



CITTA' DI BARI

MUNICIPIO V

SESSIONE ORDINARIA

SEDUTA DI 1ª CONVOCAZIONE

DELIBERAZIONE N. 2021/00036 DEL 30/11/2021

OGGETTO : APPROVAZIONE DEL DISCIPLINARE E DELLA NOTA METODOLOGICA PER LE ATTIVITÀ DI CUSTOMER SATISFACTION E DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DEL MUNICIPIO V CHE COSTITUISCONO NATURALE ATTUAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL MUNICIPIO NELL'OTTICA DELLA MISURAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI.

L'anno duemilaventuno il giorno 30 del mese di novembre, alle ore 09:30 ,con continuazione nei locali del Municipio, regolarmente convocato, si è riunito in seduta pubblica

IL CONSIGLIO DEL MUNICIPIO

All'inizio della trattazione dell'argomento specificato in oggetto, sono presenti:

IL PRESIDENTE

BRANDI DOTT. VINCENZO

I CONSIGLIERI

N	COGNOME E NOME	Pres
1	CHIEPPA Nicola	SI

N	COGNOME E NOME	Pres
7	NOVIELLO Sig.ra Angela	SI

2	DE BENEDICTIS Sig. Antonietta	SI	8	PISCOPO Sig. Michele	SI
3	DE GENNARO Sig. Nicola	SI	9	RIZZO Cesare	SI
4	DE STASIO Sig. Antonio	SI	10	VALERIO Dott. Teresa	SI
5	LAPENNA Alessando	SI			
6	LOMORO Sig. Vincenzo	SI			

Assiste alla seduta, con funzioni di Segretario, il Dirigente Nicola Ferrara .

Totale presenti: n. 10 su n. 10 consiglieri assegnati

Oggetto: approvazione del disciplinare e della nota metodologica per le attività di customer satisfaction e di controllo della qualità dei servizi del Municipio V che costituiscono naturale attuazione della Carta dei Servizi del Municipio nell'ottica della misurazione della qualità dei servizi.

IL CONSIGLIO MUNICIPALE

Al precipuo fine di consentire una corretta gestione degli impianti , immobili e servizi gestiti dal Municipio V, e di garantire un consapevole svolgimento di tutte le attività realizzate nello stesso, con Delibera n. 2021/00020 del 11/03/2021 il Consiglio di Municipio ha deliberato l'adozione della Carta dei Servizi del Municipio V del Comune di Bari ovvero un documento attraverso cui sono fornite ai cittadini informazioni chiare e comprensibili sulle prestazioni erogate, descrivendo i servizi offerti, le regole di accesso, le fasi del procedimento, gli eventuali costi e le modalità di pagamento.

Tale documento pubblicato on line sulla sezione del Municipio V del portale del Comune di Bari è il punto di partenza per l'applicazione nel nostro Municipio dei principi cardine dell'azione amministrativa costituiti dalla proporzionalità dei compiti affidati rispetto ai mezzi a disposizione, dell'efficacia e dell'efficienza . Ma, per spiegare completamente le sue finalità di verifica della qualità delle attività e del conseguente adeguamento si rende necessario redigere un Disciplinare Generale per i controlli di qualità e le *customer satisfaction*.

Tale Disciplinare Generale oggetto del presente atto tocca la verifica di qualità dei seguenti ambiti di attività del Municipio:

- 1.impianti sportivi di proprietà comunale di rilevanza municipale (come da Regolamento Comunale sul decentramento amministrativo e da Regolamento Comunale sulla gestione degli impianti sportivi);
- 2.beni immobili di proprietà comunale di rilevanza municipale (come da Regolamento Comunale sul decentramento amministrativo e da Regolamento Comunale sulla gestione dei beni immobili di proprietà comunale);
- 3.aree a verde di proprietà situate nel territorio del Municipio come da disciplinare generale Comunale per l'adozione delle aree verdi comunali approvato con Deliberazione di Giunta Comunale.

