



Regione Puglia
Procedure del personale dell'AdG/SdC
per la gestione del POR 2014-2020

POS A.5 In vigore dal 21/06/2017
Vers. 1.0

Procedura Operativa Standard
Gestione dei reclami

Cronologia revisioni procedura

Rev.	Data	Descrizione revisione	Redatta	Approvata

CONTENUTI

1.0 SCOPO

2.0 CAMPO DI APPLICAZIONE

3.0 DEFINIZIONI

4.0 RIFERIMENTI

5.0 RUOLI E RESPONSABILITÀ

6.0 DESCRIZIONE DELLA PROCEDURA

6.1 RICHIESTA DI ACCESSO AGLI ATTI, DOCUMENTI O INFORMAZIONI/WHISTLE BLOWING PER IL CITTADINO

6.2 PRESENTAZIONE DI RICORSO AL GIUDICA AMMINISTRATIVO

6.3 REGISTRAZIONE E CONSERVAZIONE DEI DATI

7.0 DIAGRAMMA DI FLUSSO

8.0 MODULISTICA ALLEGATA E ARCHIVIAZIONE DOCUMENTI



Regione Puglia
Procedure del personale dell'AdG/SdC
per la gestione del POR 2014-2020

POS A.5 In vigore dal 21/06/2017
Vers. 1.0

Procedura Operativa Standard **Gestione dei reclami**

1.0 SCOPO

La presente procedura regola e descrive la sequenza e le modalità di svolgimento dell'attività di esame dei reclami concernenti i fondi messi a disposizione dal Programma, in osservanza a quanto disposto all'art. 74, par. 3, del Reg. (UE) n. 1303/2013.

2.0 CAMPO DI APPLICAZIONE

A livello nazionale, il D. Lgs. n. 33/2013 prevede l'obbligo per le pubbliche amministrazioni di rendere noti i documenti, le informazioni e i dati, attribuendo allo stesso tempo a chiunque il diritto di richiedere i medesimi, nei casi in cui ne sia stata omessa la pubblicazione.

La Legge n. 241 del 7 agosto 1990 e ss.mm.ii. disciplina il procedimento amministrativo della PA ed il diritto di accesso ai documenti amministrativi.

3.0 DEFINIZIONI

MIR: Sistema di monitoraggio regionale;

Operazione: un progetto, un contratto, un'azione o gruppo di progetti selezionati dall'Autorità di Gestione del Programma in questione o sotto la sua responsabilità, che contribuisce alla realizzazione degli obiettivi di una o più priorità correlate; nel contesto degli strumenti finanziari, un'operazione è costituita dai contributi finanziari di un Programma agli strumenti finanziari e dal successivo sostegno finanziario fornito da tali strumenti finanziari (art. 2, punto 9) del Regolamento (UE) n. 1303/2013).

Beneficiario: un organismo pubblico o privato responsabile dell'avvio o dell'avvio e dell'attuazione delle operazioni; nel quadro dei regimi di aiuti di Stato, quali definiti al punto 13 dell'art. 2 del Reg. (UE) n. 1303/2013, l'organismo che riceve l'aiuto; nel quadro degli strumenti finanziari ai sensi del Titolo IV della Parte II del citato regolamento, l'organismo che attua lo strumento finanziario ovvero, se del caso, il fondo di fondi.

4.0 RIFERIMENTI

- Art. 74, par. 3, Reg. (UE) n. 1303/2013;
- Art. 5 del D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33;
- Art. 40 e segg. del D. Lgs. 2 luglio 2010 "Attuazione dell'art.44 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante delega al governo per il riordino del processo amministrativo";
- D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 – Nuovo Codice degli Appalti;
- L. n. 241/1990 "Nuove norme sul procedimento amministrativo";
- L.R. n. 15/2008 "Principi e linee guida in materia di trasparenza dell'attività amministrativa nella Regione Puglia".

5.0 RUOLI E RESPONSABILITÀ

Di seguito vengono indicati ruoli e responsabilità per ciascuno degli attori coinvolti nella presente procedura.



