



Al Ministro dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

VISTO l'articolo 11, comma 2 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, come sostituito dall'art. 28 del d.lgs. n. 150/2009, secondo cui 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 Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità nelle amministrazioni pubbliche;

VISTO l'art. 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, recante "Principi e criteri in materia di valutazione delle strutture e del personale delle amministrazioni pubbliche e di azione collettiva. Disposizioni sul principio di trasparenza nelle amministrazioni pubbliche";

VISTO il decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, recante attuazione del citato 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, in base al quale, "al fine di ripristinare il corretto svolgimento della funzione o la corretta erogazione di un servizio, 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, 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 cui all'articolo 13 del medesimo decreto e secondo le scadenze temporali definite dal decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150";

VISTO il DPR 20 gennaio 2009, n. 16, con il quale si è provveduto alla riorganizzazione degli Uffici di diretta collaborazione del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 febbraio 2014, n. 98 recante "Regolamento di organizzazione del Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca";



Al Ministro dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

VISTO il decreto del Ministro dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca del 26 settembre 2014, n. 753 recante “Individuazione degli uffici di livello dirigenziale non generale dell'Amministrazione centrale del Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca”;

VISTI i decreti del Ministro dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca del 18 dicembre 2014, nn. 908, 909, 910, 911, 912, 913, 914, 915, 916, 917, 918, 919, 920, 921, 922, 923, 924, 925 recanti “Organizzazione e compiti degli uffici di livello dirigenziale non generale” istituiti presso i vari Uffici Scolastici Regionali;

VISTA la delibera 24 giugno 2010, n. 88 della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità nelle amministrazioni pubbliche, recante le “Linee guida” per la definizione degli *standard* di qualità, di cui al citato art. 1, comma 1 decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198 ed annesse Tabelle esemplificative degli standard di qualità di alcuni servizi pubblici;

VISTA la delibera 5 gennaio 2012, n. 3 della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità nelle amministrazioni pubbliche, recante le “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”;

CONSIDERATO che le citate delibere hanno la finalità di proporre un metodo per la misurazione della qualità dei servizi, coerente con le previsioni di cui al decreto legislativo n. 150/2009 e di indicare alle amministrazioni il percorso volto alla definizione di *standard* di qualità ;

RILEVATO, altresì, che, ai sensi dell'articolo 7 del citato decreto legislativo n. 198/2009, rubricato “Norma transitoria”, è stabilito che 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;

VISTO l'art. 3 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, il quale prevede che il ricorrente notifica preventivamente una diffida all'amministrazione o al concessionario ad effettuare, entro il termine di novanta giorni, gli interventi utili alla soddisfazione degli interessati; che la diffida è notificata all'organo di vertice dell'amministrazione o del concessionario, che assume senza ritardo le iniziative ritenute opportune, individua il settore in cui si è verificata la violazione, l'omissione o il mancato adempimento di cui all'articolo 1, comma 1, e cura che il dirigente competente provveda a rimuoverne le cause; che tutte le iniziative assunte sono comunicate all'autore della diffida e che le pubbliche



Il Ministro dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

amministrazioni determinano, per ciascun settore di propria competenza, il procedimento da seguire a seguito di una diffida notificata ai sensi del comma 1 del citato art. 3;

VISTO l'art. 6, comma 2 lett. b), del Decreto legge n. 70/2011, così come convertito dalla legge 12 luglio 2011 n. 106, il quale prevede che, allo scopo di rendere effettivamente trasparente l'azione amministrativa e di ridurre gli oneri informativi gravanti su cittadini e imprese, le pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, entro il 30 ottobre 2011, pubblicano sui propri siti istituzionali, per ciascun procedimento amministrativo ad istanza di parte rientrante nelle proprie competenze, l'elenco degli atti e documenti che l'istante ha l'onere di produrre a corredo dell'istanza;

RITENUTO necessario l'aggiornamento della Carta dei servizi e degli standard di qualità del servizio in essa contenuti, adottata con il decreto del Ministro dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca del 2 agosto 2012 prot. n. 16001, recante "Definizione e adozione degli standard qualitativi ed economici dei servizi pubblici erogati";

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica del 12 dicembre 2016, con il quale la sen. Valeria Fedeli è stata nominata Ministro dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca;

DECRETA

Art. 1

Individuazione servizi e standard qualitativi

1. 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, è adottata l'allegata Carta dei Servizi e Standard di Qualità del servizio, contenente l'elenco di servizi e relativi standard qualitativi del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, ai sensi e per gli effetti degli articoli 1, comma 1, e 3 del citato decreto legislativo n. 198 del 2009 nonché della delibera 24 giugno 2010, n. 88 e della delibera 5 gennaio 2012, n. 3 della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche.



Al Ministro dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

2. Il presente decreto sostituisce il decreto del Ministro dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca del 2 agosto 2012 prot. n. 16001, recante “Definizione e adozione degli standard qualitativi ed economici dei servizi pubblici erogati”.

Art. 2

Organo competente per la diffida

1. L'organo cui notificare la diffida del ricorrente, ai sensi dell'articolo 3 del decreto legislativo n. 198 del 2009, relativamente ai servizi e ai relativi standard qualitativi di cui alle tabelle allegate, è il titolare del Centro di responsabilità amministrativa competente per materia ivi indicato.

Il presente decreto è trasmesso ai competenti organi di controllo per gli adempimenti prescritti dalla normativa vigente.

Roma,

IL MINISTRO

- Sen. Valeria Fedeli -