



Comune di Nola capofila



Ufficio di Piano

REGOLAMENTO

UFFICIO DI TUTELA DEGLI UTENTI



Comune di Nola capofila



Ufficio di Piano

Sommario

Articolo 1 - Istituzione	3
Articolo 2 - Organizzazione.....	3
Articolo 3 - Competenze.....	3
Art. 4 Modalità di attivazione ed intervento su segnalazione dell'utenza.....	3
Articolo 5 - Procedura di riesame.....	4
Articolo 6 - Sanzioni amministrative.....	4
Articolo 7 - Nomina dei componenti dell'ufficio di tutela degli utenti.....	4
Articolo 8 - Segreto d'ufficio.....	5
Articolo 9 - Pubblicazione ed informazione all'utenza.....	5
Articolo 10 - Relazione annuale.....	5
Articolo 11 - Approvazione del regolamento	5
RECLAMI E SEGNALAZIONI	6
<i>ALLEGATO 1</i>	<i>8</i>
<i>ALLEGATO 2</i>	<i>9</i>



Comune di Nola capofila



Ufficio di Piano

Articolo 1 - Istituzione

In ottemperanza a quanto disposto con:

- L. R. 11/07 *“Legge per la dignità e la cittadinanza sociale. attuazione della legge 8 novembre 2000, n.328”*, art. 48 **“Istituzione dell’ufficio di tutela degli utenti”**;
- L.R. 15/2012 *“Misure per la semplificazione, il potenziamento e la modernizzazione del sistema integrato del welfare regionale e dei servizi per la non autosufficienza”* e ss.mm.ii. alla L.R.11/07;

è istituito presso l’Ufficio di Piano dell’Ambito N23, con sede in piazza Duomo, 1 Nola, l’Ufficio di Tutela degli Utenti con il compito di sollecitare, a seguito di reclamo dell’utente, il rispetto, da parte degli erogatori delle prestazioni, della carta dei servizi sociali in precedenza adottata e sottoscritta.

Articolo 2 - Organizzazione

L’Ufficio di Tutela degli Utenti - U.T.U. è aperto al pubblico il martedì e venerdì dalle 9,00 alle 12,00 fatte salve particolari necessità ed esigenze di servizio.

Le segnalazioni, oltre che personalmente, possono essere inviate all’ U.T.U utilizzando la comunicazione a mezzo fax, tramite mail o tramite Posta, utilizzando l’apposita modulistica (Allegato 1 – Allegato 2)

Articolo 3 - Competenze

L’Ufficio di Tutela degli Utenti verifica, anche d’ufficio, che l’accesso alle prestazioni rese dall’unità d’offerta avvenga nel rispetto dei diritti degli utenti e alle condizioni previste nella Carta dei Servizi.

È un servizio a disposizione di tutti i cittadini appartenenti all’Ambito N23 e delle loro rappresentanze che, avendo inoltrato un reclamo all’Ufficio per le Relazioni con il Pubblico del proprio Comune di residenza, non ritengano soddisfacente la risposta avuta e richiedano un riesame del caso.

Tale Ufficio:

- ✓ promuove l’intervento dei Servizi dell’Ambito nonché l’adozione di provvedimenti da parte delle autorità competenti, qualora ne ricorrano gli estremi.
- ✓ illustra al cittadino le possibilità di tutela giudiziaria e/o amministrativa, offerte dalle leggi vigenti per il caso specifico, indicando anche i termini delle rispettive procedure.
- ✓ riesamina i casi oggetto di reclamo, qualora l’utente si sia dichiarato motivatamente insoddisfatto della decisione adottata dall’URP del Comune di residenza;
- ✓ esamina i casi per i quali non è stata fornita risposta entro i termini previsti dalla legge;
- ✓ promuovere, ove possibile, un tentativo di conciliazione tra le parti.

Art. 4 Modalità di attivazione ed intervento su segnalazione dell’utenza

L’Ufficio di Tutela degli Utenti agisce su richiesta

- ✓ di qualsiasi cittadino/utente direttamente o da persona delegata, familiare e/o affini



Comune di Nola capofila



Ufficio di Piano

- ✓ di Organizzazioni e Associazioni di rappresentanza di cittadini
- ✓ di propria iniziativa e/o in collaborazione con uno degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico dei Comuni dell'Ambito N23..

Ogni cittadino, o suo rappresentante, può:

- recarsi all'Ufficio di Tutela degli Utenti;
- telefonare;
- inviare una lettera;
- inviare un fax;
- inviare una mail/pec.

