



DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

n. **1063**

del **10/07/2025**

Struttura proponente: U.O.S.D. Coordinamento Segreteria della Direzione Strategica

Oggetto: ``Regolamento Aziendale di Pubblica Tutela dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Federico II - Integrazioni e modifiche``. Deliberazione del Direttore Generale pro-tempore n. 190 del 04/02/2025. Integrazioni e Modifiche.

IL DIRETTORE GENERALE
Dott. Giuseppe Longo



DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

Struttura proponente: U.O.S.D. Coordinamento Segreteria della Direzione Strategica

Oggetto: ``Regolamento Aziendale di Pubblica Tutela dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Federico II - Integrazioni e modifiche``. Deliberazione del Direttore Generale pro-tempore n. 190 del 04/02/2025. Integrazioni e Modifiche.

Il Direttore dell'U.O.S.D. Coordinamento Segreteria della Direzione Strategica, con la sottoscrizione del presente atto, a seguito dell'istruttoria effettuata, attesta che l'atto è legittimo nella forma e nella sostanza ed è utile per il servizio pubblico

Il Direttore **U.O.S.D. Coordinamento Segreteria
della Direzione Strategica**
Dott.ssa Carla Napoli

REGISTRAZIONE CONTABILE

- Il presente provvedimento non comporta oneri diretti a carico dell'Azienda
- Il presente provvedimento comporta oneri diretti a carico dell'Azienda

Il Direttore U.O.S.D. Coordinamento Segreteria della Direzione Strategica

- Premesso** che l’Azienda Ospedaliera Universitaria Federico II riconosce l’importanza della tutela dei cittadini, utenti dei servizi sanitari, e la centralità dell’URP ai fini dell’effettivo esercizio di tale tutela, sia in termini di informazione che di partecipazione e accoglienza del cittadino;
- che la Legge 7 agosto 1990, n. 241 introduce norme in materia di procedimento amministrativo, diritto di accesso ai documenti amministrativi, trasparenza e partecipazione;
- che l’Allegato 1 del DPCM 19.05.1995 prescrive che le Aziende Sanitarie adottino il Regolamento di Pubblica Tutela;
- che la Legge n. 150/2000 disciplina le attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni e indica gli URP come strumenti fondamentali per la comunicazione tra cittadini e PA;
- che la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 7 febbraio 2002 fornisce linee guida operative per l’organizzazione e il funzionamento degli URP;
- che il Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 riordina la disciplina in materia di obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni, con particolare riferimento all’obbligo di pubblicazione dei regolamenti che disciplinano i rapporti con i cittadini;
- che l’Azienda ha disciplinato, con apposito regolamento, le modalità di raccolta e analisi delle segnalazioni;
- che è sempre necessario garantire un costante aggiornamento del Regolamento Aziendale di Pubblica Tutela al fine di perseguire il miglioramento della qualità delle relazioni con l’utenza e la piena conformità dello stesso alla normativa vigente;
- Visto** il Regolamento generale sulla protezione dei dati personali (UE) 2016/679 (GDPR) che disciplina le modalità di trattamento dei dati anche in relazione alla gestione dei reclami;
- il D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, Codice in materia di protezione dei dati personali, così come modificato dal D.Lgs. 101/2018;
- Considerato** che, con Deliberazione del Direttore Generale pro-tempore n. 190 del 04/02/2025, è stato approvato il “Regolamento Aziendale di Pubblica Tutela dell’Azienda Ospedaliera Universitaria Federico II - Integrazioni e modifiche”. Deliberazione del Direttore Generale pro-tempore n. 1454 del 21/12/2023. Integrazioni e Modifiche, con relativa modulistica (modulo reclami cartaceo), che sostituiva e annullava il precedente regolamento;
- Richiamata** la Deliberazione del Direttore Generale pro-tempore n. 1454 del 21/12/2023, con cui è stato approvato il “Regolamento Aziendale di Pubblica Tutela - Integrazioni e modifiche”. Deliberazione del Direttore Generale pro-tempore n. 14 dell’11/01/2023, con relativa modulistica (modulo reclami cartaceo), che sostituiva e annullava il precedente regolamento;
- la Deliberazione del Direttore Generale pro-tempore n. 14 dell’11/01/2023 con cui è stato approvato il “Regolamento aziendale di Pubblica Tutela”, con relativa modulistica (modulo reclami cartaceo);
- Ritenuto** necessario introdurre specifiche integrazioni relative al percorso di istruttoria delle segnalazioni e dei reclami, con l’obiettivo di rafforzare la conformità alla normativa

vigente in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679) e di garantire maggiore trasparenza, responsabilizzazione e tracciabilità dei procedimenti;