Si è voluto iniziare da questi ambiti perché:

sono testimonianza della presenza sul territorio del Municipio e perché danno un significato cogente al decentramento amministrativo ;

sono punto di partenza dei programmi tracciati dal Consiglio con le Deliberazioni :

- n. 2021/405/00023- BILANCIO PARTECIPATO 2022/2024. LINEE DI INDIRIZZO;
- n. 2020/00005- LINEE PROGRAMMATICHE DI GOVERNO DEL MUNICIPIO5 QUINQUENNIO 2019/2024 "SPAZI PUBBLICI APERTI ALLA COMUNITÀ".

VISTA la Carta dei Servizi del Municipio V, approvata con Delibera di Consiglio del Municipio n. 2021/00020 dell'11/03/2021.

-la legge n.190/2012 ;

- il Decreto legislativo n. 286 del 30 luglio 1999, art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi";

-la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"; Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici"; Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994:

-la "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico"; Decreto del Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995: "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi";

-la Direttiva del ministro per l'innovazione e le tecnologie di concerto con il ministro per la funzione pubblica del 27 luglio 2005 "Direttiva per la qualità dei servizi on line e la misurazione della soddisfazione degli utenti";

-la Direttiva del Ministro per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione per una pubblica amministrazione di qualità del 19 dicembre 2006.

- l'art. 18 opties del Regolamento Comunale degli Uffici e dei Servizi (approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 1759 del 9.12.1998 e via via aggiornato, da ultimo con Deliberazione di Giunta Comunale n. 975 del 16.12.2019);

DELIBERA

Per le motivazioni in precedenza espresse che qui si danno come integralmente riportate

ESPRIMERE parere *positivo sulla proposta approvazione del disciplinare e della nota metodologica per le attività di customer satisfaction e di controllo della qualità dei servizi del Municipio V che costituiscano naturale attuazione della Carta dei Servizi del Municipio nell'ottica della misurazione della qualità dei servizi. Parere reso ai sensi dell'art. 55 del Regolamento sul decentramento amministrativo istitutivo dei Municipi (approvato con D.C.C. n. 5 del*

24.03.2014 e coordinato con le modifiche apportate dal D.C.C. n. 22 del 22.04.2014 e dal D.C.C. n. 88 del 12.12.2014).

Con n. *11 voti favorevoli* (Brandi, Chieppa, De Benedictis, De Gennaro, de Stasio, Lapenna, Lomoro, Valerio, Noviello, Piscopo, Rizzo)

Di seguito il Presidente propone l'immediata esecutività del provvedimento stante l'urgenza a norma dell'art. 134 del TUEL 267/2000

IL CONSIGLIO

Con nr. *11* *voti favorevoli* (Brandi, Chieppa, De Benedictis, De Gennaro, de Stasio Lapenna, Lomoro, Valerio, Noviello, Piscopo, Rizzo)

DELIBERA

RENDERE il presente provvedimento immediatamente esecutivo ai sensi dell'art. 134 - 4 comma del TUEL.

PARERI ESPRESSI AI SENSI E PER GLI EFFETTI DELL'ART.49 COMMA 1° DEL D.LGS.267/2000, SULLA ALLEGATA PROPOSTA DI DELIBERAZIONE:

1) **PARERE DI REGOLARITA' TECNICA:**

PARERE : ---

Bari, ---

IL DIRETTORE DEL MUNICIPIO

(Nicola Ferrara)

2) **PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE:**

PARERE :

Bari,

IL DIRETTORE DI RAGIONERIA

()



COMUNE DI BARI

Municipio 5

Disciplinare con inclusa Nota Metodologica del Sistema di misurazione della *customer satisfaction* e di controllo della qualità dei servizi per le concessioni dei servizi e di beni immobili municipali



