

REGOLAMENTO AZIENDALE DI PUBBLICA TUTELA

***REGOLAMENTO APPROVATO CON DELIBERA 1.4.1999 N. 295
E COMPRENSIVO DELLE MODIFICHE APPORTATE
CON LE SUCCESSIVE DELIBERE 7.10.1999 N. 896, 4.9.2003 N. 222
e 17.12.2012 N. 932***

PREMESSA

Le segnalazioni rappresentano uno degli aspetti fondamentali nella vita organizzativa delle Aziende fornitrici di servizi, raffigurano i messaggi attraverso i quali i cittadini comunicano che quanto loro erogato non è coerente con le loro aspettative.

Rappresentano, pertanto, un indicatore del livello di soddisfazione, e della differenza tra la qualità attesa e la qualità percepita. La loro rilevazione costante e corretta è decisiva per il miglioramento della qualità dei servizi forniti.

Art. 1 - Finalità della Pubblica Tutela

L'azienda Ulss 6 di Vicenza si impegna a garantire la tutela dei cittadini, utenti dei servizi sanitari e sociali, in conformità alle disposizioni vigenti.

Il presente Regolamento disciplina le modalità di presentazione, accoglimento e definizione delle segnalazioni avverso atti o comportamenti che a giudizio dei cittadini-utenti hanno posto ostacoli o limitazioni alla fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria, socio-sanitaria e sociale erogate dall'Azienda Ulss 6 e dalle Strutture Sanitarie Accreditate o a situazioni di disservizio che costituiscano violazione della Legge n. 241 del 07.07.1990 sul procedimento amministrativo (come modificata dalla Legge n. 15 del 11.02.2005, dal D.L. n. 35 del 14.03.2005, dalla Legge n. 80 del 14.05.2005 e dalla Legge n. 69 del 18.06.2009), dei principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", del DPCM del 19.05.1995 "schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari", dei principi di eguaglianza e rispetto della dignità umana universalmente riconosciuti e tutelati dalle normative internazionali, nonché della Carta dei Servizi aziendale.

Il regolamento stabilisce altresì le procedure di gestione, trattazione e definizione dei reclami stessi ed individua i responsabili, ai sensi dell'art. 4 della citata legge n. 241/90 e successive modifiche ed integrazioni, dei relativi accertamenti e/o procedimenti nonché delle eventuali iniziative correttive e/o di natura disciplinare.

TITOLO I PRESENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI¹

Art. 2 - Titolari del Diritto di Tutela

1. Gli utenti, parenti o affini, gli Organismi di Volontariato e di Tutela dei diritti e le Associazioni di Rappresentanza dei cittadini accreditati presso la Regione Veneto e/o afferenti all'Azienda Sanitaria possono presentare, nel rispetto delle norme vigenti in materia di privacy², osservazioni, opposizioni e reclami, di seguito denominati 'segnalazioni', che rilevano situazioni di disservizio e atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale. I medesimi soggetti possono, inoltre, presentare proposte e/o suggerimenti indirizzati a migliorare i servizi, la quantità e la qualità delle prestazioni erogate.
2. Tali soggetti esercitano la tutela tramite la presentazione di segnalazioni all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dell'Azienda Ulss 6:
 - quando è stata negata o limitata la fruibilità delle prestazioni sanitarie, sociali o amministrative da parte dell'Azienda o dai professionisti convenzionati con essa;
 - quando tale negazione o limitazione è conseguenza di un qualsiasi disservizio.
3. Qualora la segnalazione sia presentata da soggetto diverso dal diretto interessato, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a darne immediata comunicazione a quest'ultimo, ai sensi dell'art. 8 della L. 241/90 e successive modificazioni. Qualora intervenga opposizione scritta o verbalizzata dell'utente interessato o di chi legalmente lo rappresenta, la procedura viene archiviata dall'URP. Tuttavia l'Ufficio Relazioni con il Pubblico valuta l'opportunità di continuare l'istruttoria in modo assolutamente anonimo al fine di porre rimedio all'eventuale disservizio.
4. Il soggetto incaricato dal diretto interessato deve presentare apposita delega all'atto della segnalazione.
5. In assenza della suddetta delega, la procedura è archiviata senza alcun obbligo di risposta al cittadino. Tuttavia l'Ufficio Relazioni con il Pubblico valuta l'opportunità di continuare l'istruttoria in modo assolutamente anonimo al fine di eliminare l'eventuale disservizio.

