



Giunta Regionale della Campania

DECRETO DIRIGENZIALE

DIRETTORE GENERALE/
DIRIGENTE UFFICIO/STRUTTURA
DIRIGENTE SETTORE
DIRIGENTE UOS

Luigi RICCIO

Claudio ANSANELLI

DECRETO N°	DEL	DIREZ. GENERALE / UFFICIO / STRUTT.	SETTORE	UOS
401	08/10/2026	207	00	00

Oggetto:

Trasparenza amministrativa. Approvazione della nuova carta dei servizi della Direzione Generale per le Politiche Agricole, Alimentari e Forestali.

IL DIRETTORE GENERALE

PREMESSO che:

- a) la Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, recante “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, individua i principi generali cui deve conformarsi l'erogazione dei servizi pubblici;
- b) l'art. 11 del D.Lgs. 30 luglio 1999, n. 286, recante “Qualità dei servizi pubblici”, disciplina gli strumenti finalizzati alla qualità dei servizi pubblici e alla tutela degli utenti;
- c) il D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82, recante “Codice dell'amministrazione digitale”, disciplina l'utilizzo delle tecnologie digitali nell'azione amministrativa e l'accessibilità ai servizi pubblici;
- d) la Delibera ex CIVIT del 17 giugno 2010, n. 88, recante “Linee guida per la definizione degli standard di qualità”, reca indicazioni per la definizione degli standard di qualità dei servizi pubblici;
- e) la Delibera ex CIVIT del 5 gennaio 2012, n. 3, recante “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”, reca indicazioni per il miglioramento degli strumenti finalizzati alla qualità dei servizi pubblici;
- f) l'art. 32 del D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 e ss.mm.ii., recante “Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati”, disciplina gli obblighi di pubblicazione relativi ai servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni;
- g) il D.Lgs. 25 maggio 2016, n. 97, recante “Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche”, ha apportato modifiche e integrazioni alla disciplina in materia di trasparenza e pubblicità dell'azione amministrativa;
- h) la Deliberazione della Giunta regionale n. 28 del 29 gennaio 2026, recante “Piano integrato di attività e organizzazione della Giunta Regionale della Campania 2025-2027. Aggiornamento annualità 2026”, individua gli obiettivi e le misure di competenza dell'Amministrazione regionale in materia di qualità, trasparenza e accessibilità dei servizi;
- i) la Carta dei Servizi costituisce lo strumento amministrativo attraverso il quale sono individuati e descritti i servizi pubblici erogati da un'Amministrazione, le relative modalità di erogazione e gli standard qualitativi che la stessa si impegna a garantire nei confronti dell'utenza;
- j) la Direzione Generale per le Politiche Agricole, Alimentari e Forestali, da ultimo con DRD n. 569 del 23 novembre 2022, ha adottato e pubblicato la propria Carta dei Servizi, recante l'elenco dei servizi erogati e i relativi standard di qualità;
- k) con la Legge regionale 15/05/2024, n. 6, recante “Ordinamento e organizzazione degli uffici della Giunta regionale”, è stato ridefinito l'assetto organizzativo delle strutture regionali, prevedendo l'articolazione delle Direzioni Generali in Settori e Unità Operative Dirigenziali Semplici (UOS), al fine di assicurare maggiore efficienza, razionalizzazione delle competenze e semplificazione dei procedimenti amministrativi;
- l) con la Deliberazione della Giunta regionale n. 408 del 31/07/2024 è stata approvata la nuova articolazione delle strutture amministrative della Giunta regionale;
- m) con le Deliberazioni della Giunta regionale n. 306 del 04/06/2025 e n. 308 del 10/06/2025, 589 e 590 del 06/08/2025, sono stati rispettivamente individuati il Direttore Generale, i responsabili dei Settori e delle Unità Operative dirigenziali Semplici (UOS) della Direzione Generale per le Politiche Agricole, Alimentari e Forestali;

