

L'informa Consumatori

Risposte e soluzioni ai problemi del cittadino

*Periodico di informazione realizzato da Adoc Marche
nell'ambito delle iniziative di tutela dei consumatori promosse dalla Regione Marche*

Qualità dei servizi Firmato il protocollo con il Comune di Ancona

Uno strumento in più per tutelare il cittadino/utente dei servizi pubblici. E' il protocollo di intesa firmato con il comune di Ancona dall'Adoc Marche e dalle altre associazioni iscritte nel registro regionale, oltre che dalle aziende dei servizi che operano nel territorio comunale di Ancona: AnconaAmbiente, Atma, Ancona Entrate e Mobilità e parcheggi.

Il protocollo stabilisce che, dopo aver opportunamente stabilito le priorità degli interventi, le parti torneranno a riunirsi su incontri tematici. Inoltre, come previsto dalla Legge, saranno rinnovate anche la carta dei servizi, che indicherà "gli standard quantitativi e qualitativi delle prestazioni da erogare per garantire l'universalità e l'economicità dei servizi e delle modalità di ristoro dell'utenza in caso di inadempimento e/o mancato rispetto degli standard del servizio".

Ad ulteriore tutela del cittadino, è prevista anche la valutazione delle modalità di accesso alle informazioni, della gestione dei reclami, dei contenziosi e delle procedure di conciliazione, oltre all'istituzione di un sistema di monitoraggio che sia continuamente aggiornato in merito all'adeguatezza e il rispetto dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato.



Un tavolo tecnico avrà, infine, il compito di elaborare e definire gli strumenti operativi per il obiettivi.