

	PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI	PGA01 Rev.06
	<i>Staff Comunicazione</i>	del 19/01/2026 Pagina 1 di 13

INDICE

1	SCOPO	3
2	CAMPO DI APPLICAZIONE	3
3	TERMINI E ABBREVIAZIONI.....	4
4	MODALITÀ ESECUTIVE/CONTENUTI	5
4.1	Fasi nella gestione di reclami/segnalazioni.....	5
4.1.1	RICEVIMENTO RECLAMI/SEGNALAZIONI/ELOGI	5
4.1.2	PRESA IN CARICO.....	6
4.1.3	GESTIONE DEL RECLAMO.....	7
4.2	Gestione del “portale URP” e del “report delle segnalazioni”.....	9
5	RESPONSABILITÀ	10
5.1	Matrice delle Responsabilità.....	10
5.1.1	Responsabilità Operatori coinvolti	11
6	INDICATORI E CONTROLLI.....	11
7	DIFFUSIONE, FORMAZIONE/INFORMAZIONE	11
8	ARCHIVIAZIONE	11
8.1	Archiviazione pratiche dei reclami/ segnalazioni/elogi	11
8.2	Archiviazione procedura.....	12
9	RIFERIMENTI.....	12
10	ALLEGATI.....	13

REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO
RESPONSABILE GRUPPO DI LAVORO Dr.ssa Mariana Cappannelli	RESPONSABILE QUALITÀ Dr.ssa Rosita Torrini	RESPONSABILE STRUTTURA EMITTENTE Dr. Emanuele Ciotti

	PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI	PGA01 Rev.06
	<i>Staff Comunicazione</i>	del 19/01/2026 Pagina 2 di 13

GRUPPO DI LAVORO	
Nome	Funzione
Emanuele Ciotti	Direttore Generale
Nicola Donti	Referente area Comunicazione
Francesco Febraro	Amministrativo Ufficio Comunicazione
Perna Maria Fatima	Operatore Tecnico Ufficio Comunicazione
Rosita Torrini	IPAS Qualità Accreditamento
Mariana Cappannelli	IFP Qualità Accreditamento

STATO DI AGGIORNAMENTO			
N°	Pag. e/o §	Natura della modifica	Data
06		- Modifica All.01 "PGA01 Rev.05 del 2023" Rete URP"; - Modifica All.03 PGA01 Rev.05 del 2023_ Flow Chart URP; - Eliminato l'All.02 PGA01 Rev.05 "informazioni sul trattamento dei dati personali"; - Codificato come All.02 la "scheda del rischio"; - Aggiornato riferimento alla normativa Privacy; - inseriti indicatori di monitoraggio; - Inserita lista di distribuzione.	19/01/2026
05	4 pag.6	Integrazione alla luce della DGR 402 del 19/4/2023	Agosto 2023
04	1,3,4,6,9	Riorganizzazione delle modalità di gestione dei reclami	Maggio 2022
03	tutto	Nuova normativa sulla Privacy e adeguamento requisiti	03
02	Prima pagina	Modifica intestazione e codifica procedura	Gennaio 2019
01	tutto	Aggiornamento dei contenuti complessivi	Settembre 2016
00		Prima emissione	Novembre 2013

LISTA DI DISTRIBUZIONE
FUNZIONE E STRUTTURA
Direzione Generale Aziendale
Direttori di Presidio Ospedaliero
Direttori di Distretto Territoriale
Direttore Responsabile DSM
Referenti URP Aziendali
Direttore Responsabile Prevenzione

	PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI	PGA01 Rev.06
	<i>Staff Comunicazione</i>	del 19/01/2026 Pagina 3 di 13

Premessa

La corretta gestione di reclami/segnalazioni/elogi rappresenta uno degli aspetti fondamentali nella vita organizzativa delle Aziende Sanitarie.

In particolare, i reclami, rappresentano lo strumento attraverso il quale il cittadino comunica che, uno o più servizi erogati, non corrispondono alle proprie aspettative o comunque non danno risposte adeguate a specifici bisogni da essi espressi.

Il monitoraggio e la gestione di reclami/elogi/segnalazioni rientrano pertanto tra gli indicatori strategici del livello di soddisfazione espresso dall'utenza relativamente al servizio erogato. Infatti, la conoscenza e consapevolezza degli stessi può aiutare l'organizzazione, tramite azioni correttive, a migliorare la qualità dei servizi offerti.

La procedura in oggetto descrive l'iter e le fasi operative da seguire in presenza di reclami/elogi/segnalazioni da parte dei cittadini.

