

Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Area Comunicazione e URP della ASL di Cagliari

Premessa

La ASL di Cagliari valorizza e promuove la più ampia partecipazione dei cittadini/utenti e garantisce l'accesso dei cittadini agli atti e all'informazione sulle attività dell' Azienda;

L'Art. 12 del decreto legislativo n. 29/93 e successive modificazioni e integrazioni ha disposto che le amministrazioni pubbliche, individuino, nell'ambito della propria struttura, Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP) al fine di garantire la piena attuazione della legge 7 agosto 1990, n. 241 (trasparenza dell'azione amministrativa in parte modificata e integrata dalla legge 15 del 2005).

La direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994 ha definito i principi per l'istituzione, l'organizzazione ed il funzionamento degli URP, attribuendo loro anche compiti specifici in relazione all'informazione ai cittadini sulle modalità di erogazione dei servizi, alla rilevazione sistematica dei bisogni e del livello di soddisfazione dell'utente, all'impulso all'innovazione delle procedure e dell'organizzazione correlate alla fruizione dei servizi;

La Legge n. 150 del 07/06/2000, ha individuato all'art. 6 le altre strutture che ciascuna amministrazione pubblica individua per l'espletamento delle attività di comunicazione con lo scopo di sviluppare le relazioni con i cittadini, potenziare e armonizzare i flussi di comunicazione interna, esterna e istituzionale.

Il D.P.R. n. 422 del 21 settembre 2001 individua i titoli per l'accesso del personale (dirigenti e comparto) da utilizzare per le attività di informazione e di comunicazione, disciplina i modelli formativi finalizzati alla qualificazione professionale del personale che già svolge le attività di informazione e di comunicazione nelle pubbliche amministrazioni e stabilisce i requisiti minimi dei soggetti privati e pubblici abilitati allo svolgimento di attività formative in materia di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni.

La L.R. n. 10 del 2006 all'art. 4 stabilisce che le Aziende Sanitarie sarde attuino interventi di comunicazione, educazione e promozione della salute in collaborazione con il sistema scolastico, gli ordini professionali, l'Università e con le organizzazioni di volontariato, di promozione sociale e della cooperazione sociale, nonché per la partecipazione alla verifica della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate e alla verifica dei risultati; che definiscano e diffondano le Carte dei Servizi; che sviluppino gli Uffici Relazioni con il Pubblico, gli Uffici di pubblica tutela e i punti di accesso unitario ai servizi sanitari a livello centrale, nei presidi ospedalieri e a livello distrettuale;

L'atto aziendale della ASL di Cagliari approvato dalla Giunta regionale in data 26/03/2008 istituisce quale struttura in staff alla Direzione Generale l'Unità Operativa Complessa denominata "Area Comunicazione" con il compito di integrare le attività di comunicazione, così suddivise:

Comunicazione esterna

Comunicazione interna

Comunicazione interaziendale (regionale)

Ufficio Relazioni con il pubblico

Art. 1 Oggetto del Regolamento

1. Il presente regolamento definisce

- a) le finalità, le funzioni e la collocazione funzionale dell'Area Comunicazione e URP;
- b) l'organizzazione e la dotazione organica dell'ufficio centrale e degli URP periferici
- c) i requisiti professionali e umani del personale
- d) il diritto di partecipazione e di tutela al cittadino (volontariato e pubblica tutela)
- e) le modalità di accesso agli URP da parte del cittadino
- f) le modalità di presentazione delle istanze, il loro corretto iter, i tempi di risposta
- g) la composizione della Commissione Mista Conciliativa

Articolo 2 Le finalità, le funzioni e la collocazione funzionale dell'Area Comunicazione e URP

1. L'Area Comunicazione e URP della ASL di Cagliari viene istituita con l'obiettivo di orientare la propria azione al miglioramento dei rapporti con i cittadini utenti, al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi, allo sviluppo di una corretta comunicazione interna, alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità dell'assistenza.