Accolto il reclamo, opportunamente registrato in apposito registro, l'Ufficio di Tutela degli Utenti svolge un'indagine sull'accaduto e fornisce la risposta alle segnalazioni pervenute.

I Responsabili degli UU.RR.PP., dei Servizi e delle Organizzazioni coinvolte hanno l'obbligo di collaborare, nella fase istruttoria, con l'Ufficio di Tutela degli Utenti.

L'Ufficio di Tutela degli Utenti ha gli stessi poteri istruttori dell'URP: costituisce violazione dei doveri d'ufficio non dare seguito alle richieste del Responsabile dell'Ufficio di Tutela degli Utenti senza adeguata motivazione.

Dopo la verbalizzazione della segnalazione del cittadino, l'Ufficio di Tutela degli Utenti provvede all'attività istruttoria, riferendone, qualora ne sussistano gli estremi, unitamente alle eventuali proposte, al Coordinatore dell'Ufficio di Piano per l'adozione dei provvedimenti di competenza da assumersi entro i successivi 30 giorni dal termine di tale fase.

Le relative determinazioni saranno comunicate entro i successivi 10 giorni all'interessato, al Comune di Competenza e all'Ufficio stesso.

Non è previsto da parte dei cittadini/utenti un termine per la presentazione delle segnalazioni, anche se è consigliato un tempo non superiore a tre mesi dall'evento segnalato, ai fini di una ricostruzione puntuale.

Articolo 5 - Procedura di riesame

Il Responsabile dell'Ufficio di Tutela degli Utenti acquisisce tutta l'istruttoria svolta e, dopo le verifiche del caso e l'eventuale integrazione, si pronuncia.

Articolo 6 - Sanzioni amministrative

L'amministrazione competente dell'ambito territoriale procede all'accertamento delle violazioni, alla contestazione e all'irrogazione delle eventuali sanzioni, ai sensi delle vigenti normative.

Articolo 7 - Nomina dei componenti dell'ufficio di tutela degli utenti

Il Responsabile dell'Ufficio di Tutela degli Utenti coincide con il Coordinatore dell'Ufficio di Piano e dura in carica quanto lo stesso.

Per l'esercizio delle sue funzioni il Responsabile dell'Ufficio di Tutela degli Utenti potrà avvalersi della collaborazione dell'Ufficio Affari Generali/Staff e Legali e dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico dell'Ambito, nonché di tutti i Responsabili degli Uffici Relazioni con il Pubblico dei Comuni dell'Ambito N 23.



Comune di Nola capofila



Ufficio di Piano

Articolo 8 - Segreto d'ufficio

Tutto il personale coinvolto è tenuto al segreto d'ufficio durante lo svolgimento dell'attività dell'Ufficio di Tutela degli Utenti.

La violazione del segreto d'ufficio provoca automaticamente la cessazione dell'attività dell'interessato all'interno dell'Ufficio e determina i conseguenti provvedimenti previsti dalla normativa vigente.

Garante del mantenimento del segreto d'ufficio è il Responsabile dell'Ufficio di Tutela degli Utenti.

Articolo 9 - Pubblicazione ed informazione all'utenza

L'attività e gli scopi dell'Ufficio di Tutela degli Utenti vengono opportunamente pubblicizzati con conferenze stampa, campagne promozionali, segnalazioni e contatti con le Amministrazioni Comunali.

L'informazione è inoltre effettuata nei luoghi più frequentati dall'utenza nelle strutture distrettuali e presso ogni sede preposta all'erogazione dei Servizi Sanitari e Socio-Assistenziali dell'Ambito N23.

Articolo 10 - Relazione annuale

Il Responsabile dell'Ufficio di Tutela degli Utenti è tenuto a relazionare sull'attività dell'Ufficio dell'anno precedente, entro il mese di gennaio dell'anno successivo.

La relazione deve essere presentata al Coordinamento Istituzionale e resa pubblica nella campagna di comunicazione prevista dall'Ambito N23.

Articolo 11 - Approvazione del regolamento

Le norme del presente Regolamento si applicano a seguito della pubblicazione all'albo pretorio online dell'Ambito N23 – <http://ambitosocialen23.it> della Delibera di approvazione del Regolamento da parte del Coordinamento Istituzionale dell'Ambito N23.



