

	REGOLAMENTO AZIENDALE	REG. n. 41
	Azienda ULSS n.1 Dolomiti	Ed. 2 Rev. 1 del 28.08.2023
	Regolamento di Pubblica Tutela	1 di 10

Regolamento di Pubblica Tutela

INDICE:

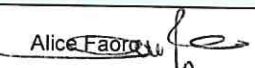
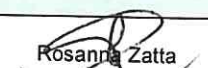
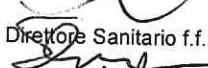
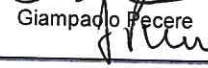
1)	Scopo	2
2)	Campo di applicazione.....	2
3)	Riferimenti normativi e documenti aziendali	2
4)	Definizioni e abbreviazioni.....	3
5)	Informazioni sul trattamento dei dati personali.....	4
6)	Conservazione dei documenti	4
7)	Procedura di presentazione, esame e conclusione dei reclami. Modalità di trattazione di elogi, osservazioni/suggerimenti/proposte e richieste di informazioni.....	4
7.1)	Presentazione di reclami	4
7.2)	Modalità di presentazione di reclami	4
7.3)	Termini di presentazioni dei reclami.....	5
7.4)	Procedura d'esame dei reclami	5
7.5)	Conclusione dei reclami.....	5
7.6)	Modalità di trattazione di elogi, osservazioni/suggerimenti/proposte e richieste di informazioni	6
8)	Monitoraggio e valutazione	6
8.1)	Relazioni di servizio	6
9)	Commissione Mista Conciliativa	6
9.1)	Funzionamento della Commissione mista conciliativa	7
10)	Garante Regionale dei diritti della persona	8
11)	Tutela nelle strutture sanitarie private accreditate.....	8
11.1)	Esercizio della tutela nelle strutture sanitarie private accreditate.....	8
12)	Conferenza dei Servizi	8
12.1)	Convocazione e funzioni della Conferenza dei Servizi.....	8
12.2)	Composizione e Funzionamento	8
13)	Controlli e verifiche	9
14)	Indicatori.....	9
15)	Norma finale	9
16)	Approvazione, prima applicazione e disposizioni finali	9

LISTA DI DISTRIBUZIONE:

Il presente Regolamento si applica a tutte le UU.OO. Aziendali e agli utenti che usufruiscono dei servizi svolti dall'ULSS n.1 Dolomiti e dagli enti accreditati.

Il presente documento può essere scaricato dal sito intranet aziendale: <http://intranet.ulssbl.it> e viene pubblicato sull'Albo Online.

Ed.	Rev.	Data	Descrizione modifiche
1	0	01.02.2018	DDG n. 143 del 01.02.2018 1A Emissione
2	0	28.07.2023	Edizione redatta secondo la DGR n. 819 del 04/07/2023 DDG n.798 del 04.08.2023
2	1	28.08.2023	Modifica paragrafo 9 secondo indicazioni Regione Veneto, protocollo n. 455653 del 25.08.2023. DDG n. del

Redazione	Verifica	Approvazione e Recepimento	
Referente Gruppo di lavoro	U.O.S. Internal Auditing U.O.S. Certificazione di Bilancio Ufficio Trasparenza e Anticorruzione	Owner Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico	Direttore Amministrativo Direttore Sanitario Direttore dei Servizi Socio Sanitari
 Pamela D'Inca	 Alice Faoro  Saba Somacal  Antonio Capponi	 Pamela D'Inca	 Rosanna Zatta  Direttore Sanitario f.f.  Giampaolo Pecere

	REGOLAMENTO AZIENDALE	REG. n. 41
	Azienda ULSS n.1 Dolomiti	Ed. 2 Rev. 1 del 28.08.2023
	<i>Regolamento di Pubblica Tutela</i>	2 di 10

1) Scopo

L'Azienda ULSS n.1 Dolomiti, in conformità alle vigenti disposizioni normative, adotta il presente Regolamento al fine di garantire la tutela degli utenti del servizio sanitario regionale nei confronti di atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni nonché al fine di rilevare le esigenze e le aspettative degli utenti del servizio sanitario regionale e di perseguire il continuo miglioramento della qualità dei servizi stessi attraverso l'individuazione e l'attribuzione di azioni correttive.

