

Ordine del Giorno del _____

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE PER IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE N° _____



Deliberazione n° _____

del _____

OGGETTO DELLA PROPOSTA

CARTA DELLA MOBILITA' 2012: APPROVAZIONE.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Premesso che:

- ▶ Di norma annualmente viene effettuato un aggiornamento della "Carta della Mobilità", adottata in attuazione dell'art. 2 comma 2 della legge 11/07/1995, n° 273, e redatta sulla base dei principi del D.P.C.M. 27/01/1994 e dello schema generale di riferimento, valido per il settore dei trasporti pubblici, allegato al D.P.C.M. 30/12/1998;
- ▶ Che attraverso tali aggiornamenti vengono adeguati gli standard di qualità che costituiscono i parametri qualitativi attraverso i quali è possibile misurare e migliorare la rispondenza del servizio erogato ai reali bisogni dei cittadini;
- ▶ Che, inoltre, nei mesi di Dicembre 2010 – Gennaio 2011 è stata condotta dallo Staff Operativo della Qualità un'indagine di "Customer Satisfaction", attraverso la quale si è rilevato il grado di soddisfazione della clientela. I risultati di tale indagine devono essere pubblicati nell'edizione 2012 della predetta Carta della Mobilità;
- ▶ Che lo Staff Operativo della Qualità ha condotto una revisione ed un aggiornamento della Carta della Mobilità, adeguandone gli standard anche alla luce dell'indagine condotta presso la clientela.
- ▶ Che, inoltre, all'interno della predetta Carta della Mobilità è contenuta una sezione relativa alla "Gestione della Sosta Tariffata". In tale sezione viene descritto il servizio erogato alla

cittadinanza, vengono elencate le regole che reggono il servizio erogato e vengono fissati gli standard che l'Azienda s'impegna a garantire alla clientela.

Tanto premesso:

- Vista la bozza della Carta della Mobilità edizione 2012;
- Visti lo Statuto Sociale ed il codice civile;

a voti unanimi, resi nelle forme di legge

DELIBERA

- 1) Di approvare, siccome approva, la Carta della Mobilità dell'AMAT s.p.a., edizione 2012, integrata dalla sezione relativa alla gestione della "Sosta Tariffata", allegata alla presente deliberazione.
- 2) Di autorizzarne la pubblicazione sul sito internet aziendale, nonché la più ampia diffusione possibile presso la cittadinanza e presso le associazioni dei consumatori.
- 3) Di incaricare lo Staff Operativo della Qualità per ogni incombenza connessa e consequenziale all'adozione della Carta della Mobilità, alla sua diffusione, al suo aggiornamento periodico e all'arricchimento del documento medesimo, attraverso le forme di indagine, di ricerca e di formazione personale, ritenute opportune e necessarie.