

I PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI RELATIVI ALLA QUALITÀ DEI SERVIZI

- Art. 7 "Carte dei Servizi" del D. Lgs. n. 222 del 13.12.2023.
- D. Lgs. n. 201 del 23.12.2022 recante "Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica".
- Art. 32 comma 1) del D. Lgs. n. 33 del 14.03.2013, "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, che dispone la pubblicazione delle Carte dei servizi".
- Art. 8 della Legge 24.03.2012, n. 27, nel testo vigente, relativa al contenuto delle Carte dei Servizi.
- D. Lgs. n. 150 del 27.10.2009, nel testo vigente, in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni.
- Art. 11 del D. Lgs. 30.07.1999, n. 286, nel testo vigente.
- L.P. n. 15 del 20.05.1992, „Iniziative della Provincia in materia di difesa dei consumatori e utenti", nel testo vigente, modificata con L.P. n. 22 del 20.12.2012, che ha recepito le disposizioni previste dalla Legge n. 244, art. 2, comma 461 del 24.12.2007.
- Direttiva del Ministro per le Riforme e l'Innovazione nella Pubblica Amministrazione del 19.12.2006 "Per una pubblica amministrazione di qualità".
- Direttiva del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie di concerto con il Ministro per la funzione pubblica del 27.07.2005 "Qualità dei servizi online e misurazione della soddisfazione degli utenti".
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24.03.2004 in tema di rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- Delibera della Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche n. 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici", emanata ai sensi degli art. 13, comma 6, lettera f), e 28 del D.lgs. 150/2009.
- Delibera della Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche n. 88/2010 "Linee guida per la definizione degli standard di qualità", emanata ai sensi dell'art. 1 del D.lgs. 198/2009.
- Linee guida n. 4/2019 del Dipartimento della Funzione Pubblica sulla valuta-

zione partecipativa nelle amministrazioni pubbliche.