REGIONE CAMPANIA

Decreto Dirigenziale n. 166 del 26/06/2018

Dipartimento 50 - GIUNTA REGIONALE DELLA CAMPANIA

Direzione Generale 7 - DIREZIONE GENERALE PER LE POLITICHE AGRICOLE, ALIMENTARI E FORESTALI

U.O.D. 91 - STAFF - Funzioni di supporto tecnico-operativo

Oggetto dell'Atto:

PROCEDURA DI GESTIONE RECLAMI DEL PROGRAMMA DI SVILUPPO RURALE 2014/2020 (CON ALLEGATI).

IL DIRIGENTE

Premesso che:

a) con il Regolamento (UE) n. 1303 del 17 dicembre 2013 il Parlamento europeo ed il Consiglio hanno approvato le disposizioni comuni e generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale (FESR), sul Fondo Sociale Europeo (FSE), sul Fondo di coesione, sul Fondo Europeo Agricolo per lo Sviluppo Rurale (FEASR) e sul Fondo Europeo per gli Affari Marittimi e la Pesca (FEAMP), abrogando il regolamento (CE) n. 1083/2006 del Consiglio;

b) lo stesso regolamento, tra l'altro, all'art. 79 stabilisce che nell'ambito dell'attuazione del PSR saranno attivati strumenti per la gestione di eventuali reclami, mediante l'organizzazione di un sistema di raccolta delle osservazioni provenienti dagli utenti, da analizzare per l'elaborazione di rimedi ed azioni correttive o preventive;

c) il Regolamento (UE) n. 1305 del 17 dicembre 2013 del Parlamento e del Consiglio europeo disciplina il sostegno allo sviluppo rurale da parte del FEASR;

d) la Commissione Europea con Decisione C (2018) 1284 final del 26 febbraio 2018 ha approvato la modifica del Programma di Sviluppo Rurale della Campania 2014-2020 – (CCI 2014IT06RDRP019- ver. 4.1) per il periodo 2014/2020,

e) la Giunta regionale con Delibera n. 138 del 13/03/2018 ha preso atto della Decisione C (2018) 1284 final del 26 febbraio 2018 con la quale Commissione Europea ha approvato la modifica del Programma di Sviluppo Rurale della Campania 2014-2020 (CCI 2014IT06RDRP019) ver. 4.1;

f) il Programma di Sviluppo Rurale della Campania 2014-2020 nel capitolo 15, § 15.1.2.2. individua le "Disposizioni per l'esame dei reclami";

Considerato che

a) per "reclamo" si intende "qualsiasi comunicazione dell'utente presentata al soggetto erogatore del servizio per comunicare che qualcosa non è coerente con le sue aspettative", risulta funzionalmente utile distinguere tra: 1. le istanze di riesame delle domande, ivi comprese quelle conseguenti alle comunicazioni di cui all'art. 10-bis della Legge 241/1990 e ss.mm.ii e i ricorsi amministrativi; 2. le comunicazioni inerenti casistiche non rientranti nella normativa sul procedimento amministrativo;

b) nel predetto § 15.1.2.2. di cui alla lettera f) è ampiamente disciplinato, anche sulla base di quanto applicato per il PSR nel periodo 2007/2013 la casistica di reclamo di cui al punto 1. della precedente lettera a) e più nei dettagli chiarite nelle vigenti "Disposizioni generali – Misure non connesse alle superfici e/o agli animali" ed al "Manuale delle procedure per la gestione delle Domande di Sostegno" del PSR 2014-2020. , e che invece merita di essere messa a regime attraverso una procedura standardizzata che tratti le procedure di ascolto dell'utenza a diversi livelli già attivate per il PSR Campania 2014/2020 , la casistica delle comunicazioni dell'utenza non rientranti in quelle previste dalla normativa sul procedimento amministrativo di cui al punto 2. della precedente lettera a);

