



**A.S.L. NO**  
**AZIENDA SANITARIA LOCALE di NOVARA**  
**Viale Roma 7 - NOVARA**

***DELIBERAZIONE  
DEL DIRETTORE GENERALE***

**N° 485 del 21/09/2022**

***OGGETTO: ADOZIONE E APPROVAZIONE NUOVO REGOLAMENTO DI PUBBLICA  
TUTELA E PROCEDURA SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONI/RECLAMI  
DELL'ASL NOVARA***

***PROPONENTE: S.C. AFFARI ISTITUZIONALI, LEGALI, COMUNICAZIONE,  
ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA***

**§§§§§§§§§§**

**IL DIRETTORE GENERALE**  
***(nominato con d.G.R. n° 10-3292 del 28 maggio 2021)***

**Nella data sopra indicata, su conforme proposta istruttoria della competente Struttura aziendale (sopra individuata), previa acquisizione del parere dei Direttori: Amministrativo e Sanitario, ha assunto, in Novara, presso la sede dell'Ente, la deliberazione di cui all'interno.**

**OGGETTO:     *ADOZIONE E APPROVAZIONE NUOVO REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA E PROCEDURA SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONI/RECLAMI DELL'ASL NOVARA***

---

***IL DIRETTORE  
S.C. AFFARI ISTITUZIONALI, LEGALI, COMUNICAZIONE,  
ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA  
formula la sottoestesa proposta istruttoria:***

**RICHIAMATA**     la L. 7 agosto 1990, n° 241, e s.m.i.: “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 che individua i principi cui deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici;

la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994 che definisce i principi e le modalità per l'istituzione, l'organizzazione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico di cui all'art. 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, e s.m.i.;

**RICHIAMATO**     il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 con il quale è stato emanato lo schema generale di riferimento, denominato "Carta dei servizi pubblici sanitari", predisposto dal Dipartimento della funzione pubblica, d'intesa con il Ministero della Sanità;

**RICHIAMATA**     la D.G.R. n. 9-27701 del 5 luglio 1999, contenente le linee guida per l'individuazione delle attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in particolare i paragrafi 2 e 4;

la L. 7 giugno 2000, n° 150, e s.m.i.: “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”;

la Direttiva del 7 febbraio 2002 con la quale il Dipartimento di Funzione Pubblica ha fornito alle amministrazioni pubbliche gli indirizzi di coordinamento, organizzazione e monitoraggio delle strutture, degli strumenti e delle attività previste dalla normativa in materia di informazione e comunicazione pubblica;

**PRESO ATTO**     che, al fine di dare applicazione alla sopra richiamata normativa, con deliberazione n. 417 del 20 maggio 2002 era stato adottato il Regolamento di Pubblica Tutela, successivamente modificato con atto deliberativo n. 1308 del 21 luglio 2006;

che le mutate condizioni organizzative aziendali hanno evidenziato l'opportunità di rivisitare il richiamato Regolamento, al fine di renderlo maggiormente aderente alle mutate esigenze comunicative connesse all'evoluzione organizzativa;

**RITENUTO**     pertanto, di approvare l'aggiornamento del Regolamento di Pubblica Tutela nel testo allegato al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale, unitamente alla scheda segnalazioni/osservazioni/reclami (allegato A), al registro segnalazioni/osservazioni/reclami pervenute telefonicamente/in presenza (allegato B) ed alla Istruzione Operativa per la valutazione delle segnalazioni/osservazioni/reclami e attivazione dei correttivi e misure risolutive;

**DELIBERA**

per le motivazioni di cui in premessa,

1. **di prendere atto ed approvare il nuovo Regolamento di Pubblica Tutela**, corredato dalla scheda segnalazioni/osservazioni/reclami (allegato A), dal registro segnalazioni/osservazioni/reclami pervenute telefonicamente/in presenza (allegato B) e dall'Istruzione Operativa per la valutazione delle segnalazioni/osservazioni/reclami e attivazione dei correttivi e misure risolutive, allegati al presente atto in parte integrante e sostanziale;
2. **di demandare** alla S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione, la formale trasmissione del presente provvedimento a tutte le Strutture dell'Asl Novara, nonché la pubblicazione sul internet istituzionale;
3. **di dare atto** che il presente provvedimento non comporta alcun onere di spesa a carico della deliberante Amministrazione.

