

# **Regolamento di Tutela Azienda USL Toscana nord ovest**

## **Sommario:**

### **TITOLO I – FINALITA' DELLA PUBBLICA TUTELA**

**Art. 1 Principi**

**Art. 2 Reclamo e miglioramento della qualità dei servizi**

### **TITOLO II – PRESENTAZIONE DEI RECLAMI**

**Art. 3 Titolari del diritto di tutela**

**Art. 4 Modalità con cui può essere richiesta la tutela**

**Art.5 Tempi di presentazione**

### **TITOLO III – ADEMPIMENTI DELL'URP**

**Art. 6 Procedura di esame dei reclami**

**Art. 7 Attività istruttoria**

**Art. 8 Risposta all'utente**

**Art. 9 Reclami tecnico-professionali**

**Art. 10 Relazione di pubblica tutela**

### **TITOLO IV - LA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA**

**Art.11 Presupposti per l'attivazione della Commissione Mista Conciliativa**

**Art. 12 Composizione della Commissione Mista Conciliativa**

**Art. 13 Modalità di funzionamento della Commissione Mista Conciliativa**

### **TITOLO V – IL DIFENSORE CIVICO REGIONALE**

**Art. 14 Funzioni del Difensore Civico Regionale.**

## **TITOLO I – FINALITÀ DELLA PUBBLICA TUTELA**

### **Art. 1 Principi**

1. L'Azienda USL Toscana Nord Ovest, d'ora in avanti denominata Azienda, si impegna a garantire la tutela dei cittadini utenti dei propri servizi in merito a quanto stabilito nella Carta dei servizi sanitari, adottata ai sensi dell'art. 2 del D.P.C.M. 19 maggio 1995, nonché secondo quanto disposto dall'art. 14 del D. L.vo 502/92 e s.m.i. La tutela è garantita anche sulla base dei contenuti della Carta dei diritti e dei doveri dei cittadini (delibera Consiglio regionale n. 223 del 26 luglio 1999).
2. Al fine di garantire la tutela dei cittadini nei confronti di atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni erogate dall'Azienda sono ammessi reclami e segnalazioni.

La tutela è prevista:

- a) per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia-efficienza, che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni,
  - b) per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinino la fruizione dei servizi socio-sanitari.
- Il **reclamo** è una comunicazione formale di disservizio, sottoscritta ed indicante i dati della persona che sorge reclamo e che implica una risposta di chiarimento da parte dell'Azienda. I reclami sono registrati secondo la classificazione prevista dall'"Osservatorio regionale carta dei servizi sanitari pubblici" approvato con delibera di Giunta.
- La **segnalazione** di un disservizio è un'osservazione, un rilievo che non attiva la procedura tipica del reclamo e che si risolve di solito con una risposta di cortesia all'interessato da parte dell'Azienda.

3. L'Azienda sanitaria riconosce agli utenti dei suoi servizi due livelli di tutela: l'URP, in prima istanza; la Commissione Mista Conciliativa in seconda istanza.  
Il presente regolamento definisce le funzioni dell'URP e della Commissione Mista Conciliativa, nonché i rapporti tra gli stessi e con gli altri organismi e/o strutture dell'Azienda. Fermo restando l'obbligo di una risposta all'utente, sulla base del reclamo ricevuto, gli URP possono attivare procedure di gestione diretta, anche promuovendo, ove si incontrino le necessarie disponibilità, incontri fra utente e operatori coinvolti, al fine di chiarire più rapidamente i fatti.