CONSIDERATO che:

- a) alla luce dei cambiamenti ordinamentali che hanno interessato l'organizzazione interna degli Uffici della Direzione Generale per le Politiche Agricole, Alimentari e Forestali, si è determinato un disallineamento tra i contenuti della Carta dei Servizi adottata con DRD n. 569/2022 e l'attuale assetto organizzativo e funzionale della Direzione;
- b) si è resa, pertanto, necessaria la revisione della Carta dei Servizi, al fine di adeguarne i contenuti alla vigente articolazione organizzativa della Direzione Generale e di assicurare che le informazioni rese all'utenza siano corrispondenti agli attuali assetti di responsabilità, alle modalità di accesso ai servizi e agli standard di qualità applicabili;
- c) questa Direzione ha avviato un'attività di ricognizione, aggregazione e analisi dei dati, finalizzata alla raccolta, verifica e aggiornamento delle informazioni relative ai servizi erogati e agli impegni precedentemente assunti dalla Direzione Generale nei confronti dell'utenza;
- d) nell'ambito del più ampio processo di digitalizzazione e semplificazione dei processi amministrativi della Direzione Generale, contestualmente all'attività di ricognizione e aggiornamento delle informazioni, è stata predisposta una nuova pagina web, disponibile sul portale telematico dell'Assessorato, dedicata alla Carta dei Servizi della Direzione Generale, destinata a raccogliere in forma organica e progressivamente aggiornabile, le informazioni relative ai servizi erogati;
- e) è stato, pertanto, elaborato il documento, allegato al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale, recante i principi fondamentali previsti dalla normativa vigente in materia di erogazione dei servizi, gli standard di qualità, lo schema delle informazioni comuni a tutti i servizi, nonché il rinvio alla pagina web dedicata, attraverso la quale consultare l'elenco aggiornato dei servizi erogati dalla Direzione Generale;
- f) l'aggiornamento della Carta dei Servizi si inserisce nel contesto delle misure volte a rafforzare la trasparenza dell'azione amministrativa e la semplificazione dei rapporti tra amministrazione e cittadini, in coerenza con i principi di pubblicità, accessibilità e miglioramento continuo della qualità dei servizi pubblici;
- g) la pubblicazione della Carta in formato digitale e su piattaforma web risponde ai principi di semplificazione, accessibilità e trasparenza sanciti dal Codice dell'Amministrazione Digitale, contribuisce a soddisfare le istanze di accessibilità e partecipazione dell'utenza alle attività della struttura amministrativa, semplifica la consultazione delle informazioni relative ai servizi erogati dalla Direzione Generale e ne previene l'obsolescenza, in quanto aggiornabile in modo più tempestivo rispetto al formato della precedente versione della Carta dei Servizi;

RITENUTO, pertanto, di dover

- a) approvare la nuova Carta dei Servizi della Direzione Generale per le Politiche Agricole, Alimentari e Forestali della Regione Campania, articolata nelle seguenti sezioni:
 - a.1 una sezione statica e fissa, costituita dal documento "Principi fondamentali e standard di qualità dei servizi della Direzione Generale per le Politiche Agricole, Alimentari e Forestali" (Allegato 1), allegato al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale, modificabile esclusivamente mediante successivo provvedimento di pari grado;
 - a.2 una sezione dinamica e costantemente aggiornabile, disponibile sul portale telematico dell'Assessorato mediante accesso al link <https://agricoltura.regione.campania.it/carta/carta-index.html>, nonché consultando la sezione "Amministrazione Trasparente" → "Servizi erogati" → "Carta dei servizi e standard di qualità" del sito istituzionale della Regione Campania, recante le informazioni relative ai servizi erogati dalla struttura;
- b) stabilire che la sezione dinamica della Carta dei Servizi sia aggiornata, ogniquale volta intervengano sopravvenienze organizzative e/o normative incidenti sulla denominazione delle

strutture competenti, sui referenti, sui recapiti, sui canali di accesso al servizio, sugli oneri di accesso, sulle tempistiche e sugli ulteriori riferimenti procedurali riportati nelle schede dei singoli servizi;

