



PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI
DIPARTIMENTO PER LA FUNZIONE PUBBLICA

CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI

Proposta e materiali di studio

• PRINCIPI P. 15

• STRUMENTI P. 17

• ESP STRUMENTI
- GA 68
- FR 119
- SP 201

• SETTORI APPLIC.

- TRASP AEREA 27
FERROVIA 30

- GAS

- ENERGIA ELETTRICA 31

- POSTE

- TELEFONI

- SANITA'

- FISCALE

- SERVIZI

- UNIVERSITA'

ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO
LIBRERIA DELLO STATO

1993

PAOLO FERRARIO



PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI
DIPARTIMENTO PER LA FUNZIONE PUBBLICA

CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI

Proposta e materiali di studio

1993

INDICE

<i>Presentazione</i>	<i>Pag.</i>	7
<i>Introduzione</i>	»	9
Carta dei servizi pubblici		
Parte I – I principi fondamentali	»	15
Parte II – Gli strumenti	»	17
Parte III – La tutela	»	21
Allegati		
1. <i>I settori di applicazione</i>		
Trasporto aereo	»	27
Trasporto ferroviario	»	31
Gas	»	35
Energia elettrica	»	37
Poste	»	39
Telefoni	»	41
Sanità	»	45
Fisco	»	49
Scuola	»	51
Università	»	55
2. <i>Le iniziative adottate in Italia</i>		
Trasporto aereo	»	61
Trasporto ferroviario	»	61
Gas	»	62
Energia elettrica	»	63
Telefoni	»	63
Sanità	»	64
Fisco	»	64
3. <i>Le iniziative adottate in altri paesi</i>		
The Citizen's Charter	»	67
La Charte des services publiques	»	119
Plan de Modernización de la Administración del Estado (estratto) ...	»	201
Government Performance and Results Act of 1993	»	227