

DECRETO DEL DIRETTORE

Oggetto: Direzione generale – Approvazione della Carta dei Servizi dell'AMAP – Edizione 2023

VISTO il documento istruttorio riportato in calce al presente decreto e ritenuto, per i motivi riportati nello stesso documento istruttorio e che vengono condivisi, di emanare il presente atto;

VISTA la L.R. 12.05.2022 n. 11 - Trasformazione dell'ASSAM nell'Agenzia per l'innovazione nel settore agroalimentare e della pesca "Marche Agricoltura Pesca";

VISTO il Decreto del Direttore n. 362 del 29.12.2022 relativo all'approvazione del programma di attività e del bilancio preventivo economico, nota integrativa per l'anno 2023 e programma biennale degli acquisiti beni e servizi 2023-2024;

VISTO il Decreto del Direttore n. 262 del 27.11.2020 di approvazione della Carta dei Servizi;

DECRETA

- di approvare la nuova Carta dei Servizi dell'Agenzia per l'innovazione nel settore agroalimentare e della pesca "Marche Agricoltura Pesca" che va a sostituire quella precedentemente approvata per l'ASSAM con Decreto del direttore n. 262 del 27.11.2020;
- di pubblicare la suddetta Carta dei Servizi dell'AMAP sul sito istituzionale dell'Agenzia "Marche Agricoltura Pesca", nella sezione dell'Amministrazione trasparente;
- di pubblicare il presente atto sul sito istituzionale dell'Agenzia e sul sito www.norme.marche.it

Il sottoscritto Direttore, attesta, inoltre, l'avvenuta verifica dell'inesistenza di situazioni anche potenziali di conflitto di interesse ai sensi dell'art. 6bis della L. 241/1990 e s.m.i, nonché dell'art. 42 del D.lgs. n.50/2016.

IL DIRETTORE

(Dott. Andrea Bordoni)

Documento informatico firmato digitalmente



DOCUMENTO ISTRUTTORIO

Normativa di riferimento

- L.R. 12.05.2022 n. 11;
- L.R. 18.05.2004 n.13;
- Legge n. 190 del 2012 relativa alle disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella Pubblica Amministrazione"
- D.Lgs.150/2009 relativo all'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 s.m.i.
- Legge 273/1995 che riguarda misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni
- D.Lgs.33/2013 riguardante gli obblighi di pubblicità e trasparenza;
- Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 11 del 16.02.2023 di approvazione del PIAO 2023-2025 dell'AMAP;
- Decreto del Direttore n. 262 del 27.11.2020 di approvazione della Carta dei Servizi;
- Decreto del Direttore n. 362 del 29.12.2022 - Approvazione del programma di attività e del bilancio preventivo economico costituito dal conto economico, nota integrativa per l'anno 2023 e programma biennale degli acquisti beni e servizi 2023-2024.

Motivazione

Premesso che con legge regionale 12.05.2022 n. 11 l'ASSAM è stata trasformata in ente pubblico non economico denominato Agenzia per l'innovazione nel settore agroalimentare e della pesca "Marche Agricoltura Pesca".

L'articolo 17 della predetta legge stabilisce quanto segue:

- al comma 5: *Gli organi in carica alla data di entrata in vigore di questa legge continuano ad esercitare la loro funzione fino alla entrata in carica dei nuovi organi.*
- al comma 6: *Le strutture in essere alla data di entrata in vigore di questa legge operano fino alla completa costituzione delle nuove strutture.*
- al comma 7: *Nelle more dell'adozione degli atti, previsti da questa legge, continuano ad applicarsi le disposizioni previgenti.*

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di informazione e di comunicazione istituzionale che mira a sollecitare la partecipazione attiva dei cittadini e degli utenti, nel processo di miglioramento dell'attività amministrativa e dei servizi erogati all'utenza.

Obiettivi della Carta dei Servizi, quindi, sono quelli di informare correttamente i cittadini e utenti dei servizi erogati dall'Agenzia ma contemporaneamente, avviare un processo di partecipazione dell'utenza per assicurare un feedback sui servizi erogati all'esterno.