- c) incaricare i responsabili degli Uffici della Direzione Generale di segnalare al Settore 207.02.00 le eventuali novità organizzative e/o normative che comportino l'aggiornamento delle informazioni pubblicate nella pagina web dedicata alla Carta dei Servizi;
- d) stabilire che il DRD n. 569/2022, con cui è stata approvata la precedente versione della Carta dei Servizi della Direzione Generale per le Politiche Agricole, Alimentari e Forestali, cessa di produrre effetti dalla data di pubblicazione del presente provvedimento;

Alla stregua dell'istruttoria evidenziata in narrativa, nonché dell'espressa dichiarazione di regolarità della stessa resa dal dirigente competente

DECRETA

per i motivi sopra indicati in premessa e che si intendono qui integralmente riportati, di:

1. **approvare** la nuova Carta dei Servizi della Direzione Generale per le Politiche Agricole, Alimentari e Forestali della Regione Campania, articolata nelle seguenti sezioni:
 - 1.1 una sezione statica e fissa, costituita dal documento "Principi fondamentali e standard di qualità dei servizi della Direzione Generale per le Politiche Agricole, Alimentari e Forestali" (Allegato 1), allegato al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale, modificabile esclusivamente mediante successivo provvedimento di pari grado;
 - 1.2 una sezione dinamica e costantemente aggiornabile, disponibile sul portale telematico dell'Assessorato mediante accesso al link <https://agricoltura.regione.campania.it/carta/carta-index.html>, nonché consultando la sezione "Amministrazione Trasparente" → "Servizi erogati" → "Carta dei servizi e standard di qualità" del sito istituzionale della Regione Campania, recante le informazioni relative ai servizi erogati dalla struttura;
2. **stabilire** che la sezione dinamica della Carta dei Servizi sia aggiornata, ogniquale volta intervengano sopravvenienze organizzative e/o normative incidenti tali da incidere sulla denominazione delle strutture competenti, sui referenti, sui recapiti, sui canali di accesso al servizio, sugli oneri di accesso, sulle tempistiche e sugli ulteriori altri riferimenti procedurali riportati nelle schede dei singoli servizi;
3. **incaricare** i responsabili degli Uffici della Direzione Generale di segnalare al Settore 207.02.00 le eventuali novità organizzative e/o normative che comportino l'aggiornamento delle informazioni pubblicate nella pagina web dedicata alla Carta dei Servizi;
4. **stabilire** che il DRD n. 569/2022, con cui è stata approvata la precedente versione della Carta dei Servizi della Direzione Generale per le Politiche Agricole, Alimentari e Forestali, cessa di produrre effetti dalla data di pubblicazione del presente provvedimento;
5. **dare atto** che per il presente provvedimento:
 - 5.1 sussistono gli obblighi di pubblicazione sul sito internet istituzionale della Giunta e del Consiglio in una apposita sottosezione della sezione Amministrazione trasparente (Regione casa di vetro), ai sensi dell'art. 27, comma 6 ter, della L.R. 19 gennaio 2009, n. 1 come modificata ed integrata con L.R. 28 luglio 2017, n. 23;
 - 5.2 sussistono gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni di cui agli artt. 12 e 32 del D. Lgs n. 33/2013;
6. **trasmettere** il presente decreto:
 - 6.1 all'Assessore all'Agricoltura;

- 6.2 a tutti i Settori e le UOS della Direzione Generale;
- 6.3 all'Ufficio competente per la pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale della Regione Campania ai sensi del D. Lgs. 33/2013 e ss.mm.ii.;
- 6.4 al Settore 207.02.00 per la pubblicazione e il futuro aggiornamento della pagina web dedicata alla Carta dei Servizi;
- 6.5 al BURC per la pubblicazione.

