

Unione Europea

Repubblica Italiana



Regione Siciliana

PRESIDENZA

Dipartimento della Programmazione

Piazza L. Sturzo 36 – 90139 Palermo

<<<<>>>>

Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

Telefono: 091 7070200

Posta elettronica: urp.programmazione@regione.sicilia.it

“GUIDA PER LA SEGNALAZIONE DI DISSERVIZI”

GENERALITÀ

Segnalare un disservizio (*alias* **reclamo**) è facoltà di ogni Utente della **Regione Siciliana***; tuttavia – appare doveroso e opportuno evidenziarlo preliminarmente - le **segnalazioni di disservizi** non sono equipollenti e, quindi, sostitutive di eventuali **ricorsi amministrativi e giurisdizionali**.

Le **segnalazioni di disservizi** sono effettuabili, prioritariamente e auspicabilmente, in forma scritta – tramite posta elettronica, posta ordinaria, *fax* o con recapito personale – allegando a esse copia fotostatica di un valido documento d'identità del/della segnalante o, interlocutoriamente, in forma orale; in quest'ultimo caso, però, sarà necessaria:

- la loro verbalizzazione da parte del dipendente regionale al quale sono esposte da Utenti ricevuti/e presso gli uffici dell'amministrazione; verbalizzazione che dovrà essere sottoscritta dall'Utente interessato/a, previa identificazione dello/a stesso/a;
- la loro reiterazione in forma scritta qualora, ad esempio, esposte telefonicamente o tramite qualsivoglia strumento di fonoriproduzione, giacché tali modalità non assicurano una univoca identificazione, né una dimostrabile assunzione di responsabilità del/della segnalante.

Anche se inviate tramite posta elettronica certificata (P. E. C.), la allegazione di copia fotostatica di un documento d'identità può essere omessa soltanto se le segnalazioni trasmesse – preferibilmente in **formato Pdf** immutabile – sono firmate digitalmente o se la casella P. E. C. utilizzata è inequivocabilmente intestata e riconducibile al/alla segnalante.

SEGNALAZIONI DI DISSERVIZI RIGUARDANTI IL DIPARTIMENTO REGIONALE DELLA PROGRAMMAZIONE (D. R. P.)

Per quanto riguarda il **Dipartimento Regionale della Programmazione**, deputato a ricevere le **segnalazioni di disservizi** è, ordinariamente, l'**Ufficio per le Relazioni con il Pubblico** (U. R. P.) a esso preposto, che – verificatane la chiarezza e, ove necessario, dopo aver invitato l'Utente a integrarne il contenuto - provvede alla registrazione delle segnalazioni, nonché alla trasmissione delle stesse all'articolazione dipartimentale (area/servizio/unità operativa) competente a fornire la risposta.

Qualora, invece, le **segnalazioni di disservizi** fossero direttamente indirizzate e recapitate ad un'area o a un servizio del D. R. P., sarà loro cura farne pervenire copia "per conoscenza" all'U. R. P. dipartimentale.

ADEMPIMENTI DEL D. R. P. CONNESSI ALLA SEGNALAZIONE DI DISSERVIZI

La risposta alle **segnalazioni di disservizi** deve essere fornita, dall'area o servizio competente per materia, entro trenta giorni dalla loro ricezione e con il medesimo mezzo con cui essa è pervenuta al D. R. P. (posta elettronica, posta ordinaria, fax o *brevi manu*) o, a discrezione dell'articolazione amministrativa che la ha trattata, con le modalità indicate dall'Utente; copia conforme delle risposte dovrà essere tempestivamente trasmessa all'U. R. P. dipartimentale.

Nel caso in cui fossero richieste precisazioni e/o integrazioni alle segnalazioni pervenute, i trenta giorni entro i quali riscontrarle decorreranno dalla loro ulteriore ricezione.

Periodicamente, e comunque con cadenza almeno semestrale, l'U. R. P. trasmette al Dirigente Generale del dipartimento il resoconto delle segnalazioni pervenute nonché copia delle risposte fornite.

Nel caso di **segnalazioni di disservizi** manifestamente infondate o in ordine alle quali l'Utente interessato/a non provvedesse, in ipotesi, alle eventuali precisazioni e/o integrazioni richiestegli/le, ne sarà disposta l'archiviazione, che verrà comunicata per iscritto, motivandola, al/alla segnalante.

N. B. Un **modello di segnalazione di disservizi (reclami)** è disponibile nella sottosezione "**Modulistica**" delle pagine *Web* dipartimentali. Si informa, altresì, che nell'ambito generale della **Regione Siciliana** ci si può avvalere anche dello "**Sportello del Cittadino**".

* Le parti in **rosso** nel testo che precede sono dei **collegamenti ipertestuali**.

[A08042024M]