

Vi sono altre osservazioni, collaterali alla proposta di legge e che investono le funzioni della difesa civica. Ad esempio:

- le questioni dei requisiti soggettivi (titoli professionali e/o di merito, esperienze, incompatibilità) e dei criteri elettorali per la nomina. Al riguardo io credo che si debbano adottare maggiori aperture e si debba avere il coraggio di far esercitare a ciascuno appieno la propria responsabilità, evitando di oscurarla attraverso lo schermo delle rigidità regolamentari. La nomina a Difensore Civico non è un concorso pubblico!!
- la questione dello status dei difensori civici: al riguardo ho più volte segnalato - anche recentemente - l'esigenza di un emendamento alla legge sullo status degli amministratori locali, in modo da estendere le prerogative per essi previste anche ai difensori civici locali.

In conclusione: la proposta di legge, che è all'esame del Parlamento, è una importante e positiva occasione per dare riconoscimento alle esperienze finora svolte, per dare sviluppo ai nuovi diritti di cittadinanza e di partecipazione responsabile; per stare al passo con gli analoghi processi di riconoscimento della cittadinanza europea. E' una proposta di legge che contiene anche elementi innovativi e di originalità (ad esempio nessun altro Paese ha una organizzazione del servizio articolato sui tre livelli istituzionali), anche se non accoglie e non

valorizza altre peculiarità (ad esempio quella di una esplicita menzione della tutela dei diritti umani che invece è presente nell'ordinamento spagnolo e dei Paesi dell'America Latina).

Ma rimane tuttavia un testo che vale la pena esprimere consenso e spendere iniziativa affinché appartenga al più presto all'ordinamento legislativo del nostro Paese.

Lucio Strumendo

Venezia 23 novembre 1998

PAGINA BIANCA

Il Difensore Civico

Relazione attività anno 1998



Allegato 3

D.G.R. n. 3961 del 3 novembre 1998
“Attivazione di una collaborazione operativa tra
l’Ufficio del Difensore Civico e gli Uffici Regionali
Informazioni”

PAGINA BIANCA



Regione del Veneto

Deliberazione della Giunta

Presidente
V. Presidente
Assessori

Giancarlo	Galan
Bruno	Canella
Raffaele	Bazzoni
Sergio	Bertato
Pierluigi	Bolla
Franco	Bazzoni
Iles	Braghetto
Cesare	Campana
Giuseppe	Fontana
Fabio	Gava
Massimo	Giorgio
Francesco	Piccolo
Florianc	Pra
Raffaele	Zanon
Segretario	Gianfranco Zanetti

n. 3961

del 3 NOV. 1998

OGGETTO:

Attivazione di una collaborazione operativa
tra l'Ufficio del Difensore Civico e gli
Uffici Regionali Informazioni.



VICE PRESIDENTE AVV. BRUNO CANELLA

Riferisce il Presidente della Giunta Regionale On. Dott. Giancarlo Galan.

La legge regionale 6 giugno 1988, n.28, istitutiva dell'ufficio del Difensore Civico, individua la sede dello stesso presso il Consiglio regionale, ma prevede altresì che egli svolga le proprie funzioni anche in sedi decentrate, avvalendosi del personale messo a disposizione dalla Giunta regionale e dell'assistenza degli uffici regionali (art.14).

Considerato pertanto che il contatto diretto dei cittadini con l'Ufficio del Difensore Civico, come attualmente organizzato, per la peculiarità stessa della sede veneziana, risulta difficile ed oneroso, è stato presentato dallo stesso un progetto per il decentramento dell'attività nel territorio regionale. Detto decentramento mira all'utilizzo degli Uffici Regionali Informazioni (U.R.I.), strutture del Servizio Relazioni con il cittadino della Direzione regionale Cultura, Informazione e Flussi migratori, attivati a Vicenza, Verona, Belluno, Rovigo e Treviso.

Si ritiene che il progetto di decentramento dell'Ufficio del Difensore Civico, al di là dell'utilità diretta per quest'ultimo istituto, rientri nelle iniziative che stanno alla base delle motivazioni che hanno fatto istituire gli U.R.I. fin dal 1988 (L.R. 3 maggio 1988, n.25) e ne hanno ribadito la funzione ed il ruolo nel 1991 (L.R. 10 giugno 1991, n.12 e successive modificazioni); ciò anticipando quanto poi previsto dal D.L.vo 3 febbraio 1993, n.29, in merito all'istituzione degli Uffici Relazioni con il Pubblico in tutte le amministrazioni. Va anche ricordato che la più recente L.R. 10 gennaio 1997, n.1 inserisce nei criteri d'organizzazione (art. 5) le funzioni di detti uffici.

Si propone pertanto di attivare, in via sperimentale e per fasi, il progetto di decentramento dell'attività dell'Ufficio del Difensore Civico presso gli Uffici Regionali Informazioni, il tutto in un orizzonte a breve periodo.

FASE 1 conservazione e distribuzione da parte degli U.R.I. di materiale del Difensore Civico e, nel contempo, accettazione di eventuali istanze da trasmettere all'Ufficio centrale.

