

DECRETO DEL DIRETTORE

Oggetto: **Approvazione della Carta dei Servizi dell'ASSAM e del modulo di Reclamo allegato**

VISTO il documento istruttorio e ritenuto, per le motivazioni nello stesso indicate, di adottare il presente decreto;

VISTA la l.r. 14.01.1997 n. 9 così come modificata dalla l.r. 16 settembre 2013 n.28;

VISTA la D.G.R. n. 1085 del 16.09.2019 con cui è stato conferito l'incarico per le funzioni di Direttore generale dell'Agenzia per i servizi nel settore agroalimentare delle Marche (ASSAM) al Dott. Andrea Bordoni;

DECRETA

- di approvare la Carta dei Servizi dell'ASSAM e il modulo di reclamo allegato alla stessa Carta; tali documenti non risultano allegati al presente atto ma risultano disponibili al protocollo con ID 181894 del 26.11.2020;
- di dichiarare e attestare, in relazione al presente provvedimento, ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. n.445/2000 e del dell'art.6 bis della Legge 241/1990, di non trovarsi in situazioni, anche potenziali, di conflitto d'interesse;
- di pubblicare il presente atto sul sito istituzionale dell'A.S.S.A.M. www.assam.marche.it.

Si attesta che dal presente decreto non deriva e non può derivare un impegno di spesa a carico dell'A.S.S.A.M.

IL DIRETTORE

(Dott. Andrea Bordoni)

Documento informatico firmato digitalmente



DOCUMENTO ISTRUTTORIO

Normativa di riferimento

- 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;
- D.G.R. Marche n. 844 del 06.07.2020 “L.R. 20/2010 – Piano della Performance 2020-2022”.
- Decreto del Direttore ASSAM n. 170 del 23.07.2020 – “Delibera Giunta Regione Marche n.889/2006 - Determinazione dei “Pesi” degli obiettivi di secondo livello assegnati all’ASSAM per l’anno 2020”;

Motivazione

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.

Solo a partire dall’ individuazione delle attività svolte e dalla pubblicazione delle modalità di accesso ai servizi, è possibile avviare processi di valutazione della qualità erogata e successivamente percepita da coloro che accedono ai servizi.

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 da ASSAM.

La Carta dei Servizi 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 definizione della Carta dei Servizi, l’ASSAM intende avviare un processo di miglioramento delle proprie attività i cui output devono fungere da elementi di input al sistema di misurazione della performance organizzativa dell’Agenzia.

L’esigenza di dotarsi di una Carta dei Servizi per un Ente pubblico economico quale è l’ASSAM, significa, essenzialmente, offrire la propria disponibilità al confronto costruttivo con l’utenza e non rappresenta un punto di arrivo, bensì un punto di partenza verso l’implementazione di nuove azioni che



possano garantire il miglioramento continuo della qualità erogata e percepita.

L'importanza attribuita dalla Direzione dell'Agenzia a questi aspetti, si evince anche dalla volontà di definire obiettivi di performance specifici nell'ambito della comunicazione verso l'esterno.

Il Piano della Performance della Regione Marche 2020-2021 approvato con D.G.R. Marche n. 844 del 06.07.2020, ha previsto anche, quale obiettivo strategico di II livello, quello legato alla pubblicazione della Carta dei Servizi dell'ASSAM sul sito istituzionale dell'Agenzia.

L'Ente non possedeva una Carta per tutti i servizi erogati all'utenza ma solo di alcuni, come il Laboratorio Analisi che aveva redatto e pubblicato la propria Carta dei Servizi esclusivamente nell'ambito del proprio processo di accreditamento del laboratorio presso Accredia.

Si è ritenuto opportuno, pertanto, predisporre una scheda di raccolta dati per i diversi settori dell'Agenzia, focalizzandola sui servizi erogati all'esterno, all'utenza. L'obiettivo della Scheda era agevolare i diversi responsabili alla compilazione e orientarli secondo criteri di omogeneità e confrontabilità.

La Scheda di raccolta dati studiata ed elaborata, comprendeva i seguenti elementi principali:

- la descrizione del servizio, comprensiva dei contatti a cui rivolgersi e delle sedi, le risorse umane impiegate, eventuali accreditamenti o riconoscimenti ottenuti;
- la tipologia di utenza che usufruisce del servizio, comprendente informazioni legate alle modalità di accesso al servizio, gli orari di apertura al pubblico, gli eventuali costi da sostenere per accedere al servizio;
- la procedura di gestione dei reclami.

Tutti i responsabili delle attività e dei servizi hanno compilato la Scheda. Successivamente è stata effettuata la raccolta e una valutazione dei contenuti al fine di elaborare un documento unitario, che comprendesse tutte le Schede pervenute e opportunamente corrette.

La Carta dei Servizi elaborata 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'ASSAM:

- 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.

Dalla raccolta delle informazioni, si è preso atto che la procedura di gestione dei reclami non era stata predisposta per tutti i servizi, inoltre non vi era all'interno dell'ASSAM una procedura formalizzata e una modulistica univoca e approvata da utilizzare.

Pertanto, con la Carta dei Servizi è stata pianificata una nuova procedura di gestione dei reclami dell'utenza e definito un modulo che possa essere disponibile sul sito, con la compilazione on line, o scaricabile, affinché l'utenza possa effettuare le proprie segnalazioni su eventuali disservizi o comunicare spunti di miglioramento delle attività.

Con il presente decreto, si richiede l'approvazione della Carta dei Servizi dell'ASSAM e del relativo modulo di reclamo allegato alla stessa. La Carta dei Servizi non risulta allegata al presente atto ma risulta disponibile al protocollo con ID 181894 del 26.11.2020.

La Carta elaborata, ha carattere di dinamicità e può essere aggiornata o integrata in qualsiasi momento



anche in corrispondenza di modificazioni di natura procedurale o organizzativa 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'ASSAM e il modulo di reclamo allegato alla stessa Carta; tali documenti non risultano allegati al presente atto ma risultano disponibili al protocollo con ID 181894 del 26.11.2020;
- di dichiarare e attestare, in relazione al presente provvedimento, ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. n.445/2000 e del dell'art.6 bis della Legge 241/1990, di non trovarsi in situazioni, anche potenziali, di conflitto d'interesse;
- di pubblicare il presente atto sul sito istituzionale dell'A.S.S.A.M. www.assam.marche.it.

Si attesta che dal presente decreto non deriva e non può derivare un impegno di spesa a carico dell'A.S.S.A.M.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

(Dott. Uriano Meconi)

Documento informatico firmato digitalmente

ALLEGATI
“nessun allegato”