2) Campo di applicazione

Il presente Regolamento disciplina le modalità di presentazione, istruttoria e conclusione dei reclami nonché le modalità di trattazione degli elogi, delle osservazioni/suggerimenti/proposte e delle richieste di informazioni relative a fatti, atti, comportamenti o attività dell'Azienda ULSS n. 1 Dolomiti, ai sensi dell'articolo 14, comma 5, del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell' articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421", della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari", della carta dei servizi aziendale, e nel rispetto di ogni ulteriore vigente normativa, ivi compresa quella in materia di diritto di accesso, di trasparenza e di tutela dei dati personali nonché della legge regionale n. 19 del 25 ottobre 2016, "Istituzione dell'ente di governance della sanità regionale veneta denominato Azienda per il governo della sanità della Regione del Veneto - Azienda Zero. Disposizioni per la individuazione dei nuovi ambiti territoriali delle Aziende ULSS".

Il presente Regolamento non si applica ai tempi e alle procedure sanitarie e protocolli clinici previsti da apposita normativa sanitaria e, altresì, ai procedimenti sulla responsabilità professionale di cui alla legge 8 marzo 2017, n. 24 "Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie" e successive modificazioni.

3) Riferimenti normativi e documenti aziendali

- DGR del 04 luglio 2023 n. 819 "Approvazione dello schema tipo di Regolamento di pubblica tutela per gli utenti del Servizio Sanitario Regionale. Deliberazione della Giunta regionale n. 2280 del 22 giugno 1998 e deliberazione della Giunta regionale n. 2240 del 25 luglio 2003";
- Art. 14 del D. Lgs 30 dicembre 1992, n. 502 "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell' articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.P.C.M. del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari";
- L. R. n. 19 del 25 ottobre 2016, "Istituzione dell'ente di governance della sanità regionale veneta denominato Azienda per il governo della sanità della Regione del Veneto - Azienda Zero";
- GDPR n. 679 del 27 aprile 2016 "Regolamento generale per la protezione dei dati personali";
- D. Lgs. n. 445 del 28 dicembre 2000 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e s.m.i.;
- DPR 28 dicembre 2000 n. 445 "Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa";
- D. Lgs. del 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale";
- Art. 2220 del Codice Civile;

	REGOLAMENTO AZIENDALE	REG. n. 41
	Azienda ULSS n.1 Dolomiti	Ed. 2 Rev. 1 del 28.08.2023
	<i>Regolamento di Pubblica Tutela</i>	3 di 10

- L.R. 14 dicembre 2007, n. 34 "Norme in materia di tenuta, informatizzazione e conservazione delle cartelle cliniche e sui moduli di consenso informato";
- Titolo V Libro I del Codice Civile;
- art. 4 del D. Lgs del 03 luglio 2017 n. 117 "Codice del Terzo Settore";
- L.R. 24 dicembre 2013, n. 37 "Garante regionale dei diritti della persona".

Documenti aziendali:

- Protocollo aziendale n. 35820 del 07 giugno 2023 "Schema tipo di regolamento di pubblica tutela per gli utenti del Servizio Sanitario Regionale".

4) Definizioni e abbreviazioni

CONTATTO: evento relazionale con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico o altre interfacce organizzative (punti informativi, portinerie, CUP o altre strutture organizzative comunque denominate) dell'Azienda ULSS n. 1 Dolomiti che genera un reclamo, un elogio, una osservazione/suggerimento/proposta o una richiesta di informazioni.