**IL DIRETTORE GENERALE**

**VISTA** la sopraesposta proposta istruttoria;

con il concorso del parere de Direttore Sanitario, assente il Direttore Amministrativo;

**DECIDE DI APPROVARLA INTEGRALMENTE  
ADOTTANDOLA QUALE PROPRIA DELIBERAZIONE**

**IL DIRETTORE GENERALE**

**(Dott. Angelo Penna)**

*(Firmato digitalmente ai sensi dell'art. 21 D.Lgs. 82/2005)*

**§§§§§§§§§§**

*Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana - S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Settore Comunicazione*

*Il presente provvedimento si compone di un documento principale di 3 pagine e di n° 4 allegati.*

- Allegato 1 – Regolamento di pubblica tutela– 5 pagine
- Allegato 2 – Allegato A) al Regolamento di pubblica tutela: Scheda segnalazioni/osservazioni/reclami – 2 pagine
- Allegato 3 – Allegato B) al Regolamento di pubblica tutela: Registro segnalazioni/osservazioni/reclami pervenute telefonicamente/in presenza – 1 pagina
- Allegato 4 – Istruzione Operativa per la valutazione delle segnalazioni/osservazione /reclami/ e attivazione dei correttivi e misure risolutive – 7 pagine

	<b>ASL NO</b>	<b>CODICE:</b> 011/ASLNO/22/Rev.001
<b>REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</b>		

<b>REVISIONE</b>			
<b>REV.</b>	<b>DOCUMENTO DI RIFERIMENTO</b>	<b>MOTIVO</b>	<b>DATA</b>
0	Regolamento di pubblica tutela	Adeguamento normativo e organizzativo dell'azienda sanitaria	Delibera n.1308 del 21 Luglio 2006

<b>REDATTO</b>	<b>VERIFICATO</b>	<b>APPROVATO</b>
<p>Collaboratore Amministrativo Professionale SC AILCAT Dottessa in Scienze della Comunicazione e giornalista Dott.ssa Elena Vallana</p> <p>Collaboratore Amministrativo professionale DMPO Dott. Maurizio Robberto</p> <p>Collaboratore Amministrativo professionale SSD gestione funzioni amministrative decentrate a valenza territoriale Dott.ssa Maria Assunta Mastursi</p> <p>Responsabilità governo tempi di attesa e attività CUP SSD GoCSS Anna Cristina</p>	<p>CPSI Coordinatore SSD GoCSS Dott.Fabio Del Gaudio</p> <p>CPSI SSD GoCSS Tamara Ida Pattaroni</p>	<p>Direttore Medico Presidio Ospedaliero Dott.ssa Arabella Fontana</p> <p>Direttore SC Affari Istituzionali Legali, Comunicazione Anticorruzione e Trasparenza Dott. Claudio Teruggi</p> <p>Responsabile SSD GoCSS Dott.ssa Daniela Sarasino</p> <p>Direttore Distretto Nord Dott. Bartolomeo Ficili</p> <p>Direttore Distretto Sud Dott. Gianni Valzer</p> <p>Direttore ff Distretto Urbano Novara Dott. Antonello Felappi</p>
Data: 24/06/2022	Data: 27/06/2022	Data:



## REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

CODICE:  
011/ASLNO/22/Rev.001

### SOMMARIO

<b>ART. 1 – Finalità della Pubblica Tutela .....</b>	<b>pag.3</b>
<b>ART. 2 – Soggetti che possono presentare segnalazioni/osservazioni/reclami.....</b>	<b>pag.3</b>
<b>ART. 3 – Ambito oggettivo di applicazione segnalazioni/osservazioni/reclami.....</b>	<b>pag.3</b>
<b>ART. 4 – Modalità di presentazione di segnalazioni/osservazioni/reclami.....</b>	<b>pag.3</b>
<b>ART. 5 – Termini di presentazione di segnalazioni/osservazioni/reclami.....</b>	<b>pag.3</b>
<b>ART. 6 – Adempimenti URP.....</b>	<b>pag.4</b>
<b>ART. 7 – Termini per la risposta.....</b>	<b>pag.4</b>
<b>ART. 8 – Attivazione della Commissione Mista Conciliativa (CMC).....</b>	<b>pag.5</b>
<b>ART.9 – Classificazione delle segnalazioni e miglioramento della qualità dei servizi.....</b>	<b>pag.5</b>
<b>ART.10 – Bibliografia e documenti di riferimento.....</b>	<b>pag.5</b>
<b>Allegati.....</b>	<b>pag.5</b>



## REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

CODICE:  
011/ASLNO/22/Rev.001

### ART. 1 – Finalità della Pubblica Tutela

L'Azienda Sanitaria si impegna a garantire la tutela dell'utente in merito a quanto stabilito nella Carta dei Servizi Sanitari, adottata ai sensi del DPCM del 19 maggio 1995 ("Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari") in ottemperanza ai principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficacia ed efficienza.

L'Azienda Sanitaria riconosce agli utenti dei suoi servizi due livelli di tutela: l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, (URP) in prima istanza, la Commissione Mista Conciliativa in seconda istanza.

### ART.2- Soggetti che possono presentare segnalazioni/osservazioni/reclami

Tutti gli utenti o chiunque ne abbia interesse può presentare segnalazioni/osservazioni/reclami per portare all'Asl No una reale o potenziale criticità.

### ART. 3 – Ambito oggettivo di applicazione segnalazioni/osservazioni/reclami

La procedura per la presentazione di segnalazioni/osservazioni/ reclami è prevista per:

- qualsiasi disservizio che si configuri come assenza di efficacia e di efficienza che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni;
- disservizi o disfunzioni di varia natura o comunque situazioni di potenziale lesione del diritto alla tutela della salute e al rispetto della propria dignità e riservatezza;
- violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi.

### ART. 4 – Modalità di presentazione di segnalazioni/osservazioni/reclami

I soggetti individuati dall'art. 2, esercitano il proprio diritto mediante:

- lettera in carta semplice, indirizzata all'Asl No (URP), inviata tramite servizio postale o consegnata direttamente all'Ufficio Protocollo o all'URP presso la sede di Viale Roma 7 a Novara;
- apposito modulo prestampato (*cf. ALL. A*) compilato e sottoscritto, disponibile presso l'URP, le sedi Distrettuali, il Presidio Ospedaliero, il Presidio Sanitario Territoriale e on line;
- colloquio diretto o telefonico al numero 0321 374530 con il personale addetto all'URP;
- invio di email all'indirizzo [ure@asl.novara.it](mailto:ure@asl.novara.it)

Quale che sia la modalità scelta per presentare il reclamo, è **obbligatorio dichiarare le proprie generalità**, un domicilio fisico, un recapito telefonico e/o un indirizzo di posta elettronica (personale o posta certificata) a cui inoltrare tutte le comunicazioni dell'Asl No.

Le **segnalazioni anonime** e/o prive di riferimento personale non verranno prese in considerazione.

### ART. 5 – Termini di presentazione di segnalazioni/osservazioni/reclami

Le segnalazioni/osservazioni/reclami possono essere presentate, nei modi indicati nell'art. 4, **entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti**, come disposto dall'art. 14, comma 5, del D.Lgs. 502/92, modificato dal D.Lgs. 517/93.

