



# REPUBBLICA DI SAN MARINO

**DECRETO DELEGATO 9 novembre 2017 n.129**

**Noi Capitani Reggenti  
la Serenissima Repubblica di San Marino**

*Visto l'articolo 40 della Legge 5 dicembre 2011 n.188;*

*Vista la deliberazione del Congresso di Stato n.26 adottata nella seduta del 30 ottobre 2017;*

*Visti l'articolo 5, comma 3, della Legge Costituzionale n.185/2005 e gli articoli 8 e 10, comma 2, della Legge Qualificata n.186/2005;*

*Promulghiamo e mandiamo a pubblicare il seguente decreto delegato:*

## **CONSULTA PER LA PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA**

### **Art. 1**

*(Istituzione e finalità della Consulta per la partecipazione dell'utenza)*

1. E' istituita la Consulta per la partecipazione dell'utenza, di seguito denominata Consulta.
2. L'istituzione della Consulta è determinata:
  - a) dall'esigenza di promuovere e valorizzare la partecipazione attiva dei cittadini e dei residenti in territorio;
  - b) dalla necessità che il Congresso di Stato e l'Amministrazione operino con un rapporto di stretta collaborazione con i cittadini e residenti, singoli od associati.
3. La Consulta è organo di collaborazione consultiva e rappresenta la sede istituzionale attraverso cui le varie componenti dell'Amministrazione e della società attuano la loro partecipazione responsabile nel percorso di miglioramento dell'attività amministrativa e dei servizi pubblici a favore dell'utenza.
4. La Consulta è, altresì, organo di ausilio alla fase di indirizzo ed alla fase gestionale di competenza rispettivamente del Congresso di Stato e dell'Amministrazione.
5. La Consulta costituisce, inoltre, la sede privilegiata di confronto tra organi di indirizzo politico ed amministrativo, associazioni portatrici di interessi collettivi e cittadini e residenti in territorio ed opera quale raccordo fra l'Amministrazione e gli amministrati con lo scopo di perseguire le seguenti finalità:
  - a) accogliere e valutare le istanze dell'utenza;
  - b) trattare ed approfondire problematiche di carattere generale e specifico;
  - c) coadiuvare nella gestione pratica dei servizi e/o della progettualità in essere.

### **Art. 2**

*(Composizione)*

1. La Consulta è costituita da tre organi:
  - a) il Presidente;

- b) la Consulta;
- c) il Segretario.

**Art. 3**  
*(Presidente)*

1. Il Segretario di Stato con delega alla Funzione Pubblica è Presidente di diritto della Consulta.
2. Il Presidente rappresenta la Consulta e presiede le sedute senza diritto di voto. Il Presidente o suo delegato forma l'ordine del giorno e assicura il collegamento con gli organi istituzionali.
3. Il Presidente, anche su richiesta di altri membri, può invitare a partecipare alle sedute della Consulta dirigenti e funzionari dell'Amministrazione competenti per gli argomenti trattati, consulenti ed esperti esterni, Segretari di Stato in relazione alle materie di loro pertinenza nonché portatori di interessi (stakeholder) utili al confronto ed al raggiungimento delle finalità di cui all'articolo 1. Tali soggetti potranno, altresì, essere invitati a partecipare ai "laboratori" di cui all'articolo 11.
4. Il Presidente, qualora assente o impossibilitato, è sostituito da altro Segretario di Stato, designato dal Presidente stesso.

**Art. 4**  
*(Consulta)*

1. La Consulta coadiuva il Presidente.
2. La Consulta è composta da:
  - a) tre cittadini o residenti iscritti nelle liste elettorali o residenti da almeno tre anni in territorio sorteggiati fra coloro che abbiano dato la propria disponibilità a partecipare ai lavori della Consulta ed individuati, mediante procedimento ad evidenza pubblica nei termini e nelle modalità indicate nel bando, garantendo la differenza di genere. Tale procedura è curata dalla Segreteria di Stato con delega alla Funzione Pubblica anche attraverso il coinvolgimento delle Giunte di Castello;
  - b) due rappresentanti designati dalle Associazioni dei Consumatori, giuridicamente riconosciute;
  - c) due rappresentanti designati dalle Associazioni Datoriali;
  - d) un rappresentante designato dalla Commissione Nazionale delle Libere Professioni.
3. Alle sedute della Consulta partecipano, altresì, senza diritto di voto, il Direttore della Funzione Pubblica e i Direttori delle Aziende Autonome di Stato e degli Enti del Settore Pubblico Allargato.
4. I soggetti individuati a mente del comma 2 restano in carica 3 anni e per un massimo di due mandati consecutivi.
5. I soggetti individuati a mente del comma 2, lettere b) e c) sono nominati a rotazione. Qualora non vi sia accordo sul nominativo da parte delle associazioni, la nomina avviene a sorteggio entro trenta giorni dall'entrata in vigore del presente decreto delegato, successivamente, entro i trenta giorni precedenti alla scadenza del mandato. Le associazioni sono chiamate a indicare ciascuna il proprio candidato affinché, tra essi, si nominino coloro che andranno a comporre la Consulta. Ogni associazione può indicare un solo candidato.
6. Nel caso in cui un soggetto di cui al comma 2 rassegni le dimissioni o venga meno per qualunque causa, lo stesso verrà sostituito mediante nuovo sorteggio o mediante le procedure di cui al comma 5 entro massimo trenta giorni.
7. I membri della Consulta ed i soggetti di cui al comma 3 non percepiscono alcun gettone o emolumento o rimborso spese per l'espletamento delle loro funzioni.
8. La Consulta può, inoltre, effettuare consultazioni di associazioni ed organi operanti in Repubblica utili a finalizzare i compiti attribuiti alla stessa.

**Art. 5**  
*(Segretario della Consulta)*

1. Il Segretario della Consulta è nominato nella prima seduta e ha il compito di curare la redazione dei verbali.
2. Qualora nessun membro della consulta sia disponibile a svolgere la funzione di segretario, il Presidente può designare un funzionario della Segreteria di Stato con delega alla Funzione Pubblica o un dipendente pubblico.

**Art. 6**  
*(Nomine ed incompatibilità)*

1. I membri della Consulta sono nominati dal Congresso di Stato con presa d'atto del Consiglio Grande e Generale.
2. Sono incompatibili con la carica di membro della Consulta di cui all'articolo 4, comma 2, lettere a), b), c) e d), i dipendenti dell'Amministrazione, fatti salvi i soggetti di cui all'articolo 4, comma 3, nonché i membri del Consiglio Grande e Generale e delle Giunte di Castello, nonché il presidente, il segretario politico, i membri degli organismi direttivi e i funzionari di partiti e movimenti politici, e coloro che abbiano ricoperto tali cariche nell'annualità precedente alla nomina.
3. Sono incompatibili con la carica di membro della Consulta di cui all'articolo 4, comma 2, lettera a), coloro che ricoprono una carica in organismi direttivi e i funzionari di Associazioni Datoriali, Organizzazioni Sindacali, Associazioni dei Consumatori, Commissione Nazionale delle Libere Professioni.

**Art. 7**  
*(Funzioni)*

1. La Consulta svolge funzioni propositive e consultive nei confronti del Consiglio Grande e Generale e del Congresso di Stato con la finalità di contribuire, a favore dell'utenza, a:
  - a) migliorare l'attività amministrativa;
  - b) migliorare i servizi pubblici;
  - c) implementare la legislazione di settore.
2. La Consulta, in particolare, esprime parere facoltativo su:
  - a) piani, programmi, bilanci ed atti d'interesse generale di programmazione e pianificazione dell'Amministrazione, quali le linee di pianificazione sanitaria e socio sanitaria - Piano Sanitario e Piano Socio Sanitario e le linee di pianificazione Scolastica e Universitaria;
3. La Consulta, in particolare, esprime parere obbligatorio su:
  - a) linee di azione annuali predisposte dal Direttore della Funzione Pubblica relativamente agli indirizzi di gestione dell'Amministrazione;
  - b) progetti di legge, decreti e regolamenti del Congresso di Stato che incidano sull'attività amministrativa.
4. La Consulta, inoltre:
  - a) formula proposte in ordine all'impostazione di questionari o di altre modalità di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza rispetto alla qualità dei servizi erogati dall'Amministrazione;
  - b) svolge attività di monitoraggio sulle segnalazioni e/o reclami che l'utenza pone all'attenzione dei competenti responsabili dell'Amministrazione relative a comportamenti ritenuti irregolari o scorretti da parte dei servizi/uffici dell'Amministrazione o a procedure ritenute non adeguate alle esigenze dell'utenza. Gli organi dell'Amministrazione preposti sono tenuti ad inoltrare alla Consulta un report almeno trimestrale delle segnalazioni e dei reclami;
  - c) valuta gli esiti dell'attività di monitoraggio di cui alle lettere a) e b) e formula le conseguenti proposte di azione;

- d) avanza proposte in ordine all'orario di sportello degli uffici e servizi pubblici;
- e) svolge funzioni consultive sulla normativa in materia di accesso agli atti e documenti amministrativi, alla trasparenza ed alla pubblicità degli atti;
- f) svolge funzioni consultive in merito a progetti a valenza trasversale per l'Amministrazione, con particolare riferimento all'implementazione dei servizi offerti tramite il web;
- g) approfondisce e studia problematiche di interesse generale e particolare in materia di utenza, finalizzata alla promozione e allo sviluppo di progetti a favore dell'utenza anche in collaborazione con le diverse realtà associative presenti sul territorio;
- h) favorisce iniziative aperte alla partecipazione dei cittadini e dei residenti per approfondire la conoscenza di temi di interesse pubblico e dei problemi della collettività;
- i) si pronunzia su ogni altro argomento attribuito dalle leggi e dai regolamenti alla sua competenza;
- l) si pronunzia sulle questioni che il Segretario di Stato con delega alla Funzione Pubblica ritenga di sottoporle.

5. Le proposte di cui al comma 4 sono corredate da una relazione illustrativa e sono sottoposte, dalla Segreteria di Stato con delega alla Funzione Pubblica, all'esame del Congresso di Stato per quanto di competenza.

6. Il Congresso di Stato, quando accoglie le proposte della Consulta, informa, tramite il Segretario di Stato con delega alla Funzione Pubblica, i membri della Consulta e demanda l'attuazione delle stesse agli organi competenti.

7. Qualsiasi iniziativa o proposta della Consulta che abbia direttamente o indirettamente rilevanza economica, riflessi diretti o indiretti sul Bilancio dello Stato, sull'utilizzo di risorse umane, economiche, strumentali o che abbia riflessi su aspetti legati alla gestione di beni dello Stato, deve obbligatoriamente essere sottoposta preventivamente al Congresso di Stato per la sua eventuale autorizzazione.

## **Art. 8**

### *(Convocazione)*

- 1. Il Presidente convoca la Consulta direttamente o quando lo richiedano almeno quattro dei suoi componenti.
- 2. La Consulta si riunisce almeno quattro volte all'anno.
- 3. Gli avvisi di convocazione contenenti l'ordine del giorno della seduta sono predisposti dal Presidente o suo delegato ed inviati almeno cinque giorni prima della data prevista.
- 4. In caso di urgenza motivata, la Consulta può riunirsi anche nello stesso giorno in cui ha luogo la convocazione.
- 5. L'avviso di convocazione indica il giorno, l'ora, il luogo e l'elenco degli argomenti oggetto della seduta.

## **Art. 9**

### *(Validità delle sedute)*

- 1. Le sedute della Consulta sono valide con la presenza della metà più uno dei suoi componenti.
- 2. La Consulta delibera a maggioranza dei presenti. A parità di voti l'argomento è nuovamente esaminato nella seduta successiva.
- 3. La Direzione Generale della Funzione Pubblica ed il Dipartimento della Funzione Pubblica forniscono alla Consulta il supporto tecnico - amministrativo necessario allo svolgimento delle funzioni previste dalla legge.

**Art. 10**  
*(Verbali delle sedute)*

1. I verbali devono contenere in modo dettagliato la discussione e le eventuali dichiarazioni.
2. I verbali della Consulta sono approvati nella seduta immediatamente successiva.
3. In caso di urgenza i deliberati possono essere dichiarati immediatamente esecutivi.
4. I verbali della Consulta sono resi pubblici con le modalità di cui al Regolamento 2 dicembre 2015 n. 16.

**Art. 11**  
*(Laboratori della Consulta)*

1. La Consulta può costituire, con decisione a maggioranza, uno o più gruppi di lavoro, denominati “laboratori”, atti a realizzare gli obiettivi della Consulta stessa con riferimento a specifici settori e tematiche di competenza.
2. I laboratori sono costituiti da membri della Consulta, da soggetti di cui all’articolo 3, comma 3 nonché da rappresentanti degli organi di cui al comma 4.
3. Ogni laboratorio ha un coordinatore che funge anche da referente alla Consulta. Possono, comunque, essere invitati alle sedute della Consulta anche uno o più rappresentanti del/dei laboratori di riferimento.
4. Tutte le Associazioni e Fondazioni senza scopo di lucro operanti in Repubblica possono fare pervenire domande di partecipazione ai laboratori, corredando l’istanza da una documentazione attestante la propria natura, gli scopi, l’effettiva operatività sul territorio e l’interesse per il settore o tematica di competenza del laboratorio.
5. La domanda di cui al comma 4 deve contenere, altresì, l’indicazione della persona designata alla rappresentanza nel laboratorio. L’esame ed eventuale accoglimento della domanda compete al Presidente, previa verifica del possesso dei requisiti richiesti.
6. Ogni organo partecipante a laboratori potrà sostituire in ogni momento il proprio rappresentante, dandone tempestiva comunicazione al Presidente.

**Art. 12**  
*(Regolamento interno)*

1. La Consulta adotta un regolamento interno che disciplini il proprio funzionamento e l’organizzazione dei laboratori.
2. Il regolamento interno è approvato con la maggioranza assoluta dei componenti della Consulta ovvero, qualora non si raggiunga tale maggioranza dopo la prima votazione, con la maggioranza relativa dei votanti.

*Dato dalla Nostra Residenza, addì 9 novembre 2017/1717 d.F.R.*

I CAPITANI REGGENTI  
*Matteo Fiorini – Enrico Carattoni*

IL SEGRETARIO DI STATO  
PER GLI AFFARI INTERNI  
*Guerrino Zanotti*