

REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

TITOLO I: SEGNALAZIONI (osservazioni, reclami, opposizioni, denunce, proposte)

Art. 1
"Oggetto, finalità
e ambito di
applicazione"

1. Il presente Regolamento richiama a disciplina alcuni aspetti riguardanti sia le funzioni dell'informazione, dell'accoglienza, della tutela e della partecipazione dei cittadini che i principi ai quali deve essere uniformata l'erogazione dei servizi al fine di favorire il dialogo e l'interazione tra questa Azienda e i soggetti- utenti, in armonia con i criteri di economicità, di efficacia, di pubblicità, di trasparenza e di celerità cui deve ispirarsi l'attività dell'Azienda stessa.
2. Per Pubblica Tutela s'intende l'insieme delle procedure indirizzate a:
 - a. definire le modalità di esercizio del diritto di tutela che l'utente deve seguire qualora si veda negata o limitata la fruibilità delle prestazioni a causa di disservizi o, atti, comportamenti e/o atteggiamenti del personale di questa Azienda;
 - b. migliorare e ad adeguare le sopra indicate funzioni e le modalità con cui vengono erogate le prestazioni, pur nel rispetto dei dettati della vigente normativa e di quanto previsto dalla Carta dei Servizi dell'U.L.S.S. 13.
3. L'U.L.S.S.13 riconosce come impegno prioritario, in quanto esigenza qualificante della propria attività, la costante verifica dell'adeguatezza dei servizi offerti ed il miglioramento degli standard quali/quantitativi degli stessi allo scopo di raggiungere l'obiettivo di ottimizzare il grado di soddisfazione dei cittadini-utenti e, di conseguenza, annoverare il cittadino non più tra i "clienti possibili" bensì tra i "clienti consolidati" da un rapporto di fiducia.
4. I principi relativi alla Pubblica Tutela, richiamati e disciplinati dal presente regolamento, devono essere riconosciuti e garantiti anche ai cittadini-utenti che si avvalgono di strutture private che erogano prestazioni sanitarie in quanto accreditate presso questa Azienda secondo quanto previsto dall'art.11.

Art. 2
"Soggetti
interessati a
chiedere la
Pubblica Tutela"

1. I soggetti interessati sono tutti i cittadini-utenti, i loro familiari, parenti o affini, le persone giuridiche, le associazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti dei cittadini, accreditati presso la Regione o presso l'Azienda U.L.S.S.13.
2. I soggetti indicati al precedente punto 1 – possono presentare opposizioni, osservazioni, denunce e reclami contro atti oppure comportamenti che evidenziano disservizi o violazione di leggi ovvero di regolamenti.
3. I medesimi soggetti possono, inoltre, presentare proposte e/o suggerimenti indirizzati a migliorare sia i servizi che la quantità e la qualità delle prestazioni erogate.

Art. 3
"Contenuti e
presupposti delle
segnalazioni"

1. Le opposizioni, le osservazioni, le denunce ed i reclami riferiti a:
 - a. violazioni di leggi o di regolamenti che disciplinano l'erogazione delle prestazioni dell'U.L.S.S. 13;
 - b. atteggiamenti e/o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni erogate;
 - c. atteggiamenti e/o a comportamenti degli operatori delle unità organizzative non rispettosi della dignità della persona, o comunque, non rispondenti a stili di espressione deontologica e professionale coerenti con i doveri di servizio.
2. le proposte ed i suggerimenti, avanzati dai soggetti individuati nel precedente art. 2, possono avere come scopo:
 - a. il miglioramento della qualità delle prestazioni;
 - b. il miglioramento dell'organizzazione;
 - c. lo snellimento delle procedure;
 - d. la semplificazione della modulistica;
 - e. qualsiasi altro aspetto dell'organizzazione che possa, a parere dell'utente, essere modificato per aumentare il grado di soddisfacimento delle aspettative verso i servizi erogati.

