

(Adottato con deliberazione del Direttore Generale n. 39 del 20 gennaio 2009)

## **COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA: MODALITA' DI FUNZIONAMENTO**

### **Art 1 – Finalità, compiti e composizione**

#### **1.1**

Qualora l'utente non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta, può chiedere entro 15 giorni dal ricevimento della risposta che l'esame della segnalazione, reclamo o denuncia sia deferito alla Commissione Mista Conciliativa. La finalità principale della Commissione è conciliare le diverse posizioni emerse tra l'utente che vi ricorre e l'Azienda.

E' comunque facoltà dell'Azienda convocare la Commissione nei casi in cui lo ritenga necessario anche in assenza di specifica richiesta del cittadino.

La conciliazione deve avvenire valutando la documentazione prodotta e sentendo, se necessario, le parti in causa, nel rispetto dei principi contenuti nel Regolamento di Pubblica Tutela e delle vigenti disposizioni.

#### **1.2**

La Commissione provvede a:

- a) riesaminare la segnalazione, reclamo o denuncia qualora l'utente si sia dichiarato motivatamente insoddisfatto della risposta comunicatagli;
- b) esprimere parere su aspetti importanti legati alla esigibilità dei diritti dei cittadini ed al rispetto dei principi di tutela contenuti nella Carta dei Servizi.

#### **1.3**

La Commissione Mista Conciliativa è composta come segue:

- Il Direttore della Direzione Medica dei Presidi o il Direttore Amministrativo qualora sia coinvolto personale amministrativo;
- Il Direttore del Sitrepo;
- Il Direttore Responsabile della Struttura Complessa;
- Il Dirigente Responsabile della S.C. Affari Generali e Legale;
- Il Dirigente Responsabile della S.C. Relazioni Esterne;
- Un Rappresentante del Tribunale dei Diritti del Malato;
- Un Rappresentante delle Associazioni e degli Organismi di Volontariato autorizzate alla frequenza in Azienda

Svolge le funzioni di Segretario della Commissione un funzionario dell'U.R.P o un suo delegato.

La Commissione è normalmente presieduta dal Direttore Medico dei Presidi; sarà presieduta dal Direttore Amministrativo qualora sia coinvolto personale amministrativo.

La partecipazione alle sedute della Commissione è gratuita.

#### **1.4**

I componenti nominati su designazione durano in carica tre anni.

Qualora la Commissione dovesse votare, a parità di voti, prevale quello del Presidente.

I componenti decadono dalla nomina per la mancata partecipazione, senza giustificato motivo, a tre riunioni consecutive della Commissione.

La rappresentanza della Conferenza dei Sindaci è informata della nomina e della composizione della Commissione.

### **Art. 2– Funzionamento della Commissione Mista Conciliativa**

#### **2.1.**

Le eventuali modifiche delle modalità di funzionamento della Commissione sono adottate con provvedimento del Direttore Generale, su proposta della Commissione.

## **2.2**

La richiesta di riesame deve essere presentata dallo stesso soggetto che ha effettuato la segnalazione, reclamo o denuncia, entro 15 giorni dal ricevimento della risposta, tramite lettera in carta semplice e inviata alla S.C. Relazioni Esterne attraverso il servizio postale o via fax o via e-mail.

La richiesta, adeguatamente motivata, è sottoscritta dall'utente e completa dei dati necessari per l'invio della relativa risposta, corredata dall'apposito consenso al trattamento dei dati.

## **2.3**

Il Responsabile della S.C. Relazioni Esterne, entro 7 giorni dalla richiesta dell'utente, ne dà comunicazione al Presidente della Commissione.

La Commissione esamina il reclamo sulla base della documentazione predisposta dal Responsabile predetto e può disporre ulteriore attività istruttoria, compresa l'audizione dell'utente e di tutti i soggetti coinvolti.

Il riesame si conclude con una decisione comunicata al Direttore Generale entro 60 giorni dalla richiesta di riesame dell'utente.

Il Direttore Generale, provvede, entro 15 giorni, dal ricevimento della decisione a comunicare all'utente ed alla Commissione le determinazioni assunte in merito alla decisione stessa ed a quanto in essa eventualmente proposto ed osservato, motivando adeguatamente l'eventuale non accoglimento della stessa.

## **2.4**

L'utente, esperite le procedure di tutela previste dal presente Regolamento, può comunque accedere alle forme di tutela previste dalla Legge.