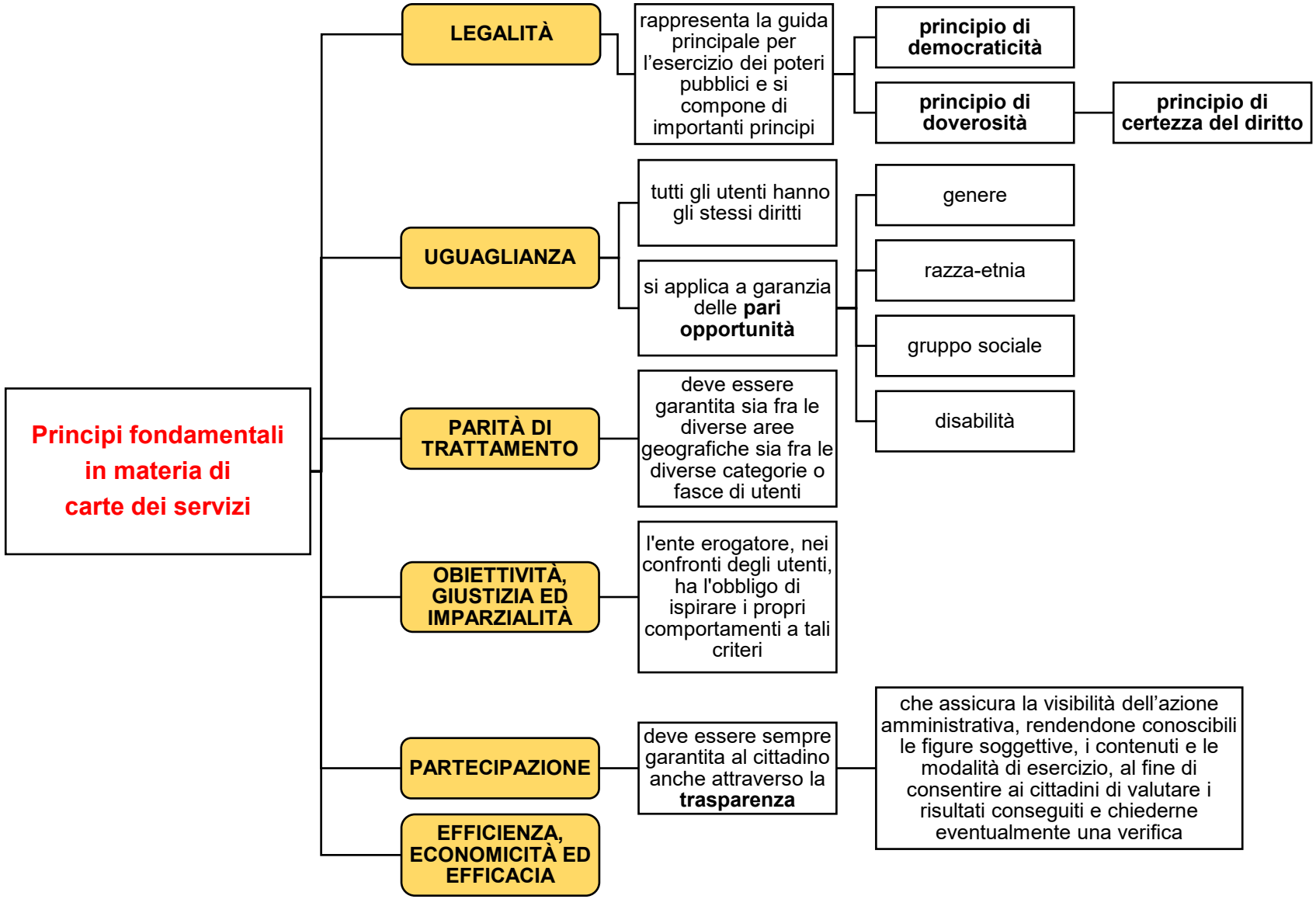
Principi fondamentali



Strumenti di partecipazione

Obbligatorietà carta dei servizi

OBBLIGATORIETÀ

CARTA DEI SERVIZI

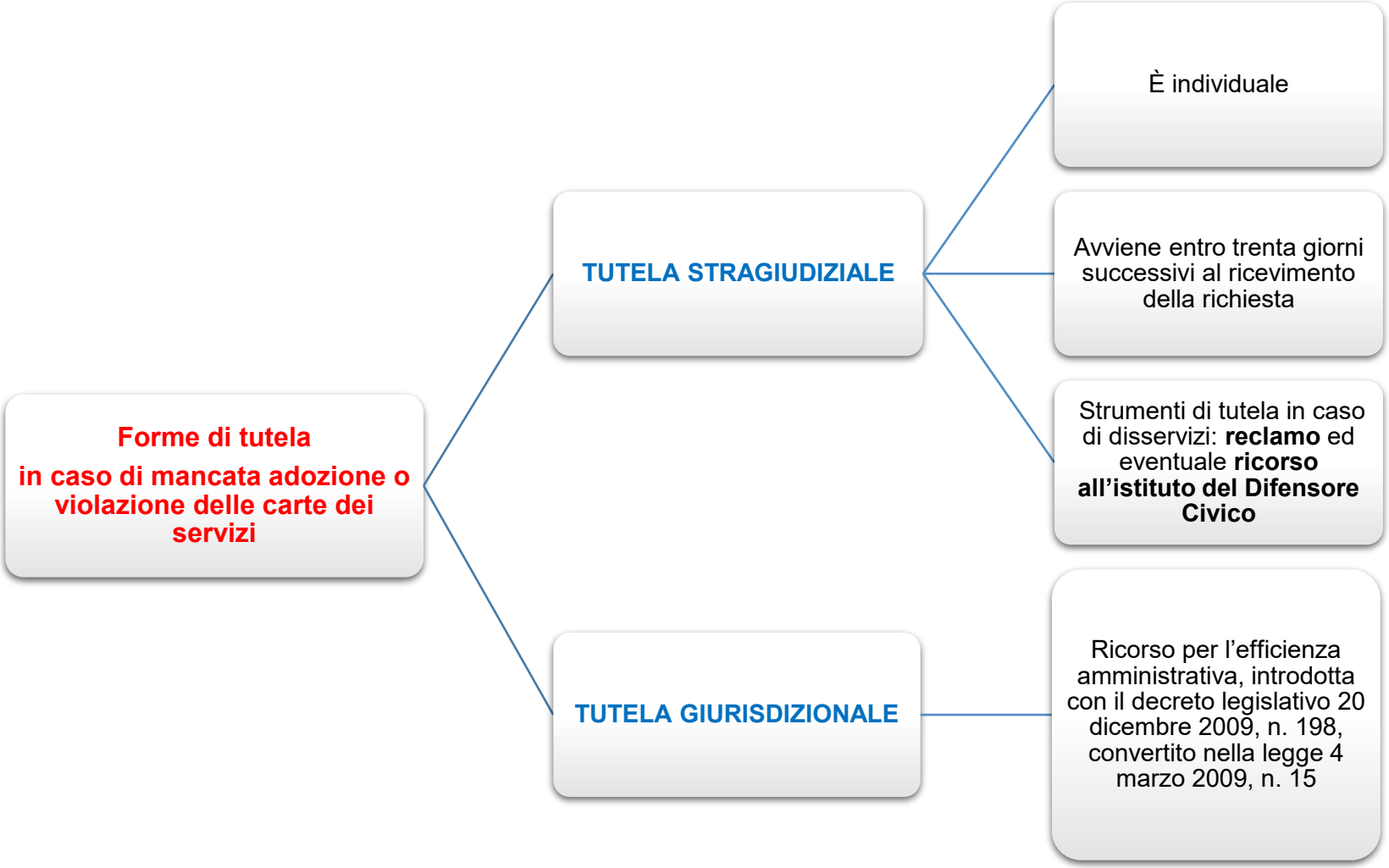
In base all'**articolo 11 del d.lgs. 286/99**

Ribadita e sancita in maniera definitiva e immediatamente cogente con l'**articolo 2, comma 461, della legge n. 244 del 2007** (legge finanziaria 2008)

Infine, con il **D.lgs. n.33/2013,** come modificato dal D.lsg. n. 97/2016**,** si è avuta la codificazione normativa dell'obbligo di pubblicazione della carta dei servizi

Vincolatività Carta dei Servizi

La **Carta dei Servizi** non è una semplice guida, ma è un documento che stabilisce un “patto”, un “accordo” fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente.

Tale documento è vincolante nei confronti degli utenti, fermo restando specifiche disposizioni contrattuali

Forme di tutela