Luigi RICCIO

Firmato digitalmente ai sensi del CAD e normativa connessa



**Direzione generale per le
politiche agricole, alimentari
e forestali**

CARTA DEI SERVIZI

**Principi fondamentali e standard
di qualità dei servizi**

1. Premessa

La Carta dei Servizi accompagna cittadini, imprese e operatori del settore nella conoscenza dei servizi offerti dalla Direzione Generale per le Politiche Agricole, Alimentari e Forestali, rendendo chiare e facilmente accessibili le informazioni, le modalità di accesso, i riferimenti utili e gli standard di qualità che orientano la struttura amministrativa nell'erogazione degli stessi.

La nuova Carta recepisce i cambiamenti ordinamentali introdotti dalla recente riforma dell'organizzazione interna alla Giunta regionale, che ha profondamente modificato la struttura e le competenze degli uffici della Direzione, in un'ottica di maggiore razionalizzazione del lavoro e delle attività. Inoltre, superando il formato di pubblicazione dell'ultima versione vigente, la Carta dei Servizi cambia aspetto e viene proposta in un ambiente digitale dedicato e in sinergia con gli altri spazi web della Direzione Generale. Si tratta di un passaggio significativo, volto a rendere il rapporto con l'utenza più semplice, intuitivo e trasparente e a favorire una consultazione immediata e ordinata delle informazioni disponibili.

La digitalizzazione della Carta si inserisce nel più ampio percorso di innovazione dei processi amministrativi della Direzione, orientato a migliorare la qualità dei servizi e a rafforzare l'accessibilità e la trasparenza dell'azione pubblica. La disponibilità dei contenuti in formato digitale consente, inoltre, di aggiornare le informazioni con maggiore semplicità e tempestività, riducendo il rischio che risultino superate e contribuendo a offrire un servizio più vicino alle esigenze dell'utenza.

