

# **REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA**

## **Titolo 1°**

### **Presentazione delle osservazioni , opposizioni, denunce e reclami.**

#### **Art.1**

Gli utenti, parenti o affini, o le organizzazioni di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione o l'Azienda U.S.L. possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale.

#### **Art. 2**

Gli utenti e gli altri soggetti, come individuati all'art. 1, esercitano il proprio diritto con:

- Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata all'Azienda U.S.L. n. 4 di Lanusei o consegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.);
- Compilazione di apposito modello sottoscritto dall'utente, distribuito presso l'Ufficio citato;
- Colloqui con il Responsabile dell'Ufficio di cui sopra. Per segnalazioni telefoniche e per i colloqui, verrà fatta apposita scheda verbale, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni di merito. La segnalazione verbale sarà acquisita in presenza di testimone.

#### **Art. 3**

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, comunque presentate o ricevute nei modi sopra indicati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti secondo quanto disposto dall'art. 14 del D. Legs. 502\92 come modificato dal D. Lgs. 517\93.

#### **Art. 4**

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, comunque presentate o ricevute nei modi sopra indicati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, qualora non trovino immediata soluzione, devono essere istruite e trasmesse alla Direzione dell'Azienda entro un termine massimo di tre giorni, e comunque nei tempi rapportati all'urgenza del caso.

#### **Art. 5**

L'Ufficio, nei tre giorni successivi, comunicherà ai Responsabili interessati, notizia dell'opposizione, osservazione, denuncia o reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscono all'ufficio richiedente, entro sette giorni, tutte le informazioni necessarie per dare un'appropriata risposta all'utente.

#### **Art. 6**

Nell'Azienda è costituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) cui sono attribuite le seguenti funzioni:

- Ricevere le osservazioni, opposizioni, denunce o reclami in via amministrativa presentati dai soggetti di cui all'art. 1 del presente regolamento, per la tutela dei

cittadino avverso gli atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza e sociale;

- Predisporre l'attività istruttoria e provvedere a dare tempestiva risposta all'utente per le segnalazioni di più agevole definizione, su delega del Direttore Generale;
- Per reclami di evidente complessità, provvedere a curarne l'istruttoria e fornire parere al Direttore Generale dell'Azienda per la necessaria definizione. L'Ufficio, per l'espletamento dell'attività istruttoria può acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione del giudizio, richiedendo altresì relazioni o pareri ai Responsabili dei Servizi, delle Unità Operative, ovvero degli Uffici dell'Azienda U.S.L.;
- Fornire all'utente tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
- Predisporre la lettera di risposta all'utente sottoscritta dal Direttore Generale in cui si dichiara che la presentazione delle anzidette osservazioni ed opposizioni, non impedisce, né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale ai sensi del comma 5 dell'art. 14 del D.Lgl. 502\92 come modificato dal D.Lgl. 517\93.

#### **Art. 7**

Il Responsabile dell'U.R.P. individuato ai sensi della legge 241\90 svolge i seguenti compiti:

- Accoglie i reclami, le opposizioni e le osservazioni presentate in via amministrativa ai sensi dell'art. 1 del presente regolamento;
- Provvede a istruire e definire le segnalazioni di agevole risoluzione;
- Dispone l'istruttoria dei reclami e ne distingue quelli di facile risoluzione dando tempestiva risposta all'utente;
- Attiva la Commissione Mista Conciliativa per l'esame delle segnalazioni di cui viene a conoscenza per il tramite delle Associazioni di Volontariato e degli Organismi di tutela;
- Invia la risposta all'utente e contestualmente ne invia copia al Responsabile del Servizio, al Responsabile dell'Unità Operativa interessato per l'adozione delle misure e dei provvedimenti necessari;
- Provvedere ad attivare la procedura di riesame del reclamo qualora l'utente dichiari insoddisfacente la risposta ricevuta.

### **Titolo II°**

#### **Commissione Mista Conciliativa: Disciplina di funzionamento**

#### **Art. 8**

Nei casi in cui l'istanza abbia per oggetto la violazione dei principi, fatti propri dalla Carta dei Servizi, l'esame viene deferito ad una Commissione Mista Conciliativa che è composta:

- da un rappresentante dell'Azienda U.S.L.;
- da un rappresentante della Regione;
- da un rappresentante delle Associazioni di Volontariato.

La Commissione così formata viene presieduta dal Difensore Civico Regionale, istituito ai sensi delle disposizioni dello Statuto Regionale in attuazione della legge 142\90, ovvero da altra figura esterna all'Amministrazione dell'Azienda U.S.L.,

individuata di concerto con le associazioni interessate e nominata dal Direttore Generale dell'Azienda.

Il Difensore Civico Regionale riceve le osservazioni, opposizioni, denunce o i reclami in via amministrativa o verbali, acquisisce quelle scritte presentate all'U.R.P. e dispone l'istruttoria e le segnalazioni necessarie.

Le risoluzioni della Commissione Mista Conciliativa sono impegnative nei limiti imposti dalla normativa nazionale e regionale e quando non determinino impegni economici aggiuntivi a carico dell'Azienda.

La Commissione è costituita con atto deliberativo dell'Azienda.