Art. 4
"Modalità di
presentazione
delle
segnalazioni"

1. i cittadini-utenti e gli altri soggetti, così come individuati dal citato art. 2, esercitano il proprio diritto mediante:
 - a. lettera in carta semplice, indirizzata e inviata, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nelle sue articolazioni;
 - b. compilazione e sottoscrizione di modulo, appositamente predisposto dall'U.L.S.S. 13 (allegato A), distribuito dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
 - c. segnalazione, telefonica o via fax, direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nelle sue articolazioni, e successivo inoltro dell'originale;
 - d. colloquio con il Dirigente Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico o suoi delegati, siano essi operatori di front-office che operatori di punti informativi.
2. L'operatore che raccoglie le segnalazioni di cui al punto 1, lettere c e d:
 - a. fa compilare l'apposito modulo, debitamente predisposto da questa U.L.S.S. (allegato A), in cui devono essere riportati tutti gli elementi necessari alla presentazione del caso che si intende segnalare;
 - b. invita l'utente a firmare il suddetto modulo indicando i dati anagrafici necessari per il successivo invio della risposta;
 - c. acquisisce la segnalazione, in presenza di due testimoni, qualora l'utente si trovasse nell'impossibilità di firmare il modulo.
3. Le segnalazioni prodotte a questa Azienda – U.L.S.S. non precludono la possibilità per il cittadino-utente o per la persona od associazione od organismo che lo rappresenta, di far comunque ricorso, secondo le regole generali, all'Autorità Giudiziaria Ordinaria o alla Magistratura Amministrativa, come indicato dall'art. 14 comma 5 del Decreto Legislativo n. 502/92, così come modificato dal Decreto Legislativo n. 517/93.

Art. 5
"Termini di
presentazione
delle
segnalazioni"

Le osservazioni, i reclami, le opposizioni, le denunce devono essere presentati, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza o consapevolezza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti, in armonia con il citato disposto dell'art. 14, comma 5, del Decreto Legislativo n. 502/92, come modificato dal Decreto Legislativo n. 517/93.

Art. 6
"Pubblica tutela
mediante l'Ufficio
Relazioni con il
Pubblico"

1. Nell'ambito del presente regolamento, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico:
 - a. riceve le segnalazioni presentate in via amministrativa, dai soggetti di cui all'art.2, nei modi di cui all'art. 4 del presente regolamento;
 - b. provvede a dare tempestiva risposta scritta ai soggetti interessati, su delega del Direttore Generale, per la conclusione delle segnalazioni di più agevole definizione, predisponendone l'attività istruttoria e trasmettendo contestualmente copia della risposta al Responsabile dell'Unità Organizzativa interessata;
 - c. provvede, altresì, ad avviare, secondo le procedure previste dall'art. 8 del presente regolamento, l'istruttoria delle segnalazioni che per la loro particolare complessità non si presentano di facile risoluzione;
 - d. acquisisce, per l'espletamento dell'attività istruttoria, tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio, richiedendo relazioni o pareri ai Responsabili delle Unità Organizzative interessate;
 - e. fornisce all'utente tutte le informazioni, e quant'altro necessario, per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla vigente normativa in materia;
 - f. predispone, per le segnalazioni diverse da quelle di cui alla lettera b), la risposta scritta da inviare al soggetto interessato, a firma del Direttore Generale, previa acquisizione dei necessari elementi sopra indicati;
 - g. invia al soggetto interessato, entro trenta giorni dalla data di ricevimento della segnalazione, salvo quanto previsto dall'art.8 punto 5, la risposta sottoscritta dal Direttore Generale, trasmettendone contestualmente copia al Dirigente medico dell'Ospedale o al Direttore competente nonché al Responsabile dell'Unità Organizzativa indicata, per l'adozione delle misure e dei provvedimenti necessari a rimuovere l'eventuale violazione di legge o l'eventuale disservizio;
 - h. invia copia della documentazione al Dirigente medico dell'Ospedale o al Direttore Amministrativo, al Direttore Sanitario o al Direttore dei Servizi Sociali, per i provvedimenti di competenza, nei casi in cui l'Unità Organizzativa non fornisca i chiarimenti nei termini previsti o rifiuti la competenza, come precisato dal successivo art. 8 punto 4;
 - i. attiva le procedure e convoca la Commissione Mista Conciliativa, per l'esame delle segnalazioni in conformità a quanto previsto dall'art. 13 punto 1 del presente regolamento;
 - j. trasmette, al Comitato Permanente di Vigilanza, di cui al successivo art. 19, gli atti e i documenti relativi al procedimento amministrativo di pubblica tutela per la valutazione sulla adeguatezza delle procedure attuate da questa U.L.S.S..