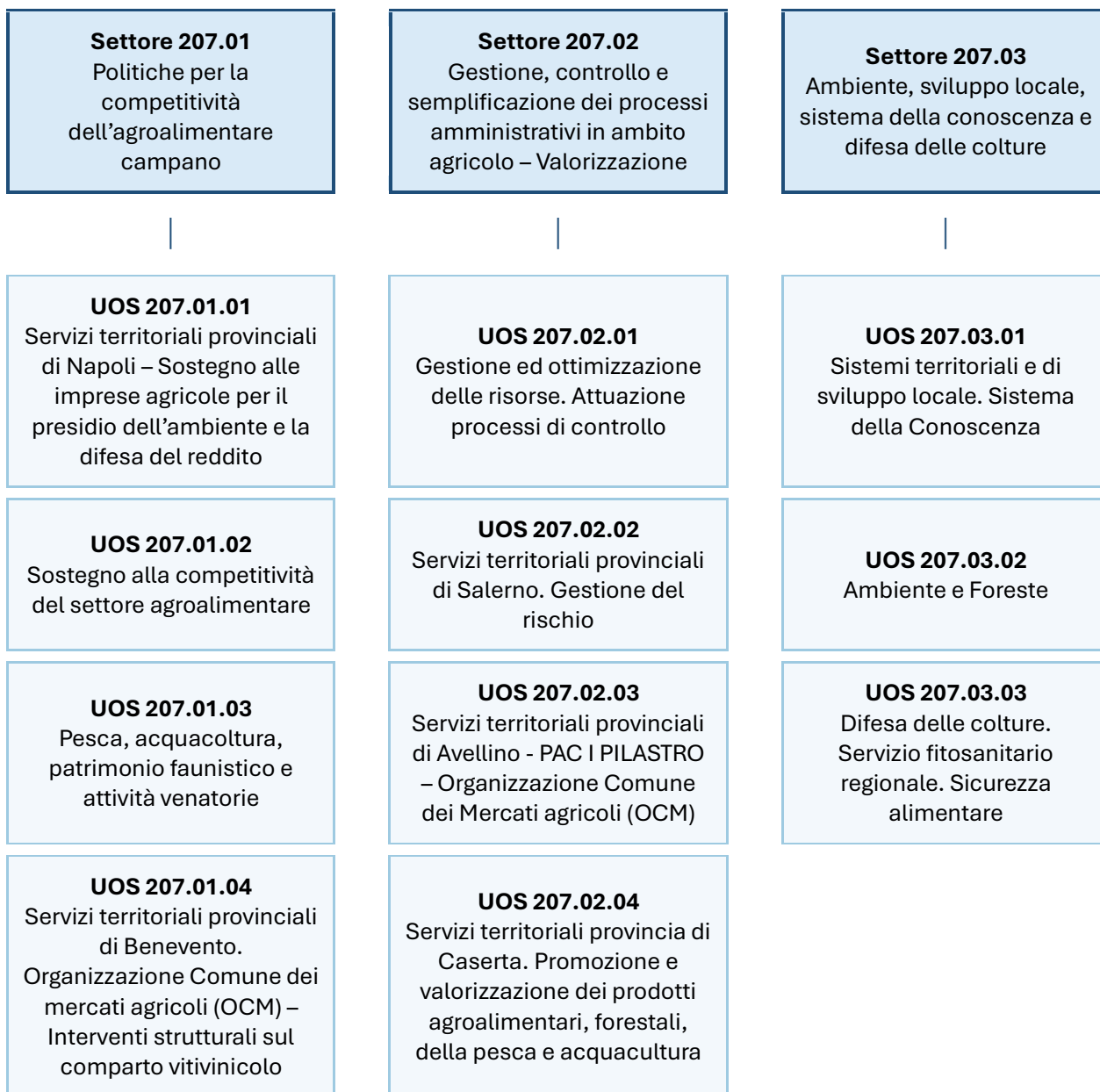
Il presente documento, ai sensi dell'art. 32 del D. Lgs. 14/03/2013 n. 33, individua e descrive i principi fondamentali e gli standard di qualità che guidano la Direzione Generale nell'erogazione dei propri servizi, lasciando la consultazione aggiornata delle informazioni operative relative ai singoli servizi alla pagina web dedicata, resa disponibile sul portale dell'Assessorato.

2. L'organizzazione degli Uffici della Direzione Generale

L'attuale organizzazione degli Uffici della Direzione Generale per le Politiche Agricole, Alimentari e Forestali si inserisce nel quadro definito dalla Legge regionale 15 maggio 2024, n. 6, che ha rivisitato il precedente assetto organizzativo delle strutture interne.

Il nuovo organigramma articola la Direzione Generale in tre Settori, ai quali sono attribuite funzioni di indirizzo, pianificazione e programmazione nelle materie di competenza. Ciascun Settore si avvale, inoltre, di Unità Operative dirigenziali Semplici, chiamate a curare l'attuazione dei procedimenti amministrativi e a garantire il necessario supporto operativo nella gestione dei servizi rivolti all'utenza. Di seguito l'organigramma della Direzione Generale:

DG 207.00
Direzione Generale per le Politiche Agricole, Alimentari e Forestali



Le attribuzioni, la titolarità e i riferimenti di ciascuno degli uffici della Direzione Generale sono disponibili consultando il portale dell'Assessorato all'Agricoltura al seguente link:
<https://agricoltura.regione.campania.it/22settori/struttura.html>

3. I principi fondamentali

La Direzione Generale, in ossequio a quanto previsto dalla normativa vigente in materia, conforma l'erogazione dei propri servizi ai seguenti principi fondamentali, che costituiscono il riferimento

generale per l'organizzazione e l'erogazione dei servizi e orientano il rapporto tra l'Amministrazione e l'utenza:

Principio fondamentale	Descrizione
Eguaglianza	L'erogazione dei servizi è improntata al principio di eguaglianza, garantendo pari accesso e trattamento a tutti gli utenti, senza discriminazioni e nel rispetto delle diverse categorie o fasce di utenti.
Imparzialità	I servizi sono erogati secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, assicurando comportamenti imparziali e non discriminatori nei confronti dell'utenza.
Continuità	La Direzione assicura la continuità e la regolarità dei servizi, adottando, in caso di interruzioni o disservizi, misure idonee a ridurre il disagio per l'utenza.
Partecipazione	L'ente garantisce la partecipazione dell'utenza, quale strumento per tutelare la corretta erogazione dei servizi e favorire un rapporto collaborativo con l'Amministrazione.
Efficienza ed efficacia	I servizi sono organizzati per garantire efficienza ed efficacia, mediante soluzioni idonee a migliorare la qualità delle prestazioni rese.

4. Gli standard di qualità

La Direzione si impegna a garantire, per le attività di propria competenza, un adeguato livello di qualità nell'erogazione dei servizi, secondo gli standard di seguito descritti:

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula di calcolo / Indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di raggiungimento degli uffici regionali	n. di sedi per provincia/città metropolitana	Almeno una sede per provincia/città metropolitana
	Accesso agli uffici	n. di giorni di apertura al pubblico / n. di giorni lavorativi settimanali	≥60%
	Accessibilità multicanale (telefono/posta elettronica ordinaria e certificata/interfaccia web)	n. di giorni in cui è attivo l'accesso ai canali di comunicazione con l'ente / n. di giorni lavorativi settimanali	100%
Tempestività	Tempi di lavorazione delle istanze pervenute*	n. di istanze evase in tempo / n. di istanze pervenute	100%
Trasparenza	Informazioni relative ai servizi	n. di servizi pubblicati nel catalogo digitale / n. di servizi gestiti dalla Direzione Generale	100%
Efficacia	Efficacia della prestazione erogata	n. di reclami pervenuti / n. complessivo di istanze evase	< 10%

*Il termine per l'adozione dell'output provvedimento e la conclusione del procedimento è sospeso laddove siano richieste integrazioni documentali e/o siano effettuati controlli/ispezioni presso l'utente/destinatario del

servizio. Il termine riprende a decorrere, per il periodo residuo, dalla data di acquisizione delle integrazioni richieste e/o degli esiti degli ulteriori accertamenti effettuati.

5. I servizi

Il catalogo digitale dei servizi erogati dalla Direzione Generale per le Politiche Agricole, Alimentari e Forestali è consultabile al seguente link <https://agricoltura.regione.campania.it/carta/carta-index.html>, nonché nella sezione “Amministrazione Trasparente” → “Servizi erogati” → “Carta dei servizi e standard di qualità” del sito istituzionale della Regione Campania.

Le informazioni di dettaglio relative ai singoli servizi sono pubblicate e aggiornate sul portale istituzionale, ferma la validità dei principi fondamentali e degli standard di qualità approvati con il presente documento, modificabile esclusivamente con nuovo decreto dirigenziale.

L’aggiornamento dei contenuti online è assicurato al ricorrere di mutamenti organizzativi, procedurali o normativi che incidano sulle modalità di erogazione dei servizi.

A ciascun servizio è dedicata una scheda della pagina web, nella quale sono riportati una descrizione del servizio, i riferimenti normativi, gli utenti/destinatari del servizio, input e output, le tempistiche, gli oneri di accesso e i riferimenti all’ufficio regionale competente, come mostrato di seguito:

Denominazione del servizio	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	TEMPISTICHE OUTPUT
RIFERIMENTI NORMATIVI	
UTENTI/DESTINATARI DEL SERVIZIO	
INPUT DEL SERVIZIO	
RECLAMI AMMINISTRATIVI	
	ONERI DI ACCESSO
	UFFICIO COMPETENTE
	giorni e orari di apertura al pubblico mail pec
	RESPONSABILE
	Pagina web dedicata