



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

POS A.5 in vigore dal 8/10/2020
Vers. 3

Procedura Operativa Standard **Gestione dei reclami**

Cronologia revisioni procedura

Rev.	Data	Descrizione revisione
1	15/10/2018	Dettaglio della procedura di segnalazione di presunte irregolarità o frodi oppure di rimostranze mediante il <i>whistle-blowing</i> specificatamente istituito per il POR Puglia FESR-FSE 2014-2020
2	8/10/2020	Specificazioni in merito alle segnalazioni pervenute mediante <i>whistle-blowing</i>

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**
 - 6.2 PRESENTAZIONE DI RICORSO AL GIUDICA AMMINISTRATIVO**
 - 6.3 WHISTLE-BLOWING SPECIFICO PER IL POR PUGLIA FESR-FSE 2014-2020**
 - 6.4 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 8/10/2020
Vers. 3

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 di reclami e segnalazioni concernenti i fondi messi a disposizione dal POR Puglia FESR-FSE 2014-2020, in osservanza a quanto disposto all'art. 74, par. 3, del Reg. (UE) n. 1303/2013, con l'obiettivo di fornire ai cittadini strumenti e meccanismi di ricorso adeguati per assicurare un'efficace protezione giurisdizionale e di interessi (anche diffusi) negli ambiti coperti dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale relativi all'attuazione di operazioni cofinanziate dal Programma (cfr. Comunicazione della Commissione Europea 2017/C 18/02 del 19/1/2017).

2.0 CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutte le operazioni cofinanziate a valere sul POR Puglia FESR-FSE 2014-2020.

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 unico di Monitoraggio degli Interventi Regionali 2014-2020;

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, n. 104, "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, ss.mm.ii. – 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".



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

POS A.5 in vigore dal 8/10/2020
Vers. 3

Procedura Operativa Standard **Gestione dei reclami**

5.0 RUOLI E RESPONSABILITÀ

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

RUOLO	PRINCIPALI RESPONSABILITÀ NELLA PROCEDURA
AdG	Garantisce l'introduzione di efficaci modalità di esame dei reclami concernenti i fondi messi a disposizione dal Programma; <i>Whistle-blowing:</i> <ul style="list-style-type: none">• gestisce la segnalazione ricevuta, in forma anonima, per il tramite del Dirigente della Sezione "Affari istituzionali e giuridici", conformemente a quanto stabilito dalla POS A.6.
Sezione "Affari istituzionali e giuridici"	<i>Whistle-blowing:</i> <ul style="list-style-type: none">• riceve le segnalazioni, verifica la ricevibilità di ciascuna segnalazione e l'identità del segnalante;• inoltra all'Autorità di Gestione i contenuti della segnalazione, depurata da qualsiasi riferimento all'identità del segnalante;• archivia le segnalazioni.
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 ovvero quando un qualsiasi soggetto interno od esterno al Sistema di Gestione e Controllo del Programma (cittadini, associazioni, imprese, etc.) segnala una presunta irregolarità o frode oppure manifesta rimozioni con riferimento ad un'iniziativa cofinanziata dal POR. La presente procedura si articola nelle seguenti fasi operative.

6.1 RICHIESTA DI ACCESSO AGLI ATTI, DOCUMENTI O INFORMAZIONI

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 il modello scaricabile dal sito <https://www.regione.puglia.it/accesso-agli-atti>.

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.



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

POS A.5 in vigore dal 8/10/2020
Vers. 3

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 WHISTLE-BLOWING SPECIFICO PER IL POR PUGLIA FESR-FSE 2014-2020

L'Autorità di Gestione ha istituito il *whistle-blowing* specifico per il POR FESR-FSE 2014-2020 quale strumento per le segnalazioni aperte ai cittadini e a tutti i soggetti interni ed esterni al Sistema di Gestione e Controllo del Programma. Tale strumento è messo a disposizione all'interno del sito



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

POS A.5 in vigore dal 8/10/2020
Vers. 3

Procedura Operativa Standard **Gestione dei reclami**

dedicato al POR¹ e consente a chiunque la segnalazione di qualsiasi sospetto di frode o irregolarità, nonché la mera manifestazione di rimostanze, con riferimento ad un'iniziativa cofinanziata dal POR. Nello specifico, dal sito *web* del Programma è possibile scaricare l'apposito modulo di segnalazione, che dovrà essere compilato dal segnalante in ogni sua parte ed inviato all'indirizzo di posta elettronica dedicato porpuglia.segnalazioni@pec.rupar.puglia.it. La segnalazione deve essere effettuata obbligatoriamente utilizzando l'apposito modulo.