Ritenuto pertanto opportuno approvare, con riferimento alle comunicazioni dell'utenza sul PSR Campania 2014/2020 di cui al punto 2. della lettera a) del considerato uno specifico documento "Procedura di gestione reclami" ed i relativi allegati modello di presentazione istanze, flow chart e modello per il monitoraggio delle istanze che disciplinino e standardizzino la procedura per la presentazione e la gestione delle comunicazioni distinte in reclami, segnalazioni e suggerimenti;
Visto il Regolamento regionale n. 12/2011 (Ordinamento amministrativo della Giunta regionale della Campania) con cui è stata istituita la Direzione Generale Politiche Agricole Alimentari e Forestali la quale, tra l'altro, svolge le funzioni di autorità di gestione FEASR (art. 16);
Visti:

a) il Regolamento (UE) n. 1303 del 17 dicembre 2013 del Parlamento europeo e del Consiglio;
b) il Regolamento (UE) n. 1305 del 17 dicembre 2013 del Parlamento europeo e del Consiglio;
c) il Regolamento delegato (UE) n. 807/2014 della Commissione dell'11 marzo 2014 che integra taluni disposizioni del reg. (UE) 1305/2013;
d) il Regolamento di esecuzione (UE) n. 808/2014 della Commissione del 17 luglio 2014 recante modalità di applicazione del reg.(UE) 1305/2013

a seguito dell'istruttoria compiuta dall'Ufficio di Staff - Funzioni di supporto tecnico operativo 50.07.91.

DECRETA

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

1. di approvare lo specifico documento "Procedura di gestione reclami" ed i relativi allegati modello di presentazione istanze, flow chart e modello per il monitoraggio delle istanze che disciplinino e standardizzino la procedura per la presentazione e la gestione delle comunicazioni distinte in reclami, segnalazioni e suggerimenti allegati al presente decreto di cui costituisce parte integrante e sostanziale;
2. di incaricare l'Ufficio di Staff Funzioni di supporto tecnico operativo 50.07.91. di sovraintendere all'attuazione della "Procedura di gestione reclami" approvata con il presente atto
3. di incaricare la UOD 500706 della divulgazione dei contenuti del documento predetto attraverso il sito web della Regione;
4. disporre la pubblicazione del presente atto nella sezione del sito web istituzionale Legge Regionale n. 23 del 28/07/2017 "Regione Campania Casa di Vetro.
5. di inviare il presente decreto:
   - all' Ufficio di Staff Funzioni di supporto tecnico operativo 50.07.91 della Direzione Generale 500700 Politiche agricole;
   - all'UOD 50.07.01 della Direzione Generale 500700 Politiche agricole;
   - all' UOD 50.07.06 della Direzione Generale 500700 Politiche agricole;
   - all'Ufficio Programmazione Unitaria;
   - Segreteria di Giunta-Ufficio III Affari generali –archiviazione decreti dirigenziali;

DIASCO

Procedura di gestione dei reclami

La Regione decreta di adottare la seguente procedura interna per assicurare una sollecita ed esaustiva trattazione delle segnalazioni ricevute

1. **RIFERIMENTI NORMATIVI**
2. **OBIETTIVI E DEFINIZIONI**
3. **MODELLO ORGANIZZATIVO E COMPITI DEL CONTACT CENTER**
4. **DESCRIZIONE DELLE FASI**
   Ricezione della segnalazione
   Istruttoria della segnalazione
   Formulazione e comunicazione della risposta
   Archiviazione
5. **MODALITÀ E TEMPI DI ESECUZIONE**
6. **INFORMAZIONI TRATTAMENTO DATI**
7. **ALLEGATI**

1. RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Programma di Sviluppo Rurale della Campania 2014-20 (al paragrafo (§) 15.1.2.2), in conformità **all'art.74 del Reg. UE 1303/2013** ha previsto che nell'ambito dell'attuazione del PSR saranno attivati strumenti per la gestione di eventuali reclami, mediante l'organizzazione di un sistema di raccolta delle osservazioni provenienti dagli utenti, da analizzare per l'elaborazione di rimedi ed azioni correttive o preventive.

