



**ISTITUTO NAZIONALE TUMORI**  
**IRCCS – Fondazione Pascale**

**PROVVISORIAMENTE  
 ESECUTIVA**

**DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE N. 489 del 02/02/2014**

**OGGETTO: Presa d'atto del Regolamento di Pubblica Tutela**

**PROPONENTE : DIRIGENTE RESPONSABILE UFFICIO RELAZIONI CON IL  
 PUBBLICO E COMUNICAZIONE**

(la presente deliberazione si compone di n.....pagine e di n.....allegati)

Con la sottoscrizione del presente atto, a seguito dell'istruttoria effettuata, si attesta che l'atto è legittimo nella forma e nella sostanza e utile per il servizio pubblico.

IL DIRETTORE PROPONENTE:

Il direttore della S.C. " gestione Risorse Ec/Fin" Dr. Sergio Russo attesta la regolarità contabile del presente atto.

Voce e codice del conto economico su cui si imputa la spesa

Voce"....." cod..... Spesa €.....

Budget iniziale € \_\_\_\_\_ Budget residuo € \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Visto del Direttore del Dipartimento Amministrativo Dr. Carmine Mariano

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Pareri ex art. 3 – D. L. vo 502/92 e successive modificazione

**IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO  
 AZIENDALE**

(Dott.ssa Loredana Cici)

**IL DIRETTORE SANITARIO  
 AZIENDALE**

(Dott. Sergio Lodato)

**IL DIRETTORE SCIENTIFICO**

(Prof. Gennaro Ciliberto)

**OGGETTO: Presa d'atto del Regolamento di Pubblica Tutela**

*Il Dirigente Responsabile  
dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e comunicazione  
Dott.ssa Valentina Belli*

- Premesso** che una serie di disposizioni di legge quali:
- Legge 7/8/1990 n.241 "successive modificazioni ed integrazioni.
  - D.Lgs 30/12/1992 n.502 "
  - D.Lgs 29/93
  - D.P.C.M. 27 Gennaio 1994
  - D.P.C.M. 11/ ottobre 1994
  - D.P.C.M. 19 Giugno 95 n.65 art.2 "Carta dei Servizi"
  - Legge 7 /6/ 2000 n.150
  - D. P.C.M. 07 /2/ 2002
- individuano nell' Ufficio Relazioni con il Pubblico la struttura competente alla gestione dell'attività di comunicazione interna ed esterna all'interno della P.A., nonché l'organismo atto a favorire l'idoneo accesso dei cittadini a servizi, prestazioni e meccanismi di tutela dei medesimi
- Visto** che con Deliberazione n.933 del 30/11/2012 si è proceduto al conferimento dell'incarico dirigenziale di alta specializzazione denominato "Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione" alla dott.ssa Valentina Belli
- Ritenuto** necessario disciplinare con apposito regolamento di pubblica tutela, in piena conformità ai principi contenuti nella normativa sopracitata, la gestione delle segnalazioni provenienti dall'utenza

### **PROPONE**

- 1) Di approvare e adottare l'allegato Regolamento di Pubblica Tutela
- 2) Dichiarare il presente atto provvisoriamente esecutivo.

### **IL DIRETTORE GENERALE**

- In virtù** dei poteri conferitigli con decreto di nomina del presidente della Giunta regionale della Campania n. 234 del 05.09.2009;
- Letta e valutata** la proposta di delibera sopra riportata, che qui si recepisce, presentata dal Direttore Sanitario Aziendale;
- Preso atto** che il Direttore proponente il presente provvedimento, sottoscrivendolo, attesta che lo stesso, a seguito dell'istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza è legittimo e utile per il servizio pubblico;
- Acquisito** il parere favorevole del Direttore Sanitario Aziendale, del Direttore Amministrativo e del Direttore Scientifico;;

**DELIBERA**

**di adottare la proposta di deliberazione sopra riportata, nei termini indicati e per l'effetto:**

- 1) Di approvare e adottare l'allegato Regolamento di Pubblica Tutela
- 2) Dichiarare il presente atto provvisoriamente esecutivo;
- 3) Dare atto che dal presente provvedimento non deriva alcun aggravio di spesa per l'Ente;

Il Direttore della U.O.C. Affari Generali e Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza è incaricato della pubblicazione del presente Atto sul sito istituzionale.

**IL DIRETTORE GENERALE**  
*(Dott. Torino Peticini)*





**ISTITUTO NAZIONALE TUMORI**  
**IRCCS – Fondazione Pascale**

## **Ufficio Relazioni con il Pubblico e comunicazione**

### REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

#### Articolo 1

Gli utenti, parenti o affini, o organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso l'Istituto possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale.

#### Articolo 2

Gli utenti e gli altri soggetti come individuati dall'art. 1, esercitano il proprio diritto con:

- Lettera in carta semplice sottoscritta
- Compilazione di apposita scheda per le segnalazioni sottoscritta, reperibile presso l'URP e scaricabile sul sito web istituzionale [www.istitutotumori.na.it](http://www.istitutotumori.na.it)

Il presente Regolamento non si applica per segnalazioni anonime o non firmate.

#### Articolo 3

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentate, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti, nelle seguenti modalità

- Consegnati a mano di persona all'operatore URP di front office
- Inviati via e-mail all'indirizzo [urp@istitutotumori.na.it](mailto:urp@istitutotumori.na.it)
- Spediti via fax al numero **081-7701475**
- Spediti tramite posta ordinaria.

#### Articolo 4

Il Dirigente Responsabile dell' Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione (individuato con Deliberazione del D.G. n.933 del 30/11/2012) provvede a istruire e definire le segnalazioni di agevole risoluzione inviando la risposta all'utente entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo e contestualmente ne invia copia al Responsabile dei servizi e al Direttore del Dipartimento affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio.

#### Articolo 5

Nel caso in cui si tratti di segnalazioni, reclami, denunce ed opposizioni di evidente complessità, ove non si tratti di mera informazione ovvero non si prestino ad immediata definizione, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione invia la documentazione al Dirigente responsabile e per conoscenza al Direttore del Dipartimento, affinché ne curi l'istruttoria e ne fornisca entro 7 giorni, tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta in merito al disservizio verificatosi che l'Ufficio sopracitato avrà cura di trasmettere all'utente.

Nei casi di particolare rilevanza, qualora le denunce o i reclami non trovino tempestiva risoluzione, la problematica verrà sottoposta al Direttore Sanitario Aziendale e per conoscenza al Direttore Generale.

#### Articolo 6

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico s'impegna a presentare al Direttore Generale rapporti periodici sulla tipologia e quantità delle segnalazioni presentate..

#### Articolo 7

Per favorire l'adeguamento delle strutture e delle prestazioni sanitarie alle esigenze degli utenti, con la collaborazione e la partecipazione degli organismi di volontariato e di Tutela dei cittadini, si costituisce il Comitato Partecipativo e Consultivo composto da un numero massimo di da un numero massimo di 10 rappresentanti individuati dalle **Associazioni di Volontariato** che ne faranno richiesta, iscritte al Registro Regionale del Volontariato della Regione Campania, che operano in Istituto con protocollo d'intesa, dal Dirigente dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico che partecipa ai lavori del Comitato e da qualsiasi altro Dirigente qualora convocato.

Il Comitato valuta l'andamento dei reclami e studia, altresì le problematiche relative al miglioramento dei Servizi e all'adeguamento degli stessi ai bisogni dei cittadini.