

OGGETTO: ADOZIONE NUOVO REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA (REV. 02/2022)

**IL DIRETTORE DEL U.O.C. RELAZIONI CON IL PUBBLICO,
TRASPARENZA, TUTELA, COMUNICAZIONE**

Alla stregua dell'istruttoria compiuta dal Direttore **U.O.C. RELAZIONI CON IL PUBBLICO, TRASPARENZA, TUTELA, COMUNICAZIONE** delle risultanze degli atti tutti richiamati nelle premesse che seguono, costituenti istruttoria a tutti gli effetti di legge, nonché dell'espressa dichiarazione di regolarità tecnica e amministrativa della stessa, resa dallo stesso Dirigente responsabile proponente a mezzo della sottoscrizione della presente;

dichiarata, altresì, espressamente con la sottoscrizione, nella qualità di Responsabile del trattamento anche nella fase di pubblicazione, la conformità del presente atto ai principi di cui al Regolamento europeo n. 679 del 27 aprile 2016 ed al D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101 in materia di protezione dei dati personali;

dichiarata, allo stato ed in relazione al procedimento di cui al presente atto, l'insussistenza del conflitto di interessi ai sensi dell'art. 6 bis della Legge n. 241/1990, delle disposizioni di cui al vigente Codice di Comportamento Aziendale e delle misure previste dal vigente Piano Triennale della Prevenzione della corruzione e della Trasparenza;

dichiarata, infine, la conformità del presente atto ai principi di cui alla legge 6 novembre 2012, n. 190.

Premesso che l'ASL Napoli 3 Sud è dotata di un Regolamento di Pubblica Tutela adottato con Deliberazione del Direttore generale n. 424 del 12.07.2012 ad oggetto: Revoca Delibera n. 5 del 12.10.2011 – Adozione Nuovo Regolamento Pubblica Tutela;

Richiamati:

- GDPR 679/2016 sulla protezione dei dati (Artt. 13 e 14);
- Art. 8 L. 150 del 07.06.2000 Disciplina delle Attività di informazione, di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni;
- L. 241/90 Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 (G.U. n.129 del 4 giugno 2013);
- D. Lgs. n. 33/2013 e s.m.i. "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni della P.A.";

- D.Lgs 150/2009 "Attuazione della legge 04.03.2009 n.15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni (Riforma Brunetta);
- Art. 14 D.Lgs. 502/92 e s.m.i Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421;
- D.P.C.M. 12.01.2017 "Definizione e aggiornamento dei livelli essenziali di assistenza, di cui all'articolo 1, comma 7, del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502. (17A02015) (G.U. Serie Generale, n. 65 del 18 marzo 2017);
- D.P.C.M. del 19.05.1995 Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari" ([GU Serie Generale n. 125 del 31.05.1995 - Suppl. Ordinario n. 65](#));
- Direttiva del Presidente del Consiglio del 27.01.1994 sull'erogazione dei servizi pubblici (GU Serie Generale n.43 del 22-02-1994);
- Nuovo Piano Triennale della Prevenzione della corruzione e della Trasparenza 2021-22-23- Delibera n.371 del 29.04.2022 ASL Napoli 3 Sud;
- Deliberazione del Direttore Generale n. 159 del 08.02.2018: Revoca deliberazione del Direttore Generale n. 539 del 25.07.2014. Presa d'atto ed approvazione del nuovo codice disciplinare ASL Napoli 3 Sud;
- Atto Aziendale Asl Napoli 3 Sud DCA 39/2017 e s.m.i.;
- Deliberazione del Commissario Straordinario n. 194 del 24.03.2016 Adozione Carta dei servizi pubblici sanitari Azienda Sanitaria Locale Napoli 3 Sud;
- Deliberazione del Direttore Generale n. 813 del 05.12.2013 "Approvazione Codice di Comportamento ASL Napoli 3 Sud".
- Deliberazione del Direttore Generale n. 424 del 12.07.2012 Revoca Delibera n. 5 del 12.10.2011 - Adozione nuovo Regolamento di Pubblica Tutela.

Tenuto conto che l'Azienda è impegnata a:

- Consolidare il processo di partecipazione attiva dei cittadini alla tutela dei propri diritti;
- assumere la programmazione partecipata come elemento fondante dell'azione organizzativa;
- verificare e monitorare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi erogati.