2. OBIETTIVI E DEFINIZIONI

Il Programma di Sviluppo Rurale della Campania 2014-20 (§ 15.1.2.2) individua e definisce:

▪ reclami le **istanze di riesame** delle domande presentate dai beneficiari;

▪ reclami le **comunicazioni inerenti i servizi** resi dall'Amministrazione Regionale nell'attuazione del Programma;

▪ **segnalazioni e suggerimenti** e volte a promuovere azioni per il miglioramento degli standard di efficacia, efficienza, economicità e qualità delle funzioni esercitate e dei servizi resi all'utenza.

3. MODELLO ORGANIZZATIVO E COMPITI DEL CONTACT CENTER

Al primo dei tre punti "**istanze di riesame** delle domande presentate dai beneficiari" si applica, analogamente al periodo 2007/2013, la disciplina prevista dalla legislazione italiana, in particolare la Legge n.241/90 e ss.mm.ii., che garantisce la partecipazione dell'interessato al procedimento amministrativo e più nei dettagli chiarite nelle vigenti "Disposizioni generali – Misure non connesse alle superfici e/o agli animali" ed al "Manuale delle procedure per la gestione delle Domande di Sostegno" del PSR 2014-2020. Qualora il soggetto attuatore, che istruisce la domanda, ritenga di dovere procedere al rigetto della domanda di aiuto, prima dell'adozione del provvedimento finale, comunica al soggetto richiedente i motivi del non accoglimento della domanda e indica un termine, in genere 10 giorni lavorativi, per la presentazione di osservazioni e/o documenti. Se il soggetto attuatore, dopo avere valutato le osservazioni e i documenti presentati dal richiedente ritiene di dover comunque procedere al rigetto della domanda di aiuto, il soggetto richiedente viene informato che può impugnare il provvedimento o presentando ricorso al Tribunale Amministrativo Regionale (TAR) entro 60 giorni dalla notifica del provvedimento di rigetto o, in alternativa, presentando ricorso straordinario al Presidente della Repubblica Italiana entro 120 giorni, decorrenti sempre dalla notifica del provvedimento di diniego. La Regione può eventualmente impugnare le decisioni dell'Autorità giudiziaria in un secondo grado di giudizio.

La Regione Campania ha inoltre confermato con Legge Regionale n.6/2014 la figura del Difensore Civico, ai sensi dell'articolo 17 dello Statuto regionale, a cui possono rivolgersi i cittadini della Campania nei casi di cattiva amministrazione per una tutela non giurisdizionale e che esercita le proprie funzioni in autonomia, non essendo soggetto a controllo gerarchico e funzionale;

Per il secondo e terzo punto, "**comunicazioni inerenti i servizi"** e "**segnalazioni e suggerimenti",** la struttura di gestione è in capo alla UOD 50.07.91 che si avvale del Contact Center PSR Campania 2014–20 e delle sedi periferiche dell'amministrazione per la raccolta secondo le modalità e i canali previsti.
Il Contact Center PSR Campania è una struttura operativa di **comunicazione** realizzata in partnership con Sviluppo Campania che in un'ottica di Customer Relationship Management si occupa di gestire i rapporti con l'utenza per assicurare ai cittadini ed ai beneficiari un supporto adeguato nell'utilizzo dei servizi e la possibilità di monitorare l'iter delle proprie richieste inerenti l'attuazione del Programma.

Il Contact Center del PSR Campania 2014–20 **si relaziona**:

- **verso l'interno** in prima istanza con dirigente e funzionario dell'Ufficio di Staff e, successivamente, con i **R**esponsabili di **M**isura (RdM) regionali;
- **verso l'esterno** con il pubblico, con le organizzazioni di categoria, con professionisti e mediatori/consulenti, imprenditori agricoli e responsabili di aziende agricole, forestali, ecc.

