

DECRETO LEGISLATIVO N. 33

SOTTO-SEZIONE 1 LIVELLO **SERVIZI EROGATI**

SOTTO-SEZIONE 2 LIVELLO

1. CARTA DEI SERVIZI E STANDARD DI QUALITÀ

Riferimenti normativi al decreto 33

ART. 32

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

.....omissis.....

2. COSTI CONTABILIZZATI

Riferimenti normativi al decreto 33

ART. 32

.....omissis.....

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;

.....omissis.....

Riferimenti normativi al decreto 33

ART. 10

.....omissis.....

5. *Ai fini della riduzione del costo dei servizi, dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nonché 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, nonché al monitoraggio del loro andamento nel tempo, pubblicando i relativi dati ai sensi dell'articolo 32.*

.....omissis.....

3. TEMPI MEDI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Riferimenti normativi al decreto 33

ART. 32

.....omissis.....

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

.....omissis.....

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

.....omissis.....

4. LISTE DI ATTESA

Riferimenti normativi al decreto 33

ART. 41

.....omissis.....

6. *Gli enti, le aziende e le strutture pubbliche e private che erogano prestazioni per conto del servizio sanitario sono tenuti ad indicare nel proprio sito, in una apposita sezione denominata «Liste di attesa», il tempi di attesa previsti e i tempi medi effettivi di attesa per ciascuna tipologia di prestazione erogata.*