**I reclami possono essere accolti anche oltre il termine, sempre che sia possibile procedere all'accertamento dei fatti.**



## REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

CODICE:  
011/ASLNO/22/Rev.001

### ART. 6 – Adempimenti URP

L'URP:

- a) riceve la segnalazione/osservazione/reclamo;
- b) predispone l'attività istruttoria e provvede a dare tempestiva risposta all'utente per le segnalazioni di più agevole definizione;
- c) per i reclami di evidente complessità provvede a curare l'istruttoria, acquisendo tutti gli elementi necessaria alla formazione del giudizio;
- d) sulla scorta delle relazioni ricevute, l'URP predispone la lettera di risposta all'utente sottoscritta dal Direttore della Struttura Complessa Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Anticorruzione, Trasparenza;
- e) provvede ad avviare l'eventuale procedura di riesame della segnalazione/osservazione/reclamo qualora l'autore della stessa dichiara insoddisfacente la risposta ricevuta, attivando la **Commissione Mista Conciliativa** per l'esame delle segnalazioni /osservazioni/reclami di cui viene a conoscenza per il tramite della Associazioni di Volontariato e degli Organismi di Tutela fornisce tutte le informazioni sui Servizi e le Strutture dell'Asl No attraverso materiale informativo (cartaceo e on line) predisposto dall'Azienda Sanitaria.

Nei casi in cui l'utente richieda un risarcimento danni la pratica dovrà essere trasmessa dall'URP alla Struttura Complessa Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Anticorruzione, Trasparenza.

I dipendenti dell'Azienda sono tenuti a collaborare con l'URP per gli adempimenti loro richiesti ai sensi del presente Regolamento.

### ART. 7 – Termini per la risposta

L'URP provvede a dare immediata risposta, verbale, telefonica o telematica, alle segnalazioni/osservazioni/reclami che si presentano di prevedibile, unica e certa definizione e che consentono una rapida soluzione.

I reclami, qualora non trovino immediata soluzione, devono essere oggetto di istruttoria, come sopra specificato.

L'URP invia - entro **10 giorni** dall'avvenuta ricezione della segnalazione/osservazione/reclamo - una prima comunicazione al richiedente, informandolo dell'*iter* di tutela attivato (comunicazione apertura istruttoria).

Il Direttore del Presidio Ospedaliero o Direttori di Distretto se coinvolte strutture dell'area territoriale o Direttori di Dipartimento per i Dipartimenti transmurale o interaziendali e per il Dipartimento di Prevenzione coinvolto nell'istruttoria deve inviare all'URP, entro il **termine perentorio di 30 giorni**, tutte le informazioni necessarie per consentire all'Ufficio predetto di formulare un'appropriata risposta all'autore dell'esposto.

Per i casi di particolare complessità il termine per la conclusione del procedimento è fissato in **90 giorni** dal momento della presa in carico della segnalazione/osservazione/reclamo da parte dell'URP.



## REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

CODICE:  
011/ASLNO/22/Rev.001

### ART. 8 – Attivazione della Commissione Mista Conciliativa (CMC)

La Commissione Mista Conciliativa, che svolge una funzione di intermediazione tra Azienda e soggetto ed è istituita con apposito atto deliberativo dall'Asl.No, viene attivata dall'URP nei casi in cui l'Ufficio citato non sia in possesso degli atti necessari a formulare un'adeguata risposta o se l'utente si dichiara insoddisfatto degli esiti prodotti in prima istanza.

Nell'ambito delle proprie competenze la CMC si pronuncia entro il termine di 60 giorni.

### ART. 9 – Classificazione delle segnalazioni e miglioramento della qualità dei servizi

Tutte le segnalazioni presentate, terminato l'iter procedurale, sono classificate a cura dell'URP.

L'URP redige annualmente una reportistica da inviare alla Direzione Generale nella quale vengono evidenziate gli aspetti di maggiore interesse che emergono dall'insieme delle segnalazioni/osservazioni/reclami.

L'URP provvede a dare diffusione della reportistica periodica pubblicandola sul sito dell'Asl Novara [www.asl.novara.it](http://www.asl.novara.it) e dandone comunicazione alla Conferenza Aziendale di Partecipazione e alle Strutture aziendali.