Nel dettaglio:

- agevola l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso chiarimenti ed illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, l'informazione sulle strutture e i compiti dell'ASL e la realizzazione di servizi di accesso polifunzionali;
- cura e valorizza la comunicazione interna come strumento di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi;
- promuove e sostiene lo sviluppo di forme di partecipazione per la tutela dei diritti e il miglioramento della qualità dei servizi, anche attraverso il costante rapporto con le associazioni di volontariato e tutela dei cittadini;
- attua mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti anche attraverso la raccolta e la gestione dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini, e collabora per adeguare conseguentemente i fattori che determinano la qualità delle prestazioni offerte;
- assolve i compiti di trasparenza dell'azione amministrativa attraverso la puntuale pubblicazione degli atti sul sito www.aslcagliari.it.

2. A tal fine favorisce la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per adeguare e uniformare le indicazioni dirette al pubblico, che per migliorare l'efficienza dei propri interventi.

3. Le principali funzioni sono pertanto quelle di **comunicazione, informazione, accoglienza e accompagnamento, tutela, partecipazione, attraverso le attività descritte nella premessa del presente Regolamento.**

4. L'Area Comunicazione è una Struttura complessa in staff alla Direzione generale, collabora con le altre strutture di staff e supporta tutti i servizi aziendali (sanitari e amministrativi) nell'espletamento delle attività di informazione e comunicazione.

Articolo 3**L'organizzazione, le attività e la dotazione organica degli uffici centrali e degli URP periferici**

1. L'Area Comunicazione ha una organizzazione secondo il modello hub&spoke, con una struttura centrale di coordinamento (Comunicazione e URP) e Uffici Relazioni con il Pubblico periferici, di norma localizzati laddove si svolge l'attività di maggior contatto con i cittadini:
 - Presidi Ospedalieri
 - Poliambulatori e altre strutture territoriali a maggior afflusso di cittadini
 - Distretti

2. Le attività dell'area comunicazione sono quelle previste dalla L. 150/2000 nonché dall'Atto Aziendale della ASL di Cagliari approvato il 26/03/2008, e si possono riepilogare nei seguenti punti:
 - a) Comunicazione esterna:
 - gestione e aggiornamento quotidiano del sito internet aziendale
 - realizzazione e distribuzione brochure informative dei reparti ospedalieri e dei servizi territoriali
 - progettazione e ideazione della segnaletica delle strutture ospedaliere e territoriali
 - Attività di ufficio stampa: Conferenze e comunicati stampa, interviste, rassegna stampa
 - realizzazione annuale dell'Audit Civico
 - organizzazione convegni e eventi aziendali.
 - redazione e distribuzione del Giornale aziendale "ASL Cagliari Salute".
 - attività di comunicazione e sensibilizzazione alla prevenzione e a corretti stili di vita attraverso giornate di porte aperte, visite gratuite per la prevenzione o il monitoraggio di patologie stagionali e ad alto impatto sociale.

 - b) Comunicazione interna
Ideazione e gestione del sito intranet contenente tutte le informazioni e le notizie utili ai dipendenti e collaboratori: regolamenti aziendali, leggi e normative, numeri di telefono, rassegna stampa, corsi di formazione, comunicazione del Direttore, accesso alla posta ecc.

 - c) Comunicazione interaziendale:
 - redazione e Gestione del Portali Sardegna salute e Sardegna sociale
 - comunicazione di supporto al progetto regionale sugli Screening (conferenze stampa, spot TV, radio e carta stampata, realizzazione brochure e materiali informativi, organizzazione incontri con popolazione target).
 - altri programma di interventi sulla prevenzione: informazione e sensibilizzazione nei confronti della popolazione sulle tematiche inerenti la prevenzione e gli stili di vita corretti.

 - d) Ufficio relazioni con il pubblico:
 - informare i cittadini,
 - accogliere le segnalazioni degli utenti, indirizzare e risolvere positivamente eventuali

contenziosi, di assumere le necessarie iniziative per avviare internamente azioni di miglioramento;

- espletare l'attività istruttoria necessaria ad individuare la natura, l'origine e le cause di quanto segnalato;
- predisporre una tempestiva e adeguata risposta a chi ha inoltrato la segnalazione;
- semplificare l'accesso ai servizi, fornendo telefonicamente, via mail o presso gli uffici, informazioni sui servizi e distribuendo la modulistica;
- aggiornare la Carta dei Servizi e di diffonderla.

