



*Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità  
delle amministrazioni pubbliche*

**DELIBERA N. 01/2010**

**OGGETTO: INDIVIDUAZIONE IN VIA PROVVISORIA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI**

**VISTO** l'art. 11, 2° comma, del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, come modificato dall'art. 28 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, recante disposizioni in tema di qualità dei servizi pubblici, a norma del quale "le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli *standard* di qualità, i casi e le modalità di adozione delle carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, nonché i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfetario all'utenza per mancato rispetto degli *standard* di qualità sono stabilite con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità nelle amministrazioni pubbliche", mentre "per quanto riguarda i servizi erogati direttamente o indirettamente dalle regioni e dagli enti locali, si provvede con atti di indirizzo e coordinamento adottati d'intesa con la Conferenza unificata di cui al decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, su proposta della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità nelle amministrazioni pubbliche";

**VISTO** l'art. 13, comma 6, lett. f), del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, a norma del quale la stessa Commissione deve adottare le "Linee guida per la definizione degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici";

**VISTO** l'art. 13, comma 7, del decreto legislativo ora citato, nella parte in cui dispone che la Commissione "provvede al coordinamento, al supporto operativo e al monitoraggio delle attività di cui al sopra richiamato art. 11, 2° comma, del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, come modificato dall'art. 28 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150;

**VISTO** il decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, recante disposizioni in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici, con particolare riferimento all'art. 1, nella parte in cui fa riferimento alle violazioni di *standard* qualitativi ed economici stabiliti in coerenza con le Linee guida definite da questa Commissione;

**RITENUTA**, pertanto, l'urgenza e la necessità di provvedere;

**RITENUTO** che, nelle more della definizione degli standard ai sensi delle richiamate disposizioni, possono essere assunti a parametro di riferimento i termini di conclusione dei procedimenti fissati per legge o regolamento nonché gli obblighi contenuti nelle carte di servizi ove esistenti;

## DELIBERA

che, in sede di prima applicazione e fatta salva ogni diversa determinazione di standard temporali o qualitativi ed economici secondo le modalità previste dall'ordinamento, ai fini della individuazione degli *standard* temporali, qualitativi ed economici si può fare riferimento, ove necessario :

- a) alle previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti;
- b) alle carte dei servizi esistenti, e agli eventuali ulteriori provvedimenti in materia adottati dalle singole amministrazioni;

## DISPONE

la trasmissione del presente provvedimento, ai sensi dell'art. 13, comma 1, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, alla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione pubblica e al Ministero dell'Economia e delle Finanze – Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato, nonché la pubblicazione sul sito internet della Commissione.

Roma, 13 gennaio 2010

Il Presidente

