



Il Ministro

dello Sviluppo Economico

VISTO il decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, recante "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";

VISTO il decreto legislativo 20 dicembre 2009, n.198, concernente l'attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n.15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici;

VISTO in particolare, l'articolo 1, comma 1, del predetto decreto legislativo 198/2009, in base al quale i titolari di interessi giuridicamente rilevanti ed omogenei per una pluralità di utenti e consumatori possono agire in giudizio nei confronti delle amministrazioni pubbliche e dei concessionari di servizi pubblici, se derivi una lesione diretta, concreta ed attuale dei propri interessi dalla violazione di termini o dalla mancata emanazione di atti amministrativi generali obbligatori e non aventi contenuto normativo da emanarsi obbligatoriamente entro e non oltre un termine fissato da una legge o da un regolamento, nonché dalla violazione degli obblighi contenuti nelle carte di servizi ovvero dalla violazione di standard qualitativi ed economici stabiliti, per i concessionari di servizi pubblici, dalle autorità preposte alla regolazione ed al controllo del settore e, per le pubbliche amministrazioni, definiti dalle stesse in conformità alle disposizioni in materia di performance contenute nel decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, coerentemente con le linee guida definite dalla Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche, di seguito denominata CiVIT, di cui all'articolo 13 del medesimo decreto n. 150/2009 e secondo le scadenze temporali dallo stesso previste;

VISTI il decreto-legge 18 maggio 2006, n. 181, concernente "Disposizioni urgenti in materia di riordino delle attribuzioni della Presidenza del Consiglio dei Ministri e dei Ministeri", convertito dalla legge 7 luglio 2006, n.233, e successive modifiche ed integrazioni, recante la soppressione del Ministero delle attività produttive e l'istituzione del Ministero dello sviluppo economico, ed il decreto-legge 16 maggio 2008, convertito, con modificazioni, dalla legge 14 luglio 2008, n. 121, concernente "Disposizioni urgenti per l'adeguamento delle strutture di Governo in applicazione dell'articolo 1, commi 376 e 377, della legge 24 dicembre 2007, n. 244", recante il trasferimento al Ministero dello sviluppo economico delle funzioni, con le inerenti risorse finanziarie, strumentali e di personale, già attribuite ai Ministeri del commercio internazionale e delle comunicazioni;

registrato alla Corte dei Conti il 8 3 LUG. 2012
Ufficio di controllo Anti MISE - MIPAAF
registro n. 8 Foglio n. 34

IL CONSIGLIERE
(Dott. Luigi Caso)

VISTI i decreti del Presidente della Repubblica 28 novembre 2008, nn.197 e 198, recanti, rispettivamente, "Riorganizzazione del Ministero dello sviluppo economico" e "Regolamento di definizione degli uffici di diretta collaborazione del Ministero dello sviluppo economico", nonché il decreto ministeriale 7 maggio 2009, recante "Individuazione degli Uffici di livello dirigenziale non generale";

VISTE la delibera della CiVIT del 14 ottobre 2010, n.105, recante "Linee guida per la predisposizione del Piano triennale della trasparenza e dell'integrità", nonché le delibere del 24 giugno 2010, n. 88, recante "Linee guida per la definizione degli standard di qualità e del 5 gennaio 2012, nn. 1 e 3, recanti, rispettivamente "Linee guida relative al miglioramento dei sistemi di misurazione e valutazione della performance e dei Piani della performance" e "Linee guida per il miglioramento della qualità dei servizi" ;

TENUTO CONTO che il comma 2 dell'articolo 11, del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, come sostituito dal citato articolo 28 del decreto legislativo n. 150/2009, prevede che 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 forfettario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità sono stabiliti con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta della CiVIT;

TENUTO CONTO altresì che tali direttive costituiscono, secondo quanto previsto dalla delibera CiVIT n.3/2012, presupposto per l'applicazione di alcune parti della delibera stessa;

CONSIDERATO che i servizi e i relativi standard di qualità saranno definiti nell'ambito di un processo dinamico e nell'ottica di miglioramento, allo scopo di fornire una loro più puntuale definizione, ampliandone il numero ed estendendone l'efficacia, e meglio coglierne il collegamento con gli altri elementi del ciclo di gestione della performance, nonché stabilire più precise modalità di coinvolgimento degli stakeholder nelle diverse fasi della procedura di definizione e gestione degli standard, ed ancora migliorare le modalità di definizione degli indicatori, per quanto riguarda numero e rilevanza, e rafforzare le modalità di monitoraggio;

PRESO ATTO che, ai sensi dell'articolo 7 del citato decreto legislativo n. 198/2009, la concreta applicazione dello stesso decreto alle amministrazioni ed ai concessionari di servizi pubblici è determinata, fatto salvo quanto stabilito dal comma 2 dello stesso articolo 7, anche progressivamente, con uno o più decreti del Presidente del Consiglio dei ministri, su proposta del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze e di concerto, per quanto di competenza, con gli altri Ministri interessati;

RITENUTO necessario, nelle more dell'attuazione delle disposizioni di cui ai citati articoli 28 del decreto legislativo n. 150/2009 e 7 del decreto legislativo n. 198/2009, e del processo di miglioramento degli standard, avviare il percorso metodologico per la loro migliore individuazione e significatività a partire dall'esperienza già maturata tramite il confronto con utenti e stakeholder nelle diverse sedi di attività;

TENUTO CONTO dell'esito delle riunioni effettuate nell'ambito del Tavolo della performance, istituito presso l'Organismo indipendente di valutazione della performance OIV, il 21 settembre 2011, quale sede di confronto con le strutture del Ministero in materia di performance organizzativa ed individuale, ivi compresi il tema dei servizi e degli standard di qualità;

DECRETA

Art. 1

(Individuazione dei servizi e degli standard qualitativi)

1. Per l'anno 2012, nelle more dell'adozione delle direttive e dei decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri di cui agli articoli 28 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, e 7 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, le tabelle allegate, che formano parte integrante del presente decreto, individuano i servizi e i relativi standard qualitativi del Ministero dello sviluppo economico, nonché l'organo cui notificare la diffida del ricorrente ai sensi dell'articolo 3 del decreto legislativo n.198 del 2009.

Art. 2

(Gestione degli standard)

1. Sono successivamente definiti tempistiche del monitoraggio e sue modalità operative, ivi compreso il coinvolgimento degli stakeholder e l'individuazione dei soggetti responsabili delle verifiche, nonché modalità e procedure per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e per la gestione dei reclami di cui alla delibera CiVIT 3/2012.

2. Entro il 31 gennaio di ogni anno, si procede alla revisione degli standard sulla base dei risultati del monitoraggio.

Art.3

(Modalità di comunicazione degli standard)

1. I servizi erogati, con indicazione dei responsabili, delle dimensioni della qualità adottate, degli indicatori e dei valori standard, di cui alle tabelle allegate al presente decreto, nonché i risultati del monitoraggio ed i successivi aggiornamenti ed implementazioni sono pubblicati sul sito web del Ministero dello sviluppo economico-Sezione Trasparenza, Valutazione e Merito e comunicati alla CiVIT entro il 31 gennaio di ogni anno.

Il presente decreto è trasmesso agli organi di controllo per la registrazione.

Roma, 28 MAG. 2012


IL MINISTRO

UFFICIO CENTRALE DEL BILANCIO
PRESSO DICAM (Ministero dello Sviluppo Economico)
Annotato nel registro n. 1326
Roma, il 19/6/2012

IL DIRETTORE