FASE 2 organizzazione, con adeguata campagna informativa, di giornate in cui il Difensore civico riceve i cittadini presso gli URI, trasformando queste giornate eventualmente in appuntamenti fissi a determinate scadenze.

Come successiva evoluzione del progetto, in tempi medio-lunghi, verificati i risultati delle prime azioni (fase 1 e 2), gli URI potranno ricevere le istanze e svolgere i casi più semplici, collegandosi operativamente ed in via telematica con l'ufficio centrale del Difensore Civico.

Il progetto di decentramento si appoggerà, chiaramente, su uno specifico addestramento e piano di formazione per gli addetti degli uffici.

Tutto ciò premesso e considerato, il relatore propone alla Giunta Regionale la seguente deliberazione:



LA GIUNTA REGIONALE

VICE PRESIDENTE AVV. BRUNO CANELLA

- udito il relatore, ~~Presidente on. dr. Giancarlo Galan~~, incaricato dall'istruttoria dell'argomento in questione, il quale dà atto che le strutture competenti hanno attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica, anche in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione regionale e statale;
- vista la L.R. 6 giugno 1988, n.28;
- viste le LL.RR.3 maggio 1988, n.25; 10 giugno 1991, n.12; 10 gennaio 1997, n.1;
- visto il D.L.vo 3 febbraio 1993, n.29

DELIBERA

1. di attivare, in via sperimentale e nei tempi e modi specificati in premessa, le iniziative necessarie per aprire gli Uffici Regionali Informazione, nell'ambito di un "Progetto per il decentramento dell'attività dell'Ufficio del Difensore Civico nel territorio regionale";
2. di dare mandato al Dirigente regionale della Direzione Cultura, Informazione e Flussi migratori dell'esecuzione dell'iniziativa e la determinazione dei tempi dell'iniziativa, d'intesa con il Difensore Civico stesso.

Sottoposto a votazione, il presente provvedimento viene approvato con voti unanimi e palesi.

(FIRMATO)

Il Segretario
dr. Gianfranco Zanetti

(FIRMATO)

Il Presidente
on. dr. Giancarlo Galan

IL VICE PRESIDENTE
Avv. Bruno Canella

DIREZIONE RAGIONERIA E TRIBUTI

Visto e assunto l'impegno di L. _____ (€ _____) sul cap. _____

del bilancio di previsione per l'esercizio _____ al n. _____ (art. 54 della l.r. 9 dicembre 1977, n. 72)

Venezia, _____

SEGRETERIA DELLA GIUNTA REGIONALE

(spazio riservato per l'eventuale invio alla Commissione statale di controllo)

**NON SOGGETTA
A CONTROLLO**

PAGINA BIANCA

Il Difensore Civico

Relazione attività anno 1998



Allegato4

D.G.R. n. 2280 del 22 giugno 1998
“Approvazione schema-tipo di Regolamento di
pubblica tutela per gli utenti del Servizio
Sanitario Regionale”

PAGINA BIANCA

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 22 giugno 1998, n. 2280

Approvazione schema-tipo di Regolamento di pubblica tutela per gli utenti del Servizio Sanitario Regionale.

La Giunta regionale

composta

delibera

di approvare schema-tipo di Regolamento di pubblica tutela per gli utenti del Servizio Sanitario Regionale che, allegato al presente provvedimento, ne costituisce parte integrante.

Allegato alla D.G.R. n. 2280 del 22 giugno 1998

Schema tipo di regolamento di pubblica tutela

Art. 1 - Obiettivi

1. Il presente regolamento disciplina le modalità di presentazione, accoglimento e definizione del reclamo avverso atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale erogati da Aziende sanitarie o situazioni di disservizio che costituiscono violazione della L.n. 241/1990, dei principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.1.1994, del DPCM 19.5.1995 nonché della Carta dei servizi aziendale, individuandone le procedure di gestione ed i relativi responsabili ai sensi dell'art. 4 della cit. L. n. 241/90.

Art. 2 - Modalità di presentazione di osservazioni, reclami, denunce ed opposizioni.

1. Gli utenti, parenti o affini, gli organismi di volontariato e di tutela dei diritti afferenti l'Azienda sanitaria possono presentare osservazioni, reclami, denunce ed opposizioni contro gli atti o i comportamenti di cui all'art. 1 entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.
2. I soggetti di cui al comma 1 esercitano il proprio diritto rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda interessata con lettera o fax, oppure mediante colloquio o telefonata del quale l'addetto alla ricezione deve redigere apposita scheda-verbale. Alla segnalazione telefonica dovrà comunque seguire segnalazione scritta con lettera o fax oppure colloquio.
3. Qualora il reclamo o la denuncia sia presentata da soggetto diverso dal diretto interessato, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a darne immediata comunicazione allo stesso ai sensi dell'art. 8 della L.n. 241/1990.
4. In caso di opposizione di quest'ultimo, la procedura è archiviata, ma l'Ufficio Relazioni con il Pubblico continua l'istruttoria per l'eliminazione dell'eventuale disservizio senza nessun riferimento ad esso.
5. La presentazione di detti reclami, denunce ed opposizioni

non impedisce né preclude la proposizione di impugnativa in via giurisdizionale o paragiurisdizionale

Art. 3 - Procedure per la gestione del reclamo semplice.

