

**DETERMINA N° 23 del 15/12/2016**

Oggetto: L.R. 23/2008 e s.m.i. "Autorità di Garanzia per il rispetto dei diritti di adulti e bambini – Ombudsman regionale". Approvazione nuova Carta dei Servizi.

L'OMBUDSMAN REGIONALE

VISTO lo Statuto della Regione Marche, che agli articoli 52 e 53, disciplina gli istituti di Garanzia regionale, tra cui l'Ufficio del Garante per l'infanzia e l'adolescenza;

Vista la legge regionale 28 luglio 2008, n° 23 contenente le norme comuni relative al funzionamento amministrativo delle Autorità di Garanzia indipendenti regionali con la quale è stata istituita l'Autorità di Garanzia per il rispetto dei diritti di adulti e bambini – Ombudsman regionale;

Visto il D. Lgs. 14 marzo 2013, n° 33, titolato: "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" e, in particolare l'art. 1, il quale dispone "La trasparenza è intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche";

Visto il successivo D. Lgs. 25/05/2016 n° 97, "Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza", che apporta importanti modifiche al D. Lgs. 33/2013, in particolare la trasparenza viene intesa come "accessibilità totale dei dati e dei documenti detenuti dalla pubblica amministrazione allo scopo di tutelare i diritti dei cittadini e promuovere la partecipazione degli interessati all'attività amministrativa";

Visto in particolare, l'art. 32, c. 1, del sopracitato D. Lgs. 33/2013 il quale recita: "Le pubbliche amministrazioni pubblicano la Carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici";

Tenuto conto che la Carta dei Servizi rappresenta lo strumento attraverso il quale la Pubblica Amministrazione garantisce ai cittadini la piena informazione dei servizi resi, nonché la trasparenza della gestione amministrativa e operativa delle proprie strutture;

Ritenuto, pertanto, che l'adozione di una Carta dei Servizi, intesa come documento esplicativo delle competenze e delle attività svolte dall'Autorità di Garanzia per il rispetto dei diritti di adulti e bambini – Ombudsman regionale, persegua, altresì, l'obiettivo dell'Ente di rafforzare la trasparenza e, conseguentemente, il rapporto fra cittadini e istituzioni offrendo strumenti idonei ad accrescere la fiducia;

Esaminata la proposta di Carta dei Servizi allegata al presente atto e ritenuta la stessa meritevole di approvazione;

Per le motivazioni di cui in premessa;



DETERMINA

- 1) di approvare la nuova Carta dei Servizi, quale documento informativo dell'attività dell'Ombudsman regionale delle Marche, che allegata al presente atto ne costituisce parte integrante e sostanziale;
- 2) di disporre la divulgazione della Carta dei Servizi di cui al punto 1), attraverso:
 - la pubblicazione sul sito web dell'Assemblea Legislativa regionale, Sezione "Amministrazione Trasparente" e sul sito dell'Ombudsman regionale;
- 3) di dare atto che tale documento sarà sottoposto ad aggiornamento periodico, in relazione alle eventuali nuove disposizioni normative.

L'Ombudsman regionale
Avv. Andrea Nobili

DOCUMENTO ISTRUTTORIO

L'Ombudsman regionale si è già dotato di una Carta dei Servizi adottata e pubblicata nell'anno 2015. In attuazione del proprio programma per l'anno 2016, intende approvare una nuova Carta dei Servizi che sostituisce quella vigente.

La Carta dei Servizi, oltre a favorire la comunicazione e l'informazione esterna, consente di instaurare un rapporto trasparente con l'utenza, in ragione della richiesta di soddisfacimento dei bisogni individuali o collettivi da parte delle pubbliche amministrazioni.

Si ritiene inoltre che l'adozione di una Carta dei servizi, intesa come documento esplicativo delle competenze e delle attività svolte dall'Autorità di Garanzia per il rispetto dei diritti di adulti e bambini – Ombudsman regionale, persegua l'obiettivo dell'Ente di rafforzare la trasparenza e, conseguentemente, il rapporto fra cittadini ed istituzioni offrendo strumenti idonei ad accrescerne la fiducia.

Si attesta che il presente atto non comporta impegno di spesa a carico del Bilancio Ombudsman per l'anno 2016.

IL PARERE DEL DIRIGENTE DELL'AREA DEI PROCESSI NORMATIVI E DI CONTROLLO

Il sottoscritto esprime parere favorevole sotto il profilo della legittimità e della regolarità tecnica della presente determina e ne propone l'adozione all'Ombudsman Regionale.

Il Dirigente di Area processi normativi e di controllo
Dott. Antonio Russi