COMUNE DI BARI

Municipio 5

Sommario

1. Normativa	3
2. Schema delle attività basate sulla customer satisfaction	5
3. Schema delle attività del controllo di qualità	6
4. Elementi delle attività delle customer satisfaction	6
4.1. Moduli della customer	6
4.2. Analisi della rilevazione effettuata	8
4.3. Risoluzione delle problematiche evidenziate dall'analisi della valutazione	8
5. Disciplina del controllo di qualità	8
5.1. Visite alle strutture e referto	8
5.2. Composizione del Nucleo per i controlli	10
5.3. Le relazioni sulle attività	11
6. Le verifiche sulla gestione	11
7. Conseguenze delle verifiche	11



COMUNE DI BARI

Municipio 5

Titolo I -Nota metodologica

Il Municipio in applicazione dei principi cardine dell'azione amministrativa costituiti dalla proporzionalità dei compiti affidati rispetto ai mezzi a disposizione, dell'efficacia e dell'efficienza gestisce:

1. impianti sportivi di proprietà comunale di rilevanza municipale (come da Regolamento Comunale sul decentramento amministrativo e da Regolamento Comunale sulla gestione degli impianti sportivi) ;
2. beni immobili di proprietà comunale di rilevanza municipale (come da Regolamento Comunale sul decentramento amministrativo e da Regolamento Comunale sulla gestione dei beni immobili di proprietà comunale) ;
3. aree a verde di proprietà situate nel territorio del Municipio come da disciplinare generale Comunale per l'adozione delle aree verdi comunali approvato con Deliberazione di Giunta Comunale . La presente nota metodologica disciplina la verifica della qualità del servizio erogato .

I presenti nota metodologia e disciplinare, costituiscono, naturale attuazione della Carta dei Servizi del Municipio V nell'ottica della misurazione della qualità dei servizi.

1. Normativa

Le disposizioni di riferimento sono impiegate sui seguenti punti

1.1. Affidamento e gestione dei beni immobili di rilevanza municipale

La disciplina è così composta :

1.1.1.normativa generale di contabilità pubblica:

L. 196/2009 (Nuova Contabilità Pubblica); DPR 827/1924 (Regolamento di Contabilità di Stato); D.Lgs. 118/2013 (Nuova Contabilità Armonizzata); D.P.R. 296/2005 (Regolamento per la concessione degli immobili dello Stato); D.L. 351/2001 (Disposizioni urgenti in materia di privatizzazione e valorizzazione del patrimonio immobiliare pubblico e di sviluppo dei fondi comuni di investimento immobiliare);

1.1.2.normativa comunale:

Regolamento Comunale per l'affidamento di Fabbricati e suoli di proprietà comunale (approvato con Delibera del Consiglio Comunale n. 119/2006 e ss.mm.ii.); Regolamento Comunale sulla collaborazione tra cittadini e amministrazione per la cura e rigenerazione dei beni comuni urbani (approvato con Delibera del Consiglio Comunale n 20 del 15/04/2015).

1.2. Affidamento e gestione delle aree a verde

1.2.1.normativa generale di contabilità pubblica

la normativa di contabilità pubblica richiamata per i beni immobili ;

1.2.2.normativa comunale:

Disciplinare Generale Comunale per l'affidamento delle aree a verde di proprietà comunale (approvato con Deliberazione G.C. n.791 del 06/12/2011); Nuovo Disciplinare Generale Comunale per l'affidamento delle aree a verde di proprietà comunale (approvato con Deliberazione G.C. n.323/2021).

1.3. Affidamento e gestione degli impianti sportivi

1.3.1.normativa generale di contabilità pubblica

D.Lgs. 50/2016 , oltre la normativa di contabilità pubblica richiamata per i beni immobili ;

1.3.2.normativa comunale:



COMUNE DI BARI

Municipio 5

Regolamento per l'affidamento e la gestione degli impianti comunali (approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 38/2007 e ss.mm.ii.) ; Regolamento Comunale per l'affidamento delle Palestre Scolastiche ; Deliberazione di Giunta Comunale n. 908 del 14/12/2018 avente ad oggetto la "Realizzazione di Playground diffusi negli spazi pubblici di Bari per favorire la diffusione della pratica sportiva amatoriale".

