

PROCEDURE E RECLAMI

Avvio ricognizione 14/12/2017; fine ricognizione 05/02/2018.

Soggetto richiedente: Regione Liguria

Postazione coordinatrice: LIGURIA (AS)

Parola Chiave I livello: amministrazione / comunicazione

Parola Chiave II livello: reclami

Misura / Operazione: -

Azione attivata: confronto tra PR

✓ Individuazione del fabbisogno

Nell'ambito del progetto "Rafforzamento della capacità amministrativa - Miglioramento Qualità Gestione PSR", si intende verificare le eventuali modalità, già attivate o progettate, di ottemperamento alla gestione dei reclami inoltrati per via informale, che non rientrino quindi nella casistica dei procedimenti amministrativi, messe in atto nelle Regioni.

✓ Azione attivata

Per questo tipo di fabbisogno, si è ritenuto opportuno attivare una modalità di confronto, su base volontaria, tra le diverse Postazioni Regionali della Rete. Di seguito, si riportano i principali esiti di tale azione, che non ha carattere di esaustività ma solo di esemplificazione.

Le Regioni, in relazione procedimenti amministrativi delle domande di contributo PSR, prevedono che questi vengano gestiti in conformità alle disposizioni nazionali garantendo la partecipazione dell'interessato al procedimento amministrativo stesso. (legge n. 241/1990 Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi e s.m.i.). Tuttavia, alcune Regioni hanno elaborato procedure specifiche per le comunicazioni, non rientranti nella normativa del procedimento amministrativo.

Regione Veneto

La Regione attua una procedura specifica che individua i canali per presentare il reclamo, le modalità di gestione nonché i ruoli e le responsabilità. Sono previste, inoltre, la registrazione sistematica dei reclami, ovvero la possibilità di creare una banca dati in cui poter archiviare tutte le informazioni raccolte, inclusa la tracciatura della risoluzione o chiusura del reclamo e l'effettuazione di analisi periodiche sull'andamento degli stessi, con l'obiettivo di identificare eventuali "aree di disservizio".

La procedura in sintesi prevede:

la predisposizione di un indirizzo mail dedicato per la presentazione del reclamo secondo un format specifico e le indicazioni pubblicate nell'area internet della Giunta regionale dedicata al PSR 2014-2020;

la Direzione AdG Feasr, Parchi e Foreste, una volta ricevuta la mail e non oltre i 2 giorni lavorativi, individua il responsabile della materia (ad esempio il responsabile di misura) a cui inviare il reclamo;

il responsabile della materia, entro 10 giorni lavorativi, predispone la risposta e la invia alla Direzione AdG Feasr, Parchi e Foreste;

la Direzione AdG Feasr, Parchi e Foreste entro 3 giorni lavorativi invia la risposta al soggetto che ha presentato il reclamo.

La Direzione AdG Feasr, Parchi e Foreste predispone un archivio delle informazioni raccolte, inclusa la tracciatura della risoluzione o chiusura del reclamo;

in occasione della Relazione Annuale, AdG predisporrà una sintetica analisi dell'andamento dei reclami e delle azioni correttive eventualmente intraprese.

Si identificano inoltre i seguenti ruoli:

Soggetto Proprietario: Autorità di Gestione

Soggetti consultati: Direzioni regionali responsabili di misura, GAL, AVEPA

Soggetto che approva: Autorità di Gestione

Regione Campania

Per i reclami fuori iter amministrativo si prevede di:

attivare un indirizzo e-mail dedicato, con il quale fornire adeguate informazioni sugli standard del servizio e sulle modalità di presentazione del reclamo.

implementare una banca dati in cui potere archiviare tutte le comunicazioni degli utenti, tracciando la risoluzione e la chiusura del reclamo, in modo da potere individuare eventuali disservizi da correggere. Nella stessa banca dati, ma in una sezione distinta, saranno archiviate le istanze di riesame e tracciato l'esito in modo da costituire un unico archivio dei reclami.

Attualmente è attivo un numero verde e sta per essere attivato un indirizzo mail gestito da Innovazione Campania e Assistenza tecnica

Regione Puglia

Nel caso di reclami non riconducibili alle norme sul procedimento amministrativo, si intende prevedere l'individuazione di idonee procedure, volte a favorire la soluzione rapida dei problemi e la responsabilizzazione del personale nella gestione del reclamo stesso. Il manuale è in fase di realizzazione

Regione Marche

Per l'elaborazione di rimedi ed azioni correttive o preventive si prevede l'analisi di eventuali reclami ed osservazioni provenienti dagli utenti in conformità all'art.74 del Reg. UE 1303/2013.

Le procedure specifiche per la gestione dei reclami fanno riferimento ai seguenti criteri:

- adeguate informazioni agli utenti sulle possibilità e sulle modalità di proposizione dei reclami;
- previsione di tempi istruttori certi e congrui,
- predisposizione di un sistema di tracciabilità del reclamo;
- analisi periodiche dell'andamento dei reclami per l'elaborazione di azioni correttive.

Tiene conto di tali indicazioni la procedura per la proposizione di richieste di riesame individuata per garantire la partecipazione al procedimento del richiedente ai sensi dell'art.10 della L. 241/1990.

Il richiedente può presentare richiesta di riesame al Comitato di Coordinamento di Misura (C.C.M.) per il coordinamento e l'omogeneizzazione dell'attività. I CCM sono di norma composti dal Responsabile regionale di sottomisura e dai responsabili provinciali dell'istruttoria. Ai C.C.M. partecipano, su richiesta del Comitato stesso, gli istruttori che hanno svolto le verifiche tecniche-amministrative riguardanti le iniziative progettuali. I C.C.M. effettuano un esame delle verifiche svolte ed esprimono un parere motivato, redigendo apposito verbale nel quale sono annotate, nel dettaglio, le operazioni e gli esiti delle verifiche svolte.

Inoltre il responsabile regionale di sottomisura raccoglie i reclami e le osservazioni a lui pervenute, anche attraverso l'help desk, e le segnalazioni dei soggetti che partecipano all'istruttoria. Effettuata l'analisi, le risposte alle maggiori questioni interpretative vengono inserite in un'apposita sezione informativa, connessa alla singola check list, in uso agli utenti interni del Sistema Informativo Agricolo Regionale.

Nel caso in cui le informazioni debbano raggiungere anche gli utenti esterni esse vengono divulgate anche attraverso la pagina pubblica di SIAR.

Regione Sicilia

I reclami al di fuori del procedimento amministrativo, che comportano reali e/o potenziali danni e stati di insoddisfazione, possono essere presentati, direttamente o tramite l'ufficio titolare del procedimento, all'AdG che provvede attraverso la struttura attuativa di supporto a fornire le risposte ed attivare le procedure di risoluzione o di audit interno. Verranno elaborate procedure per la gestione degli stessi volte a incoraggiare soluzioni rapide, quali:

- la realizzazione di moduli per la presentazione scritta del reclamo anche su supporto informatico e relativa registrazione;
- la redazione di report e analisi sui reclami, garantendo la verifica, in base alle segnalazioni pervenute, delle "aree di disservizio" e il conseguente processo di miglioramento;
- le modalità di risposta, definendone con precisione i termini e tempi in rapporto alla tipologia di problema.

Ad oggi nessuna di queste procedure è stata attivata.