

Comune di Taormina

Città Metropolitana di Messina



DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE

N. 19 del reg. Data 14.04.2022	OGGETTO: Atto d'indirizzo ai sensi dell'art. 7 dello Statuto dell'Azienda Servizi Municipalizzata di Taormina
---	--

L'anno **duemilaventidue**, il giorno **quattordici**, del mese di **Aprile**, alle ore **18:14** e seguenti, nel Comune di Taormina, nella sala consiliare del Palazzo Municipale, si è riunito il Consiglio Comunale, in seduta pubblica di prima convocazione, a seguito di avviso di convocazione notificato ai sensi del vigente regolamento e relativo ad ordine del giorno determinato Presidente.

Il Presidente invita il Segretario Generale ad effettuare l'appello dei presenti.

Eseguito l'appello nominale, risultano presenti i Signori:

CONSIGLIERI		Pres.	Ass.	CONSIGLIERI		Pres.	Ass.
GABERSCEK	Lucia	X		ABBATE	Salvatore		X
LOMBARDO	Ruggero		X	RUSSOTTI	Maria Grazia	X	
CARPITA	Andrea	X		STERRANTINO	Giuseppe	X	
CALTABIANO	Alessandra	X		CULLURA'	Alessandra		X
PASSALACQUA	Marcello	X		GIARDINA	Claudio	X	
BROCATO	Salvatore	X		RANERI	Giuseppa		X
FARACI	Manfredi	X		D'AVENI	Antonio		X
BENIGNI	Piero	X		CILONA	Salvatore	X	

Assegnati n. 16

Presenti n. 11

In carica n. 16

Assenti n. 5

Presiede la Signora Gaberscek Lucia, nella sua qualità di **Presidente**.

Partecipa alla seduta il **Segretario Generale**, Dott. Giuseppe Bartorilla

Interviene il Consigliere Sterrantino il quale illustra l'atto di indirizzo in argomento. Sottolinea l'importanza del potenziamento del servizio segnalazione guasti. Evidenzia l'inesistenza della carta dei servizi di ASM sul sito della trasparenza.

Prende la parola il Consigliere Benigni, il quale sottolinea l'importanza che l'ufficio proposto dal Consigliere Benigni, debba raccogliere anche i suggerimenti da parte dei cittadini.

Non si registrano altri interventi, pertanto il Presidente pone in votazione la proposta di deliberazione di cui in oggetto.

Presenti n. 10 (Gaberscek, Caltabiano, Passalacqua, Brocato, Faraci, Benigni, Russotti, Sterrantino, Giardina, Cilona).

IL CONSIGLIO COMUNALE

Vista l'allegato atto d'indirizzo;

Uditi gli interventi che precedono;

Visto il D.lgs 267/2000;

Visto lo Statuto Comunale;

Ad unanimità di voti, espressi dai Consiglieri Comunali presenti per alzata di mano,

DELIBERA

1) **Approvare** l'atto di indirizzo di cui in oggetto, allegato alla presente deliberazione per costituirne parte integrante e sostanziale.



Comune di Taormina

Città Metropolitana di Messina

Comune di Taormina
Protocollo Generale
N. 0005136 del 21/02/2022

Presidenza Consiglio
Segretario Generale
SINDACO

ATTO DI INDIRIZZO

Oggetto: Atto d'indirizzo ai sensi dell'art.7 dello Statuto dell'Azienda Servizi Municipalizzati di Taormina

Visti

- lo Statuto Comunale;
- lo Statuto dell'ASM, approvato con Del. del C.C. n° 108 del 28/12/1995;
- il Regolamento del Consiglio Comunale;
- la legge n° 142 del 08/06/1990, recepita L.R. dell'11/12/1991 e ss.mm.ii, nella parte riguardante le competenze del Consiglio Comunale;
- il D.lgs. n°267 del 18/08/2000 e ss.mm.ii;
- la Legge 241 del 07/08/1990, con L.R. n° 10 del 30/04/1991 e ss.mm.ii;

Vista la determina di ASM 24 dell'11 febbraio 2021 con la quale viene istituito in via definitiva l'"ufficio segnalazione guasti" (istituito in via sperimentale a luglio 2020);

Considerato che nella determina di ASM 24 dell'11 febbraio 2021 viene evidenziato che tale ufficio segnalazione guasti "è stato utilizzato proficuamente dall'utenza";

Considerato che tale scelta è stata ampiamente condivisa dall'amministrazione comunale, si vedano articoli di stampa nei quali:

- il Sindaco dichiarava - "Si tratta di un servizio importante - sostiene il primo cittadino - perché colma un vuoto nel rapporto tra pubblica amministrazione e cittadino. Io stesso ricevo segnalazioni su acquedotto o illuminazione pubblica facendo impropriamente da tramite con Asm un inutile giro di telefonate. "Intervenire è un dovere tecnico", non un favore, come dice bene lo slogan";
- il Presidente del Consiglio evidenziava - "L'istituzione di un numero di assistenza per i cittadini da parte di Asm - sostiene il massimo rappresentante del civico consesso - garantirà un contatto diretto tra cittadini e municipalizzata e mira ad una celere ed immediata segnalazione, e successiva risoluzione, di problematiche che potranno presentarsi in città. Siamo convinti che sarà uno strumento valido a servizio della comunità".