Il contatto, in base al contenuto, si concretizza in:

- RECLAMO:** ogni comunicazione che esprime insoddisfazione in merito a fatti, atti, comportamenti o attività dell'Azienda ULSS n. 1 Dolomiti in quanto negano o limitano la fruibilità delle prestazioni, che richiede un'istruttoria e prevede una risposta.
Il reclamo si suddivide in:
 - 1) reclamo semplice: le comunicazioni di cui al punto a), comunque presentate o ricevute nei modi indicati nell'art. 4, di pronta e facile soluzione. Per i reclami semplici la gestione, eventualmente anche a seguito di una prima istruttoria, spetta direttamente all'URP;
 - 2) reclamo complesso: le comunicazioni di cui al punto a) comunque presentate o ricevute nei modi indicati nell'art. 4, che nel momento stesso in cui pervengono o a seguito di istruttoria, si rivelano di maggiore complessità. Per i reclami complessi l'URP ne cura l'istruttoria, fornisce parere al legale rappresentante dell'Azienda ULSS n. 1 Dolomiti e predispone la lettera di risposta all'utente sottoscritta dal legale rappresentante dell'Azienda o da un suo delegato.
- RILIEVO:** indica un disservizio che si risolve senza attivare un'istruttoria, direttamente dagli operatori URP.
- ELOGIO** ogni comunicazione di apprezzamento/ringraziamento che esprime soddisfazione in merito a fatti, atti, comportamenti o attività dell'Azienda ULSS n. 1 Dolomiti.
- OSSERVAZIONE/SUGGERIMENTO/PROPOSTA:** comunicazione finalizzata, dove possibile, a migliorare i servizi.
- RICHIESTA DI INFORMAZIONI**

COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA: è un organismo di tutela di secondo livello, a composizione paritetica, presieduto da persona esterna all'Azienda. E' un organismo consultivo e propositivo del Direttore Generale dell'Azienda.

DDG: Delibera del Direttore Generale

DGR: Delibera Giunta Regione Veneto

DPCM: Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri

D.LGS.: Decreto Legislativo

DPR: Decreto del Presidente della Repubblica

L.R.: Legge Regionale

	REGOLAMENTO AZIENDALE	REG. n. 41
	Azienda ULSS n.1 Dolomiti	Ed. 2 Rev. 1 del 28.08.2023
	Regolamento di Pubblica Tutela	4 di 10

U.O.S.: Unità Operativa Semplice
U.O.C.: Unità Operativa Complessa
CUP: Centro Unico Prenotazioni
U.R.P.: Ufficio Relazioni con il Pubblico

5) Informazioni sul trattamento dei dati personali

I dati personali conferiti con i reclami, gli elogi, le osservazioni i suggerimenti e le proposte, le richieste di informazioni e i dati acquisiti ai fini dell'istruttoria e della conclusione della relativa procedura sono trattati in ottemperanza del Regolamento (UE) 2016/679 e del Codice in materia di protezione dei dati personali (d. lgs.30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i.).

6) Conservazione dei documenti

La conservazione dei documenti, cartacei o digitali, è disciplinata ai sensi del DPR 28 dicembre 2000 n. 445 "Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa", del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale" e dell'articolo 2220 del Codice Civile, dalla legge regionale 14 dicembre 2007, n. 34 "Norme in materia di tenuta, informatizzazione e conservazione delle cartelle cliniche e sui moduli di consenso informato" nonché della normativa relativa alla conservazione della documentazione socio-sanitaria.

7) Procedura di presentazione, esame e conclusione dei reclami. Modalità di trattazione di elogi, osservazioni/suggerimenti/proposte e richieste di informazioni.

7.1) Presentazione di reclami

I reclami possono essere presentati dai seguenti soggetti:

- da ogni utente del SSN;
- da parenti o affini ai sensi del Titolo V Libro I del Codice Civile o da altri soggetti appositamente delegati secondo la normativa vigente;
- da enti del terzo settore di cui all'art. 4 del d.lgs 03/07/2017 n. 117 (Codice del Terzo Settore);

7.2) Modalità di presentazione di reclami

I reclami possono essere presentati mediante:

- PEC, all'indirizzo protocollo.aulss1@pecveneto.it;
- mail, con allegato un documento di identità, agli indirizzi urp.bl@aulss1.veneto.it (segnalazioni riferite al Distretto 1) e urp.fe@aulss1.veneto.it (segnalazioni riferite al Distretto2);
- compilazione modulo online accessibile tramite il link <https://www.aulss1.veneto.it/service/urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico/>, presente nel sito aziendale;
- modulo cartaceo o nota consegnati all'URP;
- colloquio, anche telefonico, con il personale dell'URP;
- altre modalità telematiche a seguito della innovazione tecnologica.

