

STRUMENTI DI DIRITTO PUBBLICO

serie coordinata da Luciano Vandelli

Giulio Vesperini
Stefano Battini

La carta dei servizi pubblici

Erogazione delle prestazioni
e diritti degli utenti



MAGGIOLI
EDITORE

INDICE

Capitolo I

I PRESUPPOSTI DELLA CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI

1.	Le <u>disfunzioni</u> dei servizi pubblici e l'insoddisfazione degli utenti	Pag.	11
2.	L'inadeguatezza degli strumenti tradizionali per la tutela degli utenti dei servizi pubblici .	»	15
3.	I <u>precedenti stranieri</u> della Carta dei servizi pubblici	»	17
4.	I diritti dei cittadini nei confronti dell'attività amministrativa autoritativa: la <u>legge 7 agosto 1990, n. 241</u>	»	27
5.	Dalla <u>legittimità</u> al risultato dell'azione amministrativa: la responsabilità dirigenziale e la riforma dei controlli amministrativi	»	35
6.	La disciplina delle <i>public utilities</i> : dal regime della riserva-concessione a quello della regolazione	»	39
7.	La <u>disciplina</u> dei servizi sociali: la distinzione tra il soggetto responsabile e il soggetto erogatore del servizio e l'introduzione di principi di efficienza ed efficacia	»	46

Capitolo II
**LO STUDIO PRELIMINARE DEL DIPARTIMENTO DELLA
 FUNZIONE PUBBLICA E L'IPOTESI DI CARTA
 DEI SERVIZI PUBBLICI ITALIANA**

1.	La Carta dei servizi pubblici nel programma di riforme amministrative del <u>governo Ciampi</u>	Pag.	51
2.	La funzione e la struttura della Carta dei servizi pubblici	»	53
3.	Il contenuto della Carta dei servizi pubblici ..	»	55
	3.1. I principi	»	55
	3.2. Gli strumenti	»	60
	3.3. La tutela	»	65
4.	Il sistema sperimentale e i suoi risultati	»	66

Capitolo III
**IL RECEPIMENTO DELLA CARTA
 DEI SERVIZI PUBBLICI IN ATTI NORMATIVI**

1.	Introduzione	»	69
2.	La direttiva Ciampi	»	71
	2.1. Caratteristiche generali	»	71
	2.2. La struttura della direttiva. L'ambito di applicazione	»	72
	2.3. Le prescrizioni della direttiva	»	76
3.	L'obbligo dell'Ente poste di adottare la Carta dei servizi	»	82
4.	Il "Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni"	»	86
5.	La legge n. 273/1995: gli schemi di riferimento e l'obbligo legislativo di adottare Carte dei servizi	»	88
6.	La legge n. 481/1995: i poteri delle Autorità di regolazione	»	92
7.	Conclusioni	»	95

Capitolo IV
L'ATTUAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI

1.	Introduzione.....	Pag. 103
2.	I settori dell'energia elettrica e del gas	» 104
2.1.	Premessa.....	» 104
2.2.	Gli schemi generali di riferimento.....	» 106
2.3.	Le Carte dei servizi adottate dai singoli enti erogatori.....	» 118
2.3.1.	L'attuazione della Carta dei ser- vizi sul piano nazionale	» 118
2.3.2.	L'attuazione della Carta dei ser- vizi pubblici a livello locale	» 121
2.4.	Considerazioni conclusive.....	» 124
3.	Gli altri servizi locali.....	» 125
3.1.	Premessa.....	» 125
3.2.	Il servizio idrico e il servizio di tutela del- l'igiene ambientale.....	» 126
3.2.1.	Le Carte adottate dalle singole aziende.....	» 128
3.2.2.	La bozza di schema di riferi- mento per il servizio idrico.....	» 130
3.3.	Il trasporto locale.....	» 133
3.3.1.	Le Carte adottate dalle singole aziende.....	» 133
3.3.2.	La bozza di schema generale di ri- ferimento	» 135
4.	Il settore scolastico	» 139
4.1.	Premessa.....	» 139
4.2.	Gli atti di indirizzo: a) lo schema gene- rale di riferimento.....	» 140
4.2.1.	La disciplina generale.....	» 141
4.2.2.	La disciplina della qualità del ser- vizio.....	» 143
4.3.	(Segue) la direttiva del Ministero della pubblica istruzione	» 148
4.4.	Le Carte adottate dai singoli istituti sco- lastici.....	» 150