1.4. Controllo sulla qualità dei servizi

1.4.1. Normativa Nazionale

L.190/2012 ; Decreto legislativo n. 286 del 30 luglio 1999, art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi"; Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"; Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici"; Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994: "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico"; Decreto del Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995: "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi"; Direttiva del ministro per l'innovazione e le tecnologie di concerto con il ministro per la funzione pubblica del 27 luglio 2005 "Direttiva per la qualità dei servizi on line e la misurazione della soddisfazione degli utenti"; Direttiva del Ministro per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione per una pubblica amministrazione di qualità del 19 dicembre 2006.

1.4.2. Normativa Comunale

art. 18 opties del Regolamento Comunale degli Uffici e dei Servizi (approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 1759 del 9.12.1998 e via via aggiornato, da ultimo con Deliberazione di Giunta Comunale n. 975 del 16.12.2019); Carta dei Servizi del Municipio V (approvata con Delibera di Consiglio del Municipio n. 2021/00020 dell'11/03/2021).



COMUNE DI BARI

Municipio 5

2. Schema delle attività basate sulla customer satisfaction



Figura 1 Schema delle attività di controllo

L'attività di verifica è imperniata su tre modalità di approccio tra di loro collegate e consequenziali.

1. Rilevazione di customer satisfaction con estrazione di referto.
2. Raccolta delle valutazioni espresse nella customer con analisi dei risultati scaturiti .
3. Azione di adeguamento della gestione verso la risoluzione delle problematiche scaturite dalla rilevazione di customer satisfaction ;
4. Riformulazione dei modelli di customer satisfaction sulla base sia dell'esperienza acquisita dalle indagini precedenti e degli altri acquisiti in merito .



3. Schema delle attività del controllo di qualità

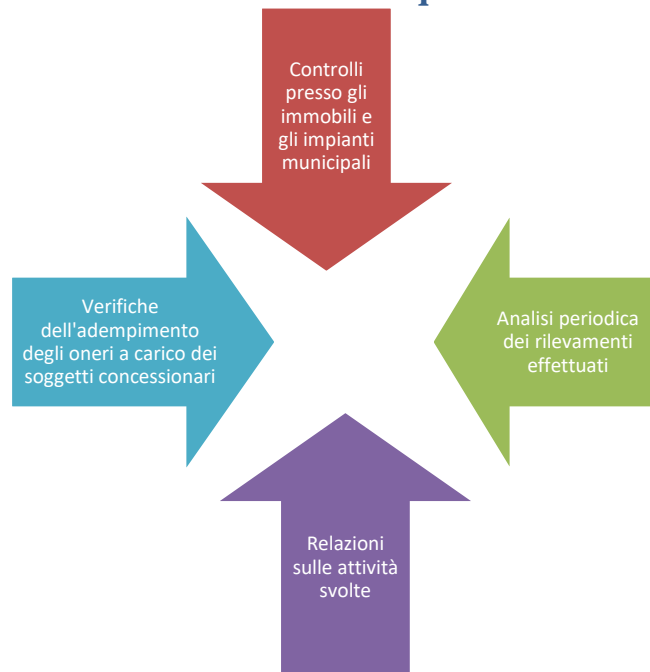


Figura 2 Schema delle attività di controllo

L'attività di verifica è imperniata su tre modalità di approccio tra di loro collegate e convergenti :

1. le visite di controllo presso gli immobili con estrazione di referto;
2. sarà condotta un'analisi periodica (minimo annuale)
3. l'acquisizione da parte dell'ufficio di relazioni sulle attività svolte dai soggetti concessionari corredate da indispensabili documenti probatori delle stesse;
4. accertamento di eventuali provvedimenti presi dall'Amministrazione in sostituzione del concessionario per inadempimento degli obblighi ricadenti su di esso.

