

**OSSERVATORIO PER IL MONITORAGGIO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI
PUBBLICI LOCALI DEL COMUNE DI BARI**

REGOLAMENTO SUL FUNZIONAMENTO

1. Costituzione e finalità dell'Osservatorio

L'Osservatorio per il monitoraggio sulla qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Bari, è costituito con il Progetto sulla qualità dei servizi approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 627 dell'08/11/2012, e attua, insieme ai Comitati tecnici di coordinamento di cui si compone, un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nei contratti di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi delineato dall'art. 2, comma 461, L. 244/2007 al fine di consentire la valutazione e promuovere l'implementazione del livello qualitativo dei servizi pubblici locali.

L'Osservatorio persegue altresì il fine 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.

2. Composizione. Nomina. Revoca. Compensi.

L'Osservatorio per il monitoraggio della qualità dei servizi pubblici locali è costituito dai Comitati tecnici di coordinamento afferenti gli ambiti contrattuali dei servizi di trasporto pubblico locale e gestione delle aree di sosta e del servizio di igiene urbana, dai rappresentanti dell'Ente competenti per i settori di riferimento e dal responsabile incaricato della Ripartizione Enti Partecipati e Fondi Comunitari in qualità di coordinatore.

In sede di sessione di verifica annuale l'Osservatorio è costituito anche da tre rappresentanti dei consumatori e degli utenti designati dalla Consulta Regionale dei Consumatori e degli Utenti istituita con L.R. n. 12 del 15/06/2006.

Ciascun Comitato è composto dai rappresentanti dei soggetti gestori dei servizi individuati sulla base di specifica competenza nel settore di riferimento, i cui nominativi vengono comunicati annualmente alla Ripartizione Enti Partecipati e Fondi Comunitari dai soggetti gestori dei servizi successivamente allo svolgimento della sessione di verifica annuale sul funzionamento dei servizi pubblici locali.

I soggetti gestori devono comunicare tempestivamente al responsabile incaricato della Ripartizione Enti Partecipati e Fondi Comunitari eventuali revoche dell'incarico dei propri

rappresentanti in seno ai Comitati, comunicando altresì il nominativo del nuovo rappresentante.

I componenti l'Osservatorio non percepiscono alcun compenso o rimborso delle spese sostenute per ragioni afferenti l'attività dell'Osservatorio né per la partecipazione alle sedute.

L'Osservatorio può avvalersi, laddove ne ritenga l'opportunità, di figure tecniche individuate tra una rosa di nominativi segnalati dall'Osservatorio, i cui compensi sono a carico delle società affidatarie dei servizi ai sensi della lettera f) del comma 461 dell'art. 2 della L. n. 244/2007 nell'ambito di quanto previsto nei Contratti di Servizio.

3. Struttura e funzionamento dell'Osservatorio.

L'Osservatorio si riunisce presso gli uffici della Ripartizione Enti partecipati e Fondi comunitari del Comune di Bari.

L'Osservatorio è convocato dal responsabile della Ripartizione Enti partecipati e Fondi comunitari almeno una volta l'anno in sede di sessione di verifica annuale del funzionamento dei servizi, mediante comunicazione da inviarsi a mezzo posta elettronica certificata ai componenti almeno dieci giorni prima dalla data prevista per la seduta, contenente l'indicazione del giorno, ora, luogo della seduta ed argomenti da trattare.

Ciascun componente l'Osservatorio, laddove ritenuto opportuno al fine 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, può avanzare motivata richiesta di convocazione al responsabile della Ripartizione Enti partecipati e Fondi comunitari.

Le decisioni sono assunte a maggioranza dei presenti.

In sede di sessione di verifica annuale del funzionamento dei servizi i rappresentanti dei consumatori e degli utenti possono presentare proposte e osservazioni di cui si fanno portatori in rappresentanza della categoria.

