



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
BASILICATA  
Azienda Sanitaria Locale di Potenza

**Il Direttore Sanitario**

**Dott. Massimo De Fino**

Tel. 0971/310525/0971-310526

Fax: 0971-310535

e-mail: massimo.defino@aspbasilicata.it

direzione.sanitaria@aspbasilicata.it

Prot. n. 95444  
Data 5/9/2017

**Ai Direttori dei Distretti  
Ai Direttori dei Dipartimenti  
Ai Direttori delle U.O.C.  
Ai Responsabili delle UOSD**

tramite il Sito Aziendale

**Oggetto: Direttive sulla corretta applicazione del Regolamento di Pubblica Tutela.**

La tutela degli utenti è uno dei valori assunti dall'ASP nell'Atto Aziendale e costituisce anche uno strumento a supporto delle politiche aziendali volte all'umanizzazione ed al miglioramento continuo dei servizi.

La tutela degli utenti è disciplinata da un Regolamento, consultabile sul sito aziendale nella sezione "**URP/Comunicazione**", che definisce i casi di tutela, i tempi, la procedura di esame delle segnalazioni dei cittadini, nonché i compiti delle SS.LL. in qualità di Direttori/Responsabili dei Servizi.

Prendendo spunto da alcune criticità rappresentate dal Responsabile della Struttura di Staff "URP Comunicazione", ritengo necessario, ancora una volta richiamare l'attenzione delle SS.LL. sugli aspetti sotto evidenziati.

**1-Rispetto dei tempi per la trasmissione delle relazioni all'URP che il regolamento fissa in 15 giorni e ciò per consentire di dare una risposta al cittadino entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo** (nei casi in cui sia necessario più tempo, giustificato solo da segnalazioni particolarmente complesse, il Responsabile è tenuto ad informare comunque l'URP, per una eventuale risposta interlocutoria al cittadino).

**2- La relazione di verifica a cura del Dirigente Responsabile deve essere dettagliata e deve riportare fatti e dati oggettivi rispetto ai problemi posti dal cittadino nonché una valutazione complessiva di quanto accaduto riportando anche le misure adottate o da adottare per il miglioramento del servizio** (pertanto la relazione di verifica del Dirigente Responsabile non va considerata una mera trasmissione di dichiarazioni o atti ma deve contenere una valutazione complessiva del problema segnalato in modo tale da consentire una risposta al cittadino che sia oggettiva, documentata e finalizzata al miglioramento del servizio, ove necessario. Tutto ciò anche per evitare che il cittadino valuti non soddisfacente la risposta e attivi il riesame del reclamo, presso la Commissione Mista Conciliativa).



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
BASILICATA  
Azienda Sanitaria Locale di Potenza

**3-In caso di segnalazioni/reclami nei quali si evidenziano infrazioni e scorrettezze di minore gravità da parte del personale, il Codice Disciplinare dell'ASP prevede che sia direttamente il Dirigente del Servizio ad avviare il procedimento disciplinare.**

Si invitano le SS.LL. ad attenersi scrupolosamente alle direttive sopra riportate e si precisa che eventuali inadempienze, potranno diventare oggetto di valutazione annuale del Dirigente.

CG/

**Massimo De Fino**  
*Massimo De Fino*