



A. M. A. T.

Azienda per la Mobilità nell'Area di Taranto

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

OGGETTO

Autorizzazione alla stipula di una convenzione con l'Università degli Studi di Bari - Nomina componenti "Osservatorio dei Servizi".

L'anno millenovecentonovantasei, il giorno 5 (cinque) del mese di dicembre, alle ore 16.00, in TARANTO e nella sede dell'Azienda;

si è riunita in seduta ordinaria, previo avviso di convocazione, il Consiglio di Amministrazione nelle persone dei Signori :

1. Arturo MASI

PRESIDENTE

MEMBRI EFFETTIVI

2. Giuseppe ALTAMURA

3. Angelo DI CORRADO

4. Maria T. CONTE

5. Fedele PIGNANELLI

6. Francesco MATARRESE

7. Alberto MESSINESE

MEMBRI SUPPLENTI

8. Ernesto DATTO

9. Giulio VINCI

Assiste il Direttore Generale dell'Azienda ing. Francesco Lucibello.

Svolge le funzioni di Segretario del Consiglio il sig. Semeraro Raffaele

Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

- Vista la nota del 14 settembre 1996, prot. aziendale n° 9668, inviata dall'Istituto di Tecnica Industriale e Commerciale, Bancaria e Professionale della 1^a Facoltà di Economia dell'Università di Bari, con cui, nel comunicare la costituzione di un "Osservatorio sul livello di servizio e sulla qualità offerta all'utente", propone all'AMAT di aderire alla iniziativa che vedrà la partecipazione delle aziende operanti in Puglia e Basilicata;
- atteso che l'Organismo dovrebbe essere una struttura permanente avente lo scopo di sostenere e favorire tutti i processi che, all'interno delle Aziende, tendono all'effettivo miglioramento della qualità del servizio ed, al tempo stesso, al coinvolgimento della cittadinanza attorno al perseguimento di tali obiettivi;
- atteso che per aderire alla iniziativa è necessario stipulare una convenzione tra l'Università degli Studi di Bari e la singola Azienda che prevede un impegno finanziario annuale di £ 3.000.000;
- atteso, altresì, che nell'ambito di ogni singolo rapporto è prevista, tra gli altri, la presenza di referenti nominati dall'Azienda interessata;
- ritenuto potersi autorizzare la stipula della convenzione per l'anno 1997;
- attesa la disponibilità dei consiglieri Maria Teresa Conte e Angelo Di Corrado di rappresentare l'Azienda nel costituendo "Osservatorio", oltre al Direttore Generale;
- visto il bilancio aziendale;
- visto il D.P.R. n° 902/1986, in quanto applicabile;
- visto lo Statuto aziendale;
- a voti unanimi e con il voto consultivo favorevole del Direttore

DELIBERA

- di autorizzare il Direttore generale alla stipula con l'Università degli Studi di Bari della allegata convenzione;
- di nominare referenti a rappresentare l'Azienda nell' "Osservatorio sul livello di servizio e sulla qualità offerta all'utente" il Direttore Generale ed i consiglieri Maria Teresa Conte e Angelo di Corrado;
- di porre la spesa di £ 3.000.000, oltre a successive occorrenze, a carico del bilancio di previsione 1997.

IL PRESIDENTE



IL SEGRETARIO



Comunicata all'Amministrazione Comunale il

Ratificata dalla Giunta Municipale nella seduta del

Resa esecutiva il **5 DIC. 1996**

IL SEGRETARIO
Del Consiglio di Amministrazione
A. M. A. T.
(Semeraro Raffaele)

UNIVERSITÀ DI BARI

FACOLTÀ DI SCIENZE

CORSO DI SCIENZE

CORSO DI SCIENZE

CORSO DI SCIENZE

CORSO DI SCIENZE

12 NOV. 1996

FAX

11813 di Prot.

Il est de mon honneur
de vous adresser
ces quelques lignes
pour vous dire que
je suis toujours
votre dévoué serviteur.

Je vous prie
d'agréer, Monsieur,
l'assurance de ma haute
et respectueuse
estime.

Je suis, Monsieur,
votre très humble
et très obéissant
serviteur.

Je vous prie
d'agréer, Monsieur,
l'assurance de ma haute
et respectueuse
estime.

Votre dévoué serviteur

L'AMAT
rappresenta
all'imp.
F. Lucilelli
in qualità
di D. b.
e vice
con del.
P. A. A.
n° / -

~~direttore~~

TA



Azienda per la Mobilità nell'Area di Taranto

Codice Fiscale 00146330733

Prot. n° : Dir/.....

1420/96

Taranto, li 11/07/1996

Egr. Prof.