Nel corso delle riunioni dell'Osservatorio, a cura del responsabile della Ripartizione Enti partecipati e Fondi comunitari, viene redatto processo verbale della seduta con conseguente invio di copia dattiloscritta a ciascun dei partecipanti, i quali devono provvedere a comunicarne tempestivamente conferma del relativo contenuto. Il verbale definitivo, viene inviato, a tutti i componenti l'Osservatorio e all'Amministrazione Comunale per la presa d'atto.

4. Compiti dell'Osservatorio.

L'Osservatorio, con autonomia e indipendenza di giudizio e valutazione:

- **verifica l'adeguatezza dei parametri qualitativi-quantitativi del servizio erogato** fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, sul rispetto dei parametri indicati nei contratti di servizio e nelle carte dei servizi, ferma restando la possibilità per ogni cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;
- **attua un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri qualitativi-quantitativi** fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle carte della qualità dei servizi, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni cittadino;
- **propone l'aggiornamento degli standard di qualità dei servizi;**
- **propone il riesame dei parametri qualitativi-quantitativi** fissati nel contratto di servizio e nelle carte della qualità dei servizi da parte dell'Ente, d'intesa con il soggetto gestore;
- **promuove iniziative** volte a migliorare le modalità di erogazione dei servizi;
- **valuta reclami, istanze e segnalazioni** presentate dagli utenti, dai consumatori e dalle associazioni rappresentative in ordine al rispetto dei livelli qualitativi-quantitativi da parte di soggetti gestori;
- **verifica i risultati emersi dalle indagini** sul livello di soddisfazione di consumatori e utenti in merito alla qualità dei servizi;
- **valuta la conformità delle carte dei servizi** predisposte dai soggetti gestori dei servizi pubblici locali alla normativa vigente ed agli impegni assunti nei contratti di servizio stipulati con l'Ente.

5. Sessione di verifica annuale.

L'Osservatorio si riunisce almeno una volta all'anno, a seguito di convocazione da parte del responsabile incaricato della Ripartizione Enti Partecipati e Fondi Comunitari, in sede di sessione di verifica annuale sul funzionamento dei servizi pubblici locali.

Alla sessione di verifica annuale sul funzionamento dei servizi partecipano i rappresentanti dei consumatori e degli utenti; possono parteciparvi altresì gli eventuali cittadini interessati a presentare proposte osservazioni.

In tal sede l'Osservatorio verifica l'adeguatezza dei parametri qualitativi - quantitativi di cui ai contratti di servizio ed alle carte sulla qualità dei servizi alle esigenze dell'utenza, valuta il rispetto dei richiamati parametri da parte dei soggetti gestori dei servizi ed esprime un giudizio sul funzionamento globale dei servizi.

Le valutazioni dell'Osservatorio sono effettuate sulla base di:

- Rendicontazione fornita dal soggetto gestore sul raggiungimento degli standard garantiti nella carta della qualità dei servizi;
- Rendicontazione fornita dal soggetto gestore sulle indagini sulla soddisfazione di consumatori e utenti in merito alla qualità dei servizi;
- Rendicontazione fornita dal soggetto gestore del servizio e/o dalla centrale di smistamento reclami e numero unico del Comune sulla gestione dei reclami;
- Proposte di progetti di miglioramento a carico del gestore;
- Proposte e osservazioni forniti dalle associazioni rappresentative di consumatori e utenti e dei singoli consumatori e utenti.

Sulla base dei risultati della verifica annuale e delle proposte e osservazione delle associazioni rappresentative di consumatori e utenti e dei singoli consumatori e utenti l'Osservatorio promuove una sessione di riesame dei parametri qualitativi-quantitativi da parte dell'Ente, d'intesa con il soggetto gestore.

Le eventuali modifiche ai parametri qualitativi-quantitativi devono essere successivamente comunicate alle associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti.

Rispetto alle criticità emerse dalle indagini di soddisfazione di consumatori e utenti in merito alla qualità dei servizi ed ai suggerimenti eventualmente pervenuti, i soggetti gestori dei servizi propongono progetti aventi ad oggetto il miglioramento della qualità dei servizi, da comunicarsi ai componenti l'Osservatorio.