



## **DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE**

n. **392**

del **31/03/2026**

**Struttura proponente:** U.O.C. PNRR, Conservazione Documentale e Segreteria di Staff 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. 1063 del 10/07/2025. Integrazioni e Modifiche.

**IL DIRETTORE GENERALE**  
**Dott.ssa Elvira Bianco**

## DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

Struttura proponente: U.O.C. PNRR, Conservazione Documentale e Segreteria di Staff 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. 1063 del 10/07/2025. Integrazioni e Modifiche.

Il Direttore dell'U.O.C. PNRR, Conservazione Documentale e Segreteria di Staff 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.C. PNRR, Conservazione Documentale e  
Segreteria di Staff della Direzione Strategica  
Dott.ssa Napoli Carla

### REGISTRAZIONE CONTABILE

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

Premesso che l'Azienda ha disciplinato, con apposito regolamento, le modalità di presentazione delle segnalazioni da parte degli utenti, la gestione dell'attività istruttoria, la redazione ed invio delle risposte ai cittadini e le modalità di monitoraggio delle stesse;

con Deliberazione del Direttore Generale pro-tempore n. 14 dell'11/01/2023 è stato approvato il "Regolamento aziendale di Pubblica Tutela", con relativa modulistica (modulo reclami cartaceo);

con Deliberazione del Direttore Generale pro-tempore n. 1454 del 21/12/2023, è stato approvato il "Regolamento Aziendale di Pubblica Tutela - Integrazioni e modifiche" con relativa modulistica (modulo reclami cartaceo), che sostituiva e annullava il precedente Regolamento approvato con Deliberazione del Direttore Generale pro-tempore n. 14 dell'11/01/2023;

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" con relativa modulistica (modulo reclami cartaceo), che sostituiva e annullava il precedente Regolamento approvato con Deliberazione del Direttore Generale pro-tempore n. 1454 del 21/12/2023;

con Deliberazione del Direttore Generale pro-tempore n. 1063 del 10/07/2025, è stato approvato il "Regolamento Aziendale di Pubblica Tutela dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Federico II - Integrazioni e modifiche", con relativa modulistica (modulo reclami cartaceo), che sostituiva e annullava il precedente Regolamento approvato con Deliberazione del Direttore Generale pro-tempore n. 190 del 04/02/2025;

Considerato 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 è 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;

Visti la Legge 7 agosto 1990, n. 241 che introduce norme in materia di procedimento amministrativo, diritto di accesso ai documenti amministrativi, trasparenza e partecipazione;

l'Allegato 1 del DPCM 19.05.1995 che prescrive che le Aziende Sanitarie adottino il Regolamento di Pubblica Tutela;

la Legge n. 150/2000 che 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;

la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 7 febbraio 2002 che fornisce linee guida operative per l'organizzazione e il funzionamento degli URP;

il Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 che 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;

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;

Precisato che l'Azienda Ospedaliera Universitaria Federico II, con l'obiettivo di proseguire il suo impegno nel miglioramento continuo della qualità della relazione con l'utenza con nota prot. n. 68829 del 19/11/2025 ha introdotto alcune modifiche relative alla modalità di presentazione delle segnalazioni da parte degli utenti, alla gestione dell'attività istruttoria e alla redazione ed invio della risposta al cittadino, con l'obiettivo di snellire i processi di comunicazione interna e fornire maggiori garanzie agli utenti nel percorso di istruttoria;

la Direzione Strategica ha dato mandato alla I.O. Comunicazione, URP e Ufficio Stampa di aggiornare il Regolamento aziendale di Pubblica Tutela.

Dato atto che le modifiche operative apportate non comportano alcun onere ulteriore per l'Azienda.

Ritenuto che le modifiche apportate al Regolamento introducano ulteriori garanzie per l'utente in termini di maggiore chiarezza e tracciabilità, offrendo al contempo l'opportunità di un'istruttoria più approfondita, strutturata e fondata su un approccio multidisciplinare, finalizzato a una valutazione più completa delle istanze.

Attestato che il presente provvedimento, a seguito dell'istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza, è legittimo ai sensi della normativa vigente 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. e che lo stesso trova rispondenza nel documento di budget,

#### Propone

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

- "Regolamento Aziendale di Pubblica Tutela dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Federico II – Integrazioni e modifiche". Deliberazione del Direttore Generale pro-tempore n. 1063 del 10/07/2025. Integrazioni e Modifiche;
- di dare mandato alla U.O. proponente di trasmettere il presente provvedimento ai soggetti interessati e di provvedere a tutti gli atti consequenziali;
- di dichiarare il presente provvedimento immediatamente esecutivo.

Il Direttore U.O.C. PNRR, Conservazione Documentale e  
Segreteria di Staff della Direzione Strategica  
Dott.ssa Napoli Carla

IL DIRETTORE SANITARIO  
Nominato con deliberazione n. 1290 del 09.08.2025

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO  
Nominato con deliberazione n. 1289 del 09.08.2025

Vista la proposta di delibera sopra riportata, presentata dal Direttore U.O.C. PNRR, Conservazione Documentale e Segreteria di Staff 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 Edvige Cascone

F.to IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO  
Dott. Stefano Visani

IL DIRETTORE GENERALE  
Individuato con D.G.R.C. n. 499 del 28.07.2025  
Nominato con D.P.G.R. n. 104 del 07.08.2025

Letta la proposta di delibera sopra riportata, presentata dal Direttore U.O.C. PNRR, Conservazione Documentale e Segreteria di Staff 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:

- "Regolamento Aziendale di Pubblica Tutela dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Federico II – Integrazioni e modifiche". Deliberazione del Direttore Generale pro-tempore n. 1063 del 10/07/2025.

Integrazioni e Modifiche;

- di dare mandato alla U.O. proponente di trasmettere il presente provvedimento ai soggetti interessati e di provvedere a tutti gli atti consequenziali;

- di dichiarare il presente provvedimento immediatamente esecutivo.

F.to IL DIRETTORE GENERALE  
Dott.ssa Elvira Bianco



## DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

n. **392**

del **31/03/2026**

**Struttura proponente:** U.O.C. PNRR, Conservazione Documentale e Segreteria di Staff 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. 1063 del 10/07/2025. 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 31/03/2026

E' divenuta esecutiva il 31/03/2026

L'addetto alla pubblicazione  
Meo Maria

**Questo atto è stato firmato digitalmente da:**

Napoli Carla - Responsabile del procedimento U.O.C. PNRR, Conservazione Documentale e Segreteria di Staff della Direzione Strategica

Napoli Carla - Incaricato alla pubblicazione U.O.C. PNRR, Conservazione Documentale e Segreteria di Staff della Direzione Strategica

Visani Stefano - Direttore Amministrativo

Cascone Edvige - Direttore Sanitario

Bianco Elvira - Direttore Generale

Meo Maria - Incaricato alla pubblicazione U.O.C. PNRR, Conservazione Documentale e Segreteria di Staff della Direzione Strategica