Ai fini delle verifiche nell'ambito del POR, non saranno considerate ricevibili segnalazioni:

- anonime²;
- non circostanziate (che non facciano riferimento almeno ad uno specifico beneficiario o ad una specifica operazione o ad altro elemento suscettibile di identificare chiaramente l'oggetto delle verifiche da svolgere);
- che non rechino alcun addebito o che rechino addebiti manifestamente esulanti dalle attività riferibili al POR;
- manifestamente temerarie.

La casella e-mail dedicata al *whistle-blowing* del POR è gestita in via esclusiva dalla struttura amministrativa preposta alle attività istruttorie in materia di anticorruzione, la Sezione "Affari istituzionali e giuridici", competente a coadiuvare il Segretario Generale della Presidenza della Giunta Regionale, il quale riveste il ruolo di Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza della Regione Puglia, nella redazione, nell'attuazione e nel monitoraggio del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (PTPC) e dell'annesso Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità (PTTI).

L'unità di personale della Sezione "Affari istituzionali e giuridici" appositamente incaricata verifica la ricevibilità della segnalazione, nonché l'identità del segnalante, tramite posta raccomandata con richiesta di riscontro.

Solo l'unità di personale della Sezione "Affari istituzionali e giuridici" appositamente incaricata accede alle informazioni relative all'identità del segnalante, che può essere comunicata a terzi esclusivamente previa autorizzazione espressa da parte dell'interessato, fatti salvi gli obblighi di legge di comunicazione alle Autorità giudiziarie (Procura della Repubblica e Corte dei conti) o ad altre Autorità pubbliche.

L'unità di personale della Sezione "Affari istituzionali e giuridici" appositamente incaricata inoltra all'Autorità di Gestione tramite posta elettronica il contenuto della segnalazione, depurata da qualsiasi riferimento all'identità del segnalante.

L'AdG gestisce la segnalazione conformemente a quanto stabilito al § 6.2.3 della POS A.6.

Al termine dell'attività di verifica l'AdG informa la Sezione "Affari istituzionali e giuridici" degli esiti delle verifiche effettuate e degli eventuali provvedimenti adottati dalle Sezioni competenti.

¹ <http://por.regione.puglia.it/>

² Nei casi di denunce anonime riguardanti fatti di particolare gravità, circostanziate e adeguatamente motivate, il RPCT potrà, comunque, tenere conto di quanto ivi riportato per lo svolgimento delle attività di competenza in materia di anticorruzione.



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

POS A.5 in vigore dal 8/10/2020
Vers. 3

Procedura Operativa Standard **Gestione dei reclami**

6.4 REGISTRAZIONE E CONSERVAZIONE DATI

Le istanze di accesso agli atti o di reclamo sono protocollate dal Responsabile di Azione competente che le riceve, il quale provvede all'archiviazione di tutta la documentazione predisposta nel fascicolo di progetto o di procedura di selezione.

Le segnalazioni pervenute mediante il sistema di *whistle-blowing* specifico istituito per il POR sono archiviate presso la Sezione "Affari istituzionali e giuridici". Le segnalazioni depurate dall'identità del segnalante e i documenti relativi alle relative attività di verifica sono archiviati dal funzionario incaricato dello svolgimento delle suddette attività (Responsabile di Azione, Unità di Controllo o Responsabile di Fondo FSE, secondo le competenze stabilite dal paragrafo 2.3.6 della POS A.6). Nel caso di segnalazioni relative ad una o più operazioni ovvero ad una o più procedure di attivazione chiaramente identificate, la documentazione è archiviata, rispettivamente, nei singoli fascicoli di progetto o nei singoli fascicoli della procedura di selezione. Qualora la segnalazione non si riferisca ad una specifica operazione o procedura di attivazione, la documentazione è archiviata in un apposito fascicolo presso il Servizio/la Sezione interessata.