3. Gli Uffici devono essere dotati di spazi e strumentazioni adeguate a consentire sia l'espletamento di attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico (front office), sia lo svolgimento dei compiti e funzioni a supporto dell'informazione, della comunicazione, del godimento dei diritti di accesso e partecipazione, del monitoraggio sulla qualità dei servizi erogati dall' Azienda.
4. Gli URP garantiscono un adeguato orario di apertura al pubblico: l'Ufficio centrale deve osservare l'apertura per 5 giorni settimanali dalle 9.00 alle 13.00 + 2 aperture pomeridiana dalle 15.00 alle 17.00, gli uffici periferici cinque giorni alla settimana dalle ore 8.00 alle ore 12.30, salvo diverse necessità derivanti da situazioni al momento non valutabili.
5. Il personale addetto agli uffici periferici può inoltre partecipare all'attività dell'Ufficio URP centrale ai fini dell'aggiornamento e formazione o quando se ne ravvisi la necessità;
6. Il funzionamento degli URP viene garantito solo attraverso personale specificatamente assegnato e dipendente dal Dirigente Responsabile dell'Area Comunicazione.
7. Allorché se ne ravvisi la necessità, per garantire la regolarità del servizio, il personale secondo quanto previsto nel CCNL e nel regolamento aziendale di mobilità, può essere assegnato temporaneamente sino al superamento dell'emergenza ad altra sede URP che non sia quella nel quale il dipendente stesso presta abitualmente servizio.
8. Data la complessità dell'Azienda e delle attività di comunicazione messe in atto, l'Area Comunicazione è diretta da un Dirigente Responsabile ed è articolata in settori coincidenti con le macroattività di cui al punto 2 all'interno dei quali è previsto un referente e un numero di operatori (dipendenti e/o collaboratori) adeguato alla complessità.
9. Per l'Ufficio URP Centrale è necessaria una dotazione organica di non meno di 4 operatori con compiti di accoglienza e di raccolta delle informazioni e un coordinatore che garantisca l'integrazione con e tra gli URP periferici.
10. Per gli URP periferici a regime è necessaria una dotazione organica di due persone per Presidio per poter garantire la prosecuzione dell'attività tutti i giorni dell'anno anche in periodi di ferie, permessi, malattie ecc.

Articolo 4

Requisiti professionali e umani del personale e modalità di selezione

1. Per i requisiti professionali del personale dell'Area Comunicazione e URP (Dirigenza e comparto) si fa riferimento ai requisiti previsti dal D.P.R. n. 422 del 2001 (regolamento attuativo della Legge 150 per le attività di Comunicazione nelle pubbliche amministrazioni).
2. In particolare il Dirigente Responsabile deve possedere il diploma di laurea così come previsto dalla Legge n°150/2000 e dal regolamento attuativo n. 422 del 2001 oltre a competenze e esperienza in ambito di organizzazione e gestione delle risorse umane; in progettazione e gestione di progetti relativamente complessi.
3. Per il personale addetto ai rapporti con la stampa è obbligatorio l'iscrizione all'Albo del Giornalisti.
4. Per il restante personale si fa riferimento ai requisiti previsti dal D.P.R. n. 422 del 2001 o a quelli previsti per il comparto dell'area amministrativa.
5. Per il personale addetto agli Uffici URP (centrale e periferico) è necessario il possesso dei seguenti requisiti: inquadramento nelle professioni infermieristiche o delle assistenti sociali o nel ruolo amministrativo (categoria C o superiore).
6. In particolare, il personale assegnato agli URP deve possedere le seguenti competenze:
 - a) conoscenza approfondita dell'organizzazione Aziendale;
 - b) conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
 - c) conoscenza adeguata degli strumenti informatici e telematici;
 - d) conoscenze giuridiche e normative di base.
7. Il personale dell'URP deve essere costantemente formato e aggiornato, anche attraverso riunioni periodiche obbligatorie.
8. Al fine di sviluppare le competenze ed adeguare le conoscenze del personale, l'Amministrazione promuove, in collaborazione con l'Ufficio Formazione Aziendale iniziative periodiche di formazione e aggiornamento con le modalità e secondo quanto previsto dal D.P.C.M. 21/09/2001 n. 422.
9. La formazione continua e l'aggiornamento del personale devono assicurare:
 - a) conoscenze di base delle dinamiche relazionali;
 - b) conoscenze relative ai processi di semplificazione ed alle innovazioni procedurali;
 - c) conoscenza di base di strumenti e tecniche di monitoraggio e ricerca sociale.
10. Il reclutamento del personale avverrà secondo le modalità previste dal CCNL.

