

Carta dei servizi e standard di qualita' Art. 32, c.1

Art. 32

Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati

1. Le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualita' dei servizi pubblici.

Costi contabilizzati Art. 32, c.2, lett.a ; Art. 10, c.5

c. 2. Le pubbliche amministrazioni, individuati i servizi erogati agli utenti, sia finali che intermedi, ai sensi dell'articolo 10, comma 5, pubblicano:

a) i costi contabilizzati, evidenziando quelli effettivamente sostenuti e quelli imputati al personale per ogni servizio erogato e il relativo andamento nel tempo;

Art. 10

Programma triennale per la trasparenza e l'integrita'

c. 5. Ai fini della riduzione del costo dei servizi, dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nonche' del conseguente risparmio sul costo del lavoro, le pubbliche amministrazioni provvedono annualmente ad individuare i servizi erogati, agli utenti sia finali che intermedi, ai sensi dell'articolo 10, comma 5, del decreto legislativo 7 agosto 1997, n. 279. Le amministrazioni provvedono altresì alla contabilizzazione dei costi e all'evidenziazione dei costi effettivi e di quelli imputati al personale per ogni servizio erogato, nonche' al monitoraggio del loro andamento nel tempo, pubblicando i relativi dati ai sensi dell'articolo 32.

Tempi medi di erogazione dei servizi Art. 32,c.2, lett b

Art. 32

Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati

2. Le pubbliche amministrazioni, individuati i servizi erogati agli utenti, sia finali che intermedi, ai sensi dell'articolo 10, comma 5, pubblicano:

b) i tempi medi di erogazione dei servizi, con riferimento all'esercizio finanziario precedente.