Art. 7
"Responsabilità
nelle funzioni"

1. Lo svolgimento delle funzioni di cui all'art.6 del presente regolamento avviene sotto la responsabilità del Dirigente Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico in rapporto diretto con la Direzione di questa Azienda.
2. Il suddetto Dirigente, per le funzioni istruttorie riguardanti le procedure di cui al citato art. 6, può delegare un altro funzionario appartenente all'ufficio medesimo.

Art. 8
"Segnalazioni
particolarmente
complesse"

1. Le segnalazioni ricevute, esaminate e valutate dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione entro il termine massimo di giorni tre o comunque nei tempi rapportati all'urgenza del caso, al Responsabile dell'Unità Organizzativa interessata e, per conoscenza, al Diretto superiore del medesimo.
2. Il responsabile dell'Unità Organizzativa interessata, entro i successivi sette giorni dal ricevimento della richiesta dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, deve raccogliere tutte le informazioni utili alla stesura di una relazione .
3. La suddetta relazione, corredata di ogni documentazione, deve essere trasmessa all'Ufficio Relazioni con il Pubblico in tempo utile per consentire la predisposizione, entro il termine di trenta giorni dall'avvio del procedimento, di un'adeguata risposta all'utente. Se con tale lettera il Direttore Generale attiva un nuovo e separato procedimento, sarà compito dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico trasmettere copia della lettera al Responsabile competente.
4. L'Ufficio Relazioni con il pubblico, qualora l'Unità Organizzativa interessata non fornisca i chiarimenti richiesti entro i termini previsti o rifiuti la competenza della segnalazione, deve chiedere l'intervento del Dirigente medico dell'Ospedale, del Direttore Amministrativo, del Direttore di Servizi Sociali o del Direttore Sanitario, competente in materia, per i provvedimenti conseguenti.
5. Nel caso di situazioni di particolare complessità, che necessariamente richiedano una più attenta istruttoria, il termine potrà essere prorogato a quarantacinque giorni, previa comunicazione scritta al soggetto interessato.

Art. 9
"Recapito delle segnalazioni e termini dei procedimenti amministrativi di Pubblica Tutela"

1. Le segnalazioni devono essere recapitate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nelle sue articolazioni.
2. I termini di avvio e di chiusura dei procedimenti, di cui al presente regolamento, Titolo I e II, decorrono dalla data di registrazione nel protocollo di arrivo.
3. Le segnalazioni indirizzate alla Direzione Generale o ad Unità Organizzative diverse, devono essere inviate immediatamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
4. Al Dirigente dell'Ufficio Protocollo ed ai Dirigenti delle Unità Organizzative diverse, al fine di evitare di far trascorrere inutilmente giornate da utilizzare per l'istruttoria finalizzata alla tutela dell'interesse degli utenti, per il rispetto dei tempi previsti per la conclusione del procedimento, spetta la responsabilità dell'attuazione della procedure di cui al precedente punto tre.
5. Le segnalazioni che comprendono una richiesta di risarcimento devono essere inviate, dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, anche all'Ufficio Assicurazioni e Affari Legali, per l'adempimento degli atti di competenza.
6. Le segnalazioni telefoniche anonime e quelle non firmate possono non dare seguito ad un procedimento amministrativo ma devono essere registrate, a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, a fini statistici.

Art. 10
"Atto conclusivo dei procedimenti amministrativi di Pubblica Tutela"

1. Il procedimento amministrativo di Pubblica Tutela deve essere conclusa mediante atto a firma del Direttore Generale o del Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in risposta ai firmatari delle segnalazioni, nel rispetto dei tempi previsti, come da art. 6 e 8.
2. Il suddetto atto deve contenere la precisazione che la presentazione delle osservazioni esposte non precludono la proposizione delle impugnative richiamate all'art. 4 punto 3, del presente regolamento.