### ART. 10 – Bibliografia e documenti di riferimento

- Dlgs.502/1992 Art.14, 5° comma, modificato dal D.Lgs. 517/93.
- GDPR (General Data Protection Regulation) 679/2016.
- Codice Privacy 196/2003.
- L. 241/1990 “Legge sul procedimento amministrativo”.
- Carta dei Servizi Sanitari adottati dall'ASL No.
- DPCM 19.05.1995 “Carta dei Servizi Pubblici Sanitari”.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994.
- Codice di comportamento dei dipendenti pubblici.
- Accordi nazionali di lavoro (doveri e norme comportamentali dei dipendenti pubblici).

### ALLEGATI

Allegato	Tipologia	Codice allegato	Descrizione
A	Modulistica	058/Mod/22/Rev.n	Scheda segnalazioni/ osservazioni/reclami





**SCHEDA SEGNALAZIONI/  
OSSERVAZIONI/RECLAMI**

CODICE  
058/Mod/22/Rev.001

**Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Anticorruzione e Trasparenza  
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)**

Viale Roma, 7 - 28100 Novara  
Tel. 0321 374530 - email: ure@asl.novara.it

Il/la sottoscritto/a Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_

Nato/a il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ a \_\_\_\_\_ Prov. [\_\_\_\_\_]

Stato di nascita \_\_\_\_\_ Nazionalità \_\_\_\_\_

Residente a \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_

C.A.P. \_\_\_\_\_ Prov. [\_\_\_\_\_]

Tel. \_\_\_\_\_ email \_\_\_\_\_

Altro indirizzo \_\_\_\_\_

Documento \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ rilasciato da \_\_\_\_\_

**Compilare nel caso l'autore dell'esposto non sia il diretto interessato, ma altra persona:**

familiare  altro, specificare \_\_\_\_\_

Per conto di \_\_\_\_\_

Grado di parentela/affinità \_\_\_\_\_

Associazione/Organismo Tutela dei diritti \_\_\_\_\_

**SEGNALA**

Data episodio: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Servizio e sede in cui è avvenuto l'episodio: \_\_\_\_\_

Descrizione dell'episodio:

Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Firma per esteso: \_\_\_\_\_



**SCHEDA SEGNALAZIONI/  
OSSERVAZIONI/RECLAMI**

**CODICE**  
058/Mod/22/Rev.001

**INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL D. Lgs. 196/2003  
e ss.mm.ii. e art. 13 del Reg. UE 2016/679:**

“Dichiara in ultimo di essere informato/a che i suoi dati personali saranno trattati, in conformità al D.Lgs 196/2003 e ss.mm.ii. e del Reg. UE 2016/679 dall'ASL NO, esclusivamente ai fini del presente procedimento.

I dati personali sono trattati per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti. Specifiche misure di sicurezza sono osservate per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.

Gli interessati hanno il diritto di ottenere dall'ASL NO, nei casi previsti, l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del Regolamento).

L'apposita istanza all'ASL NO è presentata contattando l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP). [Viale Roma, 7 – 28100 Novara, tel. 0321 374530; email: [ure@asl.novara.it](mailto:ure@asl.novara.it)]

Gli interessati che ritengono che il trattamento dei dati personali a loro riferiti avvenga in violazione di quanto previsto dal Regolamento hanno il diritto di proporre reclamo al Garante, come previsto dall'art. 77 del Regolamento stesso, o di adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 del Regolamento).

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Firma per esteso: \_\_\_\_\_

**RISERVATO ALL'ASL NOVARA**

Il sottoscrittore è identificato con documento di identità n. \_\_\_\_\_

Dichiarazione pervenuta in data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ presso l'URE /Servizio di \_\_\_\_\_

Tramite:                     Colloquio     Telefonata     lettera/modulo     Email

Finalizzata a:

- segnalare disfunzione
- reclamare a causa di disservizio/problema
- esprimere osservazione

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Firma Referente/Addetto URP: \_\_\_\_\_

Soluzione del problema





**MODALITÀ OPERATIVE PER LA VALUTAZIONE DELLE  
SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONE /RECLAMI/ E ATTIVAZIONE DEI CORRETTIVI  
E MISURE RISOLUTIVE**

**CODICE:**  
026/Is/22/Rev.001

## **1.OBIETTIVO**

Definire le modalità di raccolta, classificazione e gestione dei segnalazioni/osservazioni/reclami.