Titolo II -Disciplinare

4. Elementi delle attività delle costumer satisfaction

4.1. Moduli della costumer

Tabella 1 schema Modello di rilevazione del gradimento del servizio della gestione degli impianti sportivi da parte degli utenti



COMUNE DI BARI

Municipio 5

impianto utilizzato		Barrare la casella corrispondente all'impianto utilizzato			
Campo sportivo di Palese "Giacchino Lovero"	<input type="checkbox"/>				
Complesso Palazzetto di Enzitetto (Palestra Sante Scarcia) in Bari- San Pio	<input type="checkbox"/>				
Campi sportivi all'aperto zona "Torricella" (o San Pio)	<input type="checkbox"/>				
Playground	<input type="checkbox"/>				
Valutazione del Servizio		Barrare la casella corrispondente al giudizio che si vuole esprimere			
Facilità di accesso alla struttura	Buono	Discreto	Sufficiente	Mediocre	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Grado di ordine della struttura	Buono	Discreto	Sufficiente	Mediocre	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Le tariffe esposte in modo chiaro e ben visibile ?	Buono	Discreto	Sufficiente	Mediocre	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
A che livello sono rispettate le regole di comportamento?	Buono	Discreto	Sufficiente	Mediocre	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
A che livello sono rispettati i turni di prenotazione degli impianti o dei campi gioco?	Buono	Discreto	Sufficiente	Mediocre	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Quanto appare accessibile ai disabili la struttura ?	Buono	Discreto	Sufficiente	Mediocre	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



COMUNE DI BARI

Municipio 5

Tabella 2 Punteggio corrispondente alle valutazioni

Giudizio	Punteggio
Buono	10
Discreto	7
Sufficiente	4
Mediocre	1

4.2. Analisi della rilevazione effettuata

Le rilevazioni così effettuate saranno riunite in data base per la relativa estrazione di risultati statistici su cui si baserà un'opera di analisi delle problematiche che ne scaturiscono .

4.3. Risoluzione delle problematiche evidenziate dall'analisi della valutazione

La Direzione provvederà ad attivare le soluzioni opportune alle problematiche evidenziate sia con iniziative sia gestionali che comunicative.

5. Disciplina del controllo di qualità

5.1. Visite alle strutture e referto

L'ufficio conduce periodicamente delle visite presso gli immobili e le strutture di che trattasi per verificarne, oltre il relativo stato anche il relativo utilizzo . Tale visite avverranno, naturalmente, senza preavviso ed in orari in cui dovrebbero svolgersi usualmente le attività oggetto del progetto che ha portato all'affidamento.

L'ufficio nella sua attività ispettiva redigerà il referto riepilogativo della visita .

Il modello di referto è così articolato :



COMUNE DI BARI

Municipio 5

Tabella 3 Modello di Referto per sopralluoghi a carico di impianti sportivi /immobili /aree a verde affidate in gestione a terzi .

Voce di referto	referto	punteggio	Responso
codice-bene			
indirizzo			
affidatario			
data			
presenza			
finalità imp.			
att. Reali			
coerenza fini			
stato consegna			
Obbligo ristrutturazione			
stato attuale			
Rispetto impegni con il Comune			
Trasparenza/Collaborazione			
interazione sociale			
start			
end			
totale		Max 100 punti	Negativo/Positivo
Note:			
Il Componente	Il Componente		Il Componente



COMUNE DI BARI

Municipio 5

Le voci del referto, come minutamente descritte al capo che precede, in alcuni casi hanno finalità descrittiva, invece, in altri attribuiscono un punteggio numerico la cui somma aritmetica massima è di 100 punti.