Art. 3 – Modalità

1. Gli utenti e gli altri soggetti individuati all'art. 2 esercitano il proprio diritto mediante:
 - a. comunicazione in carta semplice, debitamente sottoscritta³, consegnata a mano, trasmessa a mezzo posta, fax o posta elettronica⁴ (non necessariamente posta elettronica certificata, PEC).
 - b. compilazione dell'apposito modulo sottoscritto dall'utente e consegnato a mano, trasmesso a mezzo posta, fax o posta elettronica⁵ all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
 - c. colloquio diretto o telefonico con gli operatori dell'URP.

¹ Per **Segnalazioni** si intendono le informazioni raccolte dall'URP relative a comportamenti delle organizzazioni sanitarie presentate da cittadini-utenti o associazioni che li rappresentino.

² D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, "Codice in materia di protezione dei dati personali".

³ Nel caso di invio della richiesta a mezzo e-mail, eseguire una scansione della richiesta debitamente firmata ed inviarla come allegato.

⁴ Direttiva del Ministero per l'innovazione e le tecnologie del 27.11.2003 "Direttiva per l'impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni"; Direttiva del 18.12.2003 "Linee guida per la digitalizzazione dell'amministrazione per l'anno 2004"; Regolamento Regionale n. 2 del 26.07.2002, Art. 4, co. 4; Normativa relativa alla **PEC**, Art. 54, D.Lgs. 82 del 07.03.2005; Art. 3, co. 2, DPCM del 06.05.2009; Legge n. 2 del 28.01.2009; Circolare n. 2/2010/DDI del 19.04.2010.

⁵ Idem

2. La modalità di presentazione della segnalazione come al precedente punto 1c, non attiva un'istruttoria che prevede risposta scritta, ma dà luogo solo ad una verifica e ad un'eventuale soluzione del problema evidenziato.
3. Qualora i fatti segnalati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nelle modalità di cui al punto 1c, contengano elementi significativi d'indagine e richiedano una puntuale verifica dei fatti, l'URP può chiedere al cittadino-utente che ha comunicato la segnalazione di formalizzarla nelle modalità di cui ai punti 1a o 1b.
4. La presentazione delle segnalazioni non impedisce né preclude al cittadino-utente la proposizione di impugnative in via giurisdizionale
5. Tutte le segnalazioni di disservizio che pervengono all'URP, anche quelle che non prevedono l'avvio di un'istruttoria, sono comunque quantificate dall'URP e utilizzate, in modo anonimo e a puri fini statistici, nell'ambito dei propri compiti istituzionali.
6. Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui viene redatta apposita scheda annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni di merito.
7. Reclami che lasciano presupporre un seguito di natura risarcitoria o che comunque possono interessare la responsabilità civile dell'Azienda vanno inoltrati, per quanto di competenza, all'Ufficio Legale aziendale.
8. Le segnalazioni mirate all'ottenimento di rimborsi di varia natura, ad eccezione delle richieste di rimborso ticket per prestazioni di pronto soccorso, vanno presentate ai Servizi Amministrativi competenti.

Art. 4 – Tempi di presentazione

1. Le segnalazioni dovranno essere presentate, nei modi sopra indicati, di norma entro il termine di giorni 15 dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti⁶.