4. L'Azienda sanitaria rende pubbliche le modalità con cui può essere richiesta la tutela, attraverso canali diversificati.
5. Al fine di facilitare la tutela ai sensi dell'art.14, comma 5, del D.lgs. 502/92, l'Azienda può stipulare protocolli d'intesa con le Associazioni di volontariato e tutela, prevedendo fra l'altro la disponibilità di spazi all'interno dell'azienda, in condivisione tra le suddette associazioni, per l'attività di informazione, tutela ed assistenza svolta dalle medesime.
6. La presentazione del reclamo non sostituisce la proposizione di impugnativa in via giurisdizionale e/o amministrativa e non ne interrompe i termini (art. 14 D.lgs 502/92 comma 5).
7. I reclami, che riguardano fatti imputabili a soggetti erogatori di servizi socio-sanitari che intrattengono con l'Azienda sanitaria specifici rapporti, sono inoltrati all'URP dell'Azienda sanitaria contraente le

prestazioni. L'accreditamento e l'instaurazione dei rapporti con l'Azienda devono prevedere ed assicurare agli utenti delle strutture private la tutela prevista dalle presenti direttive aziendali.

8. Le procedure per l'esercizio della tutela, come di seguito definite, interessano anche gli utenti delle Società della salute nell'ambito di percorsi chiari e univoci per il cittadino, evitando duplicazioni di ruoli e funzioni

9 L'acquisizione, il trattamento e la divulgazione dei dati personali relativi all'applicazione delle presenti direttive sono effettuati, da parte dei soggetti coinvolti nelle varie fasi del procedimento, ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 196/2003 e successive integrazioni, a tutela della riservatezza delle persone.

## **Art. 2 Reclamo e miglioramento della qualità dei servizi**

1. L'Azienda sanitaria riconosce come impegno prioritario la costante verifica della adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse. A questi fini, si avvale anche della collaborazione degli utenti dei suoi servizi e delle loro organizzazioni.

2. I reclami, come le segnalazioni, sono utilizzati dall'Azienda sanitaria, come contributi alla valutazione della qualità dei servizi sanitari. L'URP e la Commissione Mista Conciliativa provvedono alla trattazione dei reclami e, nell'ambito dei propri compiti istituzionali, in raccordo con la struttura organizzativa aziendale competente in materia di qualità e di accreditamento, propongono eventuali modifiche organizzative all'Azienda stessa

## **TITOLO II: PRESENTAZIONE DI RECLAMI**

### **Art. 3 Titolari del diritto di tutela**

1. La tutela può essere richiesta da qualsiasi utente dei servizi erogati: dall'Azienda o dai professionisti che erogano prestazioni per conto della stessa o dalle strutture private accreditate in rapporto con essa. La richiesta di tutela può essere inoltrata direttamente dall'interessato o tramite parenti, affini, Associazioni di volontariato e tutela, nel rispetto delle norme dettate dal D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e dalle disposizioni regionali in materia.

In particolare, nel caso di reclami presentati per il tramite di Associazioni di volontariato e tutela queste ultime sono tenute a dichiarare formalmente di essere state autorizzate dall'utente al trattamento dei dati che lo riguardano, ad agire per conto e in nome dell'utente, avere copia della risposta inviata dall'Azienda all'utente stesso. Nel caso di reclami presentati da parenti o affini dell'utente cui si riferisce il disservizio è necessaria l'autorizzazione dell'utente stesso.

### **Art. 4 Modalità con cui può essere richiesta la tutela**

1. I soggetti titolari del diritto di tutela, lo esercitano con i seguenti mezzi:

a) comunicazione scritta anche mediante l'utilizzo di modelli on line predisposti dall'Azienda, consegnata a mano, trasmessa per posta, fax, posta elettronica o direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;

b) colloquio diretto o telefonico con gli operatori dell'URP. In questo caso il personale dell'URP dovrà invitare l'utente alla sottoscrizione del reclamo

2. Nel recepire l'istanza di tutela il richiedente è messo a conoscenza dell'eventuale rilevanza penale dei fatti segnalati.

3. Qualsiasi struttura organizzativa aziendale diversa dall'URP che riceva un reclamo di qualsiasi natura dovrà inoltrarlo all'URP.