Articolo 5

Il diritto di partecipazione e di tutela al cittadino: il ruolo del Terzo settore

1. L'Azienda, nel contesto delle iniziative tese ad attribuire al cittadino-utente un ruolo di centralità, adeguando le prestazioni erogate alle esigenze del medesimo, valorizza l'attività degli organismi di Volontariato e Tutela operanti sul territorio. A tal fine intende individuare lo strumento attraverso il quale stipulare modalità di confronto permanente su tematiche generali, riferite alla capacità di informazione, accoglienza, partecipazione e diritto di accesso e focus specifici riferiti a esigenze legate a particolari patologie o target di utenti.
2. Tale strumento è ravvisabile nel **Comitato Consultivo Misto**.
3. Il Comitato Consultivo Misto (CCM) è un organismo con competenze e conoscenze adeguate per la rilevazione e il miglioramento della qualità dei Servizi sanitari dalla parte dei cittadini. È composto dai rappresentanti delle Associazioni di Tutela e di Volontariato maggiormente impegnate in campo socio-sanitario e da rappresentanti designati dalla ASL.
4. Nell'ottica di reciproca collaborazione, la direzione aziendale è tenuta a:
 - informare il CCM su iniziative in materia di miglioramento dei servizi sanitari;
 - favorire la conoscenza di documenti di programmazione regionale e aziendale;
 - tenere conto dei pareri del CCM, finalizzati al rispetto della dignità e della privacy della persona e del globale miglioramento della qualità dalla parte del cittadino.
5. Il CCM è tenuto:
 - alla riservatezza sui temi trattati;
 - al rispetto degli impegni di partecipazione assunti nei progetti di valutazione;
 - al miglioramento della qualità dell'assistenza, in termini di umanizzazione e personalizzazione, oltre che al rispetto della privacy dei singoli cittadini e delle esigenze organizzative dell'Azienda.
6. Il CCM verifica il grado di coinvolgimento dell'Azienda, nel processo di miglioramento della qualità della comunicazione con il cittadino, nelle seguenti azioni:
 - rilevazioni della qualità dal lato dell'utente, anche attraverso formalizzati collegamenti con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico o con l'Ufficio Qualità;
 - rilevazioni della soddisfazione dell'utenza e/o iniziative di educazione e promozione alla salute e di prevenzione del rischio;
 - attuazione delle proposte di miglioramento del CCM conseguenti l'analisi e la valutazione dei processi aziendali che determinano insoddisfazione nell'utente;
 - partecipazione all'aggiornamento della Carta dei Servizi Aziendale e mantenimento degli impegni assunti dall'Azienda nella Carta dei Servizi.
7. Potranno inoltre essere costituiti gradualmente nelle strutture aziendali gli strumenti previsti dall'art. 4 della L.R. 10/2006: PASS (Punto di accesso ai Servizi sanitari) e UPT (Uffici di Pubblica Tutela).