## **2.CAMPO DI APPLICAZIONE**

La seguente modalità operativa si applica alle segnalazioni/osservazioni/reclami presentati dall'utente in relazione a fatti/situazioni accaduti nell'ambito di tutta l'Asl Novara.

## **3.CRITERI DI INCLUSIONE/ESCLUSIONE**

Criteria di esclusione:

Sono escluse le segnalazioni, le osservazioni o i suggerimenti anonimi.

## **4.DEFINIZIONI**

**Segnalazione:** riguarda aspetti che a giudizio dell'utente potrebbero essere migliorati.

**Osservazione:** rappresenta la comunicazione con cui il utente, presentata in qualsiasi forma, che non ha lo scopo di denunciare una criticità, bensì di fornire suggerimenti ritenuti utili per migliorare la qualità del servizio.

**Reclamo:** l'espressione scritta e firmata, da parte del utente circa un disservizio reale e/o percepito come tale nel rapporto con l'Asl No.



**MODALITÀ OPERATIVE PER LA VALUTAZIONE DELLE  
SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONE /RECLAMI/ E ATTIVAZIONE DEI CORRETTIVI  
E MISURE RISOLUTIVE**

CODICE:  
026/Is/22/Rev.001

**5.MODALITÀ OPERATIVE**

<b>AZIONE</b>	<b>RESPONSABILITÀ</b>	<b>MODALITÀ</b>	<b>TEMPISTICA</b>
Ricevere segnalazioni/ osservazioni/reclami	Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Dall'utente tramite: <ul style="list-style-type: none"><li>• lettera in carta semplice, indirizzata all'Asl No (URP), inviata tramite servizio postale o consegnata direttamente all'Ufficio Protocollo o all'URP presso la sede di Viale Roma 7 a Novara;</li><li>• apposito modulo prestampato (<i>cfr. ALL.A</i>) compilato e sottoscritto, disponibile presso l'URP, le sedi distrettuali, il Presidio Ospedaliero, il Presidio Sanitario Territoriale e on line;</li><li>• colloquio diretto o telefonico al numero 0321 374530 con il personale addetto all'URP, il quale compilerà l'apposito registro (<i>cfr. ALL.B</i>) controfirmato dall'utente se in presenza;</li><li>• invio di e-mail all'indirizzo <a href="mailto:ure@asl.novara.it">ure@asl.novara.it</a>.</li></ul> Dal referente di Struttura Ospedaliera o Territoriale se erroneamente inviato dall'utente direttamente alla Struttura interessata.	Entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti o oltre i 15 giorni sempre che sia possibile procedere all'accertamento dei fatti  Entro tre giorni dalla ricezione
Valutare se si tratta di segnalazioni/ osservazioni/reclami	URP	Classifica come segnalazione/osservazione /reclamo ( <i>cfr.Par.4 definizioni</i> ) quanto pervenuto.	Alla ricezione
Gestire l'istruttoria per segnalazioni/ osservazioni/reclami	URP	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fa protocollare le segnalazioni/osservazioni/reclami;</li><li>• registra nel Database specifico inserendo:<ul style="list-style-type: none"><li>✓ numero identificativo progressivo;</li><li>✓ anno e data di riferimento della segnalazione;</li><li>✓ modalità di presentazione della segnalazione;</li><li>✓ dati particolari riferibili all'autore della segnalazione;</li><li>✓ tipologia e classificazione della segnalazione;</li><li>✓ struttura ed eventuali soggetti coinvolti;</li><li>✓ nominativo di chi segue l'istruttoria e le tempistiche riferibili alla ricezione e alla gestione della pratica;</li><li>✓ breve descrizione dell'episodio.</li></ul></li></ul>	Alla ricezione