La partecipazione dell'utenza ai processi di misurazione della performance organizzativa, diventa uno strumento valido promosso anche dal Dipartimento della Funzione pubblica, attraverso le Linee guida n. 4 del 2019.

La Carta dei Servizi è un documento che sancisce principi e regole di comportamento dell'Agenzia al



fine di rispondere e soddisfare le esigenze delle imprese e di tutti gli utenti, attraverso informazioni trasparenti ed accessibili sulle tipologie e caratteristiche dei servizi sia istituzionali che di natura commerciale erogati dall'Agenzia.

Essa rappresenta anche un elemento importante nei processi di qualità, di misurazione della performance e di quelli finalizzati all'attuazione del principio e del valore della trasparenza. Infatti, finalità principale del documento è garantire che l'erogazione dei servizi avvenga nel rispetto delle regole di buona amministrazione e delle normative di settore ponendo l'utente, i suoi bisogni e le sue aspettative, al centro della propria attività.

In tale contesto, il contributo attivo dell'utenza risulta indispensabile per migliorare la fruizione dei servizi e tutelare l'utenza stessa.

Con la trasformazione dell'Ente attuata con L.R. 11/2022 e nelle more del completamento dell'assetto organizzativo, si ritiene opportuno procedere alla nuova emissione della Carta dei Servizi per l'Agenzia che sostituisce quella precedentemente approvata con Decreto del Direttore n. 262 del 27.11.2020.

La Carta dei Servizi è stata elaborata tenendo conto di quanto previsto dalla L.R. 11/2022 e dalle Linee di indirizzo fornite dalla Giunta regionale Marche con D.G.R. n. 1570 del 28.11.2022 e contiene, oltre ai riferimenti legislativi e normativi, informazioni sulla tipologia dei servizi erogati, sulle modalità di erogazione, sui diritti dei fruitori dei servizi, nonché notizie di carattere generale sull'Agenzia e la sua organizzazione.

La Carta dei Servizi dell'AMAP pertanto:

- assicura la partecipazione dell'utente riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano;
- stabilisce i tempi massimi pianificati dall'Agenzia nello svolgimento di determinate attività;
- prevede, in caso di inadempienze, precisi strumenti per la tutela dell'utente medesimo;
- indica riferimenti per le richieste ed i reclami dell'utenza.

Con il presente decreto, si richiede l'approvazione della nuova Carta dei Servizi dell'AMAP che non risulta allegata al presente atto ma è disponibile al protocollo con ID 245791 del 21.04.2023.

La Carta elaborata ha carattere di dinamicità e può essere aggiornata o integrata in qualsiasi momento anche in corrispondenza di modificazioni di natura organizzativa, procedurale o dei processi alla base dei servizi erogati, a seguito di riscontri negli stakeholder interni o successivamente allo sviluppo di nuove iniziative volte a misurare la qualità della soddisfazione dell'utenza che possono avere influenza anche sulla Carta dei Servizi precedentemente approvata.

Esito dell'istruttoria

Per quanto esposto nell'istruttoria si propone di procedere all'adozione del presente atto al fine:

- di approvare la Carta dei Servizi dell'AMAP e di pubblicarla sul sito istituzionale nella sezione dell'amministrazione trasparente;
- di sostituire la Carta dei Servizi precedentemente approvata per l'ASSAM in data 27.11.2020.

La sottoscritta Responsabile di Procedimento, attesta, inoltre, l'avvenuta verifica dell'inesistenza di situazioni anche potenziali di conflitto di interesse ai sensi dell'art. 6bis della L. 241/1990 e s.m.i, nonché dell'art. 42 del D.lgs. n.50/2016.



Attesta, inoltre, che dal presente decreto non deriva e non può derivare un impegno di spesa a carico dell'Agenzia.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

(Ing. Raffaella Coen)

Documento informatico firmato digitalmente

ALLEGATI
“Nessun allegato”

