



GIUNTA REGIONALE

DELIBERAZIONE DI GIUNTA REGIONALE

OGGETTO: APPROVAZIONE DELLO SCHEMA DELLE “LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DELLA REGIONE ABRUZZO”

LA GIUNTA REGIONALE

VISTE:

- la Legge 7 agosto 1990, n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi” e ss.mm.ii;
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- la Legge 7 giugno 2000, n.150 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni” e ss.mm.ii;;
- il D.Lgs 27 ottobre 2009, n. 150 “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”, modificato dal D.Lgs del 25 maggio 2014, n.74;
- il D.Lgs 20 dicembre 2009, n. 198 “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” e ss.mm.ii;;
- la Delibera Civit n. 88/2010 “Linee guida per la definizione degli standard di qualità (art.1, comma 1 del d.lgs 198/2009)”;
- la Delibera Civit n. 3/2012 “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”;
- l’Art.8, Decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1 “Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività” (convertito con modificazioni dalla legge 24 marzo 2012, n. 27) e ss.mm.ii;
- la DGR n. 189 del 31.03.2021 di adozione del Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza 2021-2023;

CONSIDERATO che l’art. 32 del D.Lgs 14 marzo 2013, n.33 “*Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*”, modificato dal D.Lgs 25 maggio 2016, n. 97 recante “*Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione pubblicità e trasparenza*”, dispone l’obbligo di pubblicazione da

parte delle Pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi della Carta dei servizi o del documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici;

RITENUTO di dover redigere la Carta dei servizi erogati dalle diverse strutture della Regione Abruzzo in maniera uniforme e rispondente alle indicazioni normative citate, si è provveduto all'elaborazione delle di apposite Linee guida, allegate quale parte integrante della presente delibera, contenenti le indicazioni per la compilazione del *format on-line*, appositamente progettato dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (DRG007) e sviluppato grazie alla collaborazione dell'Ufficio Infrastrutture tecnologiche del Dipartimento Risorse, al fine di agevolare la pubblicazione della Carta dei Servizi della Regione Abruzzo sulla sezione [Amministrazione Trasparente/Servizi erogati/Carta dei servizi e standard di qualità](#);

CONSIDERATO che il presente provvedimento non comporta alcun onere a carico del bilancio regionale;

DATO ATTO che la Direttrice della Direzione Generale ha espresso parere favorevole sulla regolarità tecnico –amministrativa del presente provvedimento attraverso la sottoscrizione dello stesso;

a voti unanimi espressi nelle forme di legge,

DELIBERA

Per le motivazioni di cui in premessa, che qui si intendono integralmente richiamate:

1. di approvare le “Linee guida per la redazione della Carta dei Servizi della Regione Abruzzo”;
1. di stabilire che, ai fini della pubblicazione della Carta dei Servizi della Regione Abruzzo affinché l'utenza dell'Ente ne possa usufruire, siano osservate e correttamente attuate le indicazioni previste nel suddetto documento;
2. di dare atto che il presente provvedimento non comporta alcun onere a carico del bilancio regionale.
3. di dare mandato al Servizio Relazioni esterne e Comunicazione (DRG007) di trasmettere alle strutture regionali interessate il presente provvedimento.

DIREZIONE GENERALE/DIPARTIMENTO: DIREZIONE GENERALE

SERVIZIO: RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE (DRG007)

UFFICIO: RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)

L'Estenditrice

Dott.ssa Roberta Copersino

(firmato elettronicamente)

(firma)

La Responsabile dell'Ufficio

dott.ssa Roberta Copersino

(firmato elettronicamente)

(firma)

La Dirigente del Servizio

(firma)

La Direttrice Regionale

Dott.ssa Barbara Morgante

(firmato digitalmente)

(firma)

Il Componente la Giunta

(firma)

=====

Approvato e sottoscritto:

Il Presidente della Giunta

(firma)

Il Segretario della Giunta

(firma)

=====