Vito Roberto Santamato

c/o Istituto di Tecnica

Industriale e Commerciale

dell'Università di Bari

Via Camillo Rosalba

B A R I

Fax n° 080/5049191

OGGETTO: Osservatorio sul livello di servizio

A riscontro della vs. pregiatissima del 26/06/1996, con la presenta vi comunichiamo la disponibilità di questa Azienda a collaborare alla vostra iniziativa per la costituzione di un "Osservatorio sul livello di servizio e sulla qualità offerta all'utente", in applicazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 e di quella che sarà la Carta dei Servizi aziendale sulla base dello schema tipo ministeriale.

In attesa di concordare le modalità della ns. collaborazione, si porgono distinti saluti

IL DIRETTORE GENERALE

(Ing. Francesco Lucibello)



ISTITUTO DI TECNICA
INDUSTRIALE e COMMERCIALE,
BANCARIA e PROFESSIONALE
«Nicola Garrone»
UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI BARI

18 SET. 1996

9668 di Prot

14 SET. 1996

BARI,
Via Camillo Rosalba
Telefono: 279191 - 279184

Al Direttore della
A.M.A.T.

Facciamo seguito alla nostra lettera inviata nello scorso mese di giugno ed avente per oggetto la costituzione di un "Osservatorio sul livello del servizio e sulla qualità offerta all'utente", per informarLa che alla iniziativa hanno già aderito dieci aziende operanti nel settore sulle diciotto sinora contattate; siamo in attesa di un assenso da parte di altre quattro municipalizzate.

Con la presente vorremmo offrire ulteriori spunti di riflessione e fornire precisazioni e chiarimenti sull'iter da seguire onde arrivare alla costituzione e all'effettivo funzionamento dell'Osservatorio.

Questo organismo dovrebbe essere una struttura permanente avente lo scopo di sostenere e favorire tutti i processi che, all'interno delle aziende, tendono all'effettivo miglioramento della qualità del servizio ed, al tempo stesso, al coinvolgimento della cittadinanza attorno al perseguimento di tali obiettivi.

Il progetto prevede che l'Osservatorio svolga tre principali funzioni:

- la compilazione di griglie di osservazione sui servizi, mediante l'utilizzo di rilevazioni campionarie, dalle quali si possa sistematicamente monitorare il livello qualitativo espresso; i risultati e le proposte che scaturiranno da questa attività, verranno pubblicati e diffusi tramite un apposito rapporto;



ISTITUTO DI TECNICA
INDUSTRIALE e COMMERCIALE,
BANCARIA e PROFESSIONALE

« Nicola Garrone »

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI BARI

BARI,

Via Camillo Rosalba

Telefono : 279191 - 279184

- attività di documentazione e comunicazione, mediante la raccolta di esperienze innovative nel campo dei servizi, in Italia e all'estero (creando una Rete di Centri di Ricerca specializzati sovranazionale), la produzione di una relazione indirizzata ad un pubblico di operatori aziendali, l'attivazione di un centro di documentazione accessibile anche attraverso reti telematiche;

- promozione e sostegno di interventi innovativi sul fronte della qualità, quali, ad esempio, quelli riguardanti le carte dei servizi o gli uffici relazioni con il pubblico, verificando concretamente a che punto le amministrazioni aziendali si trovano nel traghettare le municipalizzate in nuove dimensioni operative che abbiano come elementi qualificatori, l'efficienza gestionale e l'efficacia funzionale.

Fermo restando la disponibilità nostra e del Dott. Laserra nel fornire chiarimenti sia telefonicamente che personalmente, elenchiamo le procedure da seguire onde arrivare alla costituzione dell'Osservatorio:

1) sarà necessario stipulare una convenzione tra l'Università degli Studi di Bari e la singola azienda; alleghiamo alla presente una bozza preparata dall'Ufficio Convenzioni riportante gli elementi essenziali che dovranno essere contenuti nell'atto. Qualora l'azienda ritenesse di voler apportare modifiche di carattere sostanziale, La pregheremmo inviarcene copia con cortese sollecitudine;

2) l'impegno finanziario della singola realtà operante sul territorio sarà correlato al bacino d'utenza della stessa. In pratica, ogni azienda sosterrà l'Osservatorio in relazione al numero di abitanti serviti e all'impegno che ne discende. Uno schema di



ISTITUTO DI TECNICA
INDUSTRIALE e COMMERCIALE,
BANCARIA e PROFESSIONALE

« Nicola Garrone »

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI BARI

BARI,

Via Camillo Rosalba

Telefono : 279191 - 279184

base, peraltro suscettibile di variazioni, potrebbe essere il seguente:

- Aziende operanti in Comuni sino a 100 mila abitanti: £ 2.000.000
- Aziende operanti in Comuni con un numero di abitanti tra 100 mila e 200 mila: £ 2.500.000
- Aziende operanti in Comuni con oltre 200 mila abitanti: £ 3.000.000

3) nell'ambito di ogni singolo rapporto, dovrebbero essere previsti un responsabile scientifico ed un responsabile operativo nominati dall'Istituto ed un referente, o più d'uno se necessario, nominato dall'azienda. Quest'ultimo soggetto dovrebbe rappresentare una sorta di trade d'union tra le varie componenti l'Osservatorio, supportando il responsabile operativo ed i rilevatori nelle loro attività con il patrimonio di conoscenze discendente dall'operare nella singola realtà;

4) la sede dell'Osservatorio potrebbe essere ubicata presso la Facoltà di Economia dell'Università di Bari per motivazioni di carattere puramente logistiche.