Art. 11
"Esercizio della pubblica tutela nelle strutture private accreditate presso l'U.L.S.S. n°13"

1. Il diritto alla tutela e le modalità per il suo esercizio sono riconosciuti anche nei confronti degli utenti che usufruiscono delle prestazioni erogate dalle strutture private accreditate presso questa U.L.S.S., come indicato all'art. 1 punto 4 del presente regolamento.
2. Le procedure di accreditamento e l'instaurazione dei rapporti con le Aziende sanitarie devono assicurare agli utenti delle strutture private la tutela prevista dal presente regolamento, prevedendo altresì che le Commissioni Miste Conciliative siano integrate da un membro delle strutture medesime.
3. Le segnalazioni riguardanti le sopra richiamate strutture devono essere inoltrate secondo le modalità previste dai precedenti art. 4, 5 e 9.

TITOLO II: ORGANISMI CONSULTIVI - CONCILIATIVI

LA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA

Art. 12 "Finalità della Commissione Mista Conciliativa"

1. La funzione relativa alla Pubblica Tutela, riguardante gli utenti di questa Azienda U.L.S.S., viene assolta anche attraverso lo strumento della Commissione Mista Conciliativa
2. La Commissione Mista Conciliativa è prevista per favorire :
 - a. la presenza e l'attività delle Associazioni di Volontariato e degli Organismi di Tutela all'interno delle strutture sanitarie nello specifico obiettivo di tutelare gli utenti, ai sensi dell'art. 14 del D.L.vo 502/92, modificato dal D.L.vo 517/93;
 - b. lo studio congiunto, con dette Associazioni ed Organismi, delle problematiche sollevate dalle varie segnalazioni.

Art. 13 "Compiti della Commissione Mista Conciliativa"

1. La Commissione Mista Conciliativa ha il compito di:
 - a. Riesaminare i casi oggetto di segnalazione qualora il cittadino – utente si sia dichiarato motivatamente insoddisfatto della decisione del Direttore Generale dell'U.L.S.S.;
 - b. Esaminare i casi per i quali non è stata data risposta entro i termini indicati dal presente regolamento;
 - c. Esaminare i fatti oggetto di segnalazione per i quali l'Ufficio Relazioni con il Pubblico abbia ritenuto, con adeguata motivazione, di non essere in grado di proporre alcuna risposta al Direttore Generale.
2. Le decisioni della Commissione Mista Conciliativa vengono trasmesse al Direttore Generale dell'U.L.S.S. che provvede, tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, a comunicarle al soggetto interessato.

Art. 14
Commissione
Mista Conciliativa

1. Qualora non si sia conclusa la procedura di cui all'art.1 e seguenti o l'utente non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta, può chiedere, entro 15 giorni dalla comunicazione della risposta di cui al comma 1 dell'art. 6, che l'esame della segnalazione, reclamo o denuncia venga deferito alla Commissione Mista Conciliativa.
2. La Commissione Mista Conciliativa (d'ora in poi la Commissione), istituita presso ciascuna Azienda sanitaria è nominata dal Direttore Generale e dura in carica tre anni.
3. La Commissione è composta da:
 - Il Presidente, designato dal Difensore Civico Regionale tenuto conto dei Difensori Civici Provinciali o Comunali competenti per territorio, oppure di persone estranee all'Azienda che diano affidamento per obiettività e competenza, dandone comunicazione alla Rappresentanza della Conferenza dei Sindaci del territorio di riferimento;
 - n.2 membri designati dal Direttore Generale tra il personale dipendente dell'Azienda;
 - n.1 membro designato dalle Associazioni di volontariato operanti nel settore socio-sanitario e n.1 membro designato dagli Organismi di Tutela del diritto alla salute, iscritti al registro di cui all'art.4 della L.r. n.40/1993 ed operanti nel territorio di riferimento dell'Azienda.
4. I membri decadono dalla nomina per la mancata partecipazione, senza giustificato motivo, a tre riunioni consecutive della Commissione.
5. La partecipazione alle sedute della Commissione è gratuita, salvo il rimborso delle spese di viaggio ai sensi della normativa vigente per il personale del S.S.N.

