

REGOLAMENTO AZIENDALE DI PUBBLICA TUTELA

Art. 1 - Finalità della Pubblica Tutela

1. L'Azienda ULSS 8 Berica si impegna a garantire la tutela dei cittadini, utenti dei servizi sanitari, sociali e socio-sanitari, in conformità alle vigenti disposizioni.
2. Il presente Regolamento disciplina le modalità di presentazione, accoglimento e definizione delle segnalazioni relative ad 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 8 Berica e dalle Strutture Sanitarie Accreditate operanti sul suo territorio.
3. Il regolamento stabilisce altresì le procedure di gestione, trattazione e definizione dei reclami.

TITOLO I PRESENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI

Art. 2 - Titolari del Diritto di Tutela

1. Gli utenti, i parenti o affini, gli Organismi di Volontariato e di Tutela dei diritti e le Associazioni di Rappresentanza dei cittadini accreditate presso la Regione Veneto e/o afferenti all'Azienda ULSS 8 Berica possono presentare, nel rispetto delle norme vigenti in materia di privacy¹, osservazioni, opposizioni e reclami, di seguito denominati "segnalazioni", che rilevino situazioni, atti o comportamenti con i quali venga negata o sia limitata la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria, sociale o socio-sanitaria.
2. I medesimi soggetti individuati al primo comma del presente articolo, inoltre, possono presentare proposte e/o suggerimenti indirizzati a migliorare la quantità e/o la qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.
3. I soggetti individuati al primo comma del presente articolo esercitano il proprio diritto tramite la presentazione di segnalazioni all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dell'Azienda ULSS 8:
 - quando ritengano sia stata negata o limitata la fruibilità delle prestazioni sanitarie, sociali, socio-sanitarie o amministrative da parte dell'Azienda o dai professionisti convenzionati con essa;
 - quando la negazione o limitazione delle prestazioni è conseguenza di un qualsiasi disservizio.
4. La segnalazione presentata da un soggetto diverso dal diretto interessato (comprese le Associazioni di Volontariato e di Tutela) deve essere accompagnata da apposita delega dell'interessato corredata da copia del documento di identità del delegato e del delegante, ai sensi dell'art. 8 della Legge 241/1990 e successive modificazioni.
5. Nel caso in cui il diretto interessato, per le sue condizioni di salute, non sia in grado di formalizzare la delega di cui al precedente comma, il soggetto segnalante è tenuto ad allegare alla segnalazione un'autocertificazione relativa ai propri dati personali, al grado di parentela con l'interessato ed alle condizioni di salute che impediscono all'interessato di formalizzare la delega.

¹ Regolamento UE del Parlamento europeo e del Consiglio n. 679 del 27 aprile 2016

6. Nel caso in cui il diretto interessato sia sottoposto ad una limitazione giuridica della capacità d'agire, la segnalazione deve essere presentata dal tutore, dal curatore o dall'amministratore di sostegno.

Art. 3 – Modalità

1. I soggetti individuati all'art. 2 del presente Regolamento esercitano il proprio diritto mediante la compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo, disponibile sia sul sito internet aziendale www.aulss8.veneto.it, nella pagina dedicata all'URP, che allo sportello dedicato. Detto modulo, corredato da un documento di riconoscimento in corso di validità e dalla documentazione ritenuta utile al supporto alla segnalazione, dovrà essere trasmesso all'Ufficio Protocollo dell'Azienda ULSS 8 via posta ordinaria o raccomandata, posta elettronica, posta elettronica certificata (PEC) -agli indirizzi indicati nel sito internet aziendale- a mezzo Totem o consegnato a mano al relativo sportello.
2. Nel caso di segnalazioni comunque pervenute all'Azienda al di fuori delle forme e dei canali previsti dal precedente comma, l'URP provvede tempestivamente ad invitare l'interessato a presentare la segnalazione secondo le opportune modalità.
3. La segnalazione eventualmente presentata tramite colloquio diretto o telefonico con gli operatori dell'URP non attiverà il relativo procedimento né un'istruttoria che preveda risposta scritta ma darà luogo solo ad una eventuale verifica interna. Delle segnalazioni telefoniche e dei colloqui viene redatta apposita scheda contenente quanto segnalato e vengono acquisiti i dati necessari per eventuali comunicazioni.
4. Qualora i fatti segnalati nella modalità indicata nel precedente comma (colloquio o contatto telefonico) contengano elementi significativi e richiedano una puntuale verifica dei fatti, il cittadino-utente verrà invitato dall'URP a formalizzare la segnalazione con le modalità di cui al comma 1 del presente articolo.
5. Nel caso in cui il modulo pervenuto all'Azienda e contenente la segnalazione non sia sottoscritto o risulti sprovvisto dei necessari documenti, della delega o dell'autocertificazione di cui all'art. 2 del presente Regolamento, l'URP provvede ad archiviare la segnalazione nel termine di 15 giorni. L'URP, tuttavia, al fine di eliminare l'eventuale disservizio segnalato, può comunque valutare l'opportunità di avviare l'istruttoria in modo assolutamente anonimo.
6. La presentazione di una segnalazione non impedisce né preclude al cittadino-utente la proposizione di impugnativa in via giurisdizionale.
7. Tutte le segnalazioni che pervengono all'URP, anche quelle che non prevedono l'avvio di un'istruttoria, sono comunque quantificate ed utilizzate, in modo anonimo e a puri fini statistici, nell'ambito dei compiti istituzionali.
8. Reclami che lasciano presupporre un seguito di natura risarcitoria o che comunque possano interessare la responsabilità civile dell'Azienda vanno inoltrati all'Ufficio aziendale competente.
9. 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, nelle forme e modalità sopra indicate, di norma entro il termine di giorni 15 dal momento in cui il soggetto interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti².