TITOLO II PROCEDURA D'ESAME DELLE SEGNALAZIONI

Art. 5 – Attività preliminare

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceve le segnalazioni in via amministrativa tramite l'Ufficio Protocollo, presentate dai soggetti di cui all'art. 2 del presente Regolamento, provvede a:

⁶ Art. 14, co. 5, D.Lgs. 502/92, come modificato dal D. Lgs. 517/93, “[...] Al fine di garantire la tutela del cittadino avverso gli atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria, sono ammesse osservazioni, opposizioni, denunce o reclami in via amministrativa, redatti in carta semplice, da presentarsi entro quindici giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento contro cui intende osservare od opporsi, da parte dell'interessato, dei suoi parenti o affini, degli organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la regione competente, al direttore generale della unità sanitaria. La presentazione delle anzidette osservazioni ed opposizioni non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale”.

- a. dare tempestiva risposta all'utente, su delega del Direttore Generale, per i reclami che si presentano di univoca e certa definizione, nonché per i reclami che trovino immediata soluzione. L'URP è tenuto comunque ad informare gli uffici e le strutture interessate.
- b. predisporre l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso, per tutti gli altri reclami.

Art. 6 – Attività istruttoria

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, per l'espletamento dell'attività istruttoria :
 - a. acquisisce tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio, inclusa la consultazione e l'ottenimento di copia, senza limiti del segreto d'ufficio, di tutti gli atti e documenti relativi all'oggetto del proprio intervento;
 - b. richiede relazioni o pareri di tecnici ed esperti dell'Azienda;
 - c. accede agli uffici o reparti per adempiere agli accertamenti che si rendano necessari;
 - d. promuove anche altre procedure di chiarimento alla definizione della segnalazione.
2. Per le segnalazioni di evidente complessità, ovvero che non si prestino ad immediata definizione, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico invia la relativa documentazione, accompagnata da ogni altra utile informazione, al Responsabile dell'Unità Operativa interessata affinché provveda ad effettuare l'istruttoria interna, richiedendo relazioni o pareri al/alla collaboratore/trice a conoscenza dei fatti ed acquisendo ogni elemento necessario alla definizione della segnalazione. Ove necessario, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico invierà la segnalazione per opportuna conoscenza al/ai Responsabile/i della/e Unità Operativa/e comunque interessata/e.
3. L'istruttoria che compete al Responsabile dell'Unità Operativa interessata, completa di adeguata relazione illustrativa e dell'indicazione delle misure e dei tempi necessari per l'eliminazione dell'eventuale disservizio verificatosi, deve essere trasmessa all'URP entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta di attivazione dell'istruttoria, salvo il caso in cui la stessa richieda particolari accertamenti ed approfondimenti. In tal caso le motivazioni del ritardo dovranno essere comunicate all'URP.
4. I Direttori/Dirigenti e i dipendenti anche convenzionati dell'ULSS hanno il dovere di collaborare con l'URP e di fornire, nei termini stabiliti, le informazioni o le certificazioni richieste che devono essere del tutto rispondenti ai fatti o comportamenti oggetto di reclamo o di doglianza e completamente esaustive.
5. Il mancato rispetto dei predetti doveri costituisce, salve responsabilità di altra natura, mancanza disciplinare che sarà perseguibile dai Dirigenti responsabili o dai Direttori di "area" per la rispettiva competenza.

Art. 7 – Risposta all'Utente

1. L'URP, per le segnalazioni di cui all'art. 6, comma 2, predispone la risposta, a firma del Direttore Generale o di chi da questi delegato, da trasmettere al cittadino-utente entro il termine di 60 giorni dalla data di ricezione della segnalazione stessa.
2. Il termine di cui al precedente comma può essere prorogato, per una sola volta, per i seguenti motivi:
 - necessità di ulteriori accertamenti ed approfondimenti richiesti dal caso in esame;

- ritardi motivati nelle risposte da parte di soggetti interni ed esterni all'Azienda coinvolti dall'istruttoria.

In tal caso l'URP provvede a darne comunicazione all'interessato motivando il ritardo.

3. In caso di proroga la risposta definitiva deve essere trasmessa al cittadino-utente non oltre i 90 giorni dalla data di protocollazione della segnalazione stessa.

