QUADRO SINOTTICO DELLA NORMATIVA E DELLA DOCUMENTAZIONE RACCOLTA	
NORME E DOCUMENTAZIONE	**PRINCIPI CONTENUTI e AMBITO DI INTERVENTO IN SINTESI**
Direttiva P.C.M. 27 gennaio 1994 “Princìpi sull'erogazione dei servizi pubblici”	Indicazione dei principi fondamentali delle carte dei servizi: *Eguaglianza; Imparzialità; Continuità; Diritto di scelta; Partecipazione; Efficienza ed efficacia.* Strumenti: *Adozione di standard*; *Semplificazione delle procedure; Informazione degli utenti; Rapporti con gli utenti; Dovere di valutazione della qualità dei servizi; Rimborso.* Procedure di reclamo
Legge 11 luglio 1995, n.273 (G.U. 11-7-95) “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni (Conversione in legge del D.L.163/95)	Obbligo di adozione delle carte dei servizi pubblici
Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59”	Erogazione dei servizi pubblici nazionali e locali con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione in forme anche associative inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi
Legge 7 giugno 2000, n. 150 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”	Attuazione dei principi che regolano la trasparenza e l'efficacia dell'azione amministrativa e disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni; disciplina Ufficio per le relazioni con il pubblico; Ufficio stampa e Portavoce; disciplina Piano di comunicazione.
Legge 24 dicembre 2007, n. 244 “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”	Obbligo per gli enti locali, in sede di stipula dei contratti di servizio, di emanare una «Carta della qualità dei servizi», da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate.
Legge numero 27 del 2012, LEGGE 24 marzo 2012, n. 27 “Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, recante disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività”	Obbligo di indicare all’interno delle carte di servizio, in modo specifico, i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell’infrastruttura
Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 “Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”	Obbligo per le pubbliche amministrazioni di pubblicazione della carta dei servizi o del documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici. Principi di trasparenza.

Decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201 “Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica. (GU n.304 del 30-12-2022)”	Fissazione dei principi comuni, uniformi ed essenziali, in particolare i principi e le condizioni, anche economiche e finanziarie, per raggiungere e mantenere un alto livello di qualità, sicurezza e accessibilità, la parità di trattamento nell'accesso universale e i diritti dei cittadini e degli utenti; Obbligo per il gestore del servizio pubblico locale di rilevanza economica di redigere e aggiornare la carta dei servizi.
Legge 7 agosto 1990, numero 241 - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi.	Indicazione dei **principi generali dell’attività amministrativa**: economicità, efficienza, efficacia, imparzialità, pubblicità e trasparenza. I principi di collaborazione e buona fede a base dei rapporti tra il cittadino e la pubblica amministrazione.
Decreto legislativo 7 marzo 2005, numero 82 - Codice dell'amministrazione digitale.	Obbligo per lo Stato, le Regioni e le autonomie locali di assicurare la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e **la fruibilità dell'informazione in modalità digitale**, utilizzando, con le modalità più appropriate e nel modo più adeguato al soddisfacimento degli interessi degli utenti, le tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Obbligo di accettare pagamenti attraverso sistemi di pagamento elettronico. Caratteristiche e **principi che i siti istituzionali delle pubbliche amministrazioni devono rispettare**: accessibilità; elevata usabilità e reperibilità, anche da parte delle persone disabili; completezza di informazione; chiarezza di linguaggio; affidabilità; semplicità di consultazione; qualità; omogeneità ed interoperabilità. Obbligo di accettare istanze e dichiarazioni presentate alle pubbliche amministrazioni per via telematica
Decreto legislativo. 6 settembre 2005, numero 206 – Codice del consumo.	Armonizzazione e riordino delle normative concernenti i processi di acquisto e consumo, al fine di assicurare un elevato livello di tutela dei consumatori e degli utenti. Diritto all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.
Decreto del presidente della repubblica 12 aprile 2006, numero 184 Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi	Disciplina delle modalità di esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi.
Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”	Il miglioramento della qualità dei servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche attraverso la misurazione e valutazione della performance.
Legge regionale 19 ottobre 2004, numero 25 “Statuto della Regione Calabria”	Il diritto all’informazione quale presupposto fondamentale della partecipazione è un aspetto essenziale dei diritti del cittadino, attraverso l’impiego di strumenti di informazione e di comunicazione di massa e, in particolare, di quelli radiotelevisivi.
“Direttiva sulle attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni” del Ministro per la funzione pubblica e per il coordinamento dei servizi di informazione e sicurezza del 7 febbraio 2002	Indirizzi di coordinamento, organizzazione e monitoraggio delle strutture, degli strumenti e delle attività previste dalla normativa in materia di informazione e comunicazione pubblica introdotti dalla legge 150 del 2000

Direttiva del Ministro della funzione pubblica sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini del 24 marzo 2004	Indicazioni per promuovere, diffondere e sviluppare l'introduzione nelle amministrazioni pubbliche di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini e impegni richiesti alle amministrazioni.
Linee guida CiVIT numero 88 del 2010 "Linee guida per la definizione degli standard di qualità",	Indicazioni per la definizione degli standard di qualità
Linee guida CiVIT numero 89 del 2010 "Indirizzi in materia di parametri e modelli di riferimento del sistema di misurazione e valutazione della performance"	Indicazioni sui sistemi di misurazione della Performance
Delibera CiVIT numero 3 del 2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici".	Indicazioni ulteriori sul processo di definizione degli standard di qualità dei servizi, integrando quanto contenuto nella delibera n. 88/2010.