

DIE WICHTIGSTEN RECHTSVORSCHRIFTEN ZUR DIENSTLEISTUNGSQUALITÄT

- Art. 7 „Dienstleistungscharta“ des gesetzesvertretenden Dekrets Nr. 222 vom 13.12.2023.
- Gesetzesvertretendes Dekret Nr. 201 vom 23.12.2022 über die „Neuordnung der Vorschriften lokaler öffentlicher Dienstleistungen von wirtschaftlicher Bedeutung“.
- Art. 32, Abs. 1) des gesetzesvertretenden Dekrets Nr. 33 vom 14.03.2013, „Neuordnung der Regelung betreffend das Recht auf Bürgerzugang und die Pflichten der öffentlichen Verwaltungen auf dem Gebiet der Bekanntmachung, Transparenz und Verbreitung von Informationen“, der die Veröffentlichung der Dienstchartas vorsieht.
- Art. 8 des Gesetzes Nr. 27 vom 24.03.2012 in der geltenden Fassung, über den Inhalt der Dienstchartas.
- Das gesetzesvertretende Dekret Nr. 150 vom 27.10.2009, in der geltenden Fassung, über die Optimierung der öffentlichen Arbeit, die Effizienz und die Transparenz der öffentlichen Verwaltungen.
- Art. 11 des gesetzesvertretenden Dekret Nr. 286 vom 30.07.1999, in der geltenden Fassung.
- L.G. Nr. 15 vom 20.05.1992 „Initiativen des Landes im Bereich des Verbraucherschutzes“, abgeändert durch das L.G. Nr. 22 vom 20.12.2012, welches die Vorgaben des Gesetzes Nr. 244, Art. 2, Abs. 461 des 24.12.2007 übernimmt.
- Richtlinie des Ministers für Reformen und Innovation in der öffentlichen Verwaltung vom 19.12.2006 „Für eine qualitativ hochwertige öffentliche Verwaltung“.
- Richtlinie des Ministers für Innovation und Technologie im Einvernehmen mit dem Minister für den öffentlichen Dienst vom 27.07.2005 „Qualität von Online-Diensten und Messung der Benutzerzufriedenheit“.
- Richtlinie des Ministers für öffentliche Verwaltung vom 24.03.2004 zur Erhebung der von den Bürgern wahrgenommenen Qualität.
- Die Richtlinie des Präsidenten des Ministerrats vom 27.01.1994 über die „Grundsätze für die Erbringung öffentlicher Dienstleistungen“.
- Den Civit-Beschluss Nr. 3/2012 "Leitlinien für die Verbesserung von Qualitätsinstrumenten für öffentliche Dienstleistungen", herausgegeben gemäß Art. 13, Abs. 6 Buchstabe f) und Art. 28 des gesetzesvertretenden Dekrets Nr. 150/2009.
- Den Civit-Beschluss Nr. 88/2010 „Leitlinien für die Festlegung von Qualitätsstandards“, herausgegeben gemäß Art. 1 des gesetzesvertretenden Dekrets Nr. 198/2009.

- Richtlinie Nr. 4/2019 des Ministeriums für den öffentlichen Dienst zur partizipativen Bewertung in öffentlichen Verwaltungen.