Il Ministro del Turismo

VISTO il decreto-legge 1° marzo 2021, n. 22 recante *"Disposizioni urgenti in materia di riordino delle attribuzioni dei Ministeri"* convertito con legge 22 aprile 2021, n. 155, e, in particolare, gli artt. 6 e 7;

VISTO il decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300, recante *"Riforma dell'organizzazione del Governo, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59"*

VISTO il *"Regolamento di organizzazione del Ministero del turismo, degli Uffici di diretta collaborazione e dell'Organismo indipendente di valutazione della performance"*, adottato con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 20 maggio 2021, n. 102;

VISTO il decreto del Ministero del Turismo del 15 luglio 2021, n. 1206, recante *"Individuazione e attribuzioni degli Uffici di livello dirigenziale non generale del Ministero del turismo, in attuazione dell'articolo 19, comma 1, del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 maggio 2021*", modificato dal decreto ministeriale 28 aprile 2022, n. 5735;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica del 21 ottobre 2022, con il quale la Senatrice Daniela Garnero Santanchè è stata nominata Ministro del turismo;

VISTO il decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, recante *"Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";*

VISTO, in particolare, l'articolo 32 dello stesso decreto legislativo, il quale prevede che le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli *standard* di qualità dei servizi pubblici;

VISTO l'articolo 11, comma 1, del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, recante *"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'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59"*, il quale prevede che i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli *standard* qualitativi;

VISTO l'articolo 1, comma 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",* il quale prevede che, al fine di ripristinare il corretto svolgimento della funzione o la corretta erogazione di un servizio, i titolari di interessi giuridicamente rilevanti ed omogenei per una pluralità di utenti e consumatori possono agire in giudizio, con le modalità stabilite nel medesimo decreto, nei confronti delle amministrazioni pubbliche e dei concessionari di servizi pubblici, se derivi una lesione diretta, concreta ed attuale dei propri interessi, dalla violazione di termini o dalla mancata emanazione di atti amministrativi generali obbligatori e non aventi contenuto normativa da emanarsi obbligatoriamente entro e non oltre un termine fissato da una legge o da un regolamento, dalla violazione degli obblighi contenuti nelle carte di servizi ovvero dalla violazione di standard qualitativi ed economici stabiliti, per i concessionari di servizi pubblici, dalle autorità preposte alla regolazione ed al controllo del settore e, per le pubbliche amministrazioni, definiti dalle stesse in conformità alle disposizioni in materia di performance contenute nel decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, coerentemente con le linee guida definite dalla Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche, di cui all'articolo 13 del medesimo decreto legislativo n. 198 del 2009, e secondo le scadenze temporali definite dal decreto legislativo n. 150 del 2009;

VISTO, inoltre, l'articolo 3 del medesimo decreto legislativo, che disciplina il procedimento in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici;

VISTO il decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, *recante "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"*, e, in particolare, le disposizioni di cui al Titolo II, che disciplinano il sistema di valutazione delle strutture e dei dipendenti delle amministrazioni pubbliche il cui rapporto di lavoro è disciplinato dall'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, al fine di assicurare elevati *standard* qualitativi ed economici del servizio tramite la valorizzazione dei risultati e della performance organizzativa e individuale;

VISTO l'articolo 19, comma 9, del decreto-legge 24 giugno 2014, n. 90, convertito con modificazioni dalla legge 11 agosto 2014, n. 114, recante "*Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari"*, in base al quale sono state trasferite al Dipartimento della funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri le funzioni dell'Autorità nazionale anticorruzione (A.N.AC.) in materia di misurazione e valutazione della performance;

VISTA la delibera della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche n. 88/2010, approvata nella seduta del 24 giugno 2010,

recante "Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma l, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198)";

VISTA la delibera della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche n. 3/2012, approvata nella seduta del 5 gennaio 2012, recante "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici"

DECRETA

Art. 1

Individuazione dei servizi e degli standard qualitativi

1. È approvata la Carta dei Servizi e le tabelle allegate, che formano parte integrante del presente decreto, con cui si individuano i servizi e i relativi standard qualitativi del Ministero del Turismo, nonché l'organo cui notificare la diffida del ricorrente ai sensi dell'articolo 3 del decreto legislativo n.198 del 2009.

2. Il presente decreto sarà trasmesso agli organi di controllo e pubblicato sul sito istituzionale del Ministero del turismo nella sezione "Amministrazione trasparente".

