Regione del Veneto

Deliberazione della Giunta

Presidente	~~Giancarlo~~	~~Galan~~
V. Presidente	Bruno	Canella
Assessori	Raffaele	Bazzoni
	Sergio	Berlato
	Pierluigi	Bolla
	~~Franco~~	~~Boccolin~~
	Illes	Braghetto
	Cesare	Campa
	~~Gaetano~~	~~Fontana~~
	Fabio	Gava
	~~Massimo~~	~~Giorgetti~~
	Francesco	Piccolo
	Floriano	Pra
	Raffaele	Zanon
Segretario	Gianfranco	Zanetti

TAV. VIII°

n. 3961 del - 3 NOV. 1998

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

GIUNTA REG.LE VENETO · SEGRETERIA ·

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:

GIUNTA REGIONALE VENETO SEGRETERIA

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

GIUNTA REGIONALE DEL VENETO
Copia conforme all'originale
conservato agli atti
Venezia 10 NOV. 1998
p. Il Segretario
Dr. Mauro Amarosti

LA PRESENTE COPIA
E' COMPOSTA DI N. 4 FOGLI
ED E' CONFORME ALL'ORIGINALE
IL DIRIGENTE
Dott. Riccardo GIOLO

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

TAV. IX°

CONSIGLIO D'EUROPA

Congresso sui poteri locali e regionali in Europa

Strasburgo 17 giugno 1999

Risoluzione sul ruolo del Mediatore nella difesa dei diritti dei cittadini

Approvato dall'Assemblea del 17 giugno 1999

RELATORE Sig. Martin Haas (Svizzera)

Il Congresso

1. Ricordando i testi adottati dagli organi del Consiglio d'Europa in materia di difesa civica;

2. Tenuto conto dei risultati della Conferenza di Messina (Italia), *(13-15* nov. 1997) su "Una protezione dei diritti più vicina ai cittadini: il Difensore civico a livello locale e regionale" nonchè l'inchiesta del Congresso sui Difensore civici locali e regionali europei;

3. Avendo preso atto dei risultati dei lavori del Consiglio d'Europa nell'ambito delle "tavole rotonde con i difensori civici europei di Firenze (7-8 nov. 1991), Lisbona (16-17 giugno 1994), Liniassol (8-10 maggio 1996) e Malta (ottobre 1998)";

4. Considerato che i cittadini manifestano sempre più la necessità di accedere ad una istituzione capace da un lato, di prestare ascolto ai loro bisogni e, dall'altro, di promuovere la difesa dei loro diritti presso la P.A.;

5. Valutato che la difesa civica può dare soddisfazione ai cittadini facilitando le loro relazioni con le istituzioni locali e regionale e sottolineato che alcune città e regioni d'Europa hanno già istituito degli uffici del difensore civico dando cosi ai cittadini una possibilità di facile accesso per vigilare sul buon funzionamento delle loro amministrazioni;

6. Sottolineato che le categorie deboli della Società, quali gli handicappati, i gruppi sociali in condizione di svantaggio, i minori, i minorati, gli immigrati etc., che sovente hanno bisogno più di altre categorie di ricorrere alla P.A., chiedono dei mezzi semplici ed affidabili di accesso alle procedure delle P.A.;

7. Preso atto che dal 1981 la Norvegia ha creato la funzione del difensore civico per l'infanzia e suggerito di esaminare l'opportunità di **affidare la missione della difesa** (e la promozione) dei diritti dell'infanzia (Convenzione ONU del 1989) all'Ufficio del Difensore civico, dotandolo di personale competente e mezzi adeguati;

8. Convinto che la Difesa civica, in quanto mezzo per prevenire e regolare le situazioni litigiose, può ridurre il

Allegato

Principi direttivi per l'istituzione del D.C. a livello locale e regionale.

Preambolo

1. La diversità dei sistemi giuridici dei paesi europei, le differenti forme di decentramento, la varietà delle soluzioni adottate per quel che riguarda l'istituzione del Difensore civico a livello locale e regionale portano a proporre un modello di valenza generale, che potrebbe essere applicato nei diversi Stati membri del Consiglio d'Europa, in funzione delle specificità di ciascun sistema.

