

N.B. Il presente Decreto tiene conto delle rettifiche pubblicate sul BURC n° 30 del 07 luglio 2003

DECRETO DIRIGENZIALE N. 59 del 14 aprile 2003

AREA GENERALE DI COORDINAMENTO SVILUPPO ATTIVITÀ SETTORE PRIMARIO - Adozione del Regolamento di pubblica tutela per l'implementazione della Carta dei Servizi e affidamento dell'incarico di referente di Area per la comunicazione istituzionale e le relazioni pubbliche.

IL COORDINATORE

PREMESSO:

che con deliberazione di Giunta regionale n.612 del 14/02/2003 si adottava la "Disciplina del servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico della Giunta regionale concernente la ridefinizione e la riorganizzazione delle attività dell'ufficio" ai sensi della legge n.150 del 7/6/2000;

che con decreto dirigenziale n. 752 del 31/12/2001 veniva conferito al funzionario FIORELLA dott. Antonio (n. medaglia 18107) l'incarico, denominato "Sportello informativo ed informatico" con l'obiettivo di redigere una, bozza della Carta dei Servizi per il Settore T.A.P.A. e Ce.P.I.C.A. di Salerno;

che con decreto dirigenziale n. 31 del 3/1/2003 veniva conferito al dr Antonio FIORELLA l'incarico, denominato "Sportello informativo e di comunicazione del Settore", con l'obiettivo di implementare la Carta dei Servizi per il Settore T.A.P.A. e Ce.P.I.C.A. di Salerno;

che la redazione della bozza della Carta dei Servizi è stata completata entro il 31-12-2002, come da incarico ricevuto con decreto n.752 del 31/12/2001 del Dirigente dello S.T.A.P.A. e Ce.P.I.C.A. di Salerno;

che la definizione della Carta dei Servizi è avvenuta nel rispetto della Direttiva P.C.M. del 27-01-1994 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTI l'art. 11 del d.lgs. 286/99 e l'art. 48 dello Statuto della Regione Campania;

RITENUTO di voler estendere tale iniziativa a tutti i Settori dell'Area Sviluppo Attività Settore Primario al fine di rendere più trasparente i procedimenti tecnico amministrativi e di migliorare l'efficacia ed efficienza dei servizi erogati;

RILEVATO che per rendere operativa la Carta dei servizi si deve provvedere all'adozione di un Regolamento di pubblica tutela recante disposizioni e principi utili alle attività e alle funzioni relative a tale strumento di comunicazione pubblica;

CONSIDERATA la necessità di uniformare le operazioni e le attività per la definizione della Carta dei Servizi e le successive pubblicazione e implementazione, coordinando il lavoro, integrando le diverse esperienze e professionalità e collaborando con M.R.P. regionale;

DECRETA

1) di approvare il "Regolamento per l'esercizio della tutela degli utenti e per la garanzia dei servizi", composto da n. 8 (otto) articoli, nel testo allegato al presente decreto, costituendone parte integrante e sostanziale;

2) di poter conferire tale incarico al citato dipendente ai sensi della legge 150/2000 e del D.P.R. 422/01, in quanto lo stesso ha già svolto compiti attinenti alla comunicazione pubblica ed istituzionale e ha frequentato con esito positivo per conto dell'Amministrazione Regionale il master in "Management Pubblico" presso la Scuola di Direzione Aziendale dell'Università Bocconi di Milano nell'anno accademico 2001 - 2002.

Il presente decreto viene inviato al Sig. Assessore per l'Agricoltura ed al B.U.R.C. per la pubblicazione.

14 aprile 2003

Dr. Antonio Falessi

Regolamento per l'esercizio della tutela degli utenti e per la garanzia dei servizi.

Art. 1 - Finalità della tutela

1) Il Settore Tecnico Amministrativo Provinciale Agricoltura e Centro Provinciale Informazione Consulenza Agricoltura (S.T.A.P.A. e Ce.P.I.C.A.) si impegna a garantire la tutela degli utenti in merito a quanto stabilito nella Carta dei servizi formalmente adottata ai sensi della Direttiva P.C.M. del 27 gennaio 1994 e del d.lgs. 286/99.

2) Il Settore riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica della adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse. A questi fini si avvale anche della collaborazione degli utenti beneficiari dei suoi servizi.

Art. 2 - Presupposti per la richiesta di intervento

1 - La tutela è prevista:

a) per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia-efficienza, che abbia negato o limitato, al reclamante la fruibilità delle prestazioni;

b) per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi erogati.