Art. 6

Modalità di accesso e presentazione delle istanze agli URP da parte del cittadino

1. Possono presentare segnalazioni in forma di osservazioni, reclami, opposizioni, denunce ovvero di suggerimenti e proposte gli utenti, i loro parenti o affini, gli organismi di volontariato o di tutela accreditati presso la Regione o presso l'Azienda.
2. Possono formare oggetto di segnalazione gli atti, i comportamenti, le situazioni, le omissioni e quant'altro, direttamente o indirettamente, nega, preclude o limita il diritto a fruire delle prestazioni stabilite dalla normativa vigente o sotto i livelli di qualità previsti dagli standard aziendali.
3. Le segnalazioni possono essere inoltrate attraverso i punti di raccolta (cassette) appositamente predisposti o ricevute nelle sedi dell'URP (centrale o periferiche) attraverso:
 - a) lettera in carta semplice indirizzata all'Azienda o consegnata all'URP;
 - b) via fax attraverso la compilazione di apposito modello distribuito in tutte le Unità Operative e scaricabile dal sito internet dell'Azienda;
 - c) direttamente presso gli uffici URP;
 - d) per posta elettronica all'indirizzo urp@asl8cagliari.it.
4. Di tutte le segnalazioni e informazioni comunque pervenute, gli Uffici URP dovranno tenere apposita registrazione. A tal fine dovrà essere tenuto apposito registro (file) nel quale dovrà essere indicata tutta l'attività posta in essere dall'ufficio con indicazione della data, dati anagrafici dell'utente, causale della richiesta, Unità Operativa coinvolta, conclusione della pratica o invio della stessa all'Ufficio Centrale e classificazione della stessa.
5. Non verrà dato seguito a reclami anonimi mentre dovrà essere valutata di volta in volta l'opportunità che la segnalazione sia controfirmata da chi inoltra il reclamo. L'URP, a richiesta dell'utente o comunque dove appaia opportuno, curerà che venga assicurata, nei confronti dell'utente e dei fatti segnalati, la dovuta riservatezza purché non in contrasto con norme poste a tutela della facoltà del personale di presentare le proprie argomentazioni.
6. Di norma, le segnalazioni dovranno essere presentate, nei modi sopra indicati, entro 10 giorni dal momento in cui l'interessato/a abbia avuto conoscenza dell'atto, comportamento, situazione, omissione, ecc. lesivo dei suoi diritti, come disposto dall'art. 14, comma 5 del D.Lgs 502/92, così come modificato dal D.Lgs 517/93.
7. Per l'espletamento dell'attività istruttoria, l'URP può acquisire tutti gli elementi utili alla formazione di un giudizio, a tal fine i referenti URP inviano nel più breve tempo possibile e comunque entro 3 giorni ai Responsabili delle U.O. o Servizi, le schede di segnalazione.
8. I Responsabili, acquisite tutte le informazioni, le relazioni o i pareri necessari al completamento dell'istruttoria sono tenuti a fornire per iscritto, anche via fax, entro 7 giorni dalla richiesta, tutte le informazioni che l'URP abbia richiesto.
9. I Responsabili delle strutture e delle Unità Operative sono tenuti informare l'URP sui provvedimenti assunti per rimuovere le cause che hanno determinato la segnalazione così da poter contribuire ad attivare un processo di miglioramento continuo della qualità.
10. È ammessa la comunicazione verbale solo in caso di motivata urgenza. Ove necessario all'espletamento dei suoi compiti, all'URP è consentito, nelle forme di tutela della riservatezza previste, l'accesso ai registri delle liste di attesa.
11. Al fine di semplificare le procedure di istruttoria e/o di risposta, all'URP è consentito richiedere, per conto e previa autorizzazione dell'utente, copia della cartella clinica, nel rispetto della normativa vigente.