Considerato

- che sono stati conseguiti ottimi risultati con il suddetto servizio, che oltre a snellire e velocizzare la procedura di segnalazione guasti, ha permesso di avere un tracciamento delle segnalazioni stesse mediante realizzazione di report giornalieri e mensili;
- che il suddetto servizio è stato molto apprezzato dall'utenza come si può facilmente riscontrare dai commenti positivi ricevuti a mezzo mail, postati su Facebook e non ultimo dalla stessa interlocuzione che intercorre quotidianamente tra gli amministratori ed i cittadini;

Tenuto conto che l'istituzione del Servizio Segnalazione Guasti e quanto proposto successivamente dai sottoscritti consiglieri è previsto nello Statuto di ASM art 4 comma 2.1, e che potrebbe essere utile al fine di ottemperare a quanto previsto dall'art 6 dello stesso statuto;

Tenuto conto che ogni Ente ha l'obbligo di redigere la **Carta dei Servizi** documento con il quale lo stesso Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

Considerato che l'art.7 dello Statuto ASM dispone che "il Consiglio Comunale determina gli indirizzi cui l'Azienda deve attenersi nell'attuazione dei suoi compiti ed emana le direttive generali necessarie al raggiungimento degli obiettivi...."

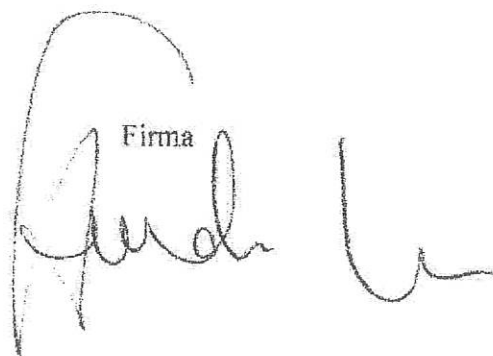
Si formula il seguente atto di indirizzo, al fine di implementare e migliorare la qualità dei servizi offerti all'utenza, con il quale si chiede di:

- aggiungere, tra le varie attività, anche la gestione dei reclami e dei suggerimenti provenienti dagli utenti, prevedendo la suddivisione per tipologia di servizio e/o attività, indicando le modalità, i termini, i tempi di risposta e le successive analisi previa verifica delle segnalazioni pervenute, mediante la redazione di report;
- utilizzare il suddetto ufficio a fini informativi per quanto riguarda le modalità di accesso ai servizi offerti da ASM.

Data

18/02/2022

Firma

A handwritten signature in dark ink, appearing to be 'F. Rossi', written over the 'Firma' label.

Oggetto: Fwd: Interrogazioni su Statuto e mancati ricavi + DDG

Mittente: Giuseppe Sterrantino <gsterra76@gmail.com>

Data: 18/02/2022, 15:46

A: Presidente consiglio <presidente.consigliocomunale@comune.taormina.me.it>

----- Forwarded message -----

Da: Giuseppe Sterrantino <gsterra76@gmail.com>

Date: Ven 18 Feb 2022, 10:42

Subject: Interrogazioni su Statuto e mancati ricavi + DDG

To: <presidenza@atmmessinaspa.it>

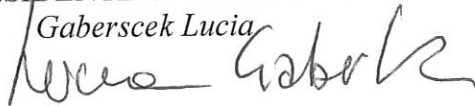
—Allegati:—

interrogazioni.pdf	1,4 MB
DDG 4498.pdf	4,0 MB

Il presente verbale, salvo ulteriore lettura ed approvazione, ai sensi e per gli effetti dell'art. 186 dell'Ordinamento Amministrativo degli Enti Locali nella Regione Siciliana, approvato con L.R. 15 marzo 1963, n. 16, viene sottoscritto come segue:

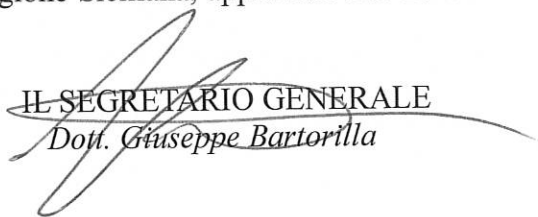
IL PRESIDENTE CONSIGLIERE ANZIANO

Gaberscek Lucia



IL SEGRETARIO GENERALE

Dott. Giuseppe Bartorilla



E' DIVENUTA ESECUTIVA IL GIORNO _____

☐ Decorsi 10 giorni dalla pubblicazione (art. 12, comma 1, L.R. n. 44/91)

Reg. Albo Pret. on line n. ____/____ del _____ Il responsabile _____

☐ Dichiarata immediatamente esecutiva (art. 12, comma 2, L.R. n. 44/91)

Dalla Residenza Municipale, _____

IL SEGRETARIO GENERALE