Se tale punteggio complessivo è maggiore od uguale a 60 punti, da luogo ad un giudizio positivo, se inferiore a punti 60 da luogo ad un giudizio negativo con l'attivazione di eventuali sanzioni a carico dell'affidatario a seguito di regolare contestazione e contraddittorio.

Voce di questionario	valutazione	Punteggio da attribuire
Presenza	si	10
	no	0
finalità imp.	Attività sportiva	Nessuno
	recupero alcool droga	Nessuno
	comunità di lavoro	Nessuno
	cultura	Nessuno
	istruzione	Nessuno
	salute	Nessuno
	aggregazione sociale	Nessuno
	volontariato	Nessuno
	protezione ambientale	Nessuno
	agricoltura sociale	Nessuno
	enti associativi	Nessuno
finalità reali	incompatibile (anche semplice inattività)	Nessuno- Causa di decadenza
	recupero alcool droga	Nessuno
	recupero alcool droga	Nessuno
	comunità di lavoro	Nessuno
	cultura	Nessuno
	istruzione	Nessuno
	salute	Nessuno
	aggregazione sociale	Nessuno
	volontariato	Nessuno
	protezione ambientale	Nessuno
	agricoltura sociale	Nessuno
	enti associativi	Nessuno
	coerenza fini	si
parziale		10
no		0
no		Nessuno
stato consegna	buono	Nessuno
	agibile	Nessuno
	inagibile	Nessuno
stato attuale	migliore come da obbligo	15
	migliore	15
	stabile senza obbligo miglioramento	10
	obbligo miglioramento, parziale adempimento	5
	stabile con obbligo di miglioramento	0
	peggiore	-10
	peggiore con obbligo di miglioramento	-20
Rispetto impegni con il Comune	si	20
	parziale	10
	no	0
Trasparenza/ Collaborazione	completa	10
	buona	5
	insufficiente	0
interazione sociale	buona	10
	discreta	5
	insufficiente	0
TOTALE		MAX 100

5.2. Composizione del Nucleo per i controlli

Il Nucleo addetto agli accertamenti presso gli immobili di che trattasi, è composto da n. 3 componenti, ma non è un collegio perfetto.



COMUNE DI BARI

Municipio 5

Gli accertamenti saranno compiuti con la presenza nel nucleo di almeno n. 1 elemento con profilo professionale tecnico e di almeno n. 1 elemento con profilo professionale amministrativo

5.3. Le relazioni sulle attività

Periodicamente e ,comunque, non meno di una volta all'anno l'ufficio richiede a ciascun affidatario degli immobili , aree a verde , impianti sportivi invia al Municipio una relazione sull'attività svolta con allegata idonea documentazione probatoria, all'occorrenza anche contabile e fiscale.

Alla relazione periodica si affiancheranno delle relazioni occasionalmente richieste a seguito di referto d'ispezione con responso negativo, oppure a seguito di avvenimenti che investano la stessa ragione della permanenza del rapporto di concessione a favore dell'affidatario del bene immobile confiscato.

6. Le verifiche sulla gestione

L'ufficio anche avvelandosi dell'attività svolta dall'eventuale Delegato per l'Esecuzione Contrattuale (DEC) segue l'evolversi dell'attività di gestione .

7. Conseguenze delle verifiche

Le infrazioni per inosservanza degli obblighi di legge e di convenzione da parte del concessionario/ affidatario, possono sfociare nelle sanzioni previste dal contratto previa contestazione dell'addebito ed eventuale instaurazione di contraddittorio.