TITOLO III COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA

Art. 8 – Commissione Mista Conciliativa⁷

1. La Commissione Mista Conciliativa è un organismo di tutela di secondo livello, a composizione paritetica, presieduta da persona esterna all'Azienda Sanitaria, che ha una funzione "*super partes*".

La finalità dell'organismo è quella di gestire e risolvere le controversie con procedure conciliative, al fine di giungere ad una decisione condivisa dalle parti, al di fuori di ogni altro mezzo amministrativo o giurisdizionale, attraverso l'accertamento dei fatti e l'individuazione delle cause che hanno limitato o negato il diritto alla prestazione sanitaria, al fine di contribuire al loro superamento.

2. Nel caso in cui l'utente non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta e sia in possesso di nuovi elementi utili ad una sua revisione, è facoltà dell'utente non soddisfatto e/o dell'associazione di tutela e/o volontariato⁸ che lo rappresenta richiedere, entro 30 giorni dalla comunicazione della risposta di cui al comma 1 dell'art. 7, per il tramite dell'URP⁹, la convocazione della Commissione Mista Conciliativa (C.M.C.).

3. I casi oggetto di esame da parte della Commissione possono riguardare:

- aspetti relazionali;
- aspetti di umanizzazione;
- aspetti legati all'informazione;
- aspetti legati alla tempistica;
- aspetti alberghieri;
- aspetti legati alle strutture e alla logistica;
- aspetti burocratico-amministrativi.

La Commissione non è attivata per segnalazioni aventi ad oggetto aspetti/temi regolamentati da disposizioni legislative nazionali o regionali (ad esempio: partecipazione alla spesa sanitaria (ticket), ricorsi avverso determinazioni della Commissione per l'accertamento dell'invalidità civile, protesica, ecc.) o relativi ad aspetti tecnico-professionali.

4. La Commissione dura in carica 3 anni ed è costituita da cinque membri:

- il Presidente, designato dal Difensore Civico regionale;
- due membri dell'Azienda Sanitaria designati dal Direttore Generale;
- due membri in rappresentanza delle Associazioni di volontariato e degli Organismi di tutela del diritto alla salute operanti nel territorio dell'ULSS.

La Commissione può estendere la partecipazione ad altre persone in relazione all'argomento trattato.

⁷ DPCM 19.05.1995.

⁸ Anche le istanze prodotte dalle Associazioni di Volontariato e di tutela devono essere munite di delega da parte del diretto interessato.

⁹ 3.3, lettera B – DPCM 19.05.1995 e Art. 5, co. 1, DGRV 22 giugno 1998, n. 2280.

5. La Commissione si riunisce ogni qualvolta pervengano, tramite l'URP, istanze di cui al comma 2 del presente articolo.

6. Per ulteriori informazioni relative al funzionamento della Commissione Mista Conciliativa si rinvia all'allegato "A" del presente Regolamento.

TITOLO IV IL DIFENSORE CIVICO REGIONALE

Art. 9 – Difensore Civico regionale

1. L'utente, esperite le procedure di tutela previste dal presente Regolamento, può comunque accedere alle forme di tutela previste dalla L.R. n. 28 del 06.06.1988 istitutiva del Difensore Civico, per il riesame della segnalazione.
2. Può richiedere l'intervento del Difensore Civico¹⁰ chiunque lamenti una lesione del proprio interesse da parte della Pubblica Amministrazione, vale a dire:
 - il singolo cittadino;
 - più cittadini collettivamente;
 - imprese, enti, associazioni, comitati, formazioni sociali diverse a tutela di interessi propri ovvero di interessi diffusi.
3. Al Difensore Civico possono essere rivolte le richieste di:
 - intervento per inefficienze, disservizi, abusi, ritardi da parte della Pubblica Amministrazione;
 - chiarimenti;
 - accesso agli atti e documenti amministrativi nel caso in cui tale accesso venga negato dalla Pubblica Amministrazione;
 - esercizio di poteri sostitutivi nei casi previsti dalla legge.

