

DECRETO DEL DIRETTORE

Oggetto: Direzione – Approvazione della Carta dei Servizi dell’Agenzia per l’innovazione nel settore agroalimentare e della pesca (AMAP) – Edizione 2024

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”;

VISTA la Delibera del Consiglio di Amministrazione dell’AMAP n. 47 del 18.12.2023 di approvazione del Programma Operativo dell’AMAP per il 2024;

VISTA la Delibera del Consiglio di Amministrazione dell’AMAP n. 9 del 29.02.2024 di approvazione del PIAO 2024-2026 per l’AMAP e la Delibera del Consiglio di Amministrazione dell’AMAP n. 35 del 23.09.2024 di approvazione della revisione del PIAO 2024-2026;

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

DECRETA

- di approvare la Carta dei Servizi dell’Agenzia per l’innovazione nel settore agroalimentare e della pesca “Marche Agricoltura Pesca” (di seguito AMAP), edizione 2024, che va a sostituire quella precedentemente approvata con Decreto del direttore n. 136 del 26.04.2023;
- di pubblicare la suddetta Carta dei Servizi dell’AMAP sul sito istituzionale dell’Agenzia, nella sezione dell’Amministrazione trasparente;
- di pubblicare il presente atto sul sito www.norme.marche.it.

Il sottoscritto Direttore, in relazione al presente provvedimento e ai sensi dell’art. 47 del D.P.R. n. 445/2000, dichiara di non trovarsi in situazioni, anche potenziali, di conflitto di interessi, e attesta l’avvenuta verifica dell’inesistenza di altre situazioni di conflitto di interesse ai sensi dell’art. 6 bis della L.241/90 e della D.G.R. 64/2014.

IL DIRETTORE

(Dott. ssa Francesca Severini)

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. 9 del 29.02.2024 di approvazione del PIAO 2024-2026 dell’AMAP, successivamente modificato e approvato con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 35 del 23.09.2024;
- Decreto del Direttore n. 136 del 26.04.2023 di approvazione della Carta dei Servizi dell’AMAP.

Motivazione

La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione e di comunicazione istituzionale finalizzato a sollecitare la partecipazione attiva dei cittadini e degli utenti nel processo di miglioramento dell’attività amministrativa e di erogazione dei servizi.

L’obiettivo della Carta dei Servizi è, quindi, di informare correttamente i cittadini e gli utenti sui servizi erogati dall’Agenzia ed avviare contemporaneamente, un processo di coinvolgimento dell’utenza per assicurare un loro *feedback* sui servizi erogati all’esterno. Infatti, la partecipazione dell’utenza ai processi di misurazione della performance organizzativa, rappresenta 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 del territorio, attraverso indicazioni trasparenti ed accessibili sulle tipologie e caratteristiche dei servizi sia istituzionali che di natura commerciale erogati dall’Ente.

Essa costituisce inoltre un elemento strategico nei processi di qualità, di misurazione della performance secondo il principio di trasparenza. Infatti, finalità principale del documento è garantire un’erogazione dei servizi nel rispetto delle regole di buona amministrazione e delle normative di settore ponendo l’utente, i suoi bisogni ed 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.

La Carta dei Servizi deve essere, pertanto, un documento dinamico e può essere aggiornata o integrata in qualsiasi momento anche in occasione di variazioni organizzative, procedurali o dei processi di erogazione dei servizi, a seguito di riscontri da parte degli stakeholder interni o successivamente a iniziative di misurazione della soddisfazione dell’utenza che possano impattare anche sulla Carta dei



Servizi.

Per questo motivo, a seguito delle modifiche organizzative attuate all'AMAP nell'ultimo anno, è emersa la necessità di revisionare la Carta dei Servizi, precedentemente approvata nel 2023, per adeguarla all'organizzazione e ai nuovi servizi erogati dall'Agenzia.

Le modifiche hanno interessato, principalmente, l'inserimento delle nuove attività di valorizzazione delle filiere agroalimentari e della pesca, l'aggiornamento dei referenti di alcuni servizi già erogati, come quelli riferiti alla formazione rivolta ai tecnici del settore e alla gestione dei vivai forestali, oltre all'aggiornamento dei contatti del direttore nominato ad aprile 2024.

La Carta dei Servizi è stata elaborata secondo le previsioni della L.R. 11/2022 e le Linee di indirizzo fornite dalla Giunta regionale Marche con D.G.R. n. 1570 del 28.11.2022, facendo riferimento al PIAO 2024-2026 e al Piano Operativo Annuale approvati per il 2024 e contiene, oltre ai riferimenti legislativi e normativi, informazioni sulla tipologia dei servizi erogati, sulle modalità di erogazione, sugli strumenti di tutela dei fruitori dei servizi, nonché indicazioni generali sull'Agenzia.

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;
- garantisce il diritto di accesso;
- informa sulle modalità di presentazione dei reclami.

Per quanto esposto nell'istruttoria si propone di procedere all'adozione del presente atto al fine di approvare la Carta dei Servizi dell'AMAP, edizione 2024, allegata al presente atto per farne parte integrante, tenuto conto che la stessa sostituisce la Carta dei Servizi precedentemente approvata in data 26.04.2023.

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. e sottolinea che dal presente decreto non deriva e non può derivare alcun impegno di spesa a carico dell'Agenzia.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

(Ing. Raffaella Coen)

Documento informatico firmato digitalmente

ALLEGATO n. 1
“Carta dei servizi dell'AMAP”