4. Qualora il cittadino si rivolga alla presidenza della regione o all'assessorato al diritto alla salute per la presentazione del reclamo, questo viene inoltrato alla Direzione Aziendale.

5. I casi ancora aperti, riferiti sempre ad un disservizio, gestiti direttamente dall'URP che trovano un'immediata soluzione e non vengono formalizzati come reclami, vengono registrati come prese in carico.

6. I reclami anonimi, le “prese in carico” e qualsiasi segnalazione di disservizio sono comunque utilizzati dall'Azienda nell'ambito del proprio compito istituzionale, al fine di proporre adeguamenti e correttivi per favorire l'ammodernamento delle strutture, la semplificazione dei linguaggi e l'aggiornamento delle modalità con cui le amministrazioni si propongono all'utenza, in raccordo con le strutture aziendali.

#### **Art.5 - Tempi di presentazione**

1. I reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra elencati, di norma entro 60 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti. L'amministrazione può valutare anche reclami presentati oltre tale termine, sempre che sia possibile procedere all'accertamento dei fatti.

2. Il termine dei 30 giorni per la risposta al cittadino ha inizio dalla data di protocollazione del documento.

### **TITOLO III: ADEMPIMENTI DELL'URP**

#### **Art. 6 Procedura di esame dei reclami**

1. L'URP riceve i reclami e in prima istanza provvede ad analizzarli al fine di:

a) predisporre l'attività istruttoria, come indicato al successivo comma;

b) individuare i reclami tecnico-professionali e trattarli come specificato nell'art.9.

c) dare sollecita risposta all'utente per i reclami che si presentano di prevedibile, univoca e certa definizione. L'URP ne da comunque informazione ai Direttori di presidio ospedaliero, o ai Responsabili di zona distretto ovvero ad ogni altro Direttore o Responsabile delle strutture interessate;

d) predisporre l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso. I soggetti coinvolti nella questione, devono mettere in grado l'URP di dare una risposta almeno interlocutoria all'interessato, entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, e proporre al Direttore Generale o suo delegato la risposta definitiva da inviare all'autore del reclamo e ai diretti interessati, se diversi dai proponenti il reclamo;

- e) inviare al Referente aziendale privacy i reclami inerenti ipotesi di violazione del diritto alla riservatezza degli assistiti connesse alla erogazione delle prestazioni sanitarie;
- f) inviare al Responsabile della prevenzione dell'anticorruzione le pratiche attinenti i profili d'interesse;
- g) nei casi in cui si ravvisi un fatto che possa dar origine a responsabilità penali, dare notizia della vicenda alla Direzione Aziendale e consegnare copia della relativa documentazione all'U.O. Affari legali;
- h) rilasciare eventuali bonus come stabilito dalla normativa regionale e dal repertorio degli impegni della Carta dei servizi;
- i) trasmettere alla Commissione Mista Conciliativa le pratiche di competenza;
- l) attivare anche - fermo restando l'obbligo di una risposta all'utente, sulla base del reclamo ricevuto - procedure di chiarimento diverse da quelle delineate, anche promuovendo, ove si incontrino le necessarie disponibilità, incontri fra utente e operatori coinvolti, al fine di chiarire più rapidamente i fatti.

2. Nell'espletamento delle procedure, di cui ai punti precedenti, è assicurato il raccordo con la Direzione aziendale.

3. Le procedure di cui sopra si applicano anche quando il reclamo è presentato tramite il Difensore Civico Regionale, altri Enti o Associazioni di volontariato e tutela.

4. I dipendenti dell'Azienda sono tenuti a fornire la necessaria collaborazione all'URP per gli adempimenti loro richiesti.

5. Costituisce violazione dei doveri d'ufficio non dare seguito alle richieste, senza adeguata motivazione e, pertanto, tale difetto di collaborazione è segnalato ai competenti organi aziendali per le decisioni del caso.