Regione Puglia
Procedure del personale dell'AdG/SdC
per la gestione del POR 2014-2020

POS A.5 In vigore dal 21/06/2017
Vers. 1.0

Procedura Operativa Standard **Gestione dei reclami**

RUOLO	PRINCIPALI RESPONSABILITÀ NELLA PROCEDURA
AdG	Garantisce l'introduzione di efficaci modalità di esame dei reclami concernenti i fondi messi a disposizione dal Programma
RdAz	Esamina i reclami e procede al loro riscontro

6.0 DESCRIZIONE DELLA PROCEDURA

Tale procedura, nelle sue diverse specifiche di seguito descritte, viene attivata nel momento in cui un beneficiario o partner cointeressato all'attuazione del POR FESR-FSE 2014-2020 presenta una richiesta di accesso agli atti od un reclamo. La presente procedura si articola nelle seguenti fasi operative.

6.1 RICHIESTA DI ACCESSO AGLI ATTI, DOCUMENTI O INFORMAZIONI / WHISTLE-BLOWING PER IL CITTADINO

Il diritto di accesso si esercita, di norma, per via telematica attraverso il sito istituzionale della Regione Puglia.

Si possono inoltre ottenere atti, documenti od informazioni, mediante richiesta scritta da inviarsi a mezzo posta, via fax o per posta elettronica, utilizzando i modelli scaricabili dal sito <http://www.regione.puglia.it/index.php?page=contatti&opz=info&id=2>.

In ogni caso, la richiesta deve riportare l'indicazione precisa degli estremi o, comunque, di elementi tali da consentire la celere individuazione degli atti, documenti od informazioni di interesse. L'istanza deve altresì contenere l'illustrazione sintetica dei motivi della richiesta di accesso e ad essa va allegata la fotocopia di un documento di riconoscimento in corso di validità.

La richiesta può essere indirizzata alternativamente:

- al responsabile della struttura organizzativa che ha prodotto l'atto, il documento o l'informazione;
- all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico o altra struttura competente per la comunicazione istituzionale;
- al Segretariato Generale della Giunta Regionale nel caso in cui si desidera ottenere, in copia autentica, atti e documenti adottati dalla Giunta Regionale.

La struttura destinataria individuata esamina l'istanza e procede alle necessarie attività di riscontro circa l'oggetto ed il motivo del reclamo. In questa fase è possibile che vi siano momenti di confronto e di mediazione diretta con il soggetto, persona fisica o giuridica, che ha presentato il reclamo. A conclusione della fase di indagine, la struttura competente elabora un documento che riscontra quanto contenuto nell'istanza, motivando le scelte dell'amministrazione e proponendo, se del caso, azioni risolutive delle problematiche alla base del reclamo.

Oltre l'accesso agli atti e l'eventuale ricorso amministrativo, è prevista l'istituzione di un **whistle-blowing specifico per il POR 2014-2020**, quale strumento per le segnalazioni aperto ai cittadini come semplice "manifestazione di insoddisfazione". A tale scopo, sarà messa a disposizione una specifica procedura di *whistle-blowing* all'interno del sito dedicato al POR, per consentire la segnalazione di qualsiasi sospetto di frode o irregolarità relativo all'attuazione del Programma. Pertanto, l'utente che voglia segnalare frodi o irregolarità, o che voglia manifestare la propria insoddisfazione con riferimento ad un'iniziativa cofinanziata a valere sul POR, potrà farlo con una segnalazione.



Regione Puglia
Procedure del personale dell'AdG/SdC
per la gestione del POR 2014-2020

POS A.5 In vigore dal 21/06/2017
Vers. 1.0

Procedura Operativa Standard **Gestione dei reclami**

6.2 PRESENTAZIONE DI RICORSO AL GIUDICE AMMINISTRATIVO

Rimandando per ulteriori approfondimenti all'art. 40 del D. Lgs. n.104/2010, si riportano di seguito le fattispecie di reclamo previste dalla normativa nazionale:

- a) reclami avverso provvedimenti di selezione delle candidature al finanziamento con i fondi messi a disposizione dal Programma;
- b) reclami avverso provvedimenti con i quali vengono affidati appalti relativi a lavori, forniture o servizi nel quadro di progetti cofinanziati.