Art. 15
Funzionamento
della
Commissione
Mista Conciliativa

1. Il funzionamento della Commissione e le prerogative del suo presidente sono definiti, all'interno di ogni singola Azienda sanitaria, nel regolamento di pubblica tutela approvato dal Direttore Generale, sentita la Commissione stessa.
2. Il responsabile dell'Ufficio Relazione con il Pubblico, entro 7 giorni dalla richiesta di riesame da parte dell'utente, ne da comunicazione al presidente della Commissione.
3. La Commissione esamina il reclamo sulla base della documentazione predisposta dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e può disporre ulteriore attività istruttoria, compresa l'audizione dell'utente e di tutti i soggetti coinvolti.
4. Il riesame di cui al comma 1 dell'art. 14 si conclude con una decisione comunicata al Direttore Generale entro 60 giorni dalla richiesta di cui al comma 1.
5. Il Direttore Generale provvede, entro 15 giorni dal ricevimento della decisione di cui al precedente comma 4, a comunicare all'utente ed alla Commissione le determinazioni assunte in merito alla decisione stessa ed a quanto in essa eventualmente proposto ed osservato, adeguatamente motivando l'eventuale non accoglimento della stessa.

Art. 16
Difensore civico
regionale

1. L'utente, esperite le procedure di tutela previste dal presente provvedimento, può comunque accedere alle forme di tutela previste dalla L.R. 6.6.1988 n.28 istitutiva del Difensore Civico Regionale.
2. Il Difensore Civico Regionale, al fine di garantire omogeneità di comportamenti nell'esercizio della tutela delle Commissioni Miste Conciliative Aziendali ed il monitoraggio dell'andamento dell'attività delle medesime, promuove incontri periodici tra i presidenti delle Commissioni.

TITOLO III INFORMAZIONE – COMUNICAZIONE
esterna ed interna MARKETING PUBBLICO

Art. 17
Oggetto contenuti
e finalità

1. Il presente Titolo III ha lo scopo di introdurre, nell'ambito della Pubblica Tutela, in quanto diritto del cittadino, le funzioni dell'informazione della comunicazione e del marketing pubblico: veicoli indispensabili per rafforzare il rapporto interattivo, instaurando opportune relazioni di scambio, tra gli utenti e questa Azienda-U.L.S.S..
2. L'informazione, in armonia con i principi di trasparenza e di partecipazione, deve essere indirizzata a sviluppare, in modo esauriente, la conoscenza degli utenti e dei dipendenti dell'U.L.S.S. 13 sia sulle prestazioni e relative modalità di erogazione che sulle procedure riguardanti il diritto di accesso, predisposte ed attuate dall'U.L.S.S..
3. E' impegno inderogabile di questa Azienda fornire una informazione chiara, tempestiva e completa in modo che il suddetto rapporto diventi strumento fondamentale per valutare il grado di trasparenza, di efficacia e di efficienza raggiunto dalle Unità Organizzative dell'Azienda stessa in relazione al grado di soddisfazione manifestato dagli utenti.
4. Gestire l'informazione, sia essa attivata da questa U.L.S.S. che sollecitata dagli utenti, significa, per l'Azienda, gestire il "Servizio-Utenti" nel suo insieme: un fattore importante per poter definire, misurare ed analizzare il percorso evolutivo dei bisogni dei cittadini sia sotto l'aspetto qualitativo che quantitativo, nonché per avere il riscontro sulle iniziative intraprese.
5. E', nel contempo, fondamentale sviluppare l'informazione/comunicazione interna all'U.L.S.S. per poter aumentare la conoscenza dei dipendenti sulla struttura di appartenenza, sui servizi offerti, nonché sulle condizioni per la loro funzione: la massima circolazione delle informazioni interne è ritenuta da questa Azienda essenziale per poter effettuare una buona informazione esterna.
6. A completamento delle finalità del presente Titolo, riprendendo quanto indicato al precedente punto 1, questa Azienda ritiene indispensabile promuovere e stimolare l'attivazione di strumenti di marketing pubblico attraverso questionari, interviste, raccolta e catalogazione delle segnalazioni, trasformazione dei punti informativi in punti di ascolto e di informazione ecc..
7. L'orientamento al marketing pubblico vuole essere un segnale nella direzione di quel cambiamento nella cultura, nei comportamenti e nelle scelte dell'Azienda, richiesto dai consumatori/utenti in relazione alle difficoltà di comprendere le diversità di qualità di servizio tra settore pubblico e settore privato.