Il sistema di gestione dei rapporti con l'utenza integra:

- la gestione della relazione con gli interlocutori e la prima assistenza;
- la gestione delle richieste di supporto più semplici mediante il numero verde, assicurata tramite assistenza telefonica;
- la raccolta di segnalazioni tecniche su pre-bandi, bandi, faq, ecc;
- la gestione delle richieste più complesse e specifiche, che gli operatori del numero verde smistano agli esperti, ai Referenti di Misura o a chi ha in carico la pratica dell'utente e può dargli un appuntamento per una consulenza;
- la gestione di tutte le richieste che l'utente può inviare autonomamente tramite l'indirizzo email dedicato psrcomunica@regione.campania.it anche in forma anonima;
- la gestione dei reclami tramite l'indirizzo email dedicato psrcomunica@regione.campania.it;
- l'archiviazione elettronica, la classificazione tematica, il monitoraggio e la reportistica dei reclami e dei suggerimenti, mediante la strutturazione e il popolamento di un database delle istanze e l'elaborazione dei dati per il monitoraggio pratiche, le statistiche e le faq, volte anche all'eliminazione delle criticità evidenziate;
- la gestione di newsletter dedicate al Programma;
- il supporto tecnico al web master del portale del PSR Campania nell'implementazione di nuovi servizi di comunicazione;
- la pubblicazione di contenuti sul web, anche per la sensibilizzazione alla partecipazione ai bandi;
- il supporto organizzativo in tema di comunicazione e informazione;
- la revisione e la semplificazione della modulistica e dell'archiviazione relativa ai reclami in itinere in funzione della casistica;
- la reportistica degli esiti.

4. DESCRIZIONE DELLE FASI

La procedura descritta è d'applicazione per le sole segnalazioni pervenute al Contact Center ("comunicazioni inerenti i servizi resi" e "segnalazioni e suggerimenti volti a promuovere azioni per il miglioramento") e non anche per le "istanze di riesame", che vengono gestite dalle competenti UOD secondo quanto previsto nelle procedure del PSR.
In ambito di reclami è sempre preferibile la presentazione dell'istanza in modalità scritta attraverso la compilazione di un modulo identificativo dell'utente, ciò per favorire una maggiore relazione tra Utente e Amministrazione e la certezza delle comunicazioni che intercorreranno tra i soggetti. Segnalazioni e suggerimenti possono essere trasferiti, a descrizione dell'utente, anche in modalità anonima. La gestione delle segnalazioni è articolata nelle seguenti fasi:

A. **Ricezione** dell'istanza o della segnalazione/suggerimento;
B. **Istruttoria** dell'istanza o della segnalazione/suggerimento;
C. **Comunicazione** della risposta;

D. **Archiviazione** della risposta.

A. Ricezione

I canali di comunicazione previsti per la raccolta sono:

- attraverso l'**indirizzo email dedicato** presente sul portale web del PSR Campania **psrcomunica@regione.campania.it;**
- attraverso la raccolta presso la sede centrale e quelle periferiche dell'amministrazione avvalendosi di **modulistica cartacea** (la medesima riscontrabile online) facile e reperibile;
- attraverso il **numero verde** (800.881017) del PSR Campania (per operare una prima fase di ascolto volta alla raccolta di segnalazioni e suggerimenti generali per i quali è irrilevante una comunicazione scritta o per guidare, nei casi più complessi, l'utenza alla presentazione di un reclamo scritto secondo le modalità di presentazione di cui ai precedenti due punti);
- attraverso un **format online** che riproduce la modulistica di istanza di un reclamo o di invio di una segnalazione/suggerimento;
- attraverso il canale istituzionale **dell'URP** e che non riguardino procedure di accesso agli atti ai sensi della Legge n. 241/90 e ss.mm.ii. o di accesso civico;

Successivamente è necessario prendere la decisione sull'iter da seguire, e cioè se il reclamo può ottenere una risposta immediata o se è necessario avviare la seconda fase prevista dall'iter.

B. Istruttoria

▪ Affidamento dell'istruttoria: consiste nell'individuazione del livello di responsabilità per la conduzione dell'iter istruttorio stesso, valutando se la risposta può essere formulata direttamente dal personale del **Contact Center** andando a identificare gli elementi necessari per la formulazione della risposta, o se invece è necessario il coinvolgimento diretto della struttura regionale dell'AdG del PSR Campania competente per la tipologia di richiesta pervenuta.

▪ Verifica di congruenza e completezza: consiste nell'accertamento che tutte le informazioni necessarie per fornire una risposta siano state reperite. Se ciò non avviene, si richiede al responsabile di condurre una verifica supplementare.

