



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Direzione Generale del Lavoro, Formazione Professionale, Cooperazione e Sicurezza Sociale

Servizio di supporto alla predisposizione e gestione di piani e programmi co-finanziati dall'Unione Europea – 10.01.06

## PUNTO DI CONTATTO

per il rispetto della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione  
Europea

e

Contatto referente per l'attuazione e applicazione della  
Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con  
disabilità (UNCRDP)

PR Sardegna FSE+ 2021/2027

## PROCEDURA PER

- **RECLAMI**

- **SEGNALAZIONI NON CONFORMITA'**

- *art. 69 par. 7 Reg. 2021/1060 (RDC) e art. 8 Reg. 2021/1057 (FSE+)*
- *art. 9 par. 1 e 3, art. 15 RDC (condizioni abilitanti orizzontali - HCE), e All. III RDC (criteri di adempimento delle condizioni abilitanti)*



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Direzione Generale del Lavoro, Formazione Professionale, Cooperazione e Sicurezza Sociale

Servizio di Supporto alla predisposizione e Gestione di piani e programmi cofinanziati dall'Unione Europea – 10.01.06

## **Premessa**

*L'adozione di una procedura per la gestione dei reclami e delle segnalazioni per i casi di non conformità delle operazioni, e per la conseguente informativa al Comitato di Sorveglianza (CdS) del Programma, si rende necessaria:*

- **per la Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea:** in base alla **Relazione di Autovalutazione e Allegati** che, in adempimento del criterio 2) della Condizione abilitante di cui all'Allegato III del RDC, prevede l'obbligo in capo alle Autorità di gestione di definire:
  1. **una procedura relativa al trattamento dei reclami** per presunte violazioni della Carta, secondo l'Allegato 1, con creazione di una pagina web dedicata all'interno del sito istituzionale del Programma dove viene riportata la relativa modulistica;
  2. **una procedura per l'informativa del Punto di Contatto al Comitato di Sorveglianza (CdS)**, secondo l'Allegato 2, in merito a casi di non conformità e ai reclami istruiti.
- **per la Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità (UNCRDP):** in base all'**Atto di indirizzo** (par. 6) di Dipartimento per le Politiche di COEsione (DPCOE), Ufficio per le politiche in favore delle persone con disabilità e Agenzia Nazionale Politiche Attive del Lavoro (ANPAL) che, in adempimento del criterio 3) della Condizione abilitante di cui all'Allegato III del RDC e della Relazione di Autovalutazione, prevede l'obbligo in capo alle Autorità di gestione di:
  - a) **predisporre all'interno del Sistema di gestione e Controllo una procedura** efficace per la presa in carico di **reclami e segnalazioni di non conformità** alla UNCRD delle operazioni, nonché accessibile e fruibile per attuatori, beneficiari, destinatari **per dimostrare** la presa in carico e valutazione relativa;
  - b) **monitorare i canali di ricezione dei reclami;**
  - c) **assicurare una istruttoria** del reclamo o segnalazione e l'adozione e comunicazione di un atto di decisione dell'esito dell'istruttoria
  - d) **se il reclamo o segnalazione è effettivo e può essere accolto**, accertata la non conformità, **adozione di tutte le azioni necessarie** per la soluzione e relative **misure correttive**, con informativa al Comitato di Sorveglianza, al segnalante, e alle eventuali Autorità interessate, come l'autorità di Audit, o altri aventi diritto;
  - e) **un'informativa almeno annuale al Comitato di Sorveglianza**, oltre che su reclami e segnalazioni ricevuti e relative valutazioni effettuate, **sul recepimento delle indicazioni contenute nell' Atto di indirizzo.**

*Vista l'analogia della materia, si ritiene opportuno definire e adottare, sulla base delle prescrizioni dell'Allegato 1 e 2 alla Relazione di autovalutazione per la Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea, una procedura per la gestione di reclami e segnalazioni di non conformità unica sia per la Carta che per la Convenzione, la quale sia accessibile e fruibile ai beneficiari, ai potenziali beneficiari, ai soggetti attuatori, ai destinatari finali delle singole azioni, alle persone; nonché i modelli di registri allegati che garantiscano corretta identificazione del reclamo/segnalazione e successiva tracciabilità. Insieme alla procedura viene dettagliato il conseguente procedimento di informativa al Comitato di Sorveglianza.*



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Direzione Generale del Lavoro, Formazione Professionale, Cooperazione e Sicurezza Sociale

Servizio di Supporto alla predisposizione e Gestione di piani e programmi cofinanziati dall'Unione Europea – 10.01.06

## Definizioni

- **PUNTO DI CONTATTO**

*Il Punto di Contatto (PdC), formalmente designato fin dall'inizio dell'attuazione del PR Sardegna FSE+ (PR) è incardinato presso l'Autorità di Gestione del PR (AdG) per assicurare il rispetto della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea (Carta); con provvedimento dell'AdG è designato anche come contatto referente per l'attuazione e applicazione della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità UNCRPD (Convenzione). E' responsabile e garante della corretta applicazione della presente procedura.*