Art. 18
Informazione
Comunicazione
Marketing
Pubblico
mediante l'Ufficio
Relazioni con il
Pubblico

1. L'U.L.S.S. 13 assicura, mediante l'Ufficio Relazioni con il Pubblico in quanto "luogo di incontro fra gli Utenti e le Unità Organizzative che forniscono le prestazioni":
 - a. l'informazione/comunicazione, esterna ed interna, intesa come facilità di orientarsi, di comprendere e di decidere;
 - b. il marketing pubblico, inteso come insieme di strategie, piani e tecniche messe in atto per mantenere relazioni di scambio sociale efficaci ed efficienti per la soddisfazione dei bisogni dei consumatori-utenti.
2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in particolare, nell'ambito della Pubblica Tutela:
 - a. cura la pubblicazione e la divulgazione della "Carta dei Servizi" di questa Azienda e di ogni altro testo in cui siano inclusi gli atti che disciplinano l'erogazione dei servizi e che regolano i rapporti con gli utenti; cura le modificazioni che si rendono necessarie, inserendole nei rapporti esistenti;
 - b. propone l'utilizzo di appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazioni telefoniche e telematiche, di cui verifica periodicamente il buon funzionamento e relativi risultati;
 - c. cura, in quanto punto di riferimento, la pubblicazione agli utenti, tramite appositi avvisi ed opuscoli, chiari e facilmente leggibili, delle condizioni economiche e tecniche riguardanti l'effettuazione delle prestazioni fornite dai vari servizi;
 - d. cura la pubblicazione e la divulgazione dei risultati delle verifiche sulla qualità e sull'efficacia dei servizi erogati e gli eventuali scostamenti rispetto agli standard indicati nella Carta dei Servizi e nei testi di cui alla precedente lettera a);
 - e. informa tempestivamente gli utenti, anche mediante i mezzi d'informazione, circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio al fine di evitare inutili disagi agli utenti medesimi;
 - f. assicura, e periodicamente verifica, la chiarezza e la comprensibilità dei testi, oltre che la loro accessibilità al pubblico;
 - g. informa gli utenti circa le modalità giuridiche e tecniche di espletamento dei servizi e di accesso ai registri e agli archivi nei modi e nei termini previsti dalle leggi e dai regolamenti in vigore;
 - h. promuove e propone, in collaborazione con le Unità Organizzative dell'U.L.S.S., sistemi di feed-back dal cliente- utente e di monitoraggio del livello di soddisfazione del medesimo;
 - i. assicura, in quanto punto di riferimento nei rapporti tra il Comitato permanente di vigilanza di cui al successivo art. 19, e l'U.L.S.S. 13, il necessario rapporto tecnico;
 - j. assicura il necessario supporto tecnico alla Conferenza dei Servizi per la parte relativa ai fattori, indicatori e standard di qualità: definizione, misurazione, verifica.
3. Le Direzioni e le Unità Organizzative di questa U.L.S.S., in rapporto alle materie di propria competenza, comunicano, per opportuna conoscenza, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, ogni eventuale notizia che interessi gli utenti, in particolare:
 - a. informano l'U.R.P. circa ogni eventuale variazione delle modalità e dei tempi di erogazione del servizio;