Il Ministro

Sen. Daniela Garnero Santanchè

MINISTERO DEL TURISMO
REPUBBLICA ITALIANA

DANIELA GARNERO SANTANCHE'
14.07.2023 08:54:25
GMT+01:00

La Carta dei Servizi del Ministero del Turismo

1. Premessa

La Carta dei Servizi è il documento con il quale l'Amministrazione assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste[1]. Per servizio pubblico si intende l'attività con cui, mediante l'esercizio di un potere autoritativo o l'erogazione di una prestazione, un'amministrazione pubblica rende un servizio al pubblico, e soddisfa un interesse giuridicamente rilevante, direttamente riferibile ad un singolo soggetto ed omogeneo rispetto ad una collettività differenziata di utenti[2].

2. La Carta dei Servizi del Ministero del Turismo

Il Ministero del Turismo è stato istituito, con valenza di Dicastero con portafoglio, con il decreto-legge 1° marzo 2021, n. 22, convertito in legge, con modificazioni, dall'art 1, co 1, della L. 22 aprile 2021, n. 55.
La presente Carta dei Servizi prende in considerazione i servizi erogati, allo stato, dal Ministero del Turismo ed indicati nelle allegate schede. La Carta è un documento dinamico in continua evoluzione.
Il Ministero del Turismo si impegna ad aggiornarla in caso di variazione (introduzione, modifica e/o cessazione) dei servizi erogati ed alla luce delle indicazioni e suggerimenti degli utenti.

La Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini è stata introdotta per la prima volta in Italia con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
Successivamente la materia è stata oggetto di trattazione in numerose disposizioni normative.

In particolare, l'art. 32 del D.lgs. 33/2013 dispone che le pubbliche amministrazioni pubblichino la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.

---

[1] http://qualitapa.gov.it/sitoarcheologico/relazioni-con-i-cittadini/utilizzare-gli-strumenti/carta-dei-servizi/#:~:text=La%20Carta%20dei%20Servizi%20%C3%A8,sulle%20modalit%C3%A0%20di%20tutela%20previste.

[2] http://trasparenza.formez.it/sites/all/files/Delibera-n.88.2010_0.pdf

I principi posti a fondamento dell'erogazione dei servizi sono indicati dalla Dir. P.C.M 27 gennaio 1994. Essi sono i seguenti:

- **Eguaglianza:** Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

- **Imparzialità:** I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

- **Continuità:** L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

- **Diritto di scelta:** Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

- **Partecipazione:** La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

- **Efficienza ed efficacia:** Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

L'Amministrazione procede ad individuare quali sono i servizi erogati all'utenza esterna e le loro caratteristiche, le modalità di erogazione e la tipologia di utenza che usufruisce del servizio.

Tale analisi è essenziale ai fini dell'elaborazione degli standard di qualità legati all'erogazione dei servizi. Le dimensioni rilevanti per definire la qualità effettiva dei servizi sono quattro: accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficienza[3].

Per **accessibilità** si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minore tempo possibile.

La **tempestività** è rappresentata dal tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione.

La **trasparenza** è caratterizzata dalla disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere.

L'**efficacia** è qualificabile come la rispondenza del servizio o della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso.

3. Suggerimenti, richieste di informazioni

Ogni utente può inviare suggerimenti per il miglioramento del servizio e per la richiesta di informazioni sul medesimo.
Tali suggerimenti e richieste dovranno essere inviati a mezzo email o pec ai seguenti indirizzi:

Segretariato Generale del Ministero del Turismo
segretariatogenerale@ministeroturismo.gov.it
segretariatogenerale@pec.ministeroturismo.gov.it

4. I Servizi erogati dal Ministero del Turismo

Di seguito si riportano le schede inerenti a ciascun servizio erogato dal Ministero.

[3] Cfr. Delibera CiVIT 88/2010 recante "Linee guida per la definizione degli standard di qualità"

SERVIZIO RICONOSCIMENTO QUALIFICHE PROFESSIONALI

Direzione Generale della Programmazione e delle Politiche per il turismo

Principali caratteristiche del servizio erogato:

Il servizio attiene al riconoscimento dei titoli di studio e/o di esperienza professionale conseguiti all'estero, necessari per l'esercizio in Italia di un'attività d'impresa che sia subordinata in Italia al possesso di specifici titoli/requisiti di natura professionale ai sensi del d.lgs. 206/2007, con particolare riferimento alle professioni di guida turistica, accompagnatore turistico e direttore tecnico di agenzia di viaggio.