*Il PdC ha una pagina web dedicata (<https://www.sardegnaprogrammazione.it/programmi/fse/articolo/punto-di-contatto>) in cui sono reperibili: informazioni sul canale mail dedicato ([puntodicontattofseplus@regione.sardegna.it](mailto:puntodicontattofseplus@regione.sardegna.it)) e sulla procedura; i moduli per la presentazione del reclamo.*

*In caso di impedimento, inerzia, assenza, le sue funzioni sono esercitate dall'AdG nel quale è incardinato, responsabile dell'attuazione del PR e della sua conformità alla Carta e Convenzione.*

- **RECLAMO per violazioni**

*Ogni persona o soggetto interessato, pubblico o privato, può ricorrere al procedimento amministrativo del reclamo, per mezzo del quale può segnalare i vizi di rito e di merito, nonché i motivi rilevanti in fatto ed in diritto, al fine di contrastare, per presunte violazioni sofferte dei diritti sanciti dalla Carta o dei principi della Convenzione, provvedimenti di attuazione di una operazione o progetto finanziato dal Programma considerati inidonei che potrebbero passare in giudicato.*

*Il reclamo è presentato mediante invio, al canale mail dedicato al PdC, dell'apposito modulo disponibile nella pagina web dedicata al PdC.*

- **SEGNALAZIONE per casi di non conformità**

*Ogni persona o soggetto interessato, pubblico o privato, può indirizzare al canale mail dedicato al PdC una segnalazione rispetto a presunti casi di non conformità ai diritti sanciti dalla Carta o ai principi della Convenzione rilevati nella attuazione di una operazione o progetto finanziato dal Programma.*

*La non conformità può essere segnalata anche dallo stesso PdC in sede di vigilanza sull'attuazione delle operazioni del PR.*



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Direzione Generale del Lavoro, Formazione Professionale, Cooperazione e Sicurezza Sociale

Servizio di Supporto alla predisposizione e Gestione di piani e programmi cofinanziati dall'Unione Europea – 10.01.06

## 1. PROCEDURA PER LA GESTIONE DI RECLAMI E SEGNALAZIONI

### FASE A – MONITORAGGIO, RICEZIONE E PRESA IN CARICO

Il punto di contatto assicura il **monitoraggio costante** della conformità del PR alla Carta e alla Convenzione; verifica in particolare i canali di ricezione di reclami o segnalazioni con gli strumenti previsti dalla procedura (sito, mail, etc.) o mediante comunicazioni di soggetti terzi aventi diritto (Autorità, Commissione Europea, etc.).

Provvede quindi a **registrare la PRESA IN CARICO** di reclamo o segnalazione all'interno dei rispettivi registri in allegato alla procedura, Allegato "A – REGISTRO RECLAMI" e "B – REGISTRO SEGNALAZIONI", con assegnazione di un **codice identificativo** rispetto anche all'oggetto (se inerente la Carta o più precisamente la Convenzione), del tipo: R o S (Reclamo o Segnalazione) / CAR o CONV (se Carta diritti UE o Convenzione NU) / n. progressivo (es. 1, 2 ecc) / anno di registrazione (es. 2024).

Provvede quindi a **comunicare la presa in carico** e il codice identificativo al soggetto reclamante o segnalante richiedendo contestualmente, ove non allegati e necessari, i documenti utili a sostenere il reclamo o la segnalazione. Qualora non pervengano i documenti stessi o se per altri motivi reclamo o segnalazione siano palesemente infondati (come attestato da circostanze comunicati dal reclamante/segnalante o da altre fonti), il Punto di Contatto procederà all'ARCHIVIAZIONE del caso per impossibilità di una istruttoria e valutazione di merito, comunicandola al reclamante/segnalante.

### FASE B – ISTRUTTORIA DI MERITO E VALUTAZIONE

Una volta che il reclamo o la segnalazione presi in carico siano completi dei documenti utili a sostenere la presunta violazione/non conformità, il Punto di Contatto può attivare l'istruttoria per la valutazione nel merito, attraverso il coinvolgimento delle Strutture regionali e/o di altri organismi competenti per materia (per esempio Autorità garanti, Dipartimento per le Pari Opportunità, UNAR5, CIDU6, etc.), anche al fine di individuare le più efficaci misure correttive da sottoporre all'Adg.

### C – ESITO E GESTIONE

Al termine dell'istruttoria il Punto di contatto adotta la decisione sull'esito e la registra nel Registro.