  	<p>Regione Puglia Procedure del personale dell'AdG/SdC per la gestione del POR 2014-2020</p> <p>POS A.5 in vigore dal 8/10/2020 Vers. 3</p>
<p align="center">Procedura Operativa Standard Gestione dei reclami</p>	

7.0 DIAGRAMMA DI FLUSSO

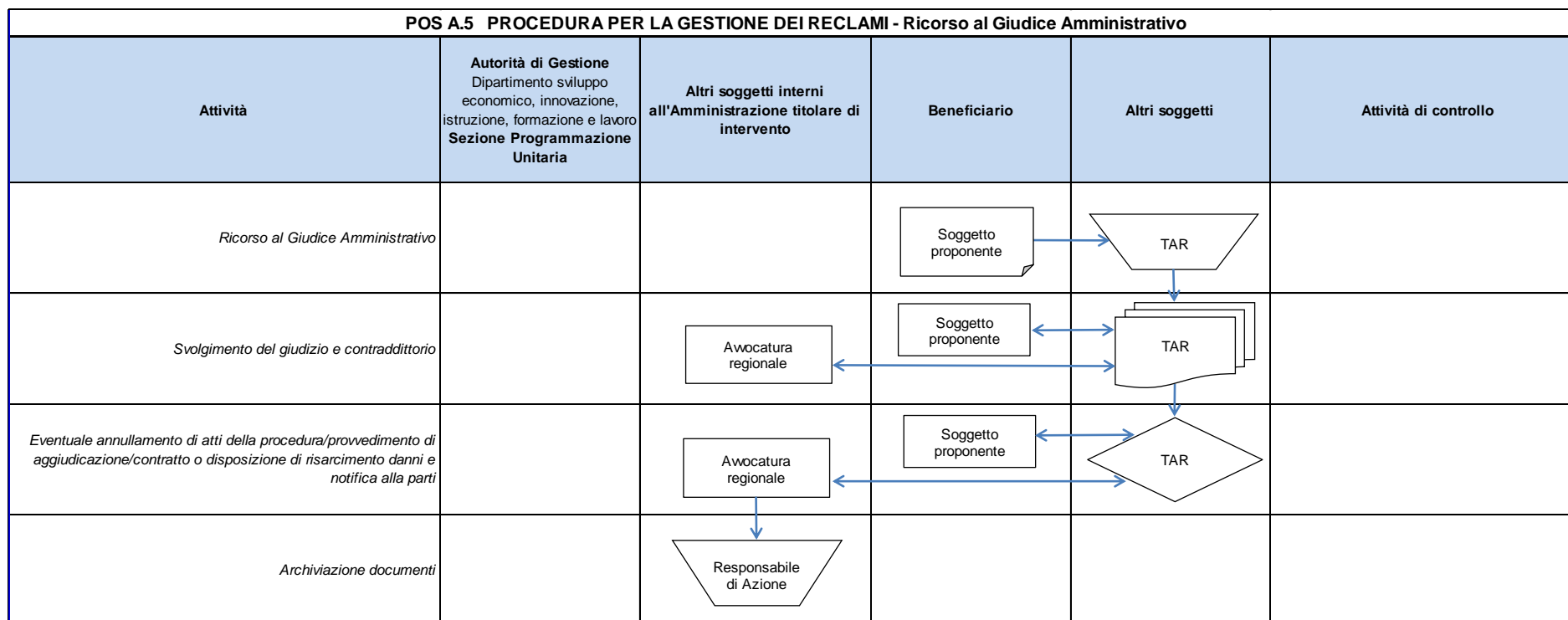
POS A.5 PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI - Richiesta di accesso agli atti / Reclamo					
Attività	Autorità di Gestione Dipartimento sviluppo economico, innovazione, istruzione, formazione e lavoro Sezione Programmazione Unitaria	Altri soggetti interni all'Amministrazione titolare di intervento	Beneficiario	Altri soggetti	Attività di controllo
<i>Presentazione richiesta di accesso agli atti o reclamo</i>		<div>Responsabile di Azione</div>	<div>Beneficiario</div>	<div>URP//Segretariato GR</div>	
<i>Esame dell'istanza; eventuali attività di riscontro</i>		<div>Responsabile di Azione</div>		<div>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>Responsabile di Azione</div>		<div>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 8/10/2020
 Vers. 3

