



AZIENDA REGIONALE EMERGENZA SANITARIA 118
Ufficio per le Relazioni col Pubblico
Via Portuense, 240 – 00149 ROMA
Tel./Fax 06/45482333 – E-MAIL URP@ARES118.net



AZIENDA REGIONALE PER L'EMERGENZA SANITARIA - ARES 118 - REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

Art. 1 – Finalità del Regolamento

L'ARES 118, Azienda Regionale per l'Emergenza Sanitaria, considera la tutela della cittadinanza un impegno prioritario e inderogabile, e si impegna pertanto a garantire la tempestività, l'adeguatezza e l'imparzialità delle proprie prestazioni, impegnandosi nel contempo a migliorare i propri standard assistenziali.

In tale ottica, viene considerato essenziale il contributo dei cittadini che richiedono e usufruiscono dei servizi offerti dall'ARES 118, nei confronti dei quali l'Azienda riconosce la propria responsabilità ai fini del completo soddisfacimento dei loro bisogni.

Contestualmente, l'ARES 118 garantisce la tutela della cittadinanza attraverso il diritto di esporre le ragioni dell'insoddisfazione per un servizio ad essi reso o semplicemente per fare osservazioni su come migliorare le performance.

Le segnalazioni, i reclami, i suggerimenti che perverranno dai fruitori del servizio offerto dall'ARES 118 vengono da essa considerati, pertanto, preziosi contributi nella costante valutazione della qualità delle prestazioni e nel miglioramento continuo delle stesse.

Art. 2 – Titolari del diritto di tutela

Sono considerati fruitori del servizio e pertanto aventi diritto di tutela:

1. i cittadini che hanno richiesto l'intervento dell'ARES 118
2. i cittadini per i quali è stato richiesto l'intervento dell'ARES 118
3. i parenti, gli amici e gli affini dei cittadini di cui ai commi 1. e 2.
4. gli organismi di volontariato coinvolti in operazioni congiunte con l'ARES 118
5. gli Enti assistenziali religiosi e laici
6. ogni persona in qualità di rappresentante dei soggetti di cui ai commi 1, e 2; purché in possesso della delega secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia

Art. 3 – Ambito di applicazione

L'Azienda riconosce il diritto di tutela garantendo a tutti i soggetti di cui al precedente articolo la possibilità di elevare reclami, inviare segnalazioni, proporre suggerimenti in merito alla qualità del servizio ricevuto. E' garantito anche il diritto alla segnalazione di comportamenti e/o atteggiamenti assunti dal personale dipendente ARES 118 nello svolgimento del proprio servizio che, in virtù di tali comportamenti, possano aver limitato o negato la piena fruibilità del servizio di assistenza alla cittadinanza.

L'ARES 118 si impegna a dare una sollecita ed adeguata risposta alle segnalazioni che, nei modi e nei termini previsti dal presente regolamento, pervengano per le motivazioni di cui sopra.

Art. 4 – Modalità

I canali previsti per l'esercizio del diritto di tutela di cui all'Art. 3 sono i seguenti:

- a. comunicazione scritta inviata all'U.R.P. dell'ARES 118, via Portuense n. 240, 00149 – Roma
- b. comunicazione scritta trasmessa via fax al numero 06/45482333 e intestata all'U.R.P. dell'ARES 118 Lazio
- c. segnalazione scritta mediante compilazione di apposito modulo predisposto, reperibile presso la sede dell'U.R.P. dell'ARES 118

- d. colloquio con il personale dell'U.R.P. aziendale (al quale dovrà comunque seguire una segnalazione scritta come citato al comma c. del presente articolo).

Le segnalazioni anonime, come anche i colloqui telefonici ai quali non segue sottoscrizione, non vengono considerate come elementi dai quali possa scaturire un diritto di tutela. Tuttavia l'ARES 118 riconosce ogni segnalazione o comunicazione a qualsiasi titolo pervenuta dalla cittadinanza, anche in assenza di conformità ai criteri determinati ai fini di tutela, come materiale utilizzabile dall'U.R.P. nell'ambito del proprio compito istituzionale al fine di proporre interventi correttivi e/o migliorativi.

Art. 5 – Tempi di presentazione

Le segnalazioni di disservizio e i reclami di cui ai pregressi articoli dovranno essere inoltrate nei modi su descritti entro 30 (trenta) giorni dalla data in cui si è verificato l'episodio in questione. Tutte le segnalazioni pervenute all'ARES 118 oltre tale termine verranno considerate come materiale non conforme di cui al comma d. del precedente articolo.

Per i suggerimenti e le osservazioni in merito ad eventuali provvedimenti migliorativi non sono previsti termini di presentazione.

Art. 6 – L'U.R.P. dell' ARES 118

L'U.R.P. garantisce a tutti gli interlocutori esterni all'Azienda:

- **Dettagliata informazione.** Il Responsabile dell'U.R.P. fornisce tutte le informazioni circa ogni aspetto divulgabile relativamente all'organizzazione e al funzionamento aziendali, nonché in merito ai servizi che l'ARES 118 offre.
- **Adeguate accoglienza,** rivolta a qualsiasi persona si rivolga all'ARES 118 onde riceverne assistenza e chiarimenti, per sé stesso o come delegato in nome e per conto di soggetti privati, Enti, Associazioni.
- **Ascolto e massima attenzione,** in merito ad eventuali suggerimenti pervenuti in merito alla possibilità di migliorare del servizio, anche nei casi in cui

pervengano segnalazioni di gratitudine per l'aver ricevuto un servizio puntuale e soddisfacente

- **Puntuale assistenza**, permettendo il più agevole e completo accesso agli atti amministrativi nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in materia e dai regolamenti aziendali
- **Formale tutela**, raccogliendo tutte le segnalazioni ricevute dalla cittadinanza, gli Enti e le Associazioni in merito ad eventuali disservizi; dando ad essi il giusto rilievo così come previsto dal presente regolamento e dalle procedure in uso nell'ARES 118

Nei confronti di tutto il personale aziendale, l'U.R.P. assolve alle funzioni di

- Accoglimento di eventuali suggerimenti circa la migliorabilità dell'organizzazione e del servizio
- Garanzia del diritto di accesso agli atti amministrativi, nel rispetto della normativa vigente
- Assistenza nella richiesta alle varie UU.OO. di informazioni e/o chiarimenti in merito alle procedure e ai provvedimenti in uso

Nell'ambito del presente regolamento l'U.R.P. è pertanto titolare delle seguenti competenze:

1. accogliere reclami, esposti e suggerimenti a vario titolo
2. fornire ogni informazione atta a garantire il diritto di tutela riconosciuto alla cittadinanza dalle normative vigenti
3. rispondere tempestivamente ed esaurientemente all'utenza, alle Associazioni, agli Enti pubblici e privati, su delega del Direttore Generale, nel più breve tempo possibile
4. predisporre adeguata attività istruttoria in merito alle segnalazioni ricevute
5. acquisire tutti gli elementi utili a fornire una risposta esauriente all'interlocutore così come richiedere, per le stesse motivazioni, richiedere relazioni e chiarimenti in merito ai fatti presi in considerazione
6. distinguere in piena autonomia le aree di competenza delle varie segnalazioni, trasmetterle ai rispettivi responsabili di Unità Operativa

7. assegnare alle comunicazioni ricevute, in piena autonomia, la priorità da rispettare ai fini della gestione delle stesse
8. dare tempestiva informazione all'utenza circa lo stato di avanzamento delle pratiche o la loro chiusura
9. attivare una procedura di riesame della segnalazione laddove il cittadino, l'Associazione o l'Ente scrivente dichiarino la propria insoddisfazione per la risposta ricevuta
10. assicurare il raccordo con i Vertici Aziendali in tutte le procedure seguite
11. attivare procedure operative in merito ai vari aspetti connessi all'attività precipua dell'U.R.P.
12. conservare, nei termini previsti dalla vigente normativa, tutta la documentazione prodotta nello svolgimento delle funzioni di cui al presente Regolamento
13. rilasciare regolari ricevute per il pagamento di diritti di copia in caso di rilascio di certificazione in copia
14. tenuta di un registro per il conteggio delle somme riscosse di cui all'Art. 13 e devoluzione delle stesse secondo quanto previsto dal regolamento Aziendale
15. tenuta di un protocollo informatico e di un protocollo cartaceo di emergenza
16. istituire e rendere di pubblica conoscenza e fruibilità la modulistica per l'accesso all'Ufficio
17. rendere di pubblica conoscenza e fruibilità tutti i canali per comunicare con l'Ufficio, nonché gli indirizzi e gli orari degli sportelli dedicati al pubblico, come quelli dedicati al personale interno
18. rendere noto il presente Regolamento in tutte le opportune sedi
19. il Responsabile dell'U.R.P. è tenuto ad osservare scrupolosamente il riserbo su fatti, nomi e circostanze legate ai fatti di cui viene a conoscenza nello svolgimento delle proprie mansioni, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia di rispetto della privacy e del segreto d'ufficio
20. il Responsabile dell'U.R.P., nel coordinare gli interventi di cui sopra, è responsabile nei confronti del Direttore Generale delle funzioni di cui al presente Regolamento

Art. 7 – Collaborazione con le Unità Operative aziendali

L'U.R.P. aziendale, se interpellato, collabora prontamente e senza reticenze con tutte le strutture aziendali. Allo stesso modo tutti i Responsabili delle Unità Operative dell'ARES 118 sono tenuti a fornire la necessaria collaborazione al Responsabile dell'U.R.P. per gli adempimenti loro richiesti ai fini del presente regolamento. In particolare è prevista una fattiva collaborazione tra l'U.R.P. e le strutture organizzative aziendali in merito alle seguenti funzioni:

- redazione di report annuali
- aggiornamento della Carta dei Servizi Aziendale
- organizzazione della Conferenza dei Servizi Aziendale
- redazione del Bilancio Sociale Aziendale, congiuntamente con la U.O.C. ACOVIES

Art. 8 – La Commissione Mista Conciliativa

È prevista l'istituzione di una Commissione Mista Conciliativa nei casi in cui venga riscontrata, da chi ha elevato un reclamo, insoddisfazione circa la risposta ricevuta. L'intervento della Commissione di cui al presente Articolo è prevista in caso il cittadino persista nella propria insoddisfazione alla conclusione della procedura di riesame di cui all'Art. 6 comma 9 del presente Regolamento.

Si rinvia a data da destinarsi, sentito il parere del Direttore Generale e ottenutane la disponibilità ad emanare un atto deliberativo per la nomina i componenti, l'effettiva costituzione di una Commissione Mista Conciliativa per la gestione dei casi di più difficile risoluzione.

Roma, lì 03 novembre 2009

U.R.P. ARES 118 Lazio
Il Responsabile Dott. Gianni Bitetti