



Servizio Sanitario Nazionale - Regione Liguria  
Azienda Sanitaria Locale n. 5 "Spezzino"  
LA SPEZIA

---

**DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE**

Delibera n. **496** del **18 GIU. 2015**

Il Direttore Generale, Dottor Gianfranco CONZI

su proposta del  
Direttore della Struttura Complessa URP Attività Ospedale -Territorio

adotta la seguente deliberazione:

**Oggetto:** Nomina del Difensore Civico di Regione Liguria quale Presidente della Commissione Mista Conciliativa e nuovo Regolamento di Pubblica Tutela.

Non derivano oneri derivanti dall'adozione del provvedimento.

Aut. \_\_\_\_\_ - C.E. \_\_\_\_\_

- Visto l'art. 14 del D. Lgs. 502/1992 *"Partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini"* e s.m.i.;
- Visto l'art. 8 dell'Allegato n. 1 *"Regolamento di Pubblica Tutela"* al DPCM 19.5.1995 *"Schema di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari"* e s.m.i. che dispone che la Commissione Mista Conciliativa sia composta da *"un rappresentante della USL, da un rappresentante della Regione e da un rappresentante delle Associazioni di Volontariato"* e che *"la Commissione così formata viene presieduta dal Difensore Civico Regionale, istituito ai sensi delle disposizioni dello Statuto Regionale in attuazione della L. 142/1990, ovvero da altra figura esterna all'amministrazione USL, individuata di concerto con le Associazioni interessate e nominata dal legale Rappresentante dell'ente pubblico"*;
- Visto che il presidente della Commissione Mista Conciliativa Dr. Antonio Michele Cesare Zoli nominato con provvedimento n. 1200/1999, in data 10.2.2015 ha rassegnato le proprie dimissioni dall'incarico, agli atti;
- Preso atto che con nota n. prot.13220 del 12.6.2015, agli atti, il Direttore Generale di ASL5 chiedeva al Difensore Civico di Regione Liguria la disponibilità a presiedere la Commissione Mista Conciliativa e il Difensore Civico con nota n. prot.107139 del 12.6.2015, agli atti, ha espresso la propria disponibilità;
- Considerato che ad oggi sono vigenti due distinti Regolamenti aziendali relativi alla *"Pubblica Tutela"*, pubblicato sul sito aziendale, e al funzionamento della *"Commissione Mista Conciliativa"*, approvato con provvedimento n. 775/2002, che riguardano due momenti consequenziali dell'iter delle istanze che i cittadini rivolgono all'Azienda Sanitaria: in prima istanza all'URP e, qualora non trovino soddisfazione, in seconda istanza alla Commissione Mista Conciliativa;
- Ritenuto quindi di integrare i suddetti regolamenti in uno unico, denominato di *"Pubblica Tutela"* che regolamenti la procedura delle istanze presentate in prima istanza all'URP e in seconda alla Commissione Mista Conciliativa, nonché la sua composizione e il suo funzionamento;

## **IL DIRETTORE GENERALE**

In virtù dei poteri conferitigli con DGR n. 750/2014;


Su parere conforme del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario;

## **DELIBERA**

1. di nominare Presidente della Commissione Mista Conciliativa il Difensore Civico di Regione Liguria, dr. Francesco Lalla;
2. di regolamentare il funzionamento e la composizione della Commissione come da nuovo Regolamento di Pubblica Tutela, allegato al presente provvedimento, che integra ed abroga i due precedenti distinti Regolamenti di *"Pubblica Tutela"*, pubblicato sul sito aziendale e di *"funzionamento della Commissione Mista Conciliativa"* approvato con provvedimento n. 775/2002;

3. di dare atto che dall'adozione del presente provvedimento non deriva alcun onere aggiuntivo per l'Azienda;
4. di pubblicare il presente provvedimento sul sito istituzionale aziendale ai fini della massima trasparenza ed accessibilità, ai sensi della vigente normativa, e di pubblicarlo altresì all'Albo Pretorio informatico dell'Ente, ai sensi dell'art. 32 della Legge 69/09;