Art. 3 - Soggetti che possono chiedere la tutela

1 - La tutela può essere richiesta da qualsiasi soggetto utente dei servizi erogati dal Settore T.A.P.A. e Ce.P.I.C.A., direttamente o tramite rappresentante, debitamente autorizzato.

2 - I soggetti di cui al comma 1 attivano la tutela tramite la presentazione all'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico) una propria nota che sarà classificata come:

- esposto, quando è stata negata o limitata da parte del Settore T.A.P.A. e Ce.P.I.C.A. la fruibilità delle prestazioni in maniera illegittima ai sensi dell'art. 2, lettera b) del presente regolamento;

- segnalazione, quando la negazione o limitazione delle prestazioni è conseguenza di un qualsiasi disservizio.

3 - Qualora l'esposto sia presentato da soggetto diverso dal diretto interessato, la procedura è archiviata in caso di opposizione di quest'ultimo, ma l'U.R.P. continua la trattazione del caso, come segnalazione, senza alcun riferimento all'istante.

Art. 4 - Modalità con cui è richiesta la pubblica tutela

1 - La tutela può essere richiesta dai soggetti aventi a ciò diritto tramite:

- esposto e/o segnalazione scritti inviati tramite posta o posta elettronica o fax;

- compilazione di moduli appositamente predisposti dal Settore T.A.P.A. e Ce.P.I.C.A. in collaborazione con i rappresentanti dell'utenza;

- colloquio telefonico con gli operatori dell'U.R.P., cui farà seguito, nel caso dell'esposto, la formalizzazione tramite una nota scritta;

- colloquio diretto con gli operatori dell'U.R.P. e sottoscrizione della segnalazione.

2 - Gli esposti e le segnalazioni sono inoltrati per il tramite dell'U.R.P. al Dirigente del Settore entro 48 ore dalla ricezione delle istanze o dal contatto telefonico; sugli esposti e sulle segnalazioni pervenute l'U.R.P. invia un dettagliato resoconto al Presidente del Comitato partecipativo con cadenza trimestrale.

3 - Gli esposti anonimi sono utilizzati dall'U.R.P. come segnalazioni di disservizi, su cui l'U.R.P. provvede nell'ambito del suo compito istituzionale, fatta salva ogni ulteriore iniziativa che il Dirigente del Settore ritenga adottare in merito.

Art. 5 - Termini di richiesta della tutela

1 - L'esposto e/o segnalazione sono inoltrati di norma entro 15 giorni dal momento in cui il segnalante ha avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo. Sono prese in esame, comunque, anche segnalazioni presentate oltre tale termine, se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali o personali del soggetto titolare del diritto alla tutela.

Art. 6 - Adempimenti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

1 - L'U.R.P. interpella, nel più breve tempo possibile e comunque entro 7 giorni dal ricevimento dell'esposto o segnalazione, gli uffici interessati perché questi ultimi nei successivi 7 giorni forniscano tutte le informazioni necessarie per una risposta motivata e comunichino gli eventuali provvedimenti adottati per eliminare gli inconvenienti lamentati. Il personale operante nei servizi del Settore è tenuto a collaborare con l'U.R.P. La mancata o scarsa collaborazione con l'U.R.P. da parte di detto personale viene segnalata al Dirigente di Settore per le valutazioni di competenza.

2 - Acquisite le risposte e, comunque, sulla base delle risposte avute l'U.R.P. propone al Dirigente di Settore la risposta da inviare all'interessato entro 30 giorni. Trascorso tale termine la competenza a decidere sui fatti segnalati passa al Comitato partecipativo; la risposta deve indicare la possibilità di chiederne il riesame al Comitato partecipativo.

3 - Qualora siano necessari accertamenti più analitici, il termine dei 30 giorni rimane sospeso per non più di 90 giorni e della citata sospensione del termine è data notizia all'autore dell'esposto o segnalazione.

4 - La decisione del Dirigente di Settore è sempre comunicata all'interessato; qualora questi entro 15 giorni comunichi al Settore la sua insoddisfazione con i relativi motivi, la questione passa alla competenza, del Comitato partecipativo. Il Comitato può archiviare se la non soddisfazione comunicata senza alcuna motivazione o con un ingiustificato ritardo rispetto al termine di 15 giorni.

Art. 7 - Comitato partecipativo

1 - Il Comitato partecipativo ha il compito di:

> riesaminare i casi oggetto di esposto o segnalazione qualora l'utente si sia dichiarato motivatamente insoddisfatto della decisione del Dirigente del Settore;

> esaminare i casi per i quali non è stata data risposta entro i termini indicati all'art. 6;

> esaminare i fatti oggetto di esposto o segnalazione per i quali l'U.R.P. abbia ritenuto, con adeguata motivazione, di non essere in grado di proporre alcuna risposta al Dirigente di Settore;

> ricevere dall'U.R.P. le segnalazioni anonime e prenderne visione.