Modalità di erogazione:

Il procedimento, che si conclude con un decreto pubblicato sul sito web del Ministero del turismo, viene attivato da una domanda presentata secondo lo schema pubblicato sul sito del Ministero. Il decreto viene adottato entro quattro mesi dalla presentazione della documentazione completa da parte dell'interessato.
Nel solo caso di prestazione occasionale dei servizi di guida turistica, L'ufficio, accertata la completezza della documentazione, inserisce il nominativo del professionista in un Elenco annuale di guide temporanee che viene costantemente aggiornato e pubblicato anch'esso sul sito web istituzionale del Ministero.

Tipologia di utenza:

Cittadini (italiani, comunitari o extracomunitari) che abbiano conseguito il titolo o il requisito professionale in uno Stato membro dell'Unione europea o in uno Stato extracomunitario.

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITÀ	MODALITÀ DI PUBBLICAZIONE	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ MULTICANALE	Livello di aggiornamento delle informazioni sul sito web sulle modalità di fruizione del servizio	Sito web istituzionale del Ministero con apposito link	Spazi web da aggiornare; spazi web aggiornati	100%
	Accesso alle informazioni tramite telefono ed email		Richieste di informazioni evase; richieste pervenute	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo tra la presentazione della richiesta completa di tutta la documentazione e l'emanazione del decreto direttoriale di riconoscimento	Sito web istituzionale del Ministero con apposito link	Provvedimenti emanati entro i termini di legge (120 giorni dal completamento della documentazione presentata); n. totale delle richieste di riconoscimento titoli (con esclusione delle richieste di riconoscimento per le quali la documentazione richiesta non è	100%

			stata fornita in maniera completa a seguito di richiesta di integrazione)	
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento della modalità di accesso al servizio, pubblicate sul sito istituzionale	Sito web istituzionale del Ministero con apposito link	Spazi web aggiornati; spazi web da aggiornare	100%

SERVIZIO BANCA DATI AGENZIE DI VIAGGIO – INFOTRAV

Direzione Generale della Programmazione e delle Politiche per il turismo

Principali caratteristiche del servizio:

Il Portale Infotrav è un sistema informativo finalizzato ad avere un elenco nazionale aggiornato delle agenzie di viaggio legalmente operanti in Italia, evitando al contempo l'adozione da parte di quest'ultime di denominazioni uguali. L'inserimento dati delle agenzie di viaggio di nuova costituzione e l'aggiornamento dati delle agenzie già presenti sul portale è di competenza delle Regioni, delle Agenzie regionali e dei Comuni.

Modalità di erogazione:

La piattaforma, presente all'indirizzo web https://www.infotrav.it/index.do mette a disposizione un elenco nazionale aggiornato delle agenzie di viaggio legalmente operanti nel Paese e consente la ricerca semplice e avanzata delle stesse per regione, provincia o località. Le informazioni contengono la denominazione, l'indirizzo, il telefono, il fax, l'e-mail, il sito web e il numero di polizza assicurativa delle agenzie.

Tipologia di utenza:

Tutti i cittadini, imprese, associazioni di categoria, enti pubblici e privati

Organo cui notificare l'attivazione del potere sostitutivo:

Direttore Generale della Programmazione e delle Politiche per il turismo

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
ACCESSIBILITA'	Livello di aggiornamento delle informazioni sul portale online Infotrav e modalità di fruizione del servizio; accesso alle informazioni tramite portale online Infotrav	Accesso al link anche tramite il sito istituzionale del Ministero del Turismo	Numero medio dei visitatori unici al sito ad accesso libero per il 2023: 1.400	100%
TEMPESTIVITA'	Immediata	Portale Infotrav	L'aggiornamento della banca dati è immediatamente visibile e disponibile agli utenti del Portale	100%
EFFICACIA	Ottimo	Pubblicazione sul portale	Dal 2023 sono state inserite 294 nuove agenzie	100%

TRASPARENZA	La pubblicazione dati avviene nella piattaforma online Infotrav	Piattaforma online Infotrav	È disponibile una pagina web che riporta l'elenco degli Enti locali registrati e l'ultimo accertamento effettuato	100%