C. Comunicazione della risposta

La risposta può essere immediata, in quei casi che richiedono l'avvio dell'istruttoria ma non il coinvolgimento della struttura regionale, oppure può essere data dopo le attività di istruttoria ed il coinvolgimento dell'ufficio interessato. Nel secondo caso (attività istruttoria regionale), la risposta all'utente viene predisposta dal referente regionale, inviata entro 7gg all'indirizzo email dedicato psrcomunica@regione.campania.it. per il successivo invio all'utente interessato.

D. Archiviazione risposta

La risposta completa viene archiviata in formato elettronico, mediante registrazione dei documenti informatici (email ed allegati) su supporti di memoria (CD, hard disk, pen drive, memory card).

Tutto il materiale va ad implementare una banca dati tracciando la risoluzione e la chiusura dell'istanza/segnalazione/suggerimento, in modo da potere elaborare dei report utili ad individuare eventuali disservizi da correggere attraverso specifiche azioni di miglioramento.

5. MODALITÀ E TEMPI DI ESECUZIONE

Reclami intesi come comunicazioni inerenti i servizi resi dall'Amministrazione Regionale nell'attuazione del Programma :

a) immediata comunicazione all'utente, a mezzo mail della presa incarico da parte del Contact Center e assegnazione ticket interno;
b) valutazione dell'esposto e della sua congruità 2gg con individuazione e assegnazione referente in base a tematica e competenza;

c) comunicazione di smistamento ad altro ufficio competente qualora la segnalazione non fosse coerente con l'attuazione del Programma 3gg;
d) comunicazione di esito all'utente entro 10 gg;

6. INFORMAZIONI TRATTAMENTO DATI

Le Disposizioni Attuative Generali delle Misure non connesse alla superficie e/o agli animali del PSR Campania 2014-2020 disciplinano nel dettaglio il trattamento delle informazioni per le finalità legate alla gestione ed attuazione del PSR.

7. ALLEGATI

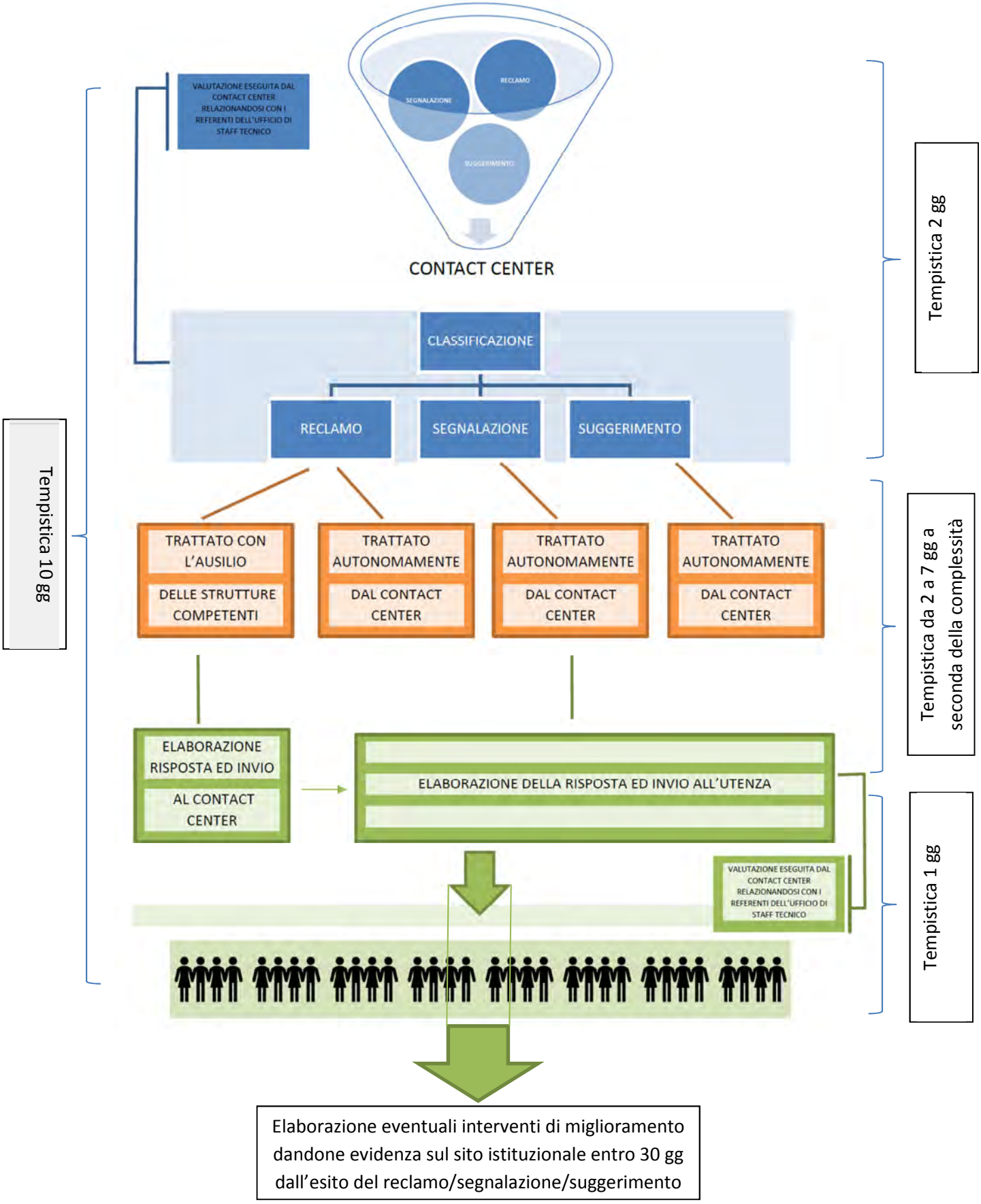
Flow chart reclamo/segnalazione/suggerimento.