Le basi giuridiche

2. Tenuto conto dei diversi sistemi giuridici degli Stati membri del Consiglio d'Europa, non sembra opportuno fissare dei principi rigidi per quel che concerne il livello delle regole giuridiche che istituiscono il Difensore Civico (legge costituzionale, una legge specifica, statuti dei Comuni o delle Regioni, decisioni, regolamenti).

   Nel quadro delle normative statali potrà essere ricercata la forma più adatta per raggiungere lo scopo desiderato.

La nozione dei Difensori Civici

3. L'individuazione del Difensore Civico (europeo, nazionale, regionale, provinciale, comunale, etc.) contribuisce, da un lato, a rinforzare il sistema di prevenzione dei diritti dell'uomo, dall'altro, a migliorare le relazioni fra la P.A. e gli utenti.

4. Il Difensore Civico protegge i diritti, gli interessi e le situazioni specifiche di ogni individuo in rapporto agli atti ed ai comportamenti della P.A. senza interferire sulle attività esercitate dall'autorità giudiziaria (Corti, Comitati e organi di controllo internazionali, autorità giudiziaria nazionale).

5. In funzione del decentramento amministrativo attuato dagli Stati e dei poteri di autonomia conferiti alle comunità locali ai differenti livelli (Stato, Lander, Cantoni, Regioni, Comunità autonome, Dipartimenti, Province, Comuni, etc.) l'istituzione del Difensore civico a livello regionale e locale è diretta ad ottenere la protezione, la più vicina possibile, dei cittadini.

6. Il controllo sulle autorità che esercitano una attività diretta sugli amministrati e gli utenti dei servizi, si rivela più efficace e pregnante ai livelli locali e regionali piuttosto che a livelli più ampi poichè questi hanno, prima di tutto, compiti di programmazione di orientamento e coordinamento.

7. E' chiaro che la vicinanza fra il Difensore Civico e il cittadino è vantaggiosa per quest'ultimo. Per realizzarla, la soluzione che consiste nel creare dei Difensori Civici in ogni collettività locale o regionale avente una autonomia amministrativa o legislativa, è sicuramente preferibile a quella che estende la competenza del Difensore Civico nazionale agli atti ed ai comportamenti della collettività locale o regionale.

8. La diversa configurazione del decentramento amministrativo esistente in un qualche Stato potrebbe giustificare l'istituzione di un Difensore Civico in ogni Comune. Tuttavia, al fine di evitare una frammentazione eccessiva, sarebbe auspicabile procedere a raggruppamento al fine di attribuire ad ogni Difensore civico una competenza territoriale e un numero adeguato di amministrati.

La scelta del Difensore Civico

9. L'indipendenza, l'imparzialità è la competenza sono le qualità essenziali di un Difensore civico in relazione alle sue funzioni.

In questa ottica, le persone scelte non devono essere influenzate, nè subire pressioni, dagli organismi collettivi regionali o locali, da dirigenti di questi, dai partiti politici, etc..

10.E' consigliato:

i. di evitare la nomina di un uomo politico (in quanto eletto in una assemblea o membro di un partito): l'indipendenza e l'imparzialità del Difensore civico devono essere chiaramente percepiti dai cittadini.

i.i.di valutare accuratamente la canditura alla carica di Difensori civici al fine di eliminare le persone che possono avere (o anche che

sembrano avere) delle relazioni con la collettività locale o regionale (interessi di carriera, di funzioni, politici, economici, etc.).

i.i.i. di verificare che la formazione e la qualificazione dei candidati siano idonee in relazione alle funzioni del Difensore civico il quale deve avere una conoscenza adeguata del funzionamento e delle regole di amministrazione.

11. Nella stessa prospettiva sarebbe preferibile stabilire la durata del mandato, i limiti relativi alla rielezione, così come le funzioni e le attività incompatibili con i compiti del Difensore civico. A tal fine, bisognerà ugualmente tener conto di equilibrare le funzioni e le limitazioni per ottenere delle candidature appropriate.

12. Dovrebbe essere stabilita una adeguata remunerazione dell'attività del Difensore Civico, rapportata al sistema di reclutamento (tempo pieno/parziale, etc.). Le funzioni del Difensore civico esercitata gratuitamente non offrono una sufficiente garanzia di indipendenza e imparzialità.