2. - Il Comitato è composto di 7 membri:

- il presidente

- tre componenti, ciascuno designato, rispettivamente: 1) dagli ordini e dai collegi professionali (agronomi, periti agrari, agrotecnici) della Provincia di Salerno; 2) dalle maggiori Organizzazioni professionali agricole; 3) dalle associazioni dei consumatori più rappresentative sul territorio nazionale

- tre dipendenti della Giunta Regionale.

3. - Il Comitato delibera validamente con la presenza di 5 membri, purché sia presente il Presidente e sia pari la rappresentanza di entrambe le componenti del Comitato (organismi della partecipazione e dipendenti della Giunta Regionale);

4 - La nomina dei componenti del Comitato spetta al Dirigente di Settore, il quale vi provvede:

- direttamente per il Presidente su proposta del responsabile dell'U.R.P.;

- per i tre membri esterni all'Amministrazione regionale, su designazione degli Organi descritti al punto 2 dell'art. 7;

- per i tre membri dipendenti della Giunta regionale, direttamente, garantendo la nomina di un esperto in materie giuridiche.

Nelle designazioni e nelle nomine vanno indicati i nominativi dei supplenti di ciascuno dei membri del Comitato.

5 - Il Comitato resta in carica per 3 anni e i membri esterni all'Amministrazione regionale sono rinnovabili una sola volta.

6 - Alle proposte e alle designazioni si deve allegare il curriculum vitae et studiorum dei nominativi da cui risulti la conoscenza per studi o esperienze, delle problematiche relative alle attività e ai compiti degli uffici regionali e/o della tutela dei diritti dell'utenza.

7 - Per i membri del Comitato, dipendenti della Giunta Regionale, la partecipazione alle riunioni del Comitato rientra fra gli obblighi di servizio.

8 - I membri decadono dalla nomina per la mancata partecipazione, senza giustificazione, a tre riunioni consecutive del Comitato.

Art. 8 - Modalità di funzionamento del Comitato

1 - Il Presidente acquisisce dall'U.R.P. tutta l'istruttoria già svolta e, dopo l'eventuale integrazione, convoca la riunione e invia ai membri effettivi l'o.d.g. insieme al relativo materiale con almeno 7 giorni di preavviso, indicando il relatore per ciascuna questione; possono essere relatori anche i membri supplenti.

2 - Se, dopo la relazione, la questione risulta chiarita in tutti i suoi aspetti, il Comitato decide. Se invece è necessaria un'ulteriore istruttoria il Comitato nella riunione successiva sente:

- l'autore della segnalazione e/o, eventualmente, suo rappresentante;
- i responsabili degli uffici interessati dalla segnalazione e/o gli autori dei comportamenti lamentati;
- nel caso di questione già decisa dall'U.R.P., l'autore della proposta al dirigente di Settore.

3 - Il Comitato ha gli stessi poteri istruttori dell'U.R.P.; l'eventuale ulteriore istruttoria è volta dal Presidente che può avvalersi, a questi fini, dell'U.R.P.

4 - Ogni questione è decisa, di norma, non oltre la seconda riunione.

5 - Le funzioni di segreteria del Comitato sono svolte dall'U.R.P.; il Settore mette a disposizione le risorse necessarie al funzionamento del Comitato.

6 - La decisione del Comitato, presa all'unanimità o a maggioranza dei presenti, è redatta da chi ha presieduto la seduta del Comitato.

7 - I membri del Comitato sono tenuti al segreto sulle notizie di cui siano venuti in possesso per ragioni di ufficio e che siano da ritenersi segrete o riservate ai sensi delle leggi vigenti.

8 - Qualora il Comitato non sia riuscito nella conciliazione della questione ed abbia individuato presunte responsabilità di operatori del Settore, gli organi competenti del Settore valutano l'opportunità di, iniziare il procedimento disciplinare.

9 - La decisione del Comitato, se fatta propria dal Dirigente del Settore, è comunicata dal medesimo ai soggetti interessati. Se il Dirigente di Settore non condivide la decisione ne richiede il riesame al Comitato, indicando i motivi del suo dissenso. Il Comitato riesamina il caso alla luce dei motivi indicati dal Dirigente di Settore. Copia delle decisioni nonché delle eventuali richieste di riesame da parte del Dirigente di Settore sono comunicate, all'autore dell'esposto o segnalazione.

14 aprile 2003

Antonio Falessi