TITOLO V ESERCIZIO DELLA TUTELA NELLE STRUTTURE ACCREDITATE O PROVVISORIAMENTE ACCREDITATE

Art. 10 – Esercizio della Tutela nelle strutture private provvisoriamente o definitivamente accreditate.

1. Il diritto alla tutela e le modalità per il suo esercizio di cui al presente Regolamento sono estesi anche agli utenti di strutture private provvisoriamente o definitivamente accreditate per le prestazioni erogate a carico del Servizio Sanitario Regionale.
2. L'Azienda, nell'instaurare rapporti contrattuali con le strutture provvisoriamente o definitivamente accreditate, accerterà l'impegno delle stesse ad assicurare agli utenti le forme di tutela previste dal presente Regolamento e a rimuovere eventuali disservizi segnalati.

¹⁰ Per informazioni relative alla modalità di accesso al servizio consultare il sito del Difensore Civico della Regione Veneto www.difensorecivico.veneto.it

TITOLO VI CONFERENZA DEI SERVIZI¹¹

Art. 11 – Convocazione e funzioni della Conferenza dei Servizi

1. È istituita la Conferenza dei Servizi dell’Azienda ULSS 6, presieduta dal Direttore Generale.
2. 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:
 - a. analisi dell’andamento dei servizi ai sensi dell’art. 14 del D. Lgs. 502/92 e successive modificazioni;
 - b. presentazione di osservazioni, suggerimenti e/o proposte espressi dai rappresentanti della comunità locale, dalle organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti, invitati alla Conferenza, e a volte al miglioramento dei servizi erogati;
 - c. formazione e condivisione degli obiettivi aziendali, regionali e nazionali.

Art. 12 – Composizione e funzionamento

1. La Conferenza dei Servizi è convocata con cadenza almeno annuale dal Direttore Generale ed è composta da¹²: rappresentanti delle associazioni di volontariato ed organismi di tutela accreditati presso l’Azienda ULSS 6 di Vicenza, rappresentanti di Enti Locali, rappresentanti degli organi e strutture dell’azienda, etc.
2. La Conferenza dei Servizi viene opportunamente pubblicizzata al fine di consentire la partecipazione dei cittadini.
3. Le osservazioni e le proposte emerse sia in sede di Conferenza dei Servizi, sia attraverso modalità concordate e uniformi (Protocolli di 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.

¹¹ Art. 14, co. 4, D. Lgs. 502/92, come modificato dal D. Lgs 517/93: “[...] Il direttore generale dell’unità sanitaria locale ed il direttore generale dell’azienda ospedaliera convocano, almeno una volta l’anno, apposita conferenza dei servizi quale strumento per verificare l’andamento dei servizi anche in relazione all’attuazione degli indicatori di qualità di cui al primo comma, e per individuare ulteriori interventi tesi al miglioramento delle prestazioni”.

¹² Linee di sviluppo proposte dal Ministero della Salute nel 2001 “Rapporto Nazionale di Valutazione sul programma di Attuazione della Carta dei Servizi del SSN” – Linea 3.

ALLEGATO A**"Modalità di funzionamento della Commissione
Mista Conciliativa dell'Azienda"****Articolo 1 – Competenze**

Alla Commissione compete l'esame delle segnalazioni, dei reclami, delle denunce e delle opposizioni e di analoghe richieste in caso di mancata conclusione entro il termine previsto della procedura iniziata con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Azienda ovvero di impugnativa della risposta, ritenuta non soddisfacente, fornita dallo stesso Ufficio nei casi indicati all'art.8 comma 3.

Articolo 2 – Funzionamento della Commissione Mista Conciliativa

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, entro 15 giorni dalla richiesta di riesame del problema da parte dell'utente o di chi legittimato, ne dà comunicazione, tramite il segretario della CMC, trasmettendo al Presidente della Commissione - e a tutti i componenti della Commissione - tutta la documentazione acquisita inerente al caso.