Art. 8 Risposte al cittadino

1. L'URP è delegato dal Direttore Generale a rispondere ai soggetti che hanno inoltrato la segnalazione.
2. L'URP provvederà alla risposta nel più breve tempo possibile e comunque entro 20 giorni dal ricevimento della segnalazione. Tale risposta, di norma, verrà indirizzata alla persona o all'associazione che ha presentato la segnalazione fatto salvo il caso che il suo contenuto riguardi informazioni relative ad altre persone, diverse da colui/colei che ha presentato la segnalazione, e interessanti la sfera privata di queste ultime: in questo caso l'URP può riservarsi di essere messo in contatto diretto con l'interessato/a.
3. La risposta redatta dall'URP indicherà le conclusioni cui è giunta l'istruttoria effettuata dall'Ufficio rispetto al problema presentato; essa dovrà essere completa e idonea ad informare compiutamente l'utente su tutti gli aspetti necessari. Ove necessario essa specificherà che la presentazione della segnalazione non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale e/o amministrativa ai sensi della normativa vigente.
4. Sarà compito dell'URP fornire all'utente le indicazioni necessarie per compiere ogni ulteriore attività che possa essere richiesta ovvero rendersi opportuna in relazione all'oggetto della segnalazione.
5. L'Ufficio predisporrà inoltre adeguate forme di accompagnamento dell'utente in ordine all'espletamento di tali attività. Nel caso l'utente non si ritenga soddisfatto della risposta fornita dall'URP può richiedere l'attivazione del riesame secondo le procedure di cui all'articolo 11.

Art. 9

Obbligo di coinvolgimento di altre U.O. Aziendali

1. Nei casi in cui vengano in rilievo aspetti assicurativi o situazioni che possano implicare risarcimenti economici, l'URP è tenuto ad informare tempestivamente l'Ufficio legale e a comunicare i dati in suo possesso concordando con esso le modalità di risposta.
2. Se la richiesta riguarda il rimborso di somme per ticket pagate erroneamente dall'utente, l'URP centrale, accertata la fondatezza della richiesta provvede direttamente a invitare l'Ufficio competente ad effettuare il rimborso.
3. Nei casi in cui vengano messi in rilievo aspetti di competenza tecnico-professionale l'URP informa la Direzione sanitaria e/o amministrativa e concorda con essa le modalità di risposta.
4. Nei casi relativi a responsabilità civile o disciplinare a carico di dipendenti, l'URP informa il Responsabile del Servizio del Personale e quello dell'Ufficio legale ed eventualmente concorda con essi le modalità di risposta all'utente.

Art. 10

Redazione periodica dei rapporti e trasmissione

1. Con periodicità trimestrale gli Uffici URP cureranno la redazione di un rapporto sulla situazione della attività svolta, indicando la distribuzione tra le Unità Operative e sui provvedimenti da queste assunti per rimuoverne le cause. Tale rapporto verrà inviato all'Ufficio URP centrale.
2. Le segnalazioni verranno riepilogate tenendo conto delle classificazioni secondo quanto indicato nell'allegato.

3. Con periodicità semestrale l'URP centrale curerà la redazione di un rapporto sulla situazione delle segnalazioni pervenute, sulla loro distribuzione tra le Unità Operative e sui provvedimenti da queste assunti per rimuoverne le cause. Tale rapporto verrà inviato alla Direzione Generale e ai Responsabili delle strutture e delle Unità Operative.
4. L'URP collaborerà ai processi di miglioramento della qualità secondo le disposizioni della Direzione Generale e, in particolare - tenuto conto delle segnalazioni presentate -, attivando tutte le procedure di consultazione con i Responsabili delle Strutture e delle Unità Operative che risultino utili a favorire e migliorare i processi di comunicazione sia all'interno dell'Azienda che verso i cittadini.