13. La nomina del Difensore Civico, dopo lo svolgimento di appropriate procedure (proposte, valutazioni delle candidature, avvisi) dovrà essere affidata all'assemblea eletta nell'ambito della collettività territoriale.

14. La pratica maturata in paesi europei suggerisce la creazione di un Difensore civico organo individuale. Tuttavia, sembra che non ci siano obbiezioni di fondo per la creazione di un organo collegiale.

15. L'istituzione di un Difensore civico con competenza per materia (sanità, telecomunicazioni, etc.) o avuto riguardo a gruppi di persone da proteggere (handicappati, gruppi socialmente sfavoriti, minori, immigrati, minorati, etc.) non costituisce una alternativa al Difensore Civico avente competenza generale. In linea di principio nulla si oppone all'istituzione di mediatori specializzati.

Tuttavia è necessario evitare una proliferazione eccessiva che potrebbe intralciare il funzionamento di un sistema generale di protezione dei diritti dell'uomo.

L'ufficio ed i servizi del Difensore Civico

16. L'adozione di soluzioni appropriate ad ogni fattispecie, in funzione dei differenti fattori di organizzazione, di dimensione della collettività locale / regionale, del budget etc., non permette di fornire linee direttive in tale ambito.

Tuttavia è utile indicare i fini fondamentali da perseguire:

i - Il Difensore Civico dev'essere dotato di personale adeguato, per numer e qualifica, in relazione alla sua competenza territoriale e al numero di individui che potrebbero domandare i suoi servizi;

ii - il personale potrebbe essere messo a dispozione del Difensore Civico dalla amministrazione territoriale o reclutato direttamente dal Difensore civico. Tale seconda soluzione è preferibile in funzione dell'indipendenza da riconoscersi anche ai funzionari dell'ufficio;

iii - il Difensore civico deve disporre di locali, servizi tecnici e altri mezzi necessari per un efficace svolgimento delle sue funzioni.

Le competente e le funzioni del Difensore Civico

17. Le differenze esistenti fra i sistemi giuridici, di organizzazione amministrativa, livello di autonomia delle collettività locali e regionali, giocano un ruolo fondamentale per determinare le competenze del Difensore Civico. A questo riguardo, pur non essendo auspicabile proporre un modello unico al fine di salvaguardare la specificità organizzativa di ogni Stato, è tuttavia utile segnalare, tenuto conto della delicatezza della materia, quali sono gli obiettivi di competenza del Difensore civico

i - avendo stabilito una relazione diretta fra l'autonomia delle collettività locali/regionali e il Difensore civico, ne discende che le sue competenze dovranno estendersi a tutti gli atti e comportamenti dell'amministrazione locale o regionale.

ii - le competenze del Difensore civico nazionale e quelle stabilite a livello locale e/o regionale dovranno essere organizzate in modo da coprire tutte le attività ed i comportamenti delle diverse amministrazioni interessate ed evitare vuoti entro i quali il cittadino non ha nessun mezzo di protezione; in tal caso i difensori civici locali e regionali potrebbero esercitare la loro azione sulle amministrazioni periferiche dello Stato decentrate a livello locale o regionale.

iii - le limitazioni alla competenza sugli atti ed i comportamenti delle amministrazioni devono essere ridotte al massimo ed in funzione di materie specifiche (difesa nazionale, pubblica sicurezza, polizia etc.).

iv - per voler stabilire limiti di competenza fra il Difensore Civico e l'autorità giudiziaria bisogna far presente che sono possibili i rischi di zone grige e di scavalcamenti.

Tuttavia converrebbe, nell'interesse della protezione degli individui, di non escludere la possibilità di una scelta fra le due procedure anzichè prevedere la loro utilizzazione in fasi successive.

18. Nell'organizzazione delle competenze e del lavoro del Difensore civico, sarà necessario prevedere:

i - una funzione di consulenza per aiutare gli individui sulle soluzioni dei loro problemi con la P.A..

ii - la funzione essenziale di vigilare sul buon funzionamento dell'amministrazione e quella, anch'essa essenziale, di mediazione consistente in uno sforzo permanente per il riavvicinamento delle parti in conflitto;

iii - una funzione di proposta necessaria per contribuire a risolvere i casi di malamministrazione e per realizzare una migliore P.A., stabilendo un dialogo con gli amministrati.

