



**AGENZIA NAZIONALE
PER L'AMMINISTRAZIONE E LA DESTINAZIONE
DEI BENI SEQUESTRATI E CONFISCATI
ALLA CRIMINALITÀ ORGANIZZATA**

Reg. Gen. N. 4055

DETERMINAZIONE DEL DIRETTORE	Registro determine N. 9 del 06.02.2014
-------------------------------------	---

Oggetto: carta dei servizi e standard di qualità del servizio - Approvazione.

IL DIRETTORE

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

VISTO l'art. 2, comma 461, della LEGGE 24 dicembre 2007, n. 244 recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato";

VISTO il Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150: "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.";

VISTO l'art. 1 del Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, recante "Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici.";

VISTA la delibera n. 01/2010: "Individuazione in via provvisoria degli standard di qualità dei servizi pubblici.";

VISTA la delibera CIVIT n. 88/2010: "Linee guida per la definizione degli standard di qualità (art.1, comma 1, del Decreto Legislativo n. 198/2009)";

VISTA la delibera CIVIT n. 3/2012 "Linee guida per il miglioramento dei servizi pubblici";

PRESO ATTO che il Consiglio Direttivo nella seduta del 12 giugno 2013 ha delegato il Direttore dell'Agenzia alla definizione degli adempimenti normativi in tema di performance, trasparenza ed anticorruzione;



**AGENZIA NAZIONALE
PER L'AMMINISTRAZIONE E LA DESTINAZIONE
DEI BENI SEQUESTRATI E CONFISCATI
ALLA CRIMINALITÀ ORGANIZZATA**

CONSIDERATO che la “Carta dei servizi e standard di qualità del servizio” è il documento attraverso il quale l’ANBSC assume alcuni impegni nei confronti della propria utenza in ordine ai servizi erogati dalla stessa. Con tale documento, l’ANBSC comunica agli utenti, in modo trasparente e completo, i servizi che fornisce, il modo per usufruirne e gli standard di qualità garantiti;

RITENUTO pertanto di procedere all’approvazione della “Carta dei servizi e standard di qualità del servizio”, quale strumento utile per il raggiungimento delle finalità indicate dalla predetta normativa;

ACQUISITO, in data 30.01.2014, il parere favorevole del Consiglio Direttivo,

DETERMINA

1. di approvare l’allegata “Carta dei servizi e standard di qualità del servizio” quale parte integrante e sostanziale della presente determina;
2. di disporre la pubblicazione sul sito Internet dell’Agenzia nell’apposita sezione “Amministrazione trasparente”, area “Servizi erogati”;
3. di dichiarare il presente atto immediatamente esecutivo e di pubblicarlo sulla sezione “Albo pretorio on-line” del sito internet dell’Agenzia per 15 (quindici) gg. consecutivi.

f.to IL DIRETTORE
(Caruso)