² Art. 14, co. 5, D.Lgs. 502/92, come modificato dal D. Lgs. 517/93.

TITOLO II

PROCEDURA D'ESAME DELLE SEGNALAZIONI

Art. 5 – Attività preliminare

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, ricevute le segnalazioni in via amministrativa tramite l'Ufficio Protocollo, per i reclami, le contestazioni o le opposizioni che si presentino di univoca e certa definizione o che trovino immediata soluzione, nonché per le mere osservazioni o encomi, provvede a dare tempestiva risposta all'utente, su delega del Direttore Generale. L'URP è comunque tenuto ad informare gli uffici e le strutture interessate dalla segnalazione.
2. Al di fuori dei casi di cui al precedente comma, l'URP predisporre l'opportuna attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso.

Art. 6 – Attività istruttoria

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, per l'espletamento dell'attività istruttoria:
 - b) 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;
 - c) richiede relazioni o pareri di tecnici ed esperti dell'Azienda;
 - d) accede agli uffici o reparti per adempiere agli accertamenti che si rendano necessari;
 - e) promuove anche altre procedure di chiarimento alla definizione della segnalazione;
 - f) qualora ritenuto necessario, invia la segnalazione, per opportuna conoscenza, al Responsabile dell'Unità Operativa interessata.
2. Per le segnalazioni di evidente complessità, ovvero che non si prestino ad immediata definizione, l'URP 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 ai collaboratori a conoscenza dei fatti ed acquisendo ogni elemento necessario alla definizione della segnalazione.
3. L'istruttoria di competenza del 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, predispose 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:
 - a. necessità di ulteriori accertamenti ed approfondimenti richiesti dal caso in esame;
 - b. 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 Conciliativa³

1. La Commissione Mista Conciliativa (C.M.C.) 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 il soggetto interessato non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta dall'URP e sia in possesso di nuovi elementi utili ad una sua revisione, ovvero qualora la risposta non sia pervenuta nei termini previsti dal presente Regolamento, è facoltà dello stesso interessato⁴ richiedere, entro 15 giorni dalla comunicazione della risposta di cui al comma 1 dell'art. 7, per il tramite dell'URP⁵, la convocazione della Commissione Mista Conciliativa.
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:
 - a. il Presidente, designato dal Garante regionale dei diritti della persona;
 - b. due membri dell'Azienda Sanitaria designati dal Direttore Generale;
 - c. 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.

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

³ DPCM 19.05.1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari”.

⁴ Le istanze prodotte da un soggetto differente dal diretto interessato, come le Associazioni di Volontariato e di tutela, devono essere munite di delega da parte dell'interessato stesso.

⁵ Art. 3, co. 3, lettera B, dello schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari – DPCM 19.05.1995 e Art. 5, co. 1, DGRV 22 giugno 1998, n. 2280.

TITOLO IV IL GARANTE REGIONALE DEI DIRITTI DELLA PERSONA

Art. 9 – Garante regionale dei diritti della persona

1. Il soggetto interessato, esperite le procedure di tutela previste dal presente regolamento, può comunque accedere alle forme di tutela previste dalla Legge Regionale n. 37 del 24.12.2013 istitutiva del Garante dei diritti della persona (ex Difensore Civico), per il riesame della segnalazione.

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.

TITOLO VI CONFERENZA DEI SERVIZI

Art. 11 – Convocazione e funzioni della Conferenza dei Servizi

1. È istituita la Conferenza dei Servizi dell'Azienda ULSS 8 Berica, 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 annuale⁶ dal Direttore Generale ed è composta da: rappresentanti delle Associazioni di volontariato ed Organismi di tutela accreditati presso

⁶ 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”.

l'Azienda ULSS 8 Berica, 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.