L'accesso al Difensore Civico

19. L'accesso al Difensore Civico deve essere aperto ad ogni persona fisica o morale che ritiene di aver subito un pregiudizio, quale ne sia la natura, a seguito di un atto o di un comportamento dell'amministrazione della collettività locale o regionale. Tutte le discriminazioni fondate sulla nazionalità (riserva di accesso ai soli cittadini) sulla razza, sul sesso etc. sono contrarie ai principi generali di protezione dei diritti dell'uomo come alla funzione stessa del Difensore Civico.

20. Per facilitare, in pratica, l'accesso al Difensore Civico, l'Ufficio dovrà essere aperto tutti i giorni e si dovrà prevedere anche la consultazione telefonica e/o telematica. L'uso delle nuove tecnologie di comunicazioni per i contatti tra il difensore ed i cittadini è fortemente caldeggiato.

21. I servizi del Difensore civico devono essere gratuiti e la proceduta dev'essere flessibile e informale al fine di evitare ritardi, complicazioni e spese per gli utenti.

22. Gli utenti devono essere informati sulle iniziative assunte dal Difensore Civico e, se possibile, della loro evoluzione e del risultato raggiunto.

Se l'azione intrapresa si indirizza verso un compromesso, l'accordo preliminare deve essere richiesto all'utente.

23. Al Difensore Civico dev'essere riconosciuta la facoltà di agire di propria iniziativa, almeno ogni volta che egli abbia conoscenza degli atti, comportamenti o situazioni che possono determinare dei pregiudizi per gli individui in generale o per una categoria o un gruppo di individui.

I mezzi d'azione del Difensore civico

24. La libertà d'accesso agli atti, dossiers, archivi dell'amministrazione interessata, essenziali per lo svolgimento delle sue funzioni dev'essere garantita al Difensore civico. Al di fuori del caso estremo del segreto di Stato, eventualmente previsto per ragioni di difesa, sicurezza nazionale etc. nessun rifiuto può essere opposto.

25. La libertà d'accesso deve comprendere quella di condurre delle inchieste, di fare visite o ispezioni sul posto, con l'assistenza di esperti qualora la situazione lo esiga.

26. Il funzionario responsabile dell'atto o del comportamento messo in discussione deve rendersi disponibile per rispondere al Difensore civico e per aiutarlo nell'espletamento dei suoi compiti.

27. L'amministrazione interessata dovrà essere obbligata a prendere in considerazione le raccomandazioni, i suggerimenti e le altre iniziative adottate dal Difensore Civico e di motivare, in ogni caso, le ragioni che, a suo giudizio, inpediscano di seguirle. La risposta dell'amministrazione deve pervenire in un termine determinato.

28. Al fine di rendere effettiva la libertà di accesso, i rifiuti, gli ostacoli, le pastoie, così come tutte le altre forme di ostruzionismo di un funzionario o di un agente dell'amministrazione, dovranno essere previsti e sanzionati con disposizioni appropriate.

29. Le conclusioni degli interventi del Difensore civico contenuti in rapporti specifici, rapporti periodici o annuali, o assieme ad altri documenti, dovranno essere resi pubblici attraverso mezzi appropriati.

30. Per condurre bene la sua funzione di promozione il Difensore civico deve potersi rivolgere all'organo della collettività territoriale competente ad adottare le disposizioni in materia di azione amministrativa, di organizzazione dei servizi, dei regolamenti, delle procedure etc., al fine di formulare tutti i suggerimenti utili (abrogazione, modifica dei testi in vigore, proposta di nuove disposizioni etc.) suscettibili di migliorare l'efficacia dell'amministrazione nel rispetto dei diritti dell'individuo.