1. Per i colloqui di cui alla lettera e) viene predisposta apposita scheda verbale, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni di merito.

2. Qualora una struttura organizzativa aziendale diversa dall'URP riceva reclami è tenuta ad inoltrarli immediatamente all'URP, quantomeno per il monitoraggio.

	REGOLAMENTO AZIENDALE	REG. n. 41
	Azienda ULSS n.1 Dolomiti	Ed. 2 Rev. 1 del 28.08.2023
	<i>Regolamento di Pubblica Tutela</i>	5 di 10

3. I reclami presentati da soggetti diversi dall'utente, devono essere sempre accompagnati dalla delega del soggetto interessato con allegato un documento di identità.

4. Nel caso in cui l'interessato non sia in grado di formalizzare apposita delega in quanto si trova in una situazione di impedimento temporaneo, il segnalante procede ai sensi dell'articolo 4 del DPR 28 dicembre 2000, n. 445 e della vigente normativa in materia.

5. La presentazione di reclami non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale.

6. La segnalazione scritta non firmata e le segnalazioni anonime, di minore gravità, saranno classificate come rilievo, non comporteranno l'avvio di un'istruttoria ma potranno essere comunque monitorate dall'URP e utilizzate nell'ambito dei propri compiti istituzionali. Le segnalazioni, seppur anonime, di particolare gravità verranno gestite direttamente dal Direttore Generale o suo delegato. La gravità della segnalazione verrà valutata, caso per caso, dal Direttore Generale.

7. I reclami recanti insulti, ingiurie, minacce o qualsiasi altra forma di offesa sono esclusi dall'attività istruttoria e sono trasmessi ai competenti uffici al fine di garantire la tutela dei soggetti offesi e del decoro dell'Azienda ULSS n. 1 Dolomiti.

8. I reclami con richiesta di risarcimento di un danno o che comunque possono interessare la responsabilità civile dell'ente, sono immediatamente trasmessi ai competenti uffici.

9. I reclami che rientrano nella categoria whistleblower sono gestiti ai sensi della disciplina vigente in materia e della vigente normativa in materia di prevenzione della corruzione e della trasparenza.

7.3) Termini di presentazioni dei reclami

1. I reclami devono essere presentati, nei modi di cui al presente Regolamento, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente o gli altri soggetti di cui all'art. 4 abbiano avuto conoscenza di fatti, atti e comportamenti o attività dell'Azienda ULSS n. 1 Dolomiti con cui si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni in armonia con il disposto dell'art. 14, comma 5, del d.l.gs. 30 dicembre 1992, n. 502 e successive modificazioni.

2. I reclami che pervengono oltre il termine di cui al comma 1, ma entro i 6 mesi, possono essere presi in esame e istruiti secondo quanto previsto dal presente Regolamento.

3. I reclami che pervengono oltre i 6 mesi dal momento in cui l'utente ne è venuto a conoscenza non comportano né l'avvio di un'istruttoria né una risposta con le modalità di cui all'art. 7.5; possono essere comunque monitorati dall'URP e utilizzati nell'ambito dei propri compiti istituzionali.

7.4) Procedura d'esame dei reclami

La gestione dei reclami semplici e complessi può prevedere l'invio della documentazione relativa, accompagnata da ogni altra utile informazione, ai responsabili delle macrostrutture interessate affinché provvedano ad effettuare l'istruttoria e ad adottare tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio, trasmettendo all'URP entro 7 giorni lavorativi relazioni o pareri necessari alla definizione.