Comune di Nola capofila



Ufficio di Piano

RECLAMI E SEGNALAZIONI

AREA Tutela del Cittadino

Riferimenti Legislativi:
L. R. n. 241/1990 – L. R. 11/2007



Comune di Nola capofila



Ufficio di Piano

OFFERTA	
<i>Cos'è</i>	È uno strumento di tutela del cittadino, utile a far valere i propri diritti e pretendere il rispetto degli standard di qualità previsti per i servizi erogati. La partecipazione dei cittadini nel controllo diretto della valutazione dei servizi è assicurata da questo strumento, che rientra nel processo finalizzato alla realizzazione della "Cittadinanza attiva" ossia di una cittadinanza informata, consapevole e partecipe.
<i>Come</i>	In caso di mancato rispetto dei livelli di qualità previsti per ogni servizio, il cittadino può: <ul style="list-style-type: none">- Presentare agli operatori e al responsabile del servizio (attraverso l'apposita scheda di rilevazione) le proprie osservazioni, critiche e suggerimenti, personalmente o utilizzando la comunicazione a mezzo fax, tramite mail o per Posta;- Presentare agli operatori ed al responsabile del servizio formale reclamo, su apposito modulo "Scheda di Acquisizioni Reclami", precisando l'oggetto del reclamo ed apponendo in calce la propria firma. Al cittadino si rilascia un'attestazione dell'avvenuta ricezione del reclamo e ci s'impegna a dare una risposta nei termini previsti dal Regolamento U.T.U., comunque in tempi brevi.
<i>Per chi</i>	Sono destinatari degli interventi i cittadini appartenenti ai Comuni dell'Ambito territoriale N23.
ACCESSO	
<i>In che modo</i>	Il cittadino può: <ul style="list-style-type: none">- reclamare su apposito modulo di "Scheda acquisizione Reclami" (Allegato 1);- segnalare disservizi, ossia segnalare il cattivo funzionamento del servizio; un servizio ricevuto che non ha le caratteristiche di qualità che dovrebbe possedere; l'assenza del servizio perché l'organizzazione non è in grado di soddisfare tutta la domanda, su apposito modulo "Scheda per la rilevazione di Segnalazioni" (Allegato 2). I moduli sono disponibili presso: U. R. P. dei vari comuni dell'Ambito – Servizi Sociali territoriali – sul sito Web dell' Ambito N23: http://ambitosocialen23.it .
<i>Rivolgersi a</i>	L'Ufficio di Tutela degli Utenti - U.T.U. presso L'Ufficio di Piano di Zona dell'Ambito N 23, il quale è aperto al pubblico il martedì e venerdì dalle 9,00 alle 12,00 fatte salve particolari necessità ed esigenze di servizio.



Comune di Nola capofila



Ufficio di Piano

ALLEGATO 1

MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI

Al Coordinatore dell'Ufficio di Piano
Ambito Territoriale N 23
Piazza Duomo, 1 – Nola (Na)

Il/La sottoscritto/a (nome) _____ (cognome) _____

Nato/a il _____ a _____ residente a _____

In Via _____ n. _____ CAP _____

Tel _____ e-mail _____

Intende presentare il seguente reclamo:

Motivo _____

Percezione del disagio avuto _____

Cosa si sarebbe aspettato da parte del servizio/struttura _____

Suggerimenti per evitare che l'evento si ripeta _____

Allega inoltre:

Data _____

Firma _____

(Sezione di competenza dell'operatore che accoglie il reclamo, da riconsegnare all'utenza)

Ricevuto il _____ N. Prot. _____

Data: _____

(firma) _____



Comune di Nola capofila



Ufficio di Piano

ALLEGATO 2

MODULO PER LA RILEVAZIONE DI DISSERVIZI

Al Coordinatore dell'Ufficio di Piano
Ambito Territoriale N 23
Piazza Duomo, 1 – Nola (Na)

Il/La sottoscritto/a (nome) _____ (cognome) _____

Nato/a il _____ a _____ residente a _____

In Via _____ n. _____ CAP _____

Tel _____ e-mail _____

Utente del servizio _____

Intende segnalare la seguente disfunzione: _____

Presunti disagi subiti e aspettative utente _____

Circostanze che hanno provocato l'evento _____

Altre caratteristiche _____

Suggerimenti per evitare che il reclamo si ripeta _____

Data _____ Firma _____

(Sezione di competenza dell'operatore che accoglie il reclamo, da riconsegnare all'utenza)
Ricevuto il _____ N. Prot. _____
Data: _____ (firma) _____