Al fine di rendere più efficace l'intervento del Difensore civico, lo Stato e la collettività locale dovranno esaminare la possibilità di accordare:

i - il potere di suggerire l'apertura di un procedimento disciplinare nei confronti dell'agente o funzionario dell'amministrazione che ha ostacolato in maniera grave, l'esercizio delle sue funzioni, o quando l'azione del mediatore ha scoperto e provato la responsabilità diretta dell'agente o del funzionario all'origine del pregiudizio subito dall'utente.

ii - il potere di sollecitare l'apertura delle procedure previste dalla legge avuto riguardo al rifiuto dell'amministrazione di seguire le raccomandazioni e i suggerimenti formulati, quando le motivazioni opposte da questa non sembrino soddisfacenti.

TAV. X°

CONSIGLIO REGIONALE *VI LEGISLATURA*

119ª Seduta pubblica - Mercoledì 31 marzo 1999 **Deliberazione n. 23**
Prot. n. 3093

OGGETTO: RISOLUZIONE PRESENTATA DAI CONSIGLIERI IVO ROSSI, MIOTTO, VANNI, BUTTURA, ROLANDO, GABANIZZA, VARISCO, CAMPION, PADOIN, RESLER, GOBBO, BOATO, ARMANO, ADAMI, VIGNA, SPROCATI, UBOLDI, TESSERIN, VARIATI, GALANTE, DE CHECCHI E PAOLUCCI RELATIVA A *"GLI INTERESSI PRIVATI DEGLI AMMINISTRATORI DILAGANO IN TROPPI PRG. LA GIUNTA SI ASTENGA DALLA NOMINA DI COMMISSARI AD ACTA PER EVITARE SPIACEVOLI COMPLICITÀ E RINVII A NUOVO ESAME LA VARIANTE DI CAMPODARSEGO."*.
(Risoluzione n. 73)

IL CONSIGLIO REGIONALE DEL VENETO

ACCERTATO che un numero crescente di amministrazioni comunali hanno chiesto o sono in procinto di chiedere la nomina di commissari ad acta per l'approvazione degli strumenti urbanistici, al fine di superare le incompatibilità dei consiglieri comunali portatori di interessi privati;

CONSIDERATO:

- che le varianti agli strumenti urbanistici sono atti facoltativi e non obbligatori;
- che la rimozione degli interessi privati degli amministratori può avvenire provvedendo ad eliminare dalle varianti le aree interessate;
- il caso assolutamente emblematico del Comune di Campodarsego che sembra aver fatto scuola anche per altri comuni;

RITENUTO che la prassi della richiesta dei commissari ad acta costituisca una gravissima caduta di stile da parte degli amministratori quando addirittura non si tratti di una forma mascherata di abuso d'ufficio, il tutto a scapito della pianificazione territoriale ed urbanistica;

dopo ampia discussione,

SENTITO l'Assessore regionale all'urbanistica;

IMPEGNA LA GIUNTA REGIONALE

a) a non nominare, per il futuro, fino a modifica della legislazione vigente - salvo casi assolutamente eccezionali che per questo devono essere motivati - alcun commissario ad acta con lo scopo di rimuovere le cause di incompatibilità degli amministratori portatori di interessi negli strumenti urbanistici;

b) a restituire ai Comuni, anche revocando l'eventuale delibera di approvazione, tutti gli atti in itinere adottati tramite commissario ad acta.

Assegnati	n.	65
Presenti	n.	40
Voti favorevoli	n.	33
Voti contrari	n.	3
Astenuti	n.	4

IL CONSIGLIERE-SEGRETARIO
f.to Vittorio Casarin

IL PRESIDENTE
f.to Elio Armano

BOLLETTINO UFFICIALE DELLA REGIONE DEL VENETO - 28-7-1998 - N. 68

TAV. XI°

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

(omissis)

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 nonchè 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 nè preclude la proposizione di impugnative 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 univoca 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, affinchè 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 riposta, 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 Difensor 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 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. 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, promuove incontri periodici tra i presidenti delle comm ni.

Art. 7 - Esercizio della tutela nelle strutture private

1. Il diritto alla tutela e le modalità per il suo esercizio al presente regolamento sono estesi anche agli ut strutture sanitarie private accreditate.

2. Le procedure di accreditamento e l'instaurazione d porti con le Aziende sanitarie devono assicurare agli ti delle strutture private la tutela prevista dal pre regolamento, prevedendo altresì che le Commissio ste conciliative siano integrate da un membro delle ture medesime.