

Ordine del Giorno del 10/8/2010

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE PER IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE N° 8

Deliberazione n°

57

del

10/8/2010

OGGETTO DELLA PROPOSTA

CARTA DELLA MOBILITA' 2010: 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, nel mese di Dicembre 2009 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 2010 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 stata predisposta la prima edizione della 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 2010;
- 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 2010, 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 conseguenziale 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.

MR

N° 57 del Registro

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

n° 57 del 10/08/2010

O G G E T T O

CARTA DELLA MOBILITA' 2010: APPROVAZIONE.

L'anno duemiladieci, il giorno 10 (dieci) del mese di Agosto, alle ore 09:00, in Taranto e nella sede della Società, si è riunito in seduta ordinaria, previo avviso di convocazione, il Consiglio di Amministrazione nelle persone dei Signori:

1)	<i>Dott. Francesco Walter</i>	POGGI	Presidente	
2)	<i>Avv. Cosima Ilaria</i>	BUONOCORE	Vice Presidente	
3)	<i>Avv. Massimo</i>	MORETTI	Componente	Assente Giustificato

Svolge le funzioni di Segretario del Consiglio l'Ing. Giovanni Matichecchia.

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

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, nel mese di Dicembre 2009 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 2010 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 stata predisposta la prima edizione della 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 2010;
- 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 2010, 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 conseguenziale 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.

MR

l.c.s.

IL SEGRETARIO
Ing. Giovanni Matichecchia

IL PRESIDENTE
Dott. Francesco Walter Poggi