7.5) Conclusione dei reclami

	REGOLAMENTO AZIENDALE	REG. n. 41
	Azienda ULSS n.1 Dolomiti	Ed. 2 Rev. 1 del 28.08.2023
	<i>Regolamento di Pubblica Tutela</i>	6 di 10

L'URP con le modalità di cui al comma 2 predispone la risposta, da comunicare all'utente entro il termine ordinario di 30 giorni dalla data di ricezione/protocollo del reclamo. La risposta deve indicare la possibilità di chiederne il riesame alla Commissione Mista Conciliativa per i soli casi previsti all'articolo 9.1.

Il Responsabile dell'URP, assicurando la conclusione in tempi certi e celeri del procedimento, predispone la risposta al reclamo secondo una delle seguenti modalità:

- a) se trattasi di reclamo semplice, provvede a dare risposta all'utente su delega del Direttore Generale dell'Azienda ULSS n. 1 Dolomiti;
- b) se trattasi di reclamo complesso, la conclusione avviene con risposta scritta protocollata a firma del Direttore Generale dell'Azienda ULSS n. 1 Dolomiti o suo delegato.

Qualora, per la particolare complessità del caso, il procedimento del reclamo non si sia concluso entro il termine di cui al presente articolo, l'URP, previa informazioni al Direttore Generale, provvede a darne tempestiva comunicazione all'interessato motivando il ritardo, che non potrà essere superiore a 90 giorni.

7.6) Modalità di trattazione di elogi, osservazioni/suggerimenti/proposte e richieste di informazioni

Gli elogi, le osservazioni, i suggerimenti, le proposte e le richieste di informazioni presentate secondo le modalità previste dall'art. 7.2 sono gestiti dall'URP e trasmessi al servizio interessato. La conclusione avviene con risposta scritta a firma del Direttore Generale dell'Azienda ULSS n. 1 Dolomiti o suo delegato.

L'URP utilizza i dati degli elogi, delle osservazioni/suggerimenti/proposte e delle richieste di informazioni nell'ambito dei propri fini istituzionali.

Qualora una struttura organizzativa aziendale diversa dall'URP riceva osservazioni/suggerimenti/proposte o richieste di informazioni è tenuta ad inoltrarli all'URP, quantomeno per il monitoraggio.

8) Monitoraggio e valutazione

8.1) Relazioni di servizio

1. Al fine di consentire una costante valutazione e monitoraggio della qualità delle prestazioni rese, l'URP, ai sensi della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 e del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, predispone report annuali in rapporto ai reclami pervenuti nonché le determinazioni dell'URP e della Commissione mista conciliativa di cui all'articolo 9.1.

2. I report di cui al comma 1, redatti secondo lo schema tipo predisposto da Azienda Zero, sono presentati alla stessa ai sensi dell'articolo 2, comma 1, lett. h) della legge regionale 25 ottobre 2016, n. 19, che predispone una relazione di sintesi e la trasmette alla Regione – Area Sanità e Sociale.

9) Commissione Mista Conciliativa

1. L'utente può chiedere entro 30 giorni dalla comunicazione della risposta conclusiva del reclamo di cui all'art. 7.5, che l'esame venga deferito alla Commissione mista conciliativa, di seguito Commissione, *ad esclusione dei casi previsti dal comma 3 del presente articolo.*

	REGOLAMENTO AZIENDALE	REG. n. 41
	Azienda ULSS n.1 Dolomiti	Ed. 2 Rev. 1 del 28.08.2023
	<i>Regolamento di Pubblica Tutela</i>	7 di 10

2. La richiesta di attivazione della Commissione deve essere:

- indirizzata al Presidente della Commissione;
- per il tramite dell'URP;
- motivata.

3. La Commissione non è competente qualora l'istanza di riesame riguardi:

- a) aspetti tecnico-professionali;
- b) aspetti o temi regolamentati da disposizioni legislative nazionali o regionali ivi compresa la disciplina in materia di partecipazione alla spesa sanitaria;
- c) determinazioni delle commissioni per l'accertamento di invalidità e leggi correlate o l'idoneità alla guida.

