



**MARINA CHIAVARI S.R.L.**  
Gestione PORTO

---

La Carta dei servizi  
della diffusione  
e della comunicazione  
agli utenti

---

2022

## 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 Marina Chiavari S.r.l. 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. 150/2009, Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.**

- **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 Marina Chiavari S.r.l.**

Marina Chiavari S.r.l., fondata il 10 giugno 1975, è Società in house del Comune di Chiavari dal 2013, con il ruolo di società di gestione del porto turistico di Chiavari e dal 2018 ha ottenuto anche la gestione, in nome e per conto del Comune di Chiavari, dei parcheggi a pagamento cittadini. Suo compito fondamentale 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 C.d.A., dipendenti, Comune di Chiavari (shareholder in quanto Socio unico), collaboratori;
- Stakeholder esterni: in primo luogo il cliente, 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 (proprietari, investitori, dipendenti) ==> C.d.A., Comune di Chiavari (shareholder in quanto Socio unico), dipendenti, collaboratori, clienti, fornitori, banche
- **Stakeholder secondari:** sono importanti, ma meno coinvolti nel funzionamento vitale del business (istituzioni governative, associazioni, sindacati, media, gruppi ambientalisti)

### 3. LE ATTIVITÀ E I SERVIZI AGLI UTENTI

Il Porto di Chiavari è Bandiera Blu europea ininterrottamente dal 1987.

Marina Chiavari 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. I requisiti per ottenere la Bandiera Blu riguardano la qualità dell'approdo, le condizioni di sicurezza, la capacità del gestore di svolgere attività di informazione ed educazione ambientale.

Marina Chiavari dispone di 459 posti barca, distribuiti su 9 pontili e 2 banchine, dotati di tutti i servizi necessari per l'imbarcazione e così suddivisi:

- 118 posti barca fino a 6 mt.
- 142 posti barca fino a 8mt
- 169 posti barca fino a 12 mt.
- 26 posti barca fino a 18 mt.
- 4 posti barca fino a 25 mt.

Sono inoltre disponibili

- 36 posti su 2 pontili galleggianti per imbarcazioni sino a 6 m

Nel molo sopraflutto si trova anche la zona pescatori, 9 posti barca.

A terra sono situati 50 stalli per piccole imbarcazioni sino a 6 m.

Il porto di Chiavari è costituito da un molo di sopraflutto, banchinato fino all'imboccatura.

Il molo di sottoflutto e la banchina Nord sono muniti di pontili. La banchina Sud è riservata ai pescatori ed al transito.

L'orario di accesso, sia via mare che via terra, è continuato.

Il fondale è di 2,5 mt in prossimità dell'imbocco del canale di accesso. L'ancoraggio davanti Marina Chiavari è pericoloso con venti di Scirocco e Libeccio. Il vento di riferimento è il Libeccio con traversie principali da Sud-Ovest e secondarie da Sud-Est. E' vietato dare fondo all'ancora a più di 50 mt dalla banchina foranea a Sud.

Le rade più sicure vicine al porto sono a ridosso del promontorio di Portofino a 4,5 miglia marine verso Ovest

ed a Sestri Levante verso Est, oltre al vicinissimo Porto di Lavagna a 1,3 miglia marine da Chiavari. L'intera area portuale, salvo i divieti imposti per la sicurezza e le zone riservate ai soli utenti autorizzati, entrambi chiaramente motivati e segnalati, è accessibile a tutti i visitatori a piedi e in bicicletta. L'ingresso ai motoveicoli ed autoveicoli è regolato e controllato da Marina Chiavari previo il rilascio di tessere magnetiche alzasbarra. Vi sono 125 stalli liberi per auto oltre 63 posti per moto. Gli accessi, sempre monitorati con telecamere a circuito chiuso, garantiscono il costante e rigoroso controllo del porto.

Marina Chiavari gestisce l'accoglienza degli utenti le cui principali richieste sono:

1. Assegnazione di un ormeggio su base annuale;
2. Assegnazione di un ormeggio temporaneo;
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.

Nella Torre di controllo ben visibile in testa alla banchina Ovest si trova la sede con gli Uffici Amministrativi (Direzione) e gli Ormeggiatori (Cala Nostromo) .

Gli Ormeggiatori sono a disposizione H24 Canale radio VHF 10.

Il porto ospita oltre 20 attività, tra cui esercizi commerciali, ristoranti, bar, artigiani e professionisti del settore della nautica a disposizione dei clienti del porto e dei turisti. Da Marina Chiavari è possibile accedere direttamente alla **spiaggia** adiacente dove, durante la stagione estiva, vi sono campi da beach volley, giochi sull'acqua per bambini, una piscina e uno stabilimento balneare attrezzato per la libera balneazione, una zona deposito per piccole imbarcazioni delle società sportive.

