N. **7186-*quater*-A**

CAMERA DEI DEPUTATI

DISEGNO DI LEGGE

PRESENTATO DAL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI
(D'ALEMA)

DAL MINISTRO DELL'INTERNO
(JERVOLINO RUSSO)

E DAL MINISTRO PER LA FUNZIONE PUBBLICA
(PIAZZA)

DI CONCERTO CON IL MINISTRO DEL TESORO, DEL BILANCIO E DELLA PROGRAMMAZIONE ECONOMICA
(AMATO)

CON IL MINISTRO DELL'AMBIENTE
(RONCHI)

CON IL MINISTRO PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI
(MELANDRI)

CON IL MINISTRO DEI TRASPORTI E DELLA NAVIGAZIONE
(TREU)

CON IL MINISTRO DELL'INDUSTRIA, DEL COMMERCIO E DELL'ARTIGIANATO
(BERSANI)

CON IL MINISTRO DEI LAVORI PUBBLICI
(MICHELI)

E CON IL MINISTRO PER GLI AFFARI REGIONALI
(BELLILLO)

—

Tempi di attesa e modalità di accesso agli sportelli delle pubbliche amministrazioni

(Già articolo 5 del disegno di legge n. 7186, approvato dal Senato della Repubblica il 6 luglio 2000, nel testo della Commissione, come modificato dall'Assemblea – Stralcio deliberato dall'Assemblea il 24 ottobre 2000)

NOTA: La I Commissione permanente (Affari costituzionali, della Presidenza del Consiglio e interni), il 21 settembre 2000, ha deliberato di riferire favorevolmente sul testo del disegno di legge n. 7186. In pari data la Commissione ha chiesto di essere autorizzata a riferire oralmente. Per il testo dei pareri espressi sul disegno di legge si rinvia allo stampato 7186-A.
L'articolo 5 è stato stralciato nel testo risultante dall'approvazione dell'emendamento 5.1, nella seduta del 24 ottobre 2000.

TESTO APPROVATO DAL SENATO DELLA REPUBBLICA	TESTO DELLA COMMISSIONE MODIFICATO DALL'ASSEMBLEA
ARTT. 1-4.	ARTT. 1-4.
.....	.....
.....	.....
.....	.....
ART. 5.	ART. **5.**
(Tempi di attesa e modalità di accesso agli sportelli).	*(Tempi di attesa e modalità di accesso agli sportelli).*
1. Le amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto di legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, e gli altri soggetti erogatori di servizi pubblici definiscono e rendono pubblici, secondo i rispettivi ordinamenti, i tempi massimi di attesa degli utenti negli uffici a diretto contatto con il pubblico.	1. *Identico*.
2. Nei locali destinati all'erogazione di servizi al pubblico sono adeguatamente pubblicizzati i tempi di cui al comma 1, le modalità di accesso e i termini per la conclusione dei procedimenti, adottati ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni, nonché le procedure di reclamo degli utenti.	2. *Identico*.
3. Le amministrazioni sono tenute a verificare periodicamente, anche con la partecipazione delle associazioni degli utenti, il rispetto di quanto disposto ai sensi dei commi 1, 2 e 4, e ad adottare iniziative per il miglioramento delle prestazioni e la riduzione dei tempi di attesa, anche attraverso l'adozione, da parte del responsabile dell'ufficio, di misure organizzative immediate ed urgenti, anche temporanee, senza aggravio dei tempi per lo svolgimento dell'istruttoria di competenza degli altri uffici che incidono sulla erogazione della prestazione.	3. *Identico*.
4. Le amministrazioni sono tenute ad adottare le misure organizzative volte ad agevolare il rapporto con gli utenti ed a consentire in particolare l'invio di istanze	4. *Identico*.

e documenti per via telematica, per posta o per *fax*, nonché gradualmente, ove possibile, a fornire informazioni, a consentire prenotazioni anche per via telematica o telefonica ed a prevedere il recapito, a richiesta e senza aggravi per l'erario, di atti e documenti al domicilio dell'interessato.	
	4-*bis*. Le amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, e gli altri soggetti erogatori di servizi pubblici, nel caso di non rispetto dei tempi massimi definiti, provvedono al risarcimento morale e materiale di eventuali danni subiti, a seguito di ciò, dall'utente. L'ammontare di tale danno viene definito dal difensore civico o, in caso di vacanza, dal giudice di pace.
5. È in ogni caso fatta salva l'autonomia organizzativa e funzionale delle autonomie locali.	5. *Identico*.
ARTT. 6-31.	ARTT. 6-**34.**
.....	.....
.....	.....
.....	.....

DDL13-7186quaterA
Lire 500