## **Art.7 - Attività istruttoria**

1. L'URP, per l'espletamento dell'attività istruttoria, può:

- acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio, consultare e ottenere copia, senza i limiti del segreto di ufficio, di tutti gli atti e documenti relativi all'oggetto del proprio intervento;
- richiedere una relazione sull'evento o fatto rappresentato dal cittadino al Responsabile della Struttura interessata, nonché pareri tecnici agli esperti aziendali di competenza;
- accedere agli uffici o reparti per adempiere gli accertamenti che si rendano necessari.

## **Art. 8 - Risposta all'utente**

1. L'URP fornisce all'utente una risposta scritta, almeno interlocutoria, con la massima celerità, e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

2. La risposta all'utente può configurarsi come interlocutoria per i seguenti motivi:
  - a) necessità motivate di ulteriori accertamenti;
  - b) motivati ritardi nelle risposte dei Responsabili delle strutture organizzative coinvolte.
3. La risposta, se interlocutoria, deve essere seguita da risposta definitiva - di norma - entro i successivi 30 giorni. La risposta inviata all'utente è trasmessa con nota firmata dal Direttore Generale dell'Azienda, o suo delegato.
4. Qualora l'URP ritenga di non essere in grado di proporre alcuna risposta, rimette con adeguata motivazione la questione all'esame della Commissione Mista Conciliativa.
5. Trascorsi i termini, disposti ai sensi dei precedenti commi per la risposta da parte dell'URP, la competenza a decidere sui fatti segnalati passa alla Commissione Mista Conciliativa.
6. Nella suddetta risposta, deve essere indicata la possibilità di chiedere, di norma entro 30 giorni dal ricevimento, il riesame alla Commissione Mista Conciliativa.

#### **Art. 9 - Reclami tecnico-professionali**

1. I reclami tecnico-professionali sono:
  - a) reclamo tecnico-professionale senza richiesta di risarcimento danni o con riserva dello stesso;
  - b) reclamo misto, senza richiesta di risarcimento o con riserva dello stesso, in cui oltre ad aspetti tecnico professionali sono presenti anche aspetti organizzativo-relazionali.
2. Per la trattazione di questa tipologia di reclamo l'URP si avvale del supporto tecnico garantito sia dalla Direzione Sanitaria sia nella fase di istruzione del medesimo, sia nella fase di valutazione della risposta.
3. Nel caso in cui l'utente non sia soddisfatto della risposta aziendale può decidere di fare riesaminare la propria pratica. Il soggetto incaricato del riesame dei reclami tecnico – professionali è il Difensore Civico Regionale, che si avvale di un proprio gruppo di esperti.
4. Nella risposta al cittadino deve essere indicata la possibilità di chiedere il riesame al Difensore Civico Regionale.
5. L'Azienda trasmette al Difensore Civico Regionale le informazioni relative ai reclami tecnico professionali per gli aspetti di competenza;

#### **Art. 10 - Relazione di pubblica tutela**

1. L'URP predispone annualmente una relazione sulla propria attività e sull'attività della Commissione Mista Conciliativa. La relazione è corredata da dati statistici circa i reclami pervenuti, le decisioni adottate, le strutture interne interessate. La relazione, in rapporto ai fatti accertati, individua i punti critici dell'organizzazione aziendale e formula proposte al riguardo.
2. La relazione è presentata al Direttore Generale, al Direttore Sanitario, al Direttore Amministrativo, al Direttore dei Servizi Sociali dell'Azienda, alla Direzione Diritti di Cittadinanza e Coesione Sociale, al

Difensore Civico Regionale, alla Conferenza dei Sindaci, alla Commissione Mista Conciliativa e al Comitato di partecipazione istituito presso l'Azienda.