**MODALITÀ OPERATIVE PER LA VALUTAZIONE DELLE  
SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONE /RECLAMI/ E ATTIVAZIONE DEI CORRETTIVI  
E MISURE RISOLUTIVE**

**CODICE:**  
026/Is/22/Rev.001

<b>AZIONE</b>	<b>RESPONSABILITÀ</b>	<b>MODALITÀ</b>	<b>TEMPISTICA</b>
		<ul style="list-style-type: none"><li>• informa l'utente dell'avvio dell'istruttoria tramite comunicazione scritta (e-mail/posta ordinaria);</li><li>• richiede la relazione o parere, qualora la definizione della pratica comporti valutazioni di tipo clinico o organizzativo, integrata con le considerazioni critiche e convalidate al Direttore del Presidio Ospedaliero se coinvolte strutture ospedaliere, Direttori di Distretto se coinvolte strutture dell'area territoriale, Direttori di Dipartimento per i Dipartimenti transmuralesi o interaziendali e per il Dipartimento di Prevenzione.</li></ul>	Entro 10 giorni  Se necessario
Definire e inviare la relazione	Direttore del Presidio Ospedaliero o Direttori di Distretto se coinvolte strutture dell'area territoriale o Direttori di Dipartimento per i Dipartimenti transmuralesi o interaziendali e per il Dipartimento di Prevenzione o persona individuata	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acquisisce tutti gli elementi necessari a chiarire la dinamica dell'accaduto dal Direttore/Responsabile della Struttura coinvolta nella segnalazione;</li><li>• redige la relazione;</li><li>• trasmette all'URP la relazione conclusiva.</li></ul>	Entro il termine perentorio di 30 giorni



**MODALITÀ OPERATIVE PER LA VALUTAZIONE DELLE  
SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONE /RECLAMI/ E ATTIVAZIONE DEI CORRETTIVI  
E MISURE RISOLUTIVE**

**CODICE:**  
026/Is/22/Rev.001

<b>AZIONE</b>	<b>RESPONSABILITÀ</b>	<b>MODALITÀ</b>	<b>TEMPISTICA</b>
Fornire un riscontro all'utente	URP	Predisporre la lettera di risposta all'utente sottoscritta dal Direttore della SC Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Anticorruzione, Trasparenza.	Entro il termine di 30 giorni  90 giorni per casi di particolare complessità
Riesame dei casi	URP	Richiede l'intervento della Commissione Mista Conciliativa se non fosse in grado di formulare una risposta per mancanza di elementi (relazioni) o se l'utente si ritenga insoddisfatto della risposta pervenuta.	Alla ricezione della richiesta da parte dell'utente
	Presidente della Commissione Mista Conciliativa (CMC)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acquisisce dall' URP la pratica, con gli atti a disposizione;</li><li>• invia ai componenti della CMC l'ordine del giorno con la relativa documentazione.</li></ul>	Sette giorni prima della riunione
	Commissione Mista Conciliativa (CMC)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si pronuncia acquisiti gli elementi necessari;</li><li>• formula proposte di mediazione per eventuali controversie fra Azienda Sanitaria e utente riguardo le modalità di erogazione delle prestazioni e la tutela dei diritti;</li><li>• indica le proposte migliorative dei servizi offerti;</li><li>• invia le conclusioni dell'iter condotto alla Direzione Generale.</li></ul>	Entro il termine di 60 giorni
Inviare all'utente la risposta	URP	Invia tramite e-mail la risposta all' utente su indicazione della Direzione Generale.	Successivamente alla ricezione delle conclusioni da parte della CMC
Concludere l'istruttoria	URP	Registra nel del Data base specifico la conclusione dell'istruttoria indicando la data, una sintesi della risposta ed eventuali provvedimenti assunti.	Terminata l'istruttoria



**MODALITÀ OPERATIVE PER LA VALUTAZIONE DELLE  
SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONE /RECLAMI/ E ATTIVAZIONE DEI CORRETTIVI  
E MISURE RISOLUTIVE**