4. La Commissione istituita presso l'Azienda ULSS n. 1 Dolomiti, è nominata dal Direttore Generale e dura in carica tre anni.

5. La commissione è composta da 5 membri:

- a) il Presidente, designato dal Garante regionale dei diritti della persona tra persone esterne All'Azienda ULSS n. 1 Dolomiti che diano affidamento per obiettività e competenza;
- b) due membri designati dal Direttore Generale tra il personale dipendente dell'Azienda ULSS n. 1 Dolomiti;
- c) due membri rappresentanti degli enti del terzo settore di cui art. 4 d. lgs 03/07/2017 n. 117 (Codice del Terzo Settore) di volontariato e di tutela aventi sede operativa nel territorio dell'Azienda ULSS n. 1 Dolomiti oggetto di istanza o segnalazione negativa.

6. I membri decadono dalla nomina per la mancata partecipazione, senza giustificato motivo, a tre riunioni consecutive della Commissione.

7. La partecipazione alle sedute della Commissione è gratuita, salvo il rimborso delle spese di viaggio. Al Presidente è corrisposta una indennità secondo quanto già disposto nella deliberazione n. 2240 del 25 luglio 2003,attualizzata alla normativa vigente.

8. Il Responsabile dell'URP dell'Azienda ULSS n. 1 Dolomiti, o suo delegato, assume le funzioni di segretario della Commissione, predispone la documentazione per l'istruttoria e il verbale della seduta.

9.1) Funzionamento della Commissione mista conciliativa

Il funzionamento della Commissione e le prerogative del suo Presidente sono definiti, all'interno dell'Azienda ULSS n. 1 Dolomiti, con apposito regolamento approvato dal Direttore Generale, sentita la Commissione.

La Commissione è convocata dal Presidente ed esamina la richiesta di riesame sulla base della documentazione predisposta dall'URP e può disporre ulteriore attività istruttoria, compresa l'audizione dell'utente e di tutti i soggetti coinvolti.

Il riesame di cui al comma 1 dell'articolo 9 si conclude con un parere comunicato al Direttore Generale entro 60 giorni dalla richiesta di cui al comma 1.

Il Direttore Generale provvede, entro 15 giorni dal ricevimento del parere di cui al comma 3, a comunicare all'utente ed alla Commissione le determinazioni assunte in merito al parere stesso ed a

	REGOLAMENTO AZIENDALE	REG. n. 41
	Azienda ULSS n.1 Dolomiti	Ed. 2 Rev. 1 del 28.08.2023
	<i>Regolamento di Pubblica Tutela</i>	8 di 10

quanto in esso eventualmente proposto ed osservato, motivando l'eventuale non accoglimento dello stesso.

La Commissione, su richiesta del Direttore Generale, esprime pareri su temi attinenti i diritti e la pubblica tutela dei cittadini.

Le sedute della Commissione, su decisione a maggioranza della stessa, possono essere svolte con modalità telematica.

10) Garante Regionale dei diritti della persona

L'utente, esperite le procedure di tutela previste dal presente Regolamento, può accedere alle forme di tutela previste dalla L.R. 24 dicembre 2013, n. 37 "Garante regionale dei diritti della persona".

Il Garante regionale dei diritti della persona, al fine di garantire omogeneità di comportamenti nell'esercizio della tutela delle Commissioni ed il monitoraggio dell'andamento dell'attività delle medesime, promuove incontri periodici tra i presidenti delle commissioni.

11) Tutela nelle strutture sanitarie private accreditate

11.1) Esercizio della tutela nelle strutture sanitarie private accreditate

Il diritto alla tutela e le modalità per il suo esercizio di cui al presente Regolamento sono estesi anche agli utenti di strutture sanitarie private accreditate.