La **città di Chiavari** è anche una splendida località da scoprire: a 5 minuti a piedi dal porto c'è il centro storico medievale e i suoi portici ottocenteschi che svelano scorci panoramici di incomparabile bellezza. La città è anche destinazione balneare con le sue lunghe spiagge di arenaria, facilmente accessibili direttamente dalla passeggiata a mare, caratterizzata da molteplici attività di ristorazione e bar.

## Le attività e i servizi del settore porto

- Ormeggio annuale, stagionale o giornaliero
- assistenza h 24 degli ormeggiatori
- Alaggio e varo
- 4.000 mq di piazzale per piccole lavorazioni
- Scivolo con argano elettrico
- Torre di controllo
- Video sorveglianza h24
- Primo soccorso della Croce Rossa Italiana
- Elisuperficie per sole emergenze
- Acqua potabile e corrente elettrica in banchina
- Servizi igienici, docce e nursery
- Parcheggio
- Wi-Fi gratuito
- Previsioni Meteo
- Accesso diversamente abili
- Sollevatore per disabili
- Raccolta differenziata

### Accesso al servizio

Per ormeggi annuali tramite iscrizione nella lista di attesa dietro 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 Chiavari, trasparenti e pubblicate annualmente sul sito web.

### Rinuncia al servizio

La disdetta di un ormeggio annuale deve pervenire in forma scritta entro 30 gg 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 Marina Chiavari S.r.l. garantisce.

Marina Chiavari S.r.l. si impegna a migliorare progressivamente e aggiornare gli standard di qualità.

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD GARANTITO
INFORMAZIONI, VENDITA ED ASSISTENZA	Ufficio al pubblico	Dalle 9.15 alle 12.00 e dalle 15.15 alle 17.30 da lunedì a sabato; domenica dalle 10.00 alle 12.00
	assistenza telefonica di ufficio e personale banchina	H 24
	assistenza VHF	H 24
SICUREZZA	videosorveglianza (su circuito cittadino)	H 24
	personale di banchina	H 24
	guardiania	da giugno a settembre
ACCESSIBILITA' AI CLIENTI DIVERSAMENTE ABILI	rampe di accesso al porto	2 varchi
COMFORT	articolazione sistemi di pagamento	Almeno 4 modalità (bonifico, bancomat, contanti, assegno)
RAPPORTO CON I CLIENTI	Ufficio al pubblico	Dalle 9.15 alle 12.00 e dalle 15.15 alle 17.30 da lunedì a sabato; domenica dalle 10.00 alle 12.00
	n. minimo personale di banchina	2
	adozione codice di comportamento del personale	SI
	tempo max di risposta ai reclami	30 giorni
TUTELA AMBIENTALE	codice di condotta ambientale	SI
	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 segnalazioni o lamentele.

## Personale di banchina

- assistenza all'ormeggio
- ascolto radio
- assistenza su gli impianti e le strutture del porto.

## Sito web istituzionale

Il sito [www.marina-chiavari.it](http://www.marina-chiavari.it), in italiano e in inglese, fornisce informazioni chiare e facilmente fruibili. Inoltre, in ottemperanza alla normativa vigente, vengono anche diffusi sul sito i dati che alimentano la sezione Amministrazione trasparente che comprendono tra gli altri i concorsi e 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 e dei parcheggi, esposto in ogni struttura;
- alla riconoscibilità del personale dell'azienda;
- ad inoltrare reclami;
- ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti

### Procedure di reclamo ed inoltro suggerimenti

Marina Chiavari S.r.l. 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, C.so Colombo 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: C.so Colombo porto turistico, 16043 Chiavari (GE)
- E-MAIL indirizzo di posta elettronica : [info@marina-chiavari.it](mailto:info@marina-chiavari.it) oppure [amministrazione@marina-chiavari.it](mailto:amministrazione@marina-chiavari.it)  
PEC : [marina-chiavari@pec.it](mailto:marina-chiavari@pec.it)

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

Marina Chiavari S.r.l. 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, Marina Chiavari S.r.l. risponde in lingua inglese.

## 6.DOVERI DEGLI UTENTI

Rispetto di quanto stabilito dal Regolamento del porto e dal Codice di condotta ambientale.



Spett.  
MARINA CHIAVARI SRL  
C.SO COLOMBO PORTO TURISTICO  
16043 CHIAVARI (GE)

**OGGETTO: Carta dei Servizi MARINA CHIAVARI SRL**

La/il sottoscritta/o

COGNOME

NOME

---

NATA/O A \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_

RESIDENTE IN \_\_\_\_\_ PROV (\_\_\_\_)

VIA \_\_\_\_\_ n° tel. \_\_\_\_\_

Mail \_\_\_\_\_ PEC \_\_\_\_\_

IN QUALITÀ DI

---

<sup>1</sup> con riferimento alla Carta di qualità dei Servizi di cui all’oggetto pubblicato sul sito istituzionale di Marina Chiavari 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.

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