**CODICE:**  
026/Is/22/Rev.001

<b>AZIONE</b>	<b>RESPONSABILITÀ</b>	<b>MODALITÀ</b>	<b>TEMPISTICA</b>
Redigere la reportistica	URP	Redige annualmente una reportistica delle segnalazioni/osservazioni/reclami da inviare alla Direzione Generale.	Annualmente (entro mese di febbraio dell'anno successivo ai reclami presi in considerazione)
Comunicare i dati statistici e le azioni di miglioramento	URP	<p>Per Utenti esterni:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ pubblica sul sito aziendale l'apposita relazione con dispositivi grafici e statistici;</li><li>✓ presenta la relazione alla Conferenza di Partecipazione;</li><li>✓ presenta la relazione alla Assemblea dei Sindaci, su indicazione della Direzione Generale;</li><li>✓ comunica i risultati tramite i media e i social su indicazione della Direzione Generale.</li></ul> <p>Per Utenti interni:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ l'URP invia al SC Servizio informativo e controllo di gestione cura la pubblicazione della reportistica nella area riservata agli operatori (intranet);</li><li>✓ presenta la relazione al Collegio di direzione su indicazione della Direzione Generale.</li></ul>	Annualmente





**MODALITÀ OPERATIVE PER LA VALUTAZIONE DELLE  
SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONE /RECLAMI/ E ATTIVAZIONE DEI CORRETTIVI  
E MISURE RISOLUTIVE**

**CODICE:**  
026/Is/22/Rev.001

## 6.BIBLIOGRAFIA

- D.lgs.502/1992 Art.14 5° comma modificato dal D.Lgs. 517/93.
- GDPR (general Data Protection Regulation) 679/2016.
- Codice privacy 196/2003.
- L. 241/1990 “Legge sul procedimento amministrativo”.
- Carta dei Servizi Sanitari adottati dall’ASL No.
- DPCM 19.05.1995 “Carta dei Servizi Pubblici Sanitari”.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994.
- Codice di comportamento dei dipendenti pubblici.
- Accordi nazionali di lavoro (doveri e norme comportamentali dei dipendenti pubblici).

## 7.ALLEGATI

<b>Allegato</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Codice allegato</b>	<b>Descrizione</b>
<i>A</i>	<i>Modulistica</i>	058/Mod/22/Rev.n	Scheda segnalazioni/ osservazioni/reclami
<i>B</i>	<i>Modulistica</i>	059/Mod/22/Rev.n	Registro segnalazioni/osservazioni/reclami pervenute telefonicamente/in presenza



**MODALITÀ OPERATIVE PER LA VALUTAZIONE DELLE  
SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONE /RECLAMI/ E ATTIVAZIONE DEI CORRETTIVI  
E MISURE RISOLUTIVE**

**CODICE:**  
026/Is/22/Rev.001

<b>REDATTO</b>	<b>VERIFICATO</b>	<b>APPROVATO</b>
Collaboratore Amministrativo Professionale SC AILCAT Dottoressa in Scienze della Comunicazione e giornalista Dott.ssa Elena Vallana  Collaboratore Amministrativo professionale DMPO Dott. Maurizio Robberto  Collaboratore Amministrativo professionale SSD gestione funzioni amministrative decentrate a valenza territoriale Dott.ssa Maria Assunta Mastursi  Responsabilità governo tempi di attesa e attività CUP SSD GoCSS Anna Cristina	CPSI Coordinatore SSD GoCSS Dott.Fabio Del Gaudio  CPSI SSD GoCSS Tamara Ida Pattaroni	Direttore Medico Presidio Ospedaliero Dott.ssa Arabella Fontana  Direttore SC Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Anticorruzione e Trasparenza Dott. Claudio Teruggi  Responsabile SSD GoCSS Dott.ssa Daniela Sarasino  Direttore Distretto Nord Dott. Bartolomeo Ficili  Direttore Distretto Sud Dott. Gianni Valzer  Direttore ff Distretto Urbano Novara Dott. Antonello Felappi
Data: 24/06/2022	Data: 27/06/2022	Data: