



DELIBERAZIONE N. 547 DEL 28 DICEMBRE 2012

SETTORE RAGIONERIA

OGGETTO: APPROVAZIONE 2 EDIZIONE MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI PUBBLICI.

LA GIUNTA

Visto il documento istruttorio redatto in data 24 Dicembre 2012 dal Settore Ragioneria, Bilancio, Economato, Controlli su Enti, Consorzi, Fondazioni e Società Partecipate dall'Ente, che di seguito si riporta:

Premesse:

Con deliberazione n. 96 del 14 luglio 2009 veniva approvato il Protocollo d'Intesa per il miglioramento della qualità dei servizi fra AnconAmbiente, ATMA e Mobilità & Parcheggi, il Comune di Ancona e le associazioni dei consumatori al fine di dare esecuzione alle disposizioni legislative (Art. 2, comma 461, della Legge 24.12.2007, n. 244 (Finanziaria 2008)) che prevedono di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni;

In data 15 settembre 2009 veniva siglato il suddetto protocollo con le associazioni dei consumatori;

Dato atto che:

- le disposizioni legislative sopra richiamate prevedono anche l'attuazione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'Ente Locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle Associazioni dei Consumatori;*
- con deliberazione n. 317 del 20 settembre 2011 veniva costituito il gruppo di lavoro per il monitoraggio della qualità, che con successiva deliberazione n. 65 del 6 marzo 2012 il gruppo veniva integrato e che pertanto si conferma il gruppo di lavoro come individuato nell'allegato progetto;*
- il progetto per il sistema di monitoraggio per l'anno 2012 è stato completato con il monitoraggio dei servizi di parcheggi, trasporto, igiene ambientale e gli altri*



servizi svolti dalla Società AnconAmbiente, come riportato nell'allegata relazione (allegato "A");

- in adempimento delle disposizioni legislative sopra citate Art. 2, comma 461, della Legge 24.12.2007, n. 244 (Finanziaria 2008) e dell'art. 147 del TUEL, come riformulato dal D.L. n. 174/2012 convertito Legge n. 213 del 7 dicembre 2012 è necessario garantire il controllo permanente della qualità dei servizi erogati con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti;
- anche per l'anno 2013 verrà riproposto lo stesso tipo di monitoraggio dello scorso anno, in attesa che la materia venga disciplinata da apposito regolamento ai sensi del nuovo art. 147 del TUEL, che disciplina i controlli che gli enti locali devono effettuare;
- che nell'anno 2013 anche la Società Ancona Entrate S.r.l. sarà sottoposta al monitoraggio per la qualità;

Ritenuto di dare mandato, come lo scorso anno, all'ufficio comunicazione di organizzare e sovrintendere al monitoraggio, effettuato mediante i tablets, reclutando gli intervistatori;

Dato atto che:

- è necessario finanziare la spesa per il lavoro che dovranno svolgere gli intervistatori;
- la spesa è quantificata forfettariamente in € 4.500,00 oltre IVA;

Visto l'allegato progetto per il monitoraggio dell'anno 2013 (allegato "B");

Tutto ciò premesso e considerato;

si propone quanto segue

- 1) di prendere atto delle risultanze del monitoraggio effettuato nel 2012 di cui (all'allegato "A"), parte integrante della presente deliberazione;
- 2) di approvare il progetto allegato (allegato "B"), parte integrante della presente dispositivo;
- 3) di dare mandato all'Ufficio Comunicazione di organizzare e sovrintendere al monitoraggio, effettuato mediante i tablets, reclutando gli intervistatori;
- 4) di autorizzare il Dirigente del Settore Ragioneria a finanziare con successiva determinazione la spesa forfettaria per le rilevazioni dell'anno 2013 di € 4.500,00 oltre l'IVA.

Il Responsabile del Procedimento
F.to Dott.ssa Paola Pierini



sulla proposta di cui sopra si esprime:

Parere favorevole di regolarità tecnica

Si attesta che non occorre esprimere parere di regolarità contabile

Ancona 24 Dicembre 2012

***IL DIRIGENTE SETTORE RAGIONERIA, BILANCIO, ECONOMATO,
CONTROLLI SU ENTI, CONSORZI, FONDAZIONI E SOCIETA'
PARTECIPATE DALL'ENTE***

F.to Dott.ssa Daniela Ghiandoni

Ritenuto di condividere il documento per le motivazioni riportate e pertanto di poter far propria la proposta presentata;

Visto che la stessa riporta i pareri di regolarità tecnica e contabile degli uffici interessati;

Con voti unanimi:

DELIBERA

- 1) di prendere atto delle risultanze del monitoraggio effettuato nel 2012 di cui (all'allegato "A",) parte integrante della presente deliberazione;
- 2) di approvare il progetto allegato (allegato "B"), parte integrante della presente dispositivo;
- 3) di dare mandato all'Ufficio Comunicazione di organizzare e sovrintendere al monitoraggio, effettuato mediante i tablets, reclutando gli intervistatori;
- 4) di autorizzare il Dirigente del Settore Ragioneria a finanziare con successiva determinazione la spesa forfettaria per le rilevazioni dell'anno 2013 di € 4.500,00 oltre l'IVA.

Il presente atto è dichiarato immediatamente eseguibile ad unanimità di voti, ai sensi dell'art. 134, comma 4, D. Lgs. n. 267 del 18.8.2000.



PUBBLICAZIONE ALBO PRETORIO

*IL PRESENTE ATTO **VA** PUBBLICATO, ATTESTANDO CHE E' STATO REDATTO IN OSSERVANZA DEL "CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI" (D. LGS. N. 196/2003) E DELLE "LINEE GUIDA IN MATERIA DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI" PER FINALITA' DI PUBBLICAZIONE E DI DIFFUSIONE DI ATTI E DOCUMENTI DI ENTI LOCALI (Deliberazione del Garante n. 17 del 19.4.2007).*

*Il Dirigente Settore Ragioneria, Bilancio, Economato, Controlli
su Enti, Consorzi, Fondazioni e Società Partecipate dall'Ente
F.to Dott.ssa Daniela Ghiandoni*