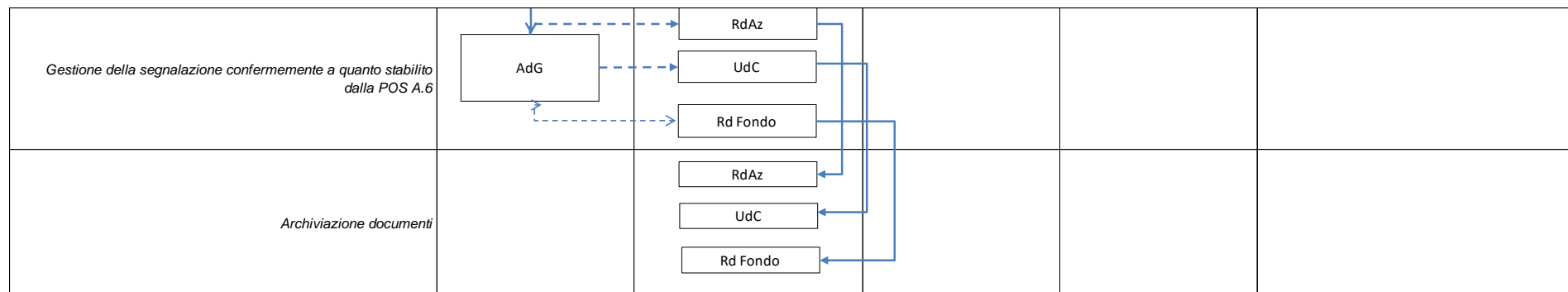
Procedura Operativa Standard
Gestione dei reclami



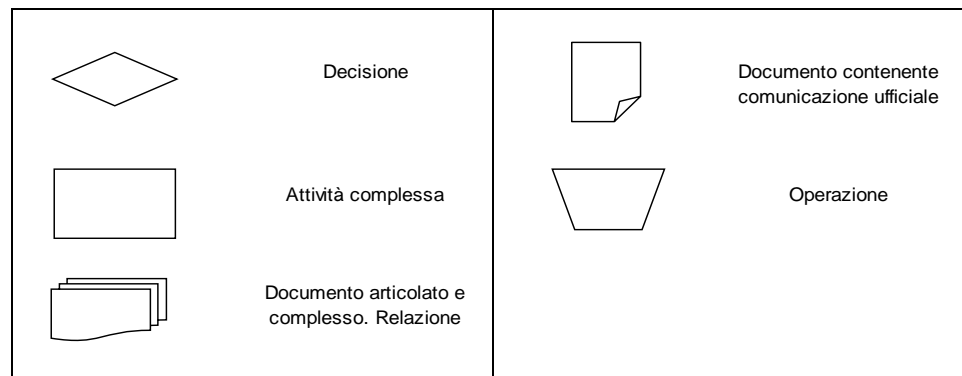
  	<p>Regione Puglia Procedure del personale dell'AdG/SdC per la gestione del POR 2014-2020</p> <p>POS A.5 in vigore dal 8/10/2020 Vers. 3</p>
<p align="center">Procedura Operativa Standard Gestione dei reclami</p>	

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>segnalazione di qualsiasi sospetto di frode o irregolarità, o manifestazione di rimostranze, con riferimento ad un'iniziativa cofinanziata dal POR tramite compilazione del modulo presente sul sito del POR ed invio dello stesso tramite e-mail alla casella dedicata di posta elettronica porpuglia.segnalazioni@pec.rupar.puglia.it.</i>		Sezione "Affari istituzionali e giuridici"		Segnalante	
<i>Verifica di ricevibilità della segnalazione</i>		Sezione "Affari istituzionali e giuridici"			Verifica che la segnalazione non risulti: (i) anonima, (ii) non circostanziata, (iii) priva di addebiti o recante addebiti manifestamente esulanti dalle attività riferibili al POR, (iv) manifestamente temeraria
<i>Verifica del segnalante</i>		Sezione "Affari istituzionali e giuridici"		Segnalante	Verifica tramite posta raccomandata con richiesta di riscontro che la segnalazione sia stata effettivamente elaborata ed inviata dal soggetto indicato nel modulo
<i>Inoltro tramite posta elettronica del contenuto della segnalazione, depurata da qualsiasi riferimento all'identità del segnalante</i>	AdG	Sezione "Affari istituzionali e giuridici"			

  	<p>Regione Puglia Procedure del personale dell'AdG/SdC per la gestione del POR 2014-2020</p> <p>POS A.5 in vigore dal 8/10/2020 Vers. 3</p>
<p>Procedura Operativa Standard Gestione dei reclami</p>	



Legenda:





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

POS A.5 in vigore dal 8/10/2020
Vers. 3

Procedura Operativa Standard
Gestione dei reclami

8.0 MODULISTICA ALLEGATA E ARCHIVIAZIONE DOCUMENTI

DOCUMENTO	CODICE MODELLO	RESPONSABILITÀ ARCHIVIAZIONE	ACCESSO	LUOGO DI ARCHIVIAZIONE
Richiesta accesso agli atti, documenti, informazioni	Modulo scaricabile dal sito https://www.regione.puglia.it/accesso-agli-atti	RdAz	RdAz/AdG	Sistema gestionale informatizzato