5) gli aspetti operativi di ogni singola rilevazione potranno essere discussi e stabiliti in appositi briefing che terremo, al più presto possibile, presso la Facoltà o, qualora fosse necessario, presso le singole aziende.

Nel confermarLe che il Dott. Laserra provvederà a contattarLa entro la fine del mese di settembre, porgiamo i nostri più cordiali saluti.

Vito Roberto Santamato

Schema di convenzione per costituzione osservatorio

L'atto, con il quale viene stipulata la convenzione, deve contenere i seguenti elementi:

a) i nominativi dei rappresentanti legali di ciascuna parte contraente, nonchè il Codice Fiscale e/o la Partita I.V.A.;

b) il tema delle prestazioni oggetto della convenzione ed il programma di massima secondo cui tali prestazioni verranno svolte;

c) il nominativo del responsabile scientifico; (UNIVERSITA')

d) la data di inizio e durata della convenzione;

e) l'importo spettante;

f) il foro competente (quello di Bari), per ogni eventuale controversia;

h) eventuali altre modalità per effettuare il programma di ricerca.

L'atto deve essere sottoscritto, per l'Università (Istituto di Tecnica Commerciale e Industriale, Bancaria e Professionale) oltre che dal Rettore, anche dal Direttore dell'Istituto interessato e dal Responsabile della ricerca.

delegante
autorizzat.
del C.d.A.



Azienda per la Mobilità nell'Area di Taranto

Codice Fiscale 00146330733

Taranto, li 13/dicembre/1996

Prot. n° : Dir/ 2509/96

Raccomandata a mano

Spett/le
Segreteria 4° Settore
Affari Generali
del Comune di Taranto
Palazzo Latagliata

TARANTO

Compiegata alla presente trasmettiamo, in duplice esemplare, copie dei dispositivi delle deliberazioni assunte dal Consiglio di Amministrazione di questa Azienda, in data 5 dicembre 1996, contrassegnate con i seguenti numeri cronologici:

- Del. nn° 270 - 271 - 272 - 273 - 274 - 275 - 276 - 277 - 278 -
279 - 280 - 281 - 282 - 283 - 284 - 285.-

Distinti saluti.

13 DIC. 1996



IL DIRETTORE GENERALE

(Ing. Francesco Lucibello)



ISTITUTO DI TECNICA
INDUSTRIALE e COMMERCIALE,
BANCARIA e PROFESSIONALE
« Nicola Garrone »
UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI BARI

2 LUG. 1996

7449 di Prot.

BARI, 26 giugno 1996
Via Camillo Rosalba
Telefono: 279191 - 279184

Ricevuto
11.7.96
[Signature]

Dr. Cerello
- conferire
[Signature]

Al Direttore della
A.M.A.T.

L'Istituto di Tecnica Industriale e Commerciale, Bancaria e Professionale della I° Facoltà di Economia dell'Università di Bari in persona del Prof. Vito Roberto Santamato, titolare dell'insegnamento di "Economia e Gestione delle Imprese di servizi pubblici", si propone di costituire un "Osservatorio sul livello di servizio e sulla qualità offerta all'utente".

La struttura, di carattere permanente, dovrebbe vedere la partecipazione delle aziende municipalizzate operanti in Puglia e Basilicata.

La metodologia di lavoro si svilupperebbe attraverso periodiche indagini effettuate tramite questionari, i cui risultati verrebbero elaborati e successivamente pubblicati.

Una prima concreta applicazione è già in atto dal momento che, in collaborazione con l'AMTAB, sono stati distribuiti oltre 2000 questionari agli utenti del servizio di trasporto pubblico della città di Bari.

Si richiede, pertanto, di conoscere la Vostra disponibilità ad entrare a far parte dell'"Osservatorio".

Ulteriori informazioni potranno essere desunte contattando lo scrivente oppure il Dott. Cosimo Laserra presso l'Istituto suddetto ai seguenti numeri: 080/5049191 (anche fax), oppure 5049182.

Certi che la presente raccoglierà il Vostro interesse si porgono i più cordiali saluti.

Prof. Vito Roberto Santamato

Dott. Cosimo Laserra

[Signature]