

PROTOCOLLO D'INTESA

PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

L'anno duemilaotto, il giorno 21 Febbraio, presso la Sala di Giunta del Comune di Pisa con sede in Pisa, Via degli Uffizi n° 1, S.E.Pi. S.p.A., di seguito indicata come **Società**, rappresentata dal Dr. Claudio Grossi che interviene nel presente atto non in proprio, ma nella sua qualità di Amministratore Unico,

e

le associazioni dei consumatori operanti sul territorio del Comune di Pisa riconducibili alle sigle **Adiconsum, Adoc, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori ACLI, Acu** e di seguito indicate come **Associazioni** si conviene e si stipula quanto segue:

Vista:

- La Costituzione della Repubblica Italiana (in particolare gli articoli 2, 3 e 118);
- La Legge 241/90 ("Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi");
- Le Direttive del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici") e del 11/10/94 ("Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico");
- La Legge 30 luglio 1998, n. 281 ("Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti");
- La Legge 7 giugno 2000, n. 150 ("Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni");

- La Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica del 7 febbraio 2002

("Direttiva sulle attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni");

- La Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica 24 marzo 2004

("Rilevazione della qualità percepita dai cittadini");

Premesso che:

- La Società ha maggiori possibilità di incidere nella correttezza, efficienza ed efficacia dei procedimenti avvalendosi della partecipazione dei cittadini e delle associazioni che questi rappresentano tra cui Adiconsum, Adoc, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori ACLI ed Acu, operanti sul territorio del Comune di Pisa;

- le espressioni di rappresentanza sociale, costituiscono elementi necessari a garantire la partecipazione attiva dei cittadini quale risorsa integrante, indispensabile per governare con efficacia la cosa pubblica in applicazione del principio di sussidiarietà orizzontale previsto anche dall'art. 118, ultimo comma, della Costituzione della Repubblica Italiana;

- il presente protocollo vuole rappresentare uno strumento finalizzato al miglioramento della qualità dei Servizi erogati dalla Società attraverso indagini mirate a misurare la soddisfazione ed a conoscere le esigenze e aspettative dei cittadini-utenti;

- la Società si propone, attraverso la maggiore qualificazione professionale dei propri operatori e un più mirato impiego delle proprie risorse economiche, professionali, strutturali e strumentali, di migliorare i rapporti con l'utenza e di rendere più efficienti le prestazioni ed i servizi offerti dalla Società stessa;

Considerato che è intendimento della Società:

- valorizzare le risorse disponibili, allo scopo di migliorare il funzionamento dei servizi, garantire il rispetto dei diritti dei cittadini e contenere le spese;

- coniugare in modo sempre più stringente l'effettivo rispetto dei cittadini con l'esplicazione di una professionalità qualificata e responsabile degli operatori di ogni profilo e posizione funzionale;

- stabilire momenti di confronto tra le Associazioni e la Società, sia a carattere periodico, sia in seguito a richiesta anche informale ed in ogni modo sulle questioni di maggiore rilevanza;

- concordare con le Associazioni forme di collaborazione con la Società riguardo alla diffusione della Carta dei Servizi presso la cittadinanza, valorizzando in particolare lo strumento del reclamo e della segnalazione di disservizi;

- garantire alle Associazioni un'informazione tempestiva ed esauriente riguardo agli esiti delle attività di monitoraggio dei Servizi svolte periodicamente dalla Società.

Per quanto riportato in premessa,

SI CONCORDA:

1 - Che, da parte della Società, sarà sviluppato un sistema razionale, improntato a forme di reciproca, costante e costruttiva collaborazione, finalizzato:

a) alla diffusione delle informazioni sulle sedi e sui recapiti delle associazioni operanti sul territorio comunale, tramite la predisposizione e