Le procedure di accreditamento e l'instaurazione dei rapporti con l'Azienda ULSS n. 1 Dolomiti devono assicurare agli utenti delle strutture sanitarie private accreditate, la tutela prevista dal presente Regolamento e che la Commissione sia integrata da un membro delle strutture medesime.

12) Conferenza dei Servizi

12.1) Convocazione e funzioni della Conferenza dei Servizi

E' istituita la Conferenza dei Servizi presieduta dal Direttore Generale.

La Conferenza è la sede privilegiata di comunicazione e discussione circa gli obiettivi che l'Azienda si impegna a perseguire e di verifica del loro raggiungimento.

Le funzioni della Conferenza dei Servizi sono:

- analisi dell'andamento dei servizi, ai sensi dell'art. 14 del D. Lgs. 502/92 e successive modificazioni;
- verifica e valutazione del raggiungimenti degli obiettivi indicati nella Carta dei Servizi;
- presentazione di osservazioni, suggerimenti e/o proposte espresse dai rappresentanti la comunità locale, e volte al miglioramento dei servizi erogati.

12.2) Composizione e Funzionamento

La Conferenza dei Servizi è convocata almeno con cadenza annuale dal Direttore Generale ed è composta da organi e strutture dell'Azienda, associazioni, volontariato, enti locali, ecc.

La Conferenza viene opportunamente pubblicizzata al fine di consentire la partecipazione dei cittadini.

	REGOLAMENTO AZIENDALE	REG. n. 41
	Azienda ULSS n.1 Dolomiti	Ed. 2 Rev. 1 del 28.08.2023
	<i>Regolamento di Pubblica Tutela</i>	9 di 10

Le osservazioni e le proposte emerse sia in sede di Conferenza dei Servizi, sia attraverso modalità concordate e uniformi (Protocolli d'intesa con Associazioni/Organizzazioni), purché non in contrasto con le norme vigenti, sono tenute in considerazione dalla Direzione Generale, al fine di migliorare i servizi esistenti.

13) Controlli e verifiche

CONTENUTO DEI CONTROLLI	SISTEMA DI SCELTA DEL CAMPIONE	MODALITA'	PERIODICITA'	SOGGETTO CHE EFFETTUA IL CONTROLLO
Tempistiche di ricevimento e risposta delle segnalazioni	Tutte le segnalazioni protocollate	Cartacea o digitale	Ogni segnalazione	URP
Relazione sulle segnalazioni	Tutte le segnalazioni scritte (reclami, suggerimenti, apprezzamenti) protocollate	Digitale	Annuale	URP

14) Indicatori

INDICATORE	PERIODICITA'	SOGGETTO COMPETENTE
Numero reclami pervenuti	Annuale	URP

Il presente indicatore viene inviato all'U.O.C. Controllo di Gestione ai fini dell'elaborazione statistica/relazione annuale sull'attività di gestione dei reclami.

15) Norma finale

Per quanto non espressamente previsto dal presente Regolamento, si rinvia alle norme di legge e regolamentari vigenti in materia.

16) Approvazione, prima applicazione e disposizioni finali

DOCUMENTO	EMESSO	APPROVATO	DISTRIBUITO A	AGGIORNATO/ ARCHIVIATO DA	TEMPO DI CONSERV.
Regolamento di Pubblica Tutela	Si veda frontespizio	Si veda frontespizio	Si veda frontespizio	Ufficio Relazioni con il Pubblico	Si veda l'art. 16

	REGOLAMENTO AZIENDALE	REG. n. 41
	Azienda ULSS n.1 Dolomiti	Ed. 2 Rev. 1 del 28.08.2023
	<i>Regolamento di Pubblica Tutela</i>	10 di 10

L'Azienda si riserva di procedere a modifiche ed integrazioni del presente Regolamento nel caso di sopravvenienza di atti normativi o disposizioni programmatiche adottate dalla Regione.

Il presente Regolamento, approvato con delibera del Direttore Generale, entrerà in vigore dalla data di pubblicazione all'Albo online aziendale. Il Regolamento sarà altresì pubblicato sul sito Web aziendale.