La Commissione, su convocazione del Presidente, esamina il reclamo sulla base della documentazione acquisita entro il termine ordinario di 30 giorni. Essa può disporre ulteriori attività istruttorie, compresa l'audizione dell'utente e di tutti i soggetti coinvolti, fermo l'obbligo di cui all'articolo 5.

La Commissione ed il Suo Presidente hanno gli stessi poteri istruttori dell'URP e possono avvalersi, a questi fini, del personale dell'Ufficio stesso.

Il riesame del reclamo deve concludersi entro il termine di 60 giorni dalla data di presentazione della domanda di cui al primo comma dell'art. 6. Il Presidente della Commissione trasmette al Direttore Generale – tramite l'URP - la decisione non vincolante adottata dalla Commissione, e ciò avvalendosi dell'URP che trattiene e conserva ad ogni effetto la relativa documentazione.

Il Direttore Generale provvede, entro 15 giorni dal ricevimento della decisione di cui al precedente comma 8.4, 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.

Articolo 3 – Composizione della Commissione

- il Presidente, designato dal Difensore civico regionale e scelto fra i Difensori civici provinciali o comunali competenti per territorio, oppure fra persone estranee all'Azienda che diano affidamento per obiettività e competenza, e ciò dandone comunicazione alla Rappresentanza della Conferenza dei Sindaci.

- n. 2 membri, prescelti dal Direttore Generale tra il personale dipendente dell'Azienda con esclusione del Dirigente o altro personale dell'URP dell'ULSS. L'accettazione dell'incarico costituisce dovere d'ufficio.

- n. 1 membro designato dalle associazioni di volontariato operanti nel settore socio sanitario del territorio dell'ULSS.

- n. 1 membro designato dagli organismi di tutela del diritto della salute iscritti al registro di cui all'art. 4 della L. R. n. 40/1993 ed operanti nel territorio di riferimento dell'Azienda stessa.

- le funzioni del Segretario sono svolte da un dirigente amministrativo o funzionario amministrativo designato dal Direttore Generale su proposta del Direttore Amministrativo.

L'ingiustificata assenza, anche da una sola seduta, dei membri designati dall'ULSS costituisce mancanza di servizio, ad ogni effetto.

Tutti i membri decadono dalla nomina per la mancata partecipazione, senza giustificato motivo, a tre riunioni consecutive della Commissione. Il Direttore Generale, pronunciata la decadenza, provvede alla surroga nel rispetto della competenza della medesima designazione. I nuovi componenti restano in carica fino al rinnovo della Commissione in carica.

I componenti della Commissione hanno diritto al rimborso delle spese di viaggio ai sensi della normativa vigente per il personale del Servizio Sanitario Nazionale. Al Presidente della Commissione è, altresì, corrisposta un'indennità di Euro 67,00 al lordo delle trattenute di legge, per ogni giornata di partecipazione alle sedute (come previsto dalla D.G.R.V. n. 2240 del 25.07.2003). L'indennità ed i rimborsi vengono liquidati dal Servizio Affari Legali e Amministrativi Generali su proposta del Segretario della Commissione.

La commissione ha sede presso l'unità operativa amministrativa dell'ULSS nel cui ambito presta servizio il Segretario designato della commissione medesima.

Articolo 4 – Presidente della Commissione

Il Presidente convoca e presiede la Commissione, ne firma gli atti e le decisioni.

Coadiuvato dal Segretario ne esegue le determinazioni, provvedendo in generale ai compiti di buon funzionamento della Commissione stessa.

Il Presidente provvede in particolare:

- a riferire sui casi sottoposti all'esame della Commissione, disponendo termini e date per la trattazione e nominando, se opportuno, un relatore;
- a decidere sulla ricusazione dei membri effettivi e supplenti;
- a designare, scegliendolo tra i membri effettivi, il Presidente vicario, che lo sostituisce in caso di assenza o di impedimento;
- a stabilire l'ordine e le modalità dei lavori e delle votazioni della Commissione ed a raccoglierne la volontà;
- a sottoscrivere, unitamente al Segretario, i verbali delle sedute.