## **TITOLO IV - LA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA**

### **Art.11 - Presupposti per l'attivazione della Commissione Mista Conciliativa**

1. La Commissione Mista Conciliativa (CMC), in collaborazione con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, ha la funzione di cooperare alla corretta informazione del cittadino sugli strumenti di tutela, di coadiuvare l'azienda nella gestione del conflitto su aspetti relazionali e di facilitare un percorso di cittadinanza attiva, anche attraverso una autonoma attività mediatica, nonché approfondire e promuovere aspetti attinenti al miglioramento della qualità dell'organizzazione sanitaria e socio-sanitaria.

2. Nell'ambito delle finalità sopra enunciate, la CMC ha gli specifici compiti di esaminare e/o riesaminare:

- i casi per i quali non è stata data risposta entro i termini previsti;
- i casi oggetto di reclamo, qualora l'utente si sia dichiarato motivatamente insoddisfatto della risposta al suo reclamo da parte del Direttore Generale;
- i fatti oggetto del reclamo per i quali l'URP abbia ritenuto opportuno in ragione della complessità e della delicatezza della materia, rimettere alle competenze della Commissione Mista Conciliativa;
- le problematiche generali relative anche a reclami ricorrenti dalle quali emergano necessità di riflessioni più generali in merito all'organizzazione, funzionamento ed alla qualità e sicurezza dei servizi sanitari e socio-sanitari. Nell'esame di tali reclami la CMC può raccordarsi con il comitato aziendale di partecipazione, con le strutture aziendali del rischio clinico ed il Centro regionale per le criticità relazionali.

3. La Commissione Mista Conciliativa, fatti salvi i casi di minore complessità e/o che hanno carattere di routine, già trattati dall'URP e con questo eventualmente valutati in merito alla rilevanza, esercita la sua competenza nei seguenti casi:

- reclami inerenti a ipotesi di lesione alla dignità della persona umana, del diritto all'umanizzazione delle prestazioni sanitarie e all'informazione sulle modalità di fruizione di servizi, prestazioni e percorsi assistenziali, di violazione della riservatezza e in genere di tutto quanto attiene agli ambiti della comunicazione e relazione;
- reclami inerenti ai tempi di attesa delle prestazioni, e presunte criticità organizzative di servizi ospedalieri ed extraospedalieri determinanti carenze o difformità, in ambito aziendale, dei tempi di erogazione dei Lea e in genere di tutto quanto attiene agli ambiti dell'organizzazione dei servizi sanitari e socio sanitari.

### **Art. 12- Composizione della Commissione Mista Conciliativa**

1.La CMC è composta da 11 membri titolari e relativi sostituti:

- a) il Presidente;

b) cinque rappresentanti delle Associazioni di volontariato e tutela accreditate presso l'Azienda; tre di tutela e due di volontariato

c) cinque dipendenti dell'Azienda.

2. Il Presidente della CMC è il Difensore Civico Regionale o un suo delegato. Il sostituto del Presidente è un delegato del Difensore Civico Regionale

3. La nomina degli altri membri della Commissione Mista Conciliativa spetta al Direttore Generale, il quale vi provvede:

a) per i cinque membri rappresentanti le Associazioni di volontariato e di tutela ( e loro sostituti), su designazione del Comitato di partecipazione aziendale;

b) per i cinque membri rappresentanti dell'Azienda ( e dei loro sostituti), in modo diretto, garantendo di norma la presenza di un componente della direzione sanitaria, competente sui percorsi organizzativo amministrativi e sociosanitari. Per tali membri, la partecipazione alle riunioni rientra tra gli obblighi di servizio;

c) per il Presidente della CMC e del sostituto su indicazione dei nominativi da parte del Difensore Civico regionale o in caso di *vacatio* dal Segretario Generale del Consiglio Regionale che lo rappresenta. I nominativi dei titolari e dei sostituti vengono ufficializzati entro 45 giorni dalla formale richiesta dell'Azienda, sia in caso di prima istituzione che di rinnovo