#### I. In caso di conformità:

- ✓ comunica l'esito all'AdG, che a sua volta provvede a darne comunicazione scritta al soggetto segnalante ed altri eventuali aventi diritto
- ✓ archivia la relativa documentazione
- ✓ supporta l'AdG per la predisposizione dell'informativa al CdS (vedasi punto 2).

#### II. In caso di non conformità:

- ✓ comunica l'esito all'AdG, che a sua volta provvede a darne comunicazione scritta al soggetto segnalante ed altri eventuali aventi diritto;



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Direzione Generale del Lavoro, Formazione Professionale, Cooperazione e Sicurezza Sociale

Servizio di Supporto alla predisposizione e Gestione di piani e programmi cofinanziati dall'Unione Europea – 10.01.06

- ✓ invia all'AdG proposte di misure correttive, se del caso, elaborate sulla base del confronto con Strutture regionali e/o di altri organismi competenti per materia (per esempio Autorità garanti, Dipartimento per le Pari opportunità, Ufficio nazionale Antidiscriminazioni Razziali, Comitato interministeriale per i diritti umani), corredate della documentazione istruttoria per la tempestiva informativa al CdS (vedasi successivo punto 2).
- ✓ L'AdG in particolare ha il compito di adottare tutte le azioni necessarie per la relativa soluzione e in particolare informa il CdS (punto 2) e le eventuali Autorità interessate. Sentito il punto di contatto, comunica, le misure intraprese al soggetto segnalante e ad altri eventuali organismi aventi diritto.
- ✓ assicura le necessarie azioni di follow-up, eventualmente anche su mandato del CdS;
- ✓ verifica che vengano attuate misure idonee ad evitare il verificarsi di casi analoghi in futuro.

In entrambi i casi (I.conformità o II.non-conformità), il Punto di Contatto provvede a **presentare una informativa al CdS**, con cadenza almeno annuale, secondo quanto indicato al successivo punto 2.

## 2. INFORMATIVA AL COMITATO DI SORVEGLIANZA

La presente procedura si attiva essenzialmente, nella fase di esecuzione del Programma, nel momento in cui il Punto di Contatto riceve, istruisce e definisce l'esito rispetto a un reclamo o una segnalazione a seguito di un procedimento amministrativo o di provvedimento o sentenza, e invia comunicazione dello stesso esito all'AdG.

### A – ADEMPIMENTI PER INFORMATIVA AL CdS

Ribadendo quando indicato al punto 1, ove il Punto di contatto giunga all'esito dell'istruttoria di merito di un reclamo o segnalazione:

#### I. Se Infondato/a - conformità:

- ✓ L' AdG, sulla base della comunicazione del PdC, provvede a dare comunicazione scritta circa l'esito dell'istruttoria al soggetto richiedente.
- ✓ l'AdG a cadenza annuale informa il CdS circa reclami/segnalazioni ricevuti e le valutazioni effettuate dal punto di contatto.

#### II. Se fondato-non conformità:

- ✓ l'AdG, sulla base della comunicazione del PdC a sua volta provvede a darne comunicazione scritta al soggetto segnalante ed altri eventuali aventi diritto
- ✓ l'AdG, sulla base anche delle proposte formulate dal PdC e corredate della documentazione istruttoria per la tempestiva informativa al CdS, adotta le necessarie azioni e misure correttive e preventive ed informa tempestivamente il CdS e le eventuali Autorità interessate.
- ✓ l'AdG, sentito il Punto di Contatto, comunica le misure intraprese al soggetto segnalante e ad altri eventuali organismi aventi diritto.

5



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Direzione Generale del Lavoro, Formazione Professionale, Cooperazione e Sicurezza Sociale

Servizio di Supporto alla predisposizione e Gestione di piani e programmi cofinanziati dall'Unione Europea – 10.01.06

✓ l'AdG procede alla predisposizione, mediante supporto del PdC, dell'informativa per il CdS.

## **B – INFORMATIVA AL CdS**

In entrambi i casi (I.conformità o II.non-conformità), il Punto di Contatto provvede a presentare una informativa, con cadenza almeno annuale, al CdS, la quale include informazioni su:

- a) reclami/segnalazioni ricevuti e valutazioni effettuate
- b) diritti fondamentali interessati
- c) misure correttive adottate
- d) eventuali misure preventive adottate o da adottare per evitare che casi simili si ripetano in futuro.
- e) Nel caso in cui la violazione segnalata riguardi una delle responsabilità in capo al CdS, come ad esempio le modalità ed i criteri di selezione delle operazioni, proposta di una conseguente modifica da sottoporre alla valutazione dei componenti del CdS per l'approvazione in base al regolamento interno, conformemente a quanto previsto all'art. 40 c. 2 del RDC. L'informativa potrebbero, ad esempio, indurre il CdS a rivedere o adeguare documenti di programmazione o criteri di selezione per i futuri bandi di gara.

## **ALLEGATO:**

**A. Modello Registro reclami**

**B. Modello Registro segnalazioni**