**Il Direttore del Municipio V
Dott. Nicola Ferrara**

"Approvazione del Disciplinare della nota metodologica per le attività di customer satisfaction e di controllo della qualità dei servizi del Municipio 5 che costituiscono la naturale attuazione alla Carta dei Servizi del Municipio nell'ottica della misurazione della qualità dei servizi stessi". Vi leggo la bozza di delibera e poi apriamo gli eventuali... magari facciamo fare un'illustrazione allo stesso Direttore trattandosi di un'attività che è svolta... diciamo, è stata svolta dal Direttore su indicazione del Consiglio del Municipio che ricorderete ha deliberato l'adozione della Carta dei Servizi del V Municipio con la delibera 20 del 2021, 11 marzo 2021. Passo la parola al Direttore, così eventualmente illustra il contenuto della delibera e poi apriamo agli eventuali interventi. Grazie.

Direttore

Grazie, Presidente. Allora, si tratta del primo corollario dell'approvazione della Carta dei Servizi che abbiamo approvato all'inizio dell'anno. Quindi, per prima cosa ci siamo dati una disciplina del controllo della qualità sui servizi erogati e sulla gestione degli immobili che sono direttamente nelle mani del Municipio e poi sempre nell'ambito della disciplina generale sul controllo della qualità che è prevista per tutto l'Ente e nello stesso atto è previsto anche una regolazione delle customer satisfaction che pubblicheremo sul portale comunale

nell'apposita sezione e dove tutti i cittadini potranno esprimere, quando indieremo queste valutazioni il loro giudizio e la loro valutazione sui nostri servizi e sulla gestione dei nostri immobili. Quindi, questo è un - come avevamo già detto durante la Carta dei Servizi - la Carta dei Servizi è documento vivo, è un documento che diciamo viene aggiornato e integrato continuamente e questo è il primo grande passo nell'ambito dello svolgimento del programma della Carta dei Servizi. Siamo stati il primo Municipio, anche in questo caso, a dotarci di questo strumento e diciamo quella che è la nostra finalità è quella di avere un canale diretto con il nostro pubblico, con la nostra comunità nell'ambito della nuova mentalità che abolisce l'autoreferenzialità delle Amministrazioni. Questo, in sintesi, e cedo nuovamente la parola al Presidente.

Presidente

Grazie, Direttore. Aggiungo che per ovvie restrizioni che ci sono purtroppo ancora in questo periodo non è stato possibile presentare la Carta dei Servizi perché ricorderete che quando abbiamo approvato in Consiglio Municipale la Carta ci siamo impegnati a farla conoscere alla cittadinanza anche attraverso le associazioni e attraverso le organizzazioni sul territorio purtroppo ancora non siamo in grado di fare una presentazione dei

servizi, ma anche per ricevere dei feedback, perché come vi ha detto il Direttore, la Carta è viva, è perennemente aperta, quindi qualunque feedback ritenuto importante può essere inserito all'interno dei servizi, può essere valutato, però questo lo faremo appena sarà possibile incontrarci tutti nella Sala Consiliare - speriamo presto - anche per rendere più viva la partecipazione per la quale ci siamo purtroppo fermati da un po' di tempo, se non attraverso i canali social e i canali telematici.

Ci sono interventi dei Consiglieri? Bene, passo la parola al Direttore per la votazione su questa delibera.

Il presente verbale viene sottoscritto nei modi di legge:

IL PRESIDENTE
F.to Vincenzo Brandi

IL DIRIGENTE
F.to Nicola Ferrara

Si certifica che la presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio on line del Comune dal 04/01/2022 e vi rimarrà per 15 giorni consecutivi.

Il Segretario verbalizzante
Nicola Ferrara

Bari, 04/01/2022

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Su relazione dell'incaricato si certifica che la presente delibera è stata pubblicata all'Albo Pretorio on line del Comune di Bari dal 04/01/2022 al 18/01/2022.

L'incaricato

Bari,

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

Si certifica che la presente deliberazione è divenuta esecutiva per decorrenza dei termini di pubblicazione di cui all'art. 134 TUEL.

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del d.lgs n. 82/2005, del t.u. n. 445/2000 e norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa; il documento informatico è memorizzato digitalmente ed è rintracciabile sul sito internet <http://albo.comune.bari.it>