5. Le CMC dell'Azienda USL Toscana Nordovest e dell'Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana collaborano per la gestione di esposti o problematiche che vedono coinvolte strutture di entrambe le Aziende, individuando le più efficaci e celeri modalità organizzative di presa in carico e risposta all'utente

6. La CMC rimane in carica 3 anni e i membri titolari non possono espletare più di due mandati consecutivi.

7. I membri esterni della Commissione Mista Conciliativa hanno diritto al rimborso spese.

8. Ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati personali, il Presidente ed i membri titolari e supplenti della Commissione Mista Conciliativa (sia interni che esterni), nell'espletamento delle proprie funzioni istituzionali, operano in qualità di incaricati del trattamento. I membri della commissione sono sempre tenuti alla riservatezza sulle notizie di cui siano venuti in possesso nell'adempimento del loro ruolo

9. L'Azienda, autonomamente o in collaborazione con altre Aziende, Regione Toscana e Difensore civico regionale, provvede a organizzare percorsi formativi per i componenti la CMC, sui temi dell'organizzazione sanitaria e sociosanitaria, diritti dei pazienti, tutela e metodologie /tecniche di mediazione del conflitto.

### **Art. 13 - Modalità di funzionamento della Commissione Mista Conciliativa**

1. L'Azienda provvede al funzionamento della CMC con le risorse necessarie. Le funzioni di segreteria, di supporto e di eventuale istruttoria integrativa sono svolte dall'URP.

2. Il Presidente della Commissione Mista Conciliativa, in caso di reclamo che evidenzi aspetti conflittuali-relazionali o necessità di approfondimento di quanto esposto nella documentazione, qualora sia ritenuto opportuno o comunque richiesto dagli interessati, chiede di partecipare alla seduta:

- a) all'autore del reclamo e/o all'organismo di tutela o all'associazione di volontariato che lo assiste;
- b) ai responsabili dei servizi interessati o agli autori dei comportamenti lamentati;
- c) agli altri soggetti che si ritengano utili all'approfondimento del caso trattato.

3. Il Presidente valuta inoltre l'opportunità di promuovere un incontro mediatico fra i soggetti interessati, in forma congiunta o disgiunta. Questo incontro dovrà essere esperito entro 30 giorni dalla richiesta di riesame da un collegio ristretto di componenti la Commissione, formato da non più di due componenti, tra quelli già indicati dalla CMC. Il collegio ristretto provvederà a relazionare alla CMC in composizione plenaria, alla quale resta in carico la funzione deliberativa. Le sedute, alle quali viene convocato l'autore del reclamo o gli incontri mediatici, hanno luogo presso una sede aziendale situata almeno nella zona di residenza /domicilio dell'istante, laddove ciò non sia possibile l'azienda gli riconosce il rimborso spese del viaggio o la possibilità di utilizzare strumenti telematici.

4. La CMC dopo aver provveduto, se necessitanti, con strumenti di tipo informativo-mediatici, è tenuta ad esprimersi con atto deliberativo, sia sul singolo caso sia sulle problematiche connesse e/o implicate, formulando al Direttore Generale dell'Azienda specifiche proposte di soluzione delle criticità eventualmente riscontrate. La CMC, avendo una funzione di monitoraggio sul livello di adeguamento delle strutture alle soluzioni proposte, riceve periodicamente dal Direttore Generale dell'azienda specifica informativa di quanto attuato.

5. Durante la fase del riesame e prima della deliberazione, la CMC può decidere di comunicare formalmente o informalmente al reclamante lo stato della pratica tramite l'URP, al fine di aggiornarlo periodicamente dell'attività svolta e delle ragioni della tempistica.

6. La CMC delibera validamente con la presenza di 7 membri, purché sia presente il Presidente e sia pari la rappresentanza di entrambe le componenti della Commissione. La delibera è redatta a cura di chi ha presieduto la seduta della Commissione.