1. Qualora si tratti di semplici segnalazioni o di reclami e denunce di immediata ed immediata soluzione, il responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede direttamente all'istruttoria, alla definizione e comunicazione della risposta all'utente su delega del Direttore generale.
2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede altresì a dare immediata comunicazione delle segnalazioni, reclami e denunce di cui al comma 1, al responsabile della struttura primaria interessata e ad informare periodicamente il Direttore generale sull'andamento degli stessi.

Art. 4 - Procedure per la gestione del reclamo complesso

1. Qualora si tratti di segnalazioni, reclami, denunce ed opposizioni di evidente complessità ovvero che non si prestino ad immediata definizione, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico invita la documentazione relativa, accompagnata da ogni altra utile informazione, al responsabile della struttura primaria interessata, affinché provveda ad effettuare l'istruttoria, richiedendo relazioni o pareri ai responsabili di tutte le unità operative coinvolte ed acquisendo ogni elemento necessario alla definizione del reclamo.
2. L'istruttoria, che compete al responsabile della struttura primaria interessata, completa di adeguata relazione illustrativa e dell'indicazione delle misure e dei tempi ritenuti necessari per l'eliminazione dell'eventuale motivo del reclamo, deve essere trasmessa dallo stesso all'Ufficio Relazioni con il Pubblico. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico predispone la risposta, a firma del Direttore generale, da comunicare all'utente entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo stesso. La risposta deve indicare la possibilità di chiederne il riesame alla Commissione mista conciliativa.
3. Qualora, per la particolare complessità del caso, il procedimento non si sia concluso entro il termine di cui al comma precedente, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a darne tempestiva comunicazione all'interessato motivando adeguatamente i motivi del ritardo.

Art. 5 - Commissione mista conciliativa

1. Qualora non si sia conclusa la procedura di cui all'art. 4 o l'utente non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta, può chiedere, entro 15 giorni dalla comunicazione della risposta di cui al comma 2 dell'art. 4, 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. 6 - 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 Relazioni con il Pubblico, entro 7 giorni dalla richiesta di riesame da parte dell'utente, ne dà 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. 5, 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. 7 - 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, pro-

muove incontri periodici tra i presidenti delle commissioni.

Art. 7 - Esercizio della tutela nelle strutture private

1. 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.
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.

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 22 giugno 1998, n. 2285.

Proroga del contratto fino al 31.12.98 con la Ditta Farma Biagini S.p.A. per la lavorazione del plasma e produzione emoderivati. L.R. 65/94.

La Giunta regionale

(omissis)

delibera

1. di prorogare fino al 31 dicembre 1998 l'attività di lavorazione del plasma e la produzione di emoderivati con la Ditta Farma Biagini S.p.A.;

2. di procedere successivamente alla stipulazione del contratto di proroga con la Ditta Farma Biagini S.p.A. per la lavorazione del plasma e la produzione di emoderivati per mezzo di corrispondenza, secondo l'uso del commercio (art. 46, L.R. 6/80).

3. di rinviare a successivo provvedimento l'assunzione dell'impegno di spesa per l'importo di L. 4 miliardi sul competente capitolo di bilancio regionale per l'esercizio finanziario 1998.

Società e partecipazioni regionali

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 22 giugno 1998, n. 2232.

Assemblea Ordinaria della Società "Delta Po" SpA, con sede in Padova.

La Giunta regionale

(omissis)

delibera

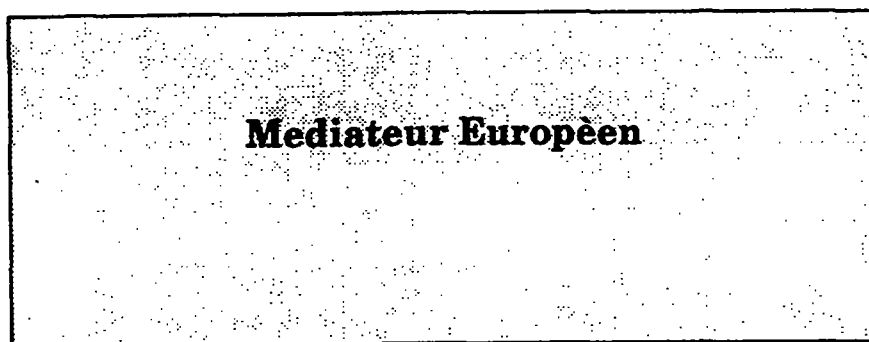
di impartire al sig. Avv. Romano Morra in rappresentanza della Regione Veneto con procura speciale del Presi-

Il Difensore Civico

Relazione attività anno 1998



Allegato 5



PAGINA BIANCA

Mediateur Européen

Jacob Soderman

1, avenue du Président Robert Schuman, F-67001
STRASBOURG Cedex. B.P.403

Tel. +33.(0)388.17.40.01 - Fax +33.(0)388.17.90.62

Website: <http://www.euro-ombusdman.eu.int>

PAGINA BIANCA