Articolo 11

Il riesame: Commissione Mista Conciliativa

1. Nei casi in cui l'utente non ritenga soddisfacente la risposta fornita dall'URP alla sua segnalazione, in particolar modo quando la segnalazione abbia per oggetto la violazione di principi contenuti nella Carta dei Servizi o nel Regolamento dei diritti e dei doveri del cittadino malato o nei protocolli sottoscritti dall'Azienda e dalle Associazioni ed Organizzazioni di tutela, è in sua facoltà richiedere, per il tramite dell'URP, la convocazione della Commissione Mista Conciliativa con il compito di valutare la situazione evidenziata dall'utente e assumere la decisione definitiva in merito.
2. La Commissione è composta da quattro componenti:
 - il presidente;
 - un rappresentante degli organismi di volontariato e di tutela;
 - un rappresentante nominato dall' Assessorato Regionale alla Sanità;
 - un rappresentante dell' Azienda;
 - un segretario con funzioni verbalizzanti.
3. La nomina dei componenti della Commissione spetta al Direttore Generale dell' Azienda.
4. Il presidente della stessa viene individuata nel Difensore Civico o persona dal medesimo indicata.
5. Per l'individuazione del rappresentante degli organismi di volontariato e di tutela, l'Azienda richiederà alle Associazioni più rappresentative l'indicazione di una triade di nomi tra i quali sorteggiare volta per volta il componente che farà parte della commissione.
6. Il rappresentante Regionale verrà indicato dall'Assessore alla Sanità.
7. Il rappresentante dell' Azienda dovrà essere individuato dal Direttore Generale tra i dirigenti della stessa.
8. Svolgerà le funzioni di segretario un operatore URP indicato dal Responsabile dell'Ufficio.
9. Nelle designazioni e nelle nomine vanno indicati i nominativi dei supplenti di ciascuno dei membri della Commissione.
10. Come supporto per lo svolgimento della propria attività la commissione potrà avvalersi della collaborazione dell' URP.
11. La Commissione delibera validamente con la presenza di 3 membri (Presidente + almeno un componente interno + almeno un componente esterno).
12. Le decisioni della Commissione vengono assunte a maggioranza, nel caso di parità prevale il voto del presidente.

Articolo 12

Durata della Commissione Mista Conciliativa

1. La Commissione dura tre anni e i membri sono rinnovabili una sola volta.
2. I membri della Commissione sono tenuti al segreto sulle notizie di cui siano venuti in possesso per "ragioni d'ufficio" e che siano da ritenersi segrete o riservate ai sensi delle leggi vigenti.

Articolo 13

Procedura di riesame

1. Il Presidente acquisisce dall'URP tutta l'istruttoria già svolta e, dopo l'eventuale integrazione, invia ai componenti l'ordine del giorno con la relativa documentazione almeno 7 giorni prima della riunione, indicando altresì il relatore.
2. La commissione, ove siano stati acquisiti gli elementi necessari, si pronuncia sul caso sottoposto alla sua attenzione, in caso contrario la Commissione procede a un'ulteriore istruttoria.
3. La Commissione ha gli stessi poteri istruttori dell'URP.
4. Ogni questione viene decisa, di norma, non oltre la seconda riunione. Tra la prima e la seconda riunione è completata l'istruttoria, anche con l'acquisizione di pareri di esperti, da richiedere eventualmente anche ad operatori in servizio presso altre Aziende Sanitarie della Regione.
5. Qualora sia coinvolto personale dipendente, alle riunioni della Commissione può partecipare lo stesso o un suo rappresentante.

Articolo 14

Decisione della Commissione mista conciliativa

1. La Commissione decide, di norma entro 30 giorni dal ricevimento del ricorso.
2. La decisione della Commissione deve indicare se essa è stata presa all'unanimità e, in caso negativo, i membri che hanno votato contro possono motivare espressamente il loro dissenso.
3. Le decisioni sono redatte a cura di chi ha presieduto la seduta della Commissione.
4. Qualora la Commissione non sia riuscita nella conciliazione della questione ed individuato presunte responsabilità di operatori dell'Azienda trasmette gli atti al Direttore Generale dell'Azienda per le valutazioni di competenza.
5. La decisione della Commissione, se fatta propria dal Direttore Generale, viene comunicata ai soggetti interessati tramite l'URP.
6. Se il Direttore Generale non condivide la decisione, ne richiede il riesame alla Commissione, indicando i motivi del suo dissenso. La Commissione riesamina il caso alla luce dei motivi indicati dal Direttore Generale.
7. Copia delle decisioni nonché delle eventuali richieste di riesame da parte del Direttore Generale sono comunicate all'autore dell'esposto o segnalazione.