7. La Commissione Mista Conciliativa delibera, di norma, entro 60 giorni dalla richiesta di attivazione e invia immediatamente al Direttore Generale dell'Azienda la delibera per gli adempimenti di sua competenza.

8. Il Direttore Generale, se accetta il contenuto della delibera della CMC, lo comunica a tutti i soggetti interessati, comprese le Associazioni di volontariato e di tutela che hanno eventualmente assistito l'autore del reclamo entro un tempo massimo di 10 giorni dall'acquisizione della delibera della commissione. Le decisioni riguardanti gli iscritti agli albi professionali, relative a questioni che attengono agli aspetti etici e deontologici, sono trasmesse agli Ordini e ai Collegi interessati.

9. Se il Direttore Generale non condivide il contenuto della delibera, entro 10 giorni dalla ricezione ne richiede il riesame alla CMC, indicando i motivi del suo dissenso. La Commissione riesamina il caso alla luce dei motivi indicati dal Direttore Generale. Il decorso del termine di 10 giorni dal ricevimento della decisione della Commissione da parte del Direttore Generale senza richiesta di riesame o proroga costituisce silenzio assenso. Il Presidente della CMC comunica al cittadino l'esito del procedimento.

10. Il Direttore Generale entro 60 giorni dal ricevimento della delibera della CMC, informa la CMC dei provvedimenti eventualmente adottati.

11. Per quanto non espressamente previsto dai presenti indirizzi, la CMC, all'atto del proprio insediamento sancisce le regole per il proprio funzionamento in un apposito regolamento. Il regolamento viene trasmesso in copia al Difensore civico Regionale e alla Regione Toscana, Direzione Diritti di cittadinanza e coesione sociale.

## **TITOLO V - IL DIFENSORE CIVICO REGIONALE**

### **Art. 14 - Funzioni del Difensore Civico Regionale**

1. Il Difensore Civico Regionale interviene:

- per la trattazione dei reclami in materia tecnico professionale, ai sensi dell'art. 9;
- per esaminare gli aspetti connessi a questioni organizzative di ordine generale, anche coinvolgendo, se del caso, i competenti uffici regionali emergenti dai reclami ricevuti direttamente o anche d'ufficio.

2. L'URP provvede a svolgere l'istruttoria e ad inviare gli esiti della stessa al cittadino e per conoscenza al Difensore Civico ed alla Regione Toscana anche nel caso in cui il cittadino si rivolga direttamente al Difensore Civico.

3. Il Difensore Civico ha accesso a tutti i documenti relativi al caso in esame, ivi compresi quelli coperti da segreto di ufficio, ai sensi della L.R.T. 19/2009 e del provvedimento del Garante per la Protezione dei dati personali n. 1/P/2000, che ha incluso i Difensori Civici tra i soggetti abilitati al trattamento dei dati sensibili.

4. Il Difensore Civico Regionale provvede inoltre a:

- istituire un archivio di tutte le decisioni delle Commissioni Miste Conciliative della Regione, di cui dà conto nella sua relazione annuale;
- convocare periodiche riunioni di coordinamento con il Presidente della CMC, qualora tale funzione sia delegata, al fine di garantire comportamenti conformi nei vari procedimenti e di elaborare adeguate risposte a problematiche di carattere generale;
- esercitare interventi d'ufficio nei confronti delle commissioni secondo quanto previsto dalla L.R.T. 19/2009, anche per eliminare eventuali disparità di trattamento.

5. Ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati personali il Difensore Civico Regionale nell'espletamento delle proprie funzioni istituzionali opera in qualità di Responsabile esterno al trattamento in conformità dei contenuti della deliberazione di G.R.T. 404/2007.

# Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: DELLA CERRA ROBERTO

CODICE FISCALE: IT:DLLRRT59B10G702O

DATA FIRMA: 17/07/2018 14:07:47

IMPRONTA: 35613761396561656362313861313339323734373337313437633036353063623439323132333432