Conseguentemente:

- a) nel caso di un provvedimento della Pubblica Amministrazione che neghi l'attribuzione di un contributo pubblico per mancata selezione della candidatura o per mancata approvazione del progetto presentato, il soggetto che si ritenga leso nella propria posizione soggettiva può proporre ricorso al giudice amministrativo entro i termini di legge, decorrenti dalla comunicazione dello stesso provvedimento;
- b) nel caso di un provvedimento della Stazione appaltante/Pubblica Amministrazione che ponga in essere una procedura di affidamento di lavori, beni o servizi, il partecipante alla procedura che ritenga detto provvedimento illegittimo e lesivo dei propri interessi potrà adire il giudice amministrativo entro i termini di legge, decorrenti dalla comunicazione/pubblicazione del provvedimento.

Oggetto di impugnazione, pertanto, potranno essere sia l'aggiudicazione illegittima sia il bando di gara qualora contenga una clausola che illegittimamente impedisce la partecipazione alla gara a taluni concorrenti.

La tutela giurisdizionale dinanzi al giudice amministrativo prevede:

- un giudizio cautelare nel quale il giudice, ove ad un primo sommario esame ritenga che sussistano profili di fondatezza del ricorso e di pregiudizio grave ed irreparabile nei confronti del ricorrente, dispone le opportune misure cautelari;
- un giudizio di merito, che si conclude con sentenza.

In pendenza della decisione del giudice amministrativo sull'istanza cautelare, proposta con un ricorso avverso l'aggiudicazione della gara, è prevista la sospensione obbligatoria del termine per la stipula del contratto.

Il contenzioso dinanzi al giudice amministrativo può portare all'annullamento degli atti della procedura e/o dell'aggiudicazione definitiva dell'appalto, nonché, in presenza di gravi violazioni, all'inefficacia del contratto, laddove stipulato.

Qualora, tuttavia, non possano prodursi i suddetti esiti, poiché ad esempio l'appalto ha già avuto parziale o totale esecuzione, il giudice amministrativo può disporre un corrispondente risarcimento del danno.

6.3 REGISTRAZIONE E CONSERVAZIONE DATI

Le istanze di accesso agli atti o di reclamo sono protocollate dal Responsabile di Azione competente che provvede all'archiviazione di tutta la documentazione predisposta tramite il sistema MIR2014, nell'Area funzionale di GESTIONE a cura dell'AdG.

Oltre che sul Sistema Informativo, tutta la documentazione è archiviata e conservata nel "fascicolo di progetto", sotto forma di originali o di copie autenticate su supporti comunemente accettati, e deve



Regione Puglia
Procedure del personale dell'AdG/SdC
per la gestione del POR 2014-2020

POS A.5 In vigore dal 21/06/2017
Vers. 1.0

Procedura Operativa Standard
Gestione dei reclami

essere tenuta a disposizione della Commissione e della Corte dei Conti per i tre anni successivi alla chiusura del Programma.

			<p>Regione Puglia Procedure del personale dell'AdG/SdC per la gestione del POR 2014-2020</p> <p>POS A.5 In vigore dal 21/06/2017 Vers. 1.0</p>
<p align="center">Procedura Operativa Standard Gestione dei reclami</p>			