5.	Il settore sanitario	Pag. 153
	5.1. Premessa.....	» 153
	5.2. Gli atti generali: lo schema di riferimento.....	» 154
	5.3. (<i>Segue</i>) le linee guida.....	» 165
	5.4. L'azione di supporto del Ministero della sanità e delle regioni.....	» 168
	5.5. Le Carte adottate dai singoli enti erogatori.....	» 172
	5.6. Conclusioni.....	» 174
6.	Il settore postale	» 176
	6.1. Premessa.....	» 176
	6.2. Le disposizioni dell'articolato.....	» 176
	6.3. La Carta della qualità del servizio pubblico postale.....	» 178
	6.4. (<i>Segue</i>) le omissioni della Carta.....	» 181
7.	Il settore della previdenza e assistenza	» 182
	7.1. Lo schema di riferimento.....	» 182
	7.2. La Carta dell'Inail.....	» 185
8.	Conclusioni	» 188

APPENDICE

1.	Presidenza del Consiglio dei Ministri — Dipartimento per la funzione pubblica, Carta dei servizi pubblici. Proposta e materiali di studio	» 197
2.	Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici	» 204
3.	Decreto Legge 1° dicembre 1993, n. 487, coordinato con la legge di conversione 29 gennaio 1994, n. 71 recante: Trasformazione dell'amministrazione delle poste e delle telecomunicazioni in ente pubblico economico e riorganizzazione del Ministero (art. 8)	» 213
4.	Decreto Legge 12 maggio 1995, n. 163,	

- coordinato con la legge di conversione 11 luglio 1995, n. 273, recante: Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni (art. 2).....** Pag. 214
5. **Legge 14 novembre 1995, n. 481, Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità** » 215
6. **Legge 15 marzo 1997, n. 59, Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali, per la riforma della pubblica amministrazione e per la semplificazione amministrativa (artt. 11, 17).....** » 226 ✓
7. **Decreto 31 marzo 1994, Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni (art. 13).....** » 228 ✓
8. **Contratto di programma, tra il Ministero delle poste e delle telecomunicazioni e l'Ente Poste Italiane** » 228
9. **Convenzione di concessione delle attività elettriche all'Enel s.p.a. annessa al decreto Ministero dell'industria 28 dicembre 1995, Attribuzione all'Enel s.p.a., ai sensi dell'art. 14 del d.l. 11 luglio 1992, n. 333, convertito con legge 8 agosto 1992, n. 359, della concessione delle attività per l'esercizio del pubblico servizio di fornitura dell'energia elettrica nel territorio nazionale (art. 17).....** » 233
10. **D.P.C.M. 19 maggio 1995, Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari"** » 233
11. **D.P.C.M. 7 giugno 1995, Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici" ..** » 304
12. **D.P.C.M. 18 settembre 1995, Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi del settore elettrico"** » 315
13. **D.P.C.M. 18 settembre 1995, Schema gene-**

	<i>rale di riferimento della "Carta dei servizi del settore gas"</i>	Pag. 329
14.	D.P.C.M. 21 dicembre 1995, Schema generale di riferimento, per la predisposizione delle "Carte dei servizi pubblici del settore previdenziale e assistenziale"	» 344
15.	D.P.C.M. 30 gennaio 1996, Carta della qualità del servizio pubblico postale	» 372
16.	Ministero della sanità, linee guida n. 2/95, Attuazione della Carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale	» 401
17.	Direttiva del Ministero della pubblica istruzione n. 254 del 21 luglio 1995	» 448
18.	Circolare Ministero della pubblica istruzione n. 317 del 4 ottobre 1995, Carta dei servizi scolastici di cui al d.P.C.M. 7 giugno 1995 pubblicato nella G.U. n. 138 del 15 giugno 1995	» 450
19.	Consiglio comunale di Roma, delibera 14 giugno 1996, n. 114	» 451
	<i>Indice analitico</i>	» 455

Questo volume è frutto di una progettazione comune. In particolare, STEFANO BATTINI ha scritto i capitoli 1, 2 e i primi quattro paragrafi del capitolo 4, e GIULIO VESPERINI il capitolo 3 e i paragrafi da 5 a 8 del capitolo 4.

Gli autori ringraziano Massimiliano Arsi, Francesco Caso, Marina Chiappetta e Ruggiero Dipace per la collaborazione prestata nella raccolta dei materiali.