Modalità di funzionamento della Commissione Mista Conciliativa dell'Azienda

Articolo 1 – Competenze

1. Alla Commissione Mista Conciliativa (CMC) compete l'esame delle segnalazioni, dei reclami, delle denunce, delle opposizioni e di analoghe richieste in caso di mancata conclusione entro il termine previsto della procedura iniziata con la segnalazione all'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Azienda (URP) ovvero di impugnativa della risposta, ritenuta non soddisfacente, fornita dallo stesso URP nei casi indicati all'art. 8 del Regolamento di Pubblica Tutela.

Articolo 2 – Funzionamento della Commissione Mista Conciliativa

1. Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, entro 15 giorni dalla istanza di riesame del problema presentata dall'interessato, o da chi eventualmente legittimato, ne dà comunicazione, tramite il segretario della CMC, trasmettendo al Presidente della Commissione, ed altresì ai componenti, tutta la documentazione acquisita inerente al caso.
2. 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 del soggetto interessato e di tutti i soggetti coinvolti
3. La Commissione ed il Suo Presidente hanno gli stessi poteri istruttori dell'URP e possono avvalersi, a questi fini, del personale dell'Ufficio stesso.
4. Il riesame del reclamo deve concludersi entro il termine di 60 giorni dalla data di presentazione della domanda di cui al primo comma. Il Presidente della Commissione, avvalendosi dell'URP che trattiene e conserva ad ogni effetto la relativa documentazione, trasmette al Direttore Generale la decisione, non vincolante, adottata dalla Commissione.
5. Il Direttore Generale, o chi da questi delegato, provvede, entro 15 giorni dal ricevimento della decisione di cui al comma 4 del presente articolo, a comunicare all'interessato 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

1. La Commissione Mista Conciliativa è composta dai seguenti soggetti:
 - il Presidente, designato dal Garante regionale dei diritti della persona nelle modalità e termini previsti dalla normativa vigente;
 - n. 2 membri, scelti dal Direttore Generale tra il personale dipendente dell'Azienda con esclusione del Dirigente, o altro personale, dell'URP dell'ULSS. L'accettazione dell'incarico da parte dei soggetti prescelti 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 di Segretario sono svolte da un dirigente amministrativo o funzionario amministrativo designato dal Direttore Generale su proposta del Direttore Amministrativo.

2. L'ingiustificata assenza, anche da una sola seduta, dei membri designati dall'ULSS costituisce mancanza di servizio, ad ogni effetto.
3. 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.
4. 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 dall'U.O.C. Affari Generali su proposta del Segretario della Commissione.
5. 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

1. 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.
2. 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

1. La convocazione della seduta di insediamento della Commissione, dopo la nomina o la rinnovazione, è disposta dal Direttore Generale dell'Azienda ULSS 8.
2. In tutti gli altri casi la Commissione è convocata dal Presidente che di norma vi provvede a cadenza trimestrale.
3. La convocazione è effettuata con avviso scritto ai componenti, almeno cinque giorni prima della data fissata per la riunione.
4. L'avviso di convocazione va inoltrato, per conoscenza, anche al Direttore Generale che potrà presenziare alle riunioni. In caso di necessità od opportunità, la convocazione potrà essere trasmessa tramite fax e/o email. 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.

5. Ciascun membro della Commissione ha diritto di iscrivere all'ordine del giorno argomenti rientranti nelle competenze della Commissione e già noti all'URP.

Articolo 6 – Validità delle riunioni e delle decisioni

1. 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.
2. 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, e il Segretario, o il suo vicario.
3. 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

1. La trattazione degli argomenti è preceduta da adeguata illustrazione da parte del Presidente o del componente indicato quale Relatore. L'esame del caso è disposto sulla base della documentazione acquisita. La Commissione può disporre un supplemento d'istruttoria e/o l'audizione dell'utente e di qualsiasi soggetto coinvolto.
2. Il Presidente assicura la regolarità, la funzionalità e l'economicità dei lavori della Commissione, la libera e compiuta espressione delle opinioni dei componenti.
3. Le riunioni si svolgono presso i locali dell'ULSS e non sono aperte al pubblico.

Articolo 8 – Verbalizzazione delle riunioni e compiti del Segretario

1. Per ogni riunione della Commissione validamente convocata e regolarmente svolta è redatto, a cura del Segretario, il relativo verbale.
2. 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.
3. Ciascun membro può chiedere di far inserire nel verbale proprie dichiarazioni.
4. 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.
5. Spetta al Segretario della Commissione restituire all'URP tutta la documentazione di ciascun caso per l'archiviazione, se dovuta, dopo la trasmissione della risposta all'istante e per ogni inerente adempimento di legge o regolamentare (rilascio copia, accesso agli atti, ecc.).
6. 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'URP- al Direttore Generale. Copia del verbale od estratto dello stesso dovrà essere inviato, a cura dell'URP, al Direttore del Servizio o Unità operativa interessata.