Articolo 5 – Insediamento e convocazione della Commissione

La convocazione della seduta di insediamento della Commissione, dopo la nomina o la rinnovazione, è disposta dal Direttore Generale dell'Azienda-U.L.SS..

In tutti gli altri casi la Commissione è convocata dal Presidente che di norma vi provvede a cadenza trimestrale.

La convocazione è effettuata con avviso scritto ai componenti, almeno cinque giorni prima della data fissata per la riunione.

L'avviso di convocazione va per conoscenza anche al Direttore Generale che potrà presenziare alle riunioni. In caso di necessità od opportunità la convocazione potrà essere trasmessa tramite fax. L'avviso di convocazione deve contenere la data, l'ora e la sede della seduta nonché l'elencazione dei casi su cui la Commissione dovrà pronunciarsi.

Ciascun membro ha diritto di iscrivere all'ordine del giorno argomenti rientranti nelle competenze della Commissione e già noti all'U.R.P. della U.L.SS..

Articolo 6 – Validità delle riunioni e delle decisioni

Per la validità delle sedute della Commissione è necessaria la presenza di almeno tre componenti, tra cui il Presidente o il membro da lui designato come sostituto, ed il Segretario o suo sostituto.

Per ciascun membro di designazione dell'Azienda e per il Segretario è disposta la nomina di un vicario per le relative sostituzioni, in caso di assenza o impedimento. Alle riunioni della Commissione possono intervenire anche i membri vicari, con diritto di voto soltanto in caso di assenza o di legittimo impedimento del relativo titolare. Ai vicari devono essere pertanto inviate tutte le convocazioni della commissione.

In caso di votazione, si procede a maggioranza dei presenti. In caso di parità di voti è prevalente il voto di chi presiede la riunione.

Articolo 7 – Disciplina delle riunioni

La trattazione degli argomenti è preceduta da adeguata illustrazione da parte del Presidente o del Relatore. L'esame del caso è disposto sulla base della documentazione acquisita. La Commissione può disporre un supplemento di istruttoria e/o l'audizione dell'utente e di qualsiasi soggetto coinvolto.

Il Presidente assicura la regolarità, la funzionalità e l'economicità dei lavori della Commissione, la libera e compiuta espressione delle opinioni dei componenti.

Le riunioni si svolgono presso i locali dell'U.L.S.S. e non sono aperte al pubblico.

Articolo 8 – Verbalizzazione delle riunioni e compiti del Segretario

Per ogni riunione della Commissione validamente convocata e regolarmente svolta è redatto, a cura del Segretario, il relativo verbale.

Il Segretario coadiuva il Presidente nell'espletamento delle sue funzioni ed assolvendo - autonomamente e/o su indicazioni del Presidente stesso - a tutte le incombenze di carattere istruttorio.

Ciascun membro può chiedere di far inserire nel verbale proprie dichiarazioni.

Il Segretario è responsabile della conservazione degli atti in corso di trattazione, della spedizione della corrispondenza e dei plichi, della notifica di avvisi, convocazioni, ordinanze, decisioni e di qualsiasi altro documento inerente ai lavori della Commissione, tenendone nota su apposito registro della Commissione stessa anche agli effetti della numerazione progressiva per anno delle decisioni adottate.

Il Segretario provvede altresì a protocollare nel Protocollo Generale i verbali delle sedute della Commissione.

Spetta al Segretario della Commissione restituire all'U.R.P. tutta la documentazione di ciascun caso per l'archiviazione se dovuta dopo la spedizione della risposta all'istante e per ogni inerente adempimento di legge o regolamentare (rilascio copia, accesso agli atti, ecc.).

Il verbale, sottoscritto dal Presidente e dal Segretario, viene inviato in copia a tutti i componenti della Commissione, ancorché non presenti alla riunione e - tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico - al Direttore Generale dell'Azienda-U.L.SS.

Copia del verbale od estratto dello stesso dovrà essere inviato, a cura dell'URP, al Direttore/Dirigente del Servizio/Unità operativa interessato.

* *