Valutato che il Regolamento di Pubblica Tutela costituisce l'atto contenente le procedure di accoglimento e definizione dei reclami, delle segnalazioni, delle disfunzioni e la garanzia di risposta al cittadino e la conclusione degli stessi;

Considerato che il Regolamento di Pubblica Tutela vigente necessita di opportune modifiche per le seguenti motivazioni:

- mutato assetto organizzativo aziendale anche in conseguenza dell'emergenza pandemica;
- reclami e segnalazioni pervenuti, non più codificabili nella classificazione vigente.

Dato atto che

- il Regolamento risponde agli obiettivi strategici contenuti nel **Piano Triennale della Prevenzione della corruzione e della Trasparenza 2021-22-23-** Delibera n.371 del 29.04.2022 ASL Napoli 3 Sud;
- la U.O.C. Relazioni con il Pubblico continuerà a provvedere alla raccolta, analisi, classificazione e monitoraggio delle comunicazioni dei cittadini in modo da fornire un quadro quanto più possibile

esaustivo alla Direzione Strategica per il miglioramento della qualità dei servizi erogati in nome della centralità del cittadino all'interno del Sistema dei servizi sanitari e la sua diretta partecipazione al miglioramento degli stessi;

- è stata avviata la fase di consultazione interna (nota prot. emergenza n.5104 del 09.03.2022) ed esterna;

Considerata conclusa la fase di consultazione;

Valutati i contributi pervenuti da parte degli Stakeholder interni ed esterni;

Ritenuto pertanto di aggiornare il Regolamento di Pubblica Tutela (Rev. 01 del 08.07.2012) vigente.

Propone al Direttore Generale

- Di approvare, nella versione aggiornata, l'allegato nuovo Regolamento di Pubblica Tutela (Rev. 02/22) per la gestione ed il monitoraggio dei reclami su tutto il territorio di pertinenza della ASL Napoli 3 Sud, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente atto, comprensivo del relativo Modulo per i reclami e le segnalazioni;
- Di autorizzare la pubblicazione del presente atto sul sito Istituzionale Link Aiutaci a Migliorare e la sua divulgazione nelle sedi opportunamente individuate.

Il Direttore

U.O.C. Relazioni con il Pubblico Trasparenza, Tutela, Comunicazione

Dr.ssa Angela Improta

(Firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7.3.2005 n. 82 s.m.i. e norme collegate –
Sostituisce la firma autografa)

Il Direttore Generale

In forza della D.G.R.C. n° 372 del 06/08/2019 e del D.P.G.R.C. n° 104 del giorno 08/08/2019

Preso atto della dichiarazione resa dal dirigente proponente con la sottoscrizione, in ordine alla regolarità tecnica ed amministrativa del presente atto, nonché relativa alla conformità dello stesso atto alle disposizioni vigenti in materia di tutela della privacy;

Sentito il parere favorevole espresso dal Direttore Sanitario aziendale e dal Direttore Amministrativo aziendale

Il Direttore Sanitario aziendale
dr. Gaetano D'Onofrio

Il Direttore Amministrativo aziendale
dr. Giuseppe Esposito

(Firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7.3.2005 n. 82 s.m.i. e norme collegate –
Sostituisce la firma autografa)

DELIBERA DI

- approvare, nella versione aggiornata, l'allegata revisione del Regolamento di Pubblica Tutela (Rev. 02/22) per la gestione ed il monitoraggio dei reclami su tutto il territorio di pertinenza della ASL Napoli 3 Sud, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente atto, comprensivo del relativo Modulo per i reclami e le segnalazioni;
- autorizzare la pubblicazione del presente atto sul sito Istituzionale Link Aiutaci a Migliorare e la sua divulgazione nelle sedi opportunamente individuate.

Il Dirigente proponente sarà responsabile in via esclusiva, dell'esecuzione della presente deliberazione, che viene resa immediatamente esecutiva, data l'urgenza, curandone tutti i consequenziali adempimenti, nonché quelli di pubblicità e di trasparenza previsti dal D.L.gs 14 marzo 2013 n° 33 e s.m.i.

Il Direttore Generale
Ing. Gennaro Sosto

(Firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7.3.2005 n. 82 s.m.i. e norme collegate. –
Sostituisce la firma autografa)