**IL PROPONENTE**

Il Direttore della Struttura Complessa  
URP Attività Ospedale - Territorio  
(Dottorssa Laura PIERAZZINI)  


Il Direttore della Struttura Complessa  
Gestione delle Risorse Economiche e  
Finanziarie  
(Dottor Fabio CARGIOLLI)  


IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO  
(Dottorssa Renata CANINI)  


IL DIRETTORE SANITARIO  
(Dottor Andrea CONTI)  


~~IL DIRETTORE GENERALE  
(Dottor Gianfranco CONZI)  
~~

Estensore del provvedimento: Dr.ssa Natascia Massocco

Delibera n. **496** del **18 GIU. 2015** composta di:

- n. 3 pagine e
  - n. 1 allegato di n. 4 pagine "Regolamento",
- per un totale di n. 7 pagine.



## **REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA DI ASL5 SPEZZINO**

Il presente Regolamento annulla, sostituisce ed integra i precedenti "**Regolamento di Pubblica Tutela**" pubblicato sul sito web aziendale e "**Regolamento per il funzionamento della Commissione Mista Conciliativa**" approvato con provvedimento n. 775/2002.

### **Articolo 1 Finalità della tutela**

L'Azienda Sanitaria Locale n. 5 "Spezzino" si impegna a garantire la tutela dei cittadini-utenti dei suoi servizi secondo quanto stabilito dalla vigente normativa e in particolare:

- L. 241/1990 "*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*" e s.m.i.
- DPCM 19.5.1995 *Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari"* e s.m.i.;
- D. Lgs 165/2001 "*Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*" e s.m.i.;
- L.R. 41/2006 "*Riordino del Servizio Sanitario Regionale*" e s.m.i.;
- D. Lgs 150/2009 "*Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*" e s.m.i.;
- DPR 62/2013 "*Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del D. Lgs 165/2001*" e s.m.i. e conseguente relativo Regolamento aziendale.

L'Azienda si impegna altresì ad aggiornare la propria Carta dei Servizi pubblicandola sul proprio sito internet.

L'Azienda garantisce le funzioni di tutela nei confronti dei cittadini anche attraverso la possibilità di sporgere segnalazione a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità del servizio stesso.

Tutte le segnalazioni sono considerate un utile strumento da parte dell'Azienda, poiché permettono di venire a conoscenza e conseguentemente comprendere i problemi esistenti e prevedere i possibili interventi per migliorare il servizio offerto al cittadino.

L'Azienda Sanitaria riconosce tra i suoi impegni prioritari la costante verifica della qualità delle prestazioni offerte e si impegna a promuovere un costante miglioramento degli standard qualitativi delle stesse.

### **Articolo 2 Modalità con cui è richiesta la pubblica tutela: prima e seconda istanza**

La tutela può essere richiesta tramite segnalazione in prima istanza all'URP aziendale da parte dei soggetti aventi diritto di cui al successivo Articolo 4. L'URP di ASL5 fa parte della SC URP e Attività ospedale-territorio che afferisce al Dipartimento Amministrativo. Alla SC URP e Attività ospedale-territorio sono altresì assegnate tutte le funzioni di cui al provvedimento del Direttore Generale n. 38/2015 e, segnatamente la Comunicazione e la Gestione dei rapporti con il Comitato Misto Consultivo e la Commissione Mista Conciliativa.

Nei casi di accertata gravità e di violazioni di principi fondamentali, gli stessi soggetti aventi titolo, qualora l'utente non abbia ricevuto esauritiva risposta da parte dell'URP, possono chiedere il riesame dell'istanza alla Commissione Mista Conciliativa, nei modi e termini di cui al Titolo II del presente Regolamento.

### **Articolo 3 Ambito di Tutela**

La tutela è prevista:

- a. per qualsiasi disservizio, inteso come evidente mancanza di erogazione della prestazione o per atto o comportamento lesivo del rispetto della persona o del diritto dell'utente;
- b. per qualsiasi violazione di legge o regolamento che disciplini la fruizione dei servizi sanitari.

### **Articolo 4 Soggetti aventi titolo a sporgere istanza**

La tutela può essere richiesta da qualsiasi soggetto utente dei servizi erogati dall'Azienda sanitaria e/o dalle strutture private accreditate, direttamente o tramite parenti, affini, professionisti o organismi di tutela o associazioni di volontariato, a cui il reclamante abbia affidato la delega o il patrocinio.

In tutte le fasi del procedimento di tutela l'Associazione o l'organismo di tutela, può intervenire a sostegno e/o in sostituzione del patrocinato.

## **TITOLO I SEGNALAZIONI IN PRIMA ISTANZA ALL'URP AZIENDALE**

### **Articolo 5 Modalità di presentazione della segnalazione all'URP aziendale**

La segnalazione deve essere inoltrata da parte del segnalante, di norma, entro 2 settimane dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo. Sono prese in esame anche segnalazioni presentate oltre tale termine qualora il ritardo sia giustificato dalle condizioni ambientali o personali del soggetto titolare del diritto alla tutela.

I soggetti aventi titolo possono presentare segnalazione all'URP per iscritto, tramite la compilazione dell'apposito modulo reperibile presso l'URP stesso oppure scaricabile dal sito aziendale [www.asl5.liguria.it](http://www.asl5.liguria.it) o tramite lettera redatta in carta semplice predisposta autonomamente dal cittadino.

La segnalazione scritta può essere consegnata tramite i seguenti canali:

- a mano, consegnandola direttamente agli operatori dell'URP o di altre strutture aziendali che accolgano segnalazioni;
- per posta, inviandola all'URP dell'Azienda, Via XXIV Maggio 139, 19100 La Spezia;
- per fax, al numero 0187 534745;
- per posta elettronica (e-mail), al seguente indirizzo: [urp@asl5.liguria.it](mailto:urp@asl5.liguria.it).

Tutte le segnalazioni pervenute in Azienda devono essere inoltrate all'URP aziendale da parte degli operatori che le hanno ricevute entro una settimana dal ricevimento, al fine di consentire l'impostazione dell'istruttoria e il recupero degli elementi utili a predisporre una risposta esaustiva al segnalante.

Le segnalazioni anonime o compilate in maniera incomprensibile non daranno luogo ad alcun tipo di procedura né verranno considerate valide ai fini delle determinazioni statistiche. Il segnalante, con la presentazione dell'esposto, autorizza l'Azienda al trattamento dei propri dati anche di natura sensibile nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di privacy.

## **Articolo 6**

### **Esame delle prime istanze da parte dell'URP**

Le segnalazioni che pervengono all'Azienda vengono protocollate ed assegnate all'URP che provvede all'attività istruttoria e all'archiviazione delle stesse nel rispetto del diritto alla riservatezza degli utenti e nello specifico:

- effettua la relativa registrazione;
- provvede ad istruire e definire per le vie brevi le segnalazioni di agevole risoluzione;
- interpella, in casi più articolati, nel più breve tempo possibile e comunque non oltre una settimana dal ricevimento della segnalazione, il Responsabile della struttura interessata dal disservizio affinché entro le due settimane successive chiarisca le cause del disservizio indicando soluzioni e proposte correttive e fornisca all'URP gli elementi occorrenti per la risposta all'utente;
- acquisisce le risposte e/o relazioni di cui al punto precedente e sulla base di quanto indicato dal Responsabile della struttura predispone e propone al Direttore Generale la risposta da inviare al segnalante;
- elabora annualmente dati e statistiche relative alle segnalazioni ricevute.

## **Articolo 7**

### **Risposta all'utente**

L'Azienda risponde all'utente con la maggiore tempestività possibile e comunque non oltre trenta giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo.

La risposta all'utente, talvolta, può configurarsi come interlocutoria e non conclusiva per i seguenti motivi:

- necessità motivate da ulteriori accertamenti;
- ritardi motivati dalle relazioni a cura dei Responsabili di struttura.

La risposta interlocutoria deve essere seguita dalla risposta definitiva non oltre i successivi 60 giorni. Qualora siano necessari accertamenti tecnici richiesti ad esperti, il termine può essere sospeso per non più di 90 giorni fino alla consegna del parere richiesto. Della sospensione del termine è data notizia all'autore dell'esposto o della segnalazione.

La risposta definitiva all'utente viene inviata contestualmente ai Responsabili delle strutture interessate dalla segnalazione qualora ritenuto necessario ai fini di un eventuale prosieguo del rapporto diretto della Struttura con l'utente.

## **TITOLO II**

### **SEGNALAZIONI IN SECONDA ISTANZA ALLA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA**

Qualora l'utente non riceva soddisfazione dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, può chiedere il riesame dell'istanza alla Commissione Mista Conciliativa, nei modi e termini di seguito indicati.

## **Articolo 8**

### **Commissione Mista Conciliativa**

La Commissione Mista Conciliativa è un organo collegiale che, ai sensi del Titolo II dell'allegato 1 "Regolamento di Pubblica Tutela" del DPCM 19.5.1995 "Schema di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari" è composto da:

1. Un rappresentante della Regione: il Difensore Civico nominato dal Consiglio regionale;
2. Un rappresentante delle Associazioni di volontariato;
3. Un rappresentante della ASL.

La segreteria della Commissione è assicurata dal personale dell'URP Aziendale che partecipa alle sedute della Commissione.

La Commissione:

1. Ha sede presso l'URP aziendale;
2. Acquisisce gli atti di cui il segnalante richiede riesame in seconda istanza ed eventuali atti correlati;
3. Ascolta le parti interessate e gli esponenti delle Associazioni di Tutela e Volontariato.

### **Articolo 9** **Argomenti esclusi dal trattamento della Commissione Mista Conciliativa**

Sono esclusi dal trattamento della Commissione:

1. Le violazioni relative ad irregolarità amministrative;
2. Le controversie relative ad aspetti tecnico-professionali di prestazioni erogate da ASL;
3. I ricorsi per appellare scelte compiute da parte di altri Organismi.

### **Articolo 10** **Presidente della Commissione Mista Conciliativa**

Il Presidente della Commissione Mista Conciliativa, ai sensi del Titolo II dell'allegato 1 "Regolamento di Pubblica Tutela" del DPCM 19.5.1995 "Schema di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari" è nominato con provvedimento del Direttore Generale dell'ASL.

In caso di motivata assenza, il Presidente nomina un suo sostituto.

Il Presidente della Commissione Mista Conciliativa, ricevuto l'esposto e sussistendone i presupposti, fissa l'udienza per la quale vengono convocati:

- a. il segnalante o un suo rappresentante;
- b. l'Associazione di Volontariato che agisce a tutela dell'utente;
- c. la struttura sanitaria coinvolta nel caso specifico;
- d. l'URP.

Espletata l'istruttoria la Commissione emana, se possibile nell'immediatezza, un dispositivo, a seguito del quale l'Azienda Sanitaria attiva le iniziative conseguenti tese al miglioramento del servizio offerto. Il dispositivo viene consegnato alle parti interessate.

### **Articolo 11** **Sedute della Commissione e loro validità**

Alle sedute partecipano le parti interessate individuate nell'articolo precedente.

Le sedute della Commissione sono valide se sono presenti la metà più una delle parti interessate.

### **Articolo 12** **Decadenza e sostituzione negli incarichi della Commissione**

Tre assenze consecutive da parte dei membri della Commissione comportano la decadenza della funzione.

### **Articolo 13** **Durata del mandato e rinnovo degli incarichi**

La durata del mandato della Commissione e del suo Presidente è di cinque anni ed è automaticamente rinnovata alla scadenza per eguale periodo.

### **Articolo 14** **Gratuità degli incarichi**

Gli incarichi dei membri della Commissione sono gratuiti.