



**DELIBERAZIONE N. 317 DEL 20 SETTEMBRE 2011**

UFF. RAGIONERIA

**OGGETTO: APPROVAZIONE PROGETTO PER IL MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI PUBBLICI**

LA GIUNTA

Visto il documento istruttorio redatto in data 19.9.2011 dal Settore Ragioneria, 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;*

*In attuazione del protocollo si istituiva un tavolo tecnico che ha avviato i lavori nel mese di gennaio 2010, prevedendo la predisposizione delle carte di servizio da discutere con le associazioni dei consumatori prima della loro definitiva approvazione;*

*In data 7 ottobre 2010 il suddetto tavolo si riuniva nuovamente per esaminare i rilievi delle associazioni dei consumatori sulle carte precedentemente inviate;*

*Dato atto che al termine dell'iter di esame delle carte di servizio l'Amministrazione ha ritenuto opportuno prendere atto formalmente con la deliberazione della Giunta n.28 dell'8 febbraio 2011 delle carte di servizio definitive e pubblicizzare il lavoro svolto con apposita conferenza stampa;*

*Dato atto, altresì, 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;*



*Ritenuto, pertanto, necessario per dare piena attuazione alle prescrizioni della legge progettare un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri previsti dal contratto di servizio e dalla carta dei servizi, prevedendo a tal fine l'istituzione di un apposito gruppo di lavoro, come previsto nell'allegato progetto;*

*Visto l'allegato progetto per l'avvio del sistema di monitoraggio;*

*Tutto ciò premesso e considerato;*

***si propone quanto segue***

- 1) di costituire il gruppo di lavoro per il monitoraggio della qualità, come individuato nell'allegato progetto;*
- 2) di approvare il progetto allegato (allegato A), parte integrante della presente dispositivo.*

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

---

*sulla proposta di cui sopra si esprime:*

***Parere favorevole di regolarità tecnica***

*Ancona 19.9.2011*

***IL DIRIGENTE DEL SETTORE RAGIONERIA***

*F.to Dott.ssa Donatella Seri*

---

***Si attesta che non occorre esprimere parere di regolarità contabile***

*Ancona 19.9.2011*

***IL DIRIGENTE DEL SETTORE RAGIONERIA***

*F.to Dott.ssa Donatella Seri*

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



Visto che la stessa riporta il parere di regolarità tecnica e contabile degli uffici interessati;

Con voti unanimi;

DELIBERA

- 1) di costituire il gruppo di lavoro per il monitoraggio della qualità, come individuato nell'allegato progetto;
- 2) di approvare il progetto allegato (allegato A), parte integrante della presente dispositivo.

Il presente atto è dichiarato immediatamente eseguibile ad unanimità di voti, ai sensi dell'art. 134, comma IV, del TUEL 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. 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 del Settore Ragioneria  
F.to Dott.ssa Donatella Seri*