procedimenti elencati nei paragrafi che precedono sono contenuti nel pertinente Regolamento approvato e reso esecutivo con Decreto presidenziale n. 49/2010 del 21/6/2010 pubblicato all'indirizzo

<https://www.portodigioiatauro.it/albopretorio/provvedimenti/2010/06/21/decreto-492010-approvazione-regolamento-termini-c-81/>

---

<sup>1</sup> Per le ulteriori discipline riguardanti il Settore Vigilanza e Sicurezza vedasi le pertinenti Ordinanze pubblicate presso il sito istituzionale [www.portodigioiatauro.it](http://www.portodigioiatauro.it)