7.0 DIAGRAMMA DI FLUSSO

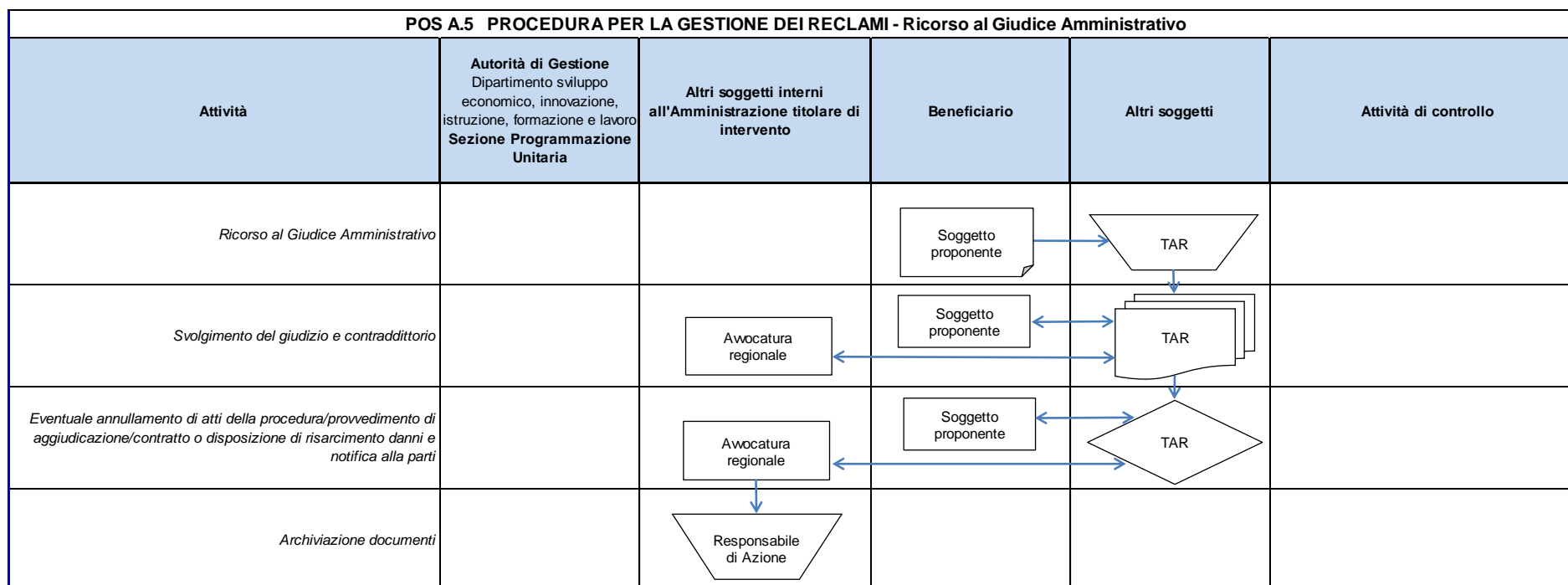
POS A.5 PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI - Richiesta di accesso agli atti/Reclamo					
Attività	Autorità di Gestione Dipartimento sviluppo economico, innovazione, istruzione, formazione e lavoro Sezione Programmazione Unitaria	Altri soggetti interni all'Amministrazione titolare di intervento	Beneficiario	Altri soggetti	Attività di controllo
<i>Presentazione richiesta di accesso agli atti o reclamo</i>		<div data-bbox="965 839 1137 919">Responsabile di Azione</div>	<div data-bbox="1240 839 1391 919">Beneficiario</div>	<div data-bbox="1469 839 1653 919">URP//Segretariato GR</div>	
<i>Esame dell'istanza; eventuali attività di riscontro</i>		<div data-bbox="965 963 1137 1043">Responsabile di Azione</div>		<div data-bbox="1469 963 1653 1043">URP//Segretariato GR</div>	Esame e confronto/mediazione diretta con il soggetto che ha presentato il reclamo
<i>Relazione sul contenuto dell'istanza; proposta di azioni risolutive</i>		<div data-bbox="965 1088 1137 1168">Responsabile di Azione</div>		<div data-bbox="1469 1088 1653 1168">URP//Segretariato GR</div>	



Regione Puglia
Procedure del personale dell'AdG/SdC
per la gestione del POR 2014-2020

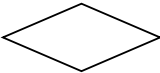


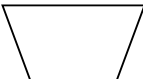

POS A.5 In vigore dal 21/06/2017
Vers. 1.0

Procedura Operativa Standard Gestione dei reclami



			<p>Regione Puglia Procedure del personale dell'AdG/SdC per la gestione del POR 2014-2020</p> <p>POS A.5 In vigore dal 21/06/2017 Vers. 1.0</p>
<p align="center">Procedura Operativa Standard Gestione dei reclami</p>			

Legenda:

	Decisione		Documento contenente comunicazione ufficiale
	Attività complessa		Operazione
	Documento articolato e complesso. Relazione		

8.0 MODULISTICA ALLEGATA E ARCHIVIAZIONE DOCUMENTI

DOCUMENTO	CODICE MODELLO	RESPONSABILITÀ ARCHIVIAZIONE	ACCESSO	LUOGO DI ARCHIVIAZIONE	TEMPI DI CONSERVAZIONE
Richiesta accesso agli atti, documenti, informazioni	Moduli scaricabili dal sito	RdAz	RdAz/AdG	Sistema gestionale informatizzato	3 anni dalla chiusura del POR
Richiesta copia autenticata	http://www.regionepuglia.it/index.php?page=contatti&opz=info&id=2	RdAz	RdAz/AdG	Sistema gestionale informatizzato	3 anni dalla chiusura del POR