- Valutata** la necessità di tutelare meglio gli utenti, assicurando il rispetto della trasparenza, dell'accountability e del principio di privacy by design e by default, consolidando la fiducia nel rapporto tra cittadino e istituzione sanitaria;
- Rilevato** che la Direzione Strategica ha dato mandato alla I.O. Comunicazione, URP e Ufficio Stampa di aggiornare il Regolamento aziendale di Pubblica Tutela in piena condivisione con il Responsabile per la Protezione dei Dati personali dell'Azienda;
- Ritenuto** necessario approvare il Regolamento aziendale di Pubblica Tutela e la rispettiva modulistica (modulo reclami cartaceo), allegati al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale;
- Attestato** che il presente provvedimento, a seguito dell'istruttoria effettuata, è legittimo nella forma e nella sostanza, ed è utile per il servizio pubblico, ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'art. 1 della L. 20/94 e ss.mm.ii. e che lo stesso trova rispondenza nel documento di budget;

Propone

Per quanto indicato in premessa, che qui si intende integralmente riportato, l'adozione del deliberato che segue:

1. approvare il Regolamento aziendale di Pubblica Tutela e la rispettiva modulistica (modulo reclami cartaceo) allegati al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale;
2. pubblicare il citato Regolamento sul sito internet istituzionale nella sezione Regolamenti e nella sezione URP;
3. dare alla presente deliberazione immediata esecutività al fine di garantire la celerità degli adempimenti consequenziali.

I.O. Comunicazione, URP e
Ufficio Stampa
Dott.ssa Alessandra Dionisio

Il Direttore U.O.S.D. "Coordinamento Segreteria
della Direzione Strategica"
Dott.ssa Carla Napoli

IL DIRETTORE SANITARIO

Nominato con deliberazione n. 695 del 09.08.2022

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO

Nominato con deliberazione n. 694 del 09.08.2022

Vista la proposta di delibera sopra riportata, presentata dal Direttore U.O.S.D. Coordinamento Segreteria della Direzione Strategica;

Preso atto della dichiarazione formale e sostanziale di tutto quanto sopra, per quanto di rispettiva competenza;

ESPRIMONO

Parere favorevole all'adozione del presente provvedimento.

F.to IL DIRETTORE SANITARIO
Dott.ssa Anna Borrelli

F.to IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO
Dott. Stefano Visani

IL DIRETTORE GENERALE
Nominato con D.G.R.C. n. 327 del 21.06.2022

- Letta** la proposta di delibera sopra riportata, presentata dal Direttore U.O.S.D. Coordinamento Segreteria della Direzione Strategica
- Preso atto** che il Direttore U.O.C. proponente il presente provvedimento, sottoscrivendolo, attesta che lo stesso, a seguito dell'istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza, è legittimo e utile per il servizio pubblico, ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'art. 1 della L. 20/94 e ss.mm.ii.;
- Acquisito** il parere favorevole del Direttore Amministrativo;
- Acquisito** il parere favorevole del Direttore Sanitario;

D E L I B E R A

per i motivi sopra esposti, che si intendono qui di seguito integralmente riportati e confermati:

1. approvare il Regolamento aziendale di Pubblica Tutela e la rispettiva modulistica (modulo reclami cartaceo) allegati al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale;
2. pubblicare il citato Regolamento sul sito internet istituzionale nella sezione Regolamenti e nella sezione URP;
3. dare alla presente deliberazione immediata esecutività al fine di garantire la celerità degli adempimenti consequenziali.

F.to IL DIRETTORE GENERALE
Dott. Giuseppe Longo



DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

n. **1063** del **10/07/2025**

Struttura proponente: U.O.S.D. Coordinamento Segreteria della Direzione Strategica

Oggetto: ``Regolamento Aziendale di Pubblica Tutela dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Federico II - Integrazioni e modifiche``. Deliberazione del Direttore Generale pro-tempore n. 190 del 04/02/2025. Integrazioni e Modifiche.

SI DICHIARA CHE LA PRESENTE DELIBERA:

È stata pubblicata sull'Albo pretorio dell'Azienda, ai sensi dell'art. 32, Legge n. 69/2009, il 10/07/2025

E' divenuta esecutiva il 25/07/2025

L'addetto alla pubblicazione
Iazzetta Giacomo

Questo atto è stato firmato digitalmente da:

Napoli Carla - Responsabile del procedimento U.O.S.D. Coordinamento Segreteria della Direzione Strategica

Napoli Carla - Direttore U.O.S.D. Coordinamento Segreteria della Direzione Strategica

Borrelli Anna - Direttore Sanitario

Visani Stefano - Direttore Amministrativo

Longo Giuseppe - Direttore Generale

Iazzetta Giacomo - Incaricato alla pubblicazione U.O.S.D. Coordinamento Segreteria della Direzione Strategica