- b. inviano all'U.R.P., in visione, copia di tutte le fonti normative, ed atti correlati, nazionali o regionali, che influiscono sulle modalità di fruizione delle prestazioni;
- c. informano l'U.R.P. sullo stato dei procedimenti amministrativi rivolti al pubblico
- d. propongono e concordano con l'U.R.P. le modalità della pubblicizzazione di informazioni sull'erogazione dei servizi, modalità di accesso ai servizi, obblighi giuridici ed economici;
- e. concordano con l'U.R.P. le modalità per verificare la qualità e l'efficacia dei servizi prestati ed il rispetto degli standard;
- f. informano e concordano con l'U.R.P. sui canali di scambio più opportuni da attivare per la circolazione delle informazioni ed il trasferimento veloce dei dati;
- g. concordano con l'U.R.P., il piano di attivazione degli strumenti di comunicazione più idonei da utilizzare per un servizio completo ed appurato: stampati, avvisi al pubblico, opuscoli, fogli notizie, house organ, rassegna stampa, filmati, contatti personali, contatti multimediali ecc.;
- h. propongono e concordano con l'U.R.P. l'attivazione degli strumenti di marketing pubblico, precedente art. 17 punto 6, ritenuti più idonei alla specificità delle esigenze dell'Unità Organizzativa in rapporto al piano di programmazione di questa Azienda.

TIOLO IV NORME FINALI

Art. 19 Comitato Permanente di Vigilanza

1. Le procedure relative ai procedimenti amministrativi, riportate ai Titoli I – II e III, sono soggette alla vigilanza del "Comitato Permanente", istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Prevenzione Pubblica.
2. Per quanto riguarda il presente regolamento, il Comitato, tra le principali funzioni:
 - a. richiede a questa U.L.S.S., atti e documenti e convoca riunioni con i dirigenti dell'U.L.S.S. stessa;
 - b. valuta l'adeguatezza delle procedure riguardanti "le segnalazioni";
 - c. valuta e vigila sull'adeguatezza e sull'osservanza degli standard di qualità dei servizi erogati;
 - d. controlla l'esattezza, la completezza, la comprensibilità e la tempestività delle informazioni e dei sistemi di comunicazione adottati dall'U.L.S.S. per facilitare l'accesso dei cittadini all'attività svolta direttamente dall'U.L.S.S. o indirettamente tramite le strutture private.

Art. 20 Entrata in vigore del presente regolamento

Il presente regolamento, approvato con provvedimento del Direttore Generale, deve essere esposto negli albi delle sedi ospedaliere ed extra ospedaliere dell'U.L.S.S., negli albi dei Comuni del territorio di competenza dell'U.L.S.S.; entra in vigore dalla data di esecutività del suddetto provvedimento.

Art. 21 Pubblicità delle disposizioni regolamentari

1. Oltre alle forme di pubblicità previste per legge ed a quelle indicate nel precedente art. 20, l'U.L.S.S. potrà attivare altre idonee forme di pubblicità.
2. Il presente regolamento deve essere consegnato a chiunque ne faccia richiesta, senza oneri a carico di quest'ultimo.
3. Copia del presente regolamento deve essere messa a disposizione del pubblico presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nelle sue articolazioni e presso i vari punti informativi.
4. Copia del presente regolamento deve essere trasmessa al Comitato Permanente di Vigilanza di cui al precedente art. 19.

Art. 22 Aggiornamento del presente regolamento

1. Il presente regolamento potrà essere aggiornato, con apposito provvedimenti del Direttore Generale, in funzione:
 - a. di variazioni normative;
 - b. di esigenze organizzative delle strutture dell'U.L.S.S.;
 - c. di esigenze di uniformità alla Carta dei Servizi di questa U.L.S.S.;
 - d. di disposizioni da parte della Regione Veneto in tema di Commissione Mista Conciliativa, come precisato al precedente art. 14.
2. Gli aggiornamenti al presente regolamento saranno resi noti mediante la procedura di pubblicità prevista dai precedenti art. 20 e 21.

Art. 23
Rinvio

Per quanto non espressamente previsto dal presente regolamento, si rinvia alla vigente normativa, al regolamento attuativo della legge 241/90 e successive modificazioni ed integrazioni, ed alla Carta dei Servizi di questa Azienda-U.L.S.S..