Modello monitoraggio/anagrafica reclamo, segnalazione, suggerimento.

Modello per inoltro reclamo/segnalazione/suggerimento

fonte: http://burc.regione.campania.it

Flow chart reclamo/segnalazione/suggerimento.



Elaborazione eventuali interventi di miglioramento dandone evidenza sul sito istituzionale entro 30 gg dall'esito del reclamo/segnalazione/suggerimento

fonte: http://burc.regione.campania.it

Modello monitoraggio/anagrafica reclami, segnalazioni e suggerimenti

DATI DI IDENTIFICAZIONE UTENTE ED ISTANZA/ANAGRAFICA							GESTIONE DEL RECLAMO/SEGNALAZIONE/SUGGERIMENTO				ESITO DELLA RISPOSTA			AZIONI CORRETTIVE DI MIGLIORAMENTO ADOTTATE
TICKET	NOME	COGNOME	ORGANIZZAZIONE/ENTE/SOCIETÀ	DATA PRESENTAZ.	CLASSIF. RE/SE/SU/NA	RECAPITO A CUI INVIARE RISPOSTA	OGGETTO DEL RECLAMO/SEGNALAZIONE/SUGGERIMENTO	MISURA/ ALTRO	REFERENTE	DATA INVIO AL REFERENTE	SINTESI DELLA RISPOSTA FORNITA	DATA RISPOSTA DEL REFERENTE	DATA COMUNICAZIONE ESITO DEL RECLAMO	SI/NO

fonte: http://burc.regione.campania.it

Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale: *l'Europa investe nelle zone rurali*
Unione Europea

Assessorato Agricoltura

PSR14·20 Campania

Il/La sottoscritto/a (Cognome) _____ (Nome) _____

Indirizzo _____ Città _____

CAP _____ Provincia _____

Telefono cellulare _____

e-mail _____

PRESENTA

☐ RECLAMO

☐ SEGNALAZIONE

☐ SUGGERIMENTO

di seguito descritto * :
(specificare in modo preciso quanto si intende reclamare/segnalare/suggerire)

_____

_____

_____

_____

_____

_____

In fede,

Data * Firma

_____ _____

Nota bene: i campi contrassegnati con * sono obbligatori. Nel caso in cui il reclamo, la segnalazione o il suggerimento necessiti di risposta, specificare un indirizzo e-mail valido.

fonte: http://burc.regione.campania.it