

## A T E R B E L L U N O

Azienda Territoriale Edilizia Residenziale della provincia di Belluno

Belluno, via Castellani 2 | ☎ 0437 935 911 | ✉ info@aterbl.it | c.f./p.iva 00092050251  
Ente pubblico economico

\* \* \*

**DELIBERAZIONE N.65**

**SEDUTA DEL 12.12.2023**

### OGGETTO

Proposta di aggiornamento della “Carta dei servizi” aziendale. Determinazioni conseguenti.

Il giorno 12.12.2023 alle ore 15:00 convocato dalla Presidente mediante nota protocollo n. 6473 del 05.12.2023 recapitata ai singoli componenti a mezzo *pec* si è riunito il Consiglio di Amministrazione dell’Azienda Territoriale per l’Edilizia Residenziale della provincia di Belluno, quale previsto dall’art. 10 della Legge regionale 03.11.2017 n.39, nominato con Decreto del Presidente della Giunta regionale n. 70 del 28.05.2021, per l’esame degli argomenti posti all’ordine del giorno.

### COMPONENTI CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Ilenia Rento	Presidente	presente
Emiliano Bonanni	Vice Presidente	presente
Silvano De Salvador	Consigliere	presente

### REVISORE UNICO DEI CONTI

Francesco La Grua	videoconferenza
-------------------	-----------------

Assume la presidenza la dott. ing. Ilenia Rento; assiste in qualità di segretario Vicario del Direttore dell’ATER di Belluno, il dott. ing. Giovanni Rizzardi Soravia.

\* \* \*

### IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

**VISTA** la necessità di orientare l’attività amministrativa dell’Ente secondo i principi costituzionalmente garantiti di imparzialità e buon andamento, e fornendo pertanto il servizio pubblico istituzionalmente attribuito all’Azienda con la massima efficienza, efficacia ed economicità;

**RITENUTO** opportuno, a tal fine, adottare tutte le misure ritenute idonee al raggiungimento della più ampia trasparenza amministrativa, anche attraverso la predisposizione di documenti informativi rivolti all’utenza, con l’obiettivo di migliorare costantemente la qualità del servizio reso;

**ATTESO** che la “Carta dei servizi” è lo strumento tipico attraverso il quale i soggetti erogatori di un servizio pubblico, con l’intento di monitorare e migliorare le

modalità di somministrazione dei servizi resi, individuano gli standard della prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo all'utenza relativamente al rispetto dei tempi proceduralmente stabiliti;

**RITENUTO** opportuno favorire la possibilità di valutazione dell'operato aziendale da parte dell'utenza, anche rendendo facilmente accessibili le informazioni relative all'assetto organizzativo dell'Ente e dichiarando in modo chiaro e trasparente le modalità ed i tempi di erogazione dei servizi;

**CONSIDERATO** che l'ATER di Belluno ha trovato utile soddisfare le summenzionate esigenze informative adottando una propria "Carta dei servizi", la cui prima pubblicazione risale all'anno 2011, con l'intento di monitorare e migliorare qualitativamente le modalità di erogazione dei servizi resi;

**RICHIAMATA** la precedente deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 12 del 30.03.2023, con la quale, tra le altre, veniva rinnovato l'impegno aziendale al mantenimento della certificazione del sistema di Qualità ISO 9001, del quale la "Carta dei servizi" è uno strumento operativo imprescindibile;

**DATO ATTO** che i cui contenuti della "Carta dei servizi" risultano ad oggi non perfettamente allineati con le prassi operative aziendali, atteso il tempo trascorso dall'ultimo aggiornamento della stessa, e che pertanto risulta prioritario apportarvi le modifiche del caso;

**VISTA** la proposta di rivisitazione della "Carta dei servizi" aziendale, come espressa in allegato, redatta dagli uffici aziendali in collaborazione con il consulente esterno individuato nella delibera summenzionata;

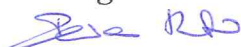
**DATO ATTO** che la documentazione è a disposizione dei componenti del Consiglio di Amministrazione presso la sede aziendale, unitamente all'ordine del giorno, dal 05.12.2023;

**VISTO** il parere di legittimità espresso dal Vicario del Direttore sul presente provvedimento;

## DELIBERA

- di approvare per i motivi addotti in premessa l'unita versione della "Carta dei servizi", disponendone la pubblicazione sul sito web aziendale e diffondendone i contenuti nelle forme ritenute più idonee per garantirne la massima pubblicità;
- di dare atto che la "Carta dei servizi" sarà sottoposta ad aggiornamento periodico, delegando la Direzione aziendale ad apportarvi le marginali modifiche ritenute del caso, strumentali ad assicurare la migliore funzionalità dello strumento e la correttezza delle informazioni ivi contenute.

**LA PRESIDENTE**  
dott. ing. Ilenia Rento



**IL SEGRETARIO**  
dott. ing. Giovanni Rizzardi Soravia  
Vicario del Direttore

