

Protocollo d'intesa con le Associazioni dei consumatori

PREMESSO CHE

In data 20 dicembre 2007, si sono riuniti presso la sede dell'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma – Via Cola di Rienzo, 217 , i sottoscritti rappresentati delle associazioni per la tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori e il Presidente dell'Agenzia;

i presenti hanno sottolineato la funzione di rappresentanza e di tutela delle associazioni e il ruolo dell'Agenzia quale organo di controllo con funzioni di supporto propositivo e tecnico-conoscitivo nei confronti del Consiglio Comunale, del Sindaco e della Giunta Comunale, cui scopo principale è quello di contribuire a migliorare l'efficacia e la qualità dei servizi pubblici locali, con indipendenza ed autonomia di giudizio;

vive sulla base di quanto sopra evidenziato tutti i presenti si impegnano a collaborare in maniera attiva al fine di garantire ai cittadini la difesa dei propri diritti e interessi e di ampliare questi diritti in termini di correttezza, trasparenza, facilità di accesso, servizi sempre più vicini alle esigenze degli utenti;

I SOTTOSCRITTI CONCORDEMENTE STABILISCONO

di dar vita ad un tavolo permanente di consultazione e di lavoro che di regola si riunirà una volta ogni tre mesi;

che tali riunioni avranno come obiettivo primario quello di verificare e monitorare sia le situazioni critiche in forma sistematica, sia le migliori pratiche con particolare attenzione alla qualità dei servizi erogati e al rapporto tra amministrazione e cittadini, specie di quanti vivono situazioni di particolare difficoltà e disagio;

che tale appuntamento potrà essere reso più frequente su richiesta dell'Agenzia o delle Associazioni davanti all'emergere di nuovi problemi e criticità;

che, al di là delle riunioni periodiche, le associazioni e l'Agenzia si impegnano a comunicare attraverso posta elettronica la trattazione delle criticità emerse dalle rispettive esperienze.

TUTTO CIÒ PREMESSO

l'Agenzia e le Associazioni concordano su una serie di primi progetti-obiettivo capaci di estendere i diritti dei cittadini in particolare per quanto riguarda la qualità dell'informazione, individuando i seguenti elementi di lavoro comune:

verificare il rispetto degli standard qualitativi previsti nei contratti di servizio tra amministrazione ed aziende erogatrici di servizi di pubblica utilità;

garantire maggiore trasparenza e informazione a tutti quei cittadini che chiedono di usufruire di servizi. E' necessario infatti che a questi cittadini siano garantite comunicazioni chiare da parte dell'amministrazione e delle aziende sull'iter della propria pratica sia che essi abbiano i requisiti per ottenere il servizio sia che vengano esclusi;

verificare l'accessibilità ai servizi pubblici locali;

verificare che tutte le aziende del Comune di Roma adottino le Carte dei Servizi.

Nuovi progetti-obiettivo potranno essere indicati nel corso delle riunioni del tavolo permanente.
