



Ministero per i Beni e le Attività Culturali

IL MINISTRO PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI

VISTA la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994
“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;

VISTO il Decreto legislativo 30 luglio 1999 n. 286 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art.11 della legge 15 marzo 1997, n.59”;

VISTO il Decreto del Ministro della Funzione pubblica del 28 dicembre 2000
“Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni”;

VISTA la Direttiva del Ministro della funzione pubblica 24 marzo 2004
“Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;

VISTO il Decreto legislativo 22 gennaio 2004, n.42 “Codice dei beni culturali e del paesaggio”, ai sensi dell'art.10 della legge 6 luglio 2002, n.137 ed in particolare l'art.101;

VISTO il Decreto legislativo 8 gennaio 2004, n.3 “Riorganizzazione del Ministero per i beni e le attività culturali”, ai sensi dell'art.1, della legge 6 luglio 2002, n.137;

VISTO il D.P.R. 10 giugno 2004 n. 173 “Regolamento di organizzazione del ministero per i beni e le attività culturali”;

VISTO il Decreto del Ministro per i beni e le attività culturali 24 settembre 2004
“Articolazione della struttura centrale e periferica dei Dipartimenti e delle Direzioni generali del Ministero per i beni e le attività culturali”;

VISTA la Direttiva generale sull'azione amministrativa e sulla gestione per l'anno 2005 del 28 febbraio 2005 del Ministro per i beni e le attività culturali;

VISTO il Decreto ministeriale 7 aprile 2005 di composizione della Commissione per la predisposizione dello schema della “Carta dei servizi” composto dai rappresentanti di tutte le Direzioni Generali;

VISTA la Direttiva del Ministro per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione “per una pubblica amministrazione di qualità” del 19 dicembre 2006;

VALUTATI i risultati dei lavori della suddetta Commissione;

SENTITE le maggiori Associazioni dei consumatori e degli utenti;

INFORMATE le Organizzazioni sindacali nell'incontro del 15 marzo 2006;

CONSIDERATA la necessità che ogni Istituto adotti una propria carta della qualità dei servizi quale strumento di garanzia e tutela dei cittadini utenti, al fine di soddisfarne le aspettative, implementando anche i sistemi di verifica della soddisfazione dell'utenza;

AL FINE di promuovere la cultura della misurazione e del miglioramento continuo della qualità e la cultura della partecipazione quale presupposto dell'orientamento al risultato in linea con la volontà di cambiamento e innovazione della pubblica amministrazione;

DECRETA

1. È emanata l'allegata Direttiva sulla "Carta della qualità dei servizi degli Istituti e dei luoghi della cultura".

La Direttiva individua indirizzi e linee guida affinché gli Istituti e i Luoghi di cultura - Musei, Aree e Parchi archeologici, Complessi monumentali, Biblioteche, Archivi - adottino standard di quantità e di qualità del servizio, pubblicizzino gli standard adottati e verifichino il rispetto degli standard. Sono parte integrante della Direttiva i modelli di Carta della qualità dei servizi per ciascuna tipologia di Istituto e Luogo della cultura;

2. Gli Istituti e i Luoghi di cultura adotteranno entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore del presente decreto le relative "Carte della qualità dei servizi", fornendo una corretta informativa alle Organizzazioni sindacali e inviandone copia alla Direzione generale per l'innovazione tecnologica e la promozione.

3. Le Direzioni generali, le Direzioni regionali e le Soprintendenze di settore, sulla base delle rispettive competenze, provvederanno ad attivare i responsabili di ciascun Istituto e luogo della cultura e verificheranno il rispetto degli impegni e degli standard di qualità.

4. La Direzione generale per l'innovazione tecnologica e la promozione realizzerà iniziative di monitoraggio sull'attuazione del presente decreto e ne riferirà al Ministro.

[18 OTT. 2007

IL MINISTRO