1 SCOPO

La procedura ha lo scopo di:

- Sviluppare comportamenti omogenei rispetto alla gestione dei reclami per assicurare una risposta al cittadino nel rispetto dei tempi indicati dalla normativa vigente;
- Definire responsabilità e modalità per indirizzare, controllare, catalogare e risolvere ogni reclamo o altra indicazione proveniente dall'utenza, al fine di attivare appropriate azioni di miglioramento nel breve come nel medio-lungo termine;
- Riorganizzare le modalità di gestione dei reclami, rendendole compatibili con l'attuale situazione organizzativa.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura fa riferimento alla gestione di reclami, segnalazioni ed elogi dei cittadini pervenuti all'Azienda USL Umbria 1 e si applica a tutti i Servizi e Strutture Aziendali.

Chi: tutto il personale interessato all'attività dell'URP.

Dove: in tutte le strutture Ospedaliere e Territoriali della USL UMBRIA1.

Quando: nella rilevazione, gestione e monitoraggio di reclami/elogi e segnalazioni.

	PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI	PGA01 Rev.06
	<i>Staff Comunicazione</i>	del 19/01/2026 Pagina 4 di 13

3 TERMINI E ABBREVIAZIONI

AZIONI DI MIGLIORAMENTO: azioni correttive messe in atto dall'Azienda a seguito del Reclamo inviato dal cittadino.

DIP.: Dipartimento

DIPARTIMENTI TERRITORIALI: Dipartimento di Prevenzione e Dipartimento Salute Mentale.

ELOGIO: espressione di soddisfazione del cittadino al soggetto che ha offerto il servizio. Esso deve essere espresso in forma scritta, contenere una firma leggibile e una data di riferimento.

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI: predisposta mediante l'utilizzo di strumenti e procedure idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza ed effettuata con supporti cartacei e con mezzi informatici, nel rispetto del Codice Deontologico, del segreto professionale di ufficio e nel rispetto del Regolamento Europeo 679/2016, del Codice Privacy (D.Lgs n.196/2003 e s.m.i.). <https://www.uslumbria1.it/azienda/per-il-cittadino/privacy/>

P.O.: Presidio Ospedaliero

MACROSTRUTTURE: Presidi ospedalieri, Distretti, Dipartimenti e Servizi di Area centrale;

RECLAMO: qualunque espressione di insoddisfazione manifestata formalmente dal cittadino, che implica una risposta scritta da parte dell'Azienda (Resp. Macrostruttura). Il reclamo non può essere anonimo e deve contenere i recapiti del reclamante e informazioni tali da consentire l'apertura dell'istruttoria interna.

SCHEDA SEGNALAZIONE RISCHIO: nel caso in cui un utente assista ad incidente o evento che venga percepito come rischioso per la sicurezza del paziente o assistito, può compilare la scheda predisposta per la segnalazione del rischio. Tale scheda, se valutata per effettivo rischio sanitario, segue lo stesso iter del reclamo e in più viene inviata anche al Servizio Gestione Rischio Clinico, come da normativa vigente.

SEGNALAZIONE: che si risolve con una risposta di cortesia o risoluzione diretta. Non implica una risposta formale dell'Azienda e non attiva la procedura tipica del reclamo; viene comunque preso in considerazione dall'Azienda per migliorare i servizi e per l'inserimento nelle rilevazioni statistiche.

URP AZIENDALE: operatore dell'Area centrale con Incarico Funzionale che coordina l'intera attività URP. Responsabile della corretta gestione del reclamo, del monitoraggio di tutte le segnalazioni dei cittadini pervenute all'Azienda, della verifica della risposta redatta dal responsabile di macrostruttura al

	PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI	PGA01 Rev.06
	<i>Staff Comunicazione</i>	del 19/01/2026 Pagina 5 di 13

cittadino, dell'analisi dei risultati e della produzione di Report annuali sull'andamento dei Reclami, Segnalazioni e Elogi e sulle Azioni di Miglioramento messe in atto a seguito dei reclami".

URP TERRITORIALE: operatori di back-office URP dedicati e non, ubicati presso le Direzioni Distrettuali, Ospedaliere e dei Dipartimenti Territoriali che coadiuvano l'URP Aziendale nelle attività di relazione con il pubblico.

URP: Ufficio Relazioni con il Pubblico.

4 MODALITÀ ESECUTIVE/CONTENUTI

L'URP ai sensi dell'art. 14 del D.Lvo 502/92 è l'ufficio preposto alla gestione dei reclami, disservizi, opposizioni o osservazioni, in quanto svolge un'attività di tutela del cittadino. In particolare, nella USL Umbria 1, l'URP opera secondo un modello "a rete" in cui accanto a una funzione centralizzata (URP Aziendale), sono presenti in ciascuna direzione di Distretto e Presidio Ospedaliero, nel Dipartimento di Prevenzione e in quello di Salute Mentale, uffici URP con operatori dedicati e non (URP Territoriale), ai quali gli utenti possono rivolgersi per ogni esigenza informativa o per formalizzare reclami. (Rete degli URP - Allegato 1)

4.1 Fasi nella gestione di reclami/segnalazioni

La gestione dei reclami o segnalazioni è suddivisa nelle seguenti Fasi:

4.1.1 RICEVIMENTO RECLAMI/SEGNALAZIONI/ELOGI

Il reclamo e le altre indicazioni dei cittadini, possono essere inoltrate all'Azienda da utenti, parenti o affini e Associazioni di Volontariato o di Tutela dei Diritti attraverso le seguenti modalità:

- Contatto diretto o telefonico con l'operatore URP: Per i "reclami" espressi verbalmente, dovrà seguire comunque la compilazione della "Scheda del reclamo" o altro tipo di segnalazione (Mod.01) o, se ritenuto opportuno, della "Scheda per segnalare incidenti o eventi giudicati rischiosi per la sicurezza del paziente o dell'assistito" (All.02 Scheda Rischio), reperibili nel sito internet, con la relativa firma del cittadino. Le schede andranno successivamente inviate all'URP via e-mail e sottoscritte anche dall'operatore URP che ha raccolto il reclamo;
- Raccolta dei reclami cartacei da "contenitori" (ove presenti): Presso gli ospedali di Gubbio-Gualdo Tadino, Città di Castello e Umbertide sono collocati dei "contenitori" dove l'utente può inserire i reclami, segnalazioni/elogi. Le schede vengono raccolte periodicamente dagli operatori URP;
- Tramite lettera, posta elettronica: Il cittadino può effettuare il reclamo/segnalazione/elogo anche tramite Lettera, Posta Elettronica e Posta Elettronica Certificata;

	PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI	PGA01 Rev.06
	<i>Staff Comunicazione</i>	del 19/01/2026 Pagina 6 di 13

- Le Associazioni di Tutela possono effettuare il reclamo tramite lettera, e-mail debitamente firmata e provvista di delega da parte dell'interessato.

4.1.2 PRESA IN CARICO

La responsabilità della presa in carico del Reclamo è dell'operatore URP che lo riceve. Qualora sia ricevuto da altre strutture aziendali, queste dovranno provvedere al protocollo dello stesso e all'avvio dell'istruttoria del reclamo al dirigente della macrostruttura interessata e per conoscenza all'URP aziendale.

I "reclami", indipendentemente dalla modalità di ricevimento, devono essere debitamente **firmati dal cittadino e dall'operatore URP** e protocollati al momento del ricevimento (Mod.01).

La data del protocollo di arrivo rappresenta il riferimento su cui sono organizzati tutti i tempi previsti dalla presente procedura. Non vengono presi in considerazione i reclami anonimi. Nel caso di reclami raccolti dai "contenitori", l'operatore URP della sede di ricezione si fa carico della loro protocollazione/assegnazione (al momento dell'acquisizione).

Nel caso di trasmissione via e-mail, alla prima risposta interlocutoria, viene comunicata al cittadino l'acquisizione del reclamo. Lo stesso, al momento della compilazione del modulo di reclamo (Mod.01) avrà la possibilità di consultare l'informativa sul trattamento dei dati personali pubblicata nel sito Web aziendale (<https://www.uslumbria1.it/azienda/per-il-cittadino/privacy/>).

L'operatore URP Territoriale che riceve la comunicazione dell'utente si fa garante delle seguenti azioni:

- **Nel caso di "Segnalazioni"**
 - riceve la segnalazione la invia, tramite e-mail, all'URP Aziendale e alla Direzione del Distretto o P.O. o articolazione Territoriale oggetto di segnalazione e per conoscenza al Dipartimento Ospedaliero interessato. L'URP Aziendale verifica la presa in carico della criticità da parte della Struttura interessata e la inserisce nelle rilevazioni statistiche di competenza.
- **Nel caso di "Reclami"**

	PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI	PGA01 Rev.06
	<i>Staff Comunicazione</i>	del 19/01/2026 Pagina 7 di 13

- Protocolla il reclamo al momento del ricevimento e lo assegna, tramite il protocollo, **all'URP Aziendale e alla Direzione del Distretto o Presidio Ospedaliero o articolazione Territoriale** oggetto di reclamo;
- Invia al cittadino l'informativa della presa in carico del reclamo con i previsti tempi di risposta (Informativa al cittadino – Mod. 04).
- I “reclami” che lascino presupporre un seguito di natura risarcitoria o che comunque possano interessare la responsabilità civile dell'Azienda sono immediatamente segnalati **dall'URP Aziendale all'Ufficio Legale - Affari generali**.

➤ **Nel caso di “Elogi”**

- invia tramite e-mail al Responsabile della Macrostruttura oggetto dell'elogio e per conoscenza all'URP Aziendale qualora non sia lui stesso il soggetto ricevente. Qualora nell'elogio sia individuabile l'operatore, l'URP Aziendale, ne invia copia all'U.O. Risorse Umane per l'inserimento nel fascicolo personale del dipendente. Non verranno considerati Elogi le schede di gradimento che il Servizio utilizza per proprie indagini interne.

4.1.3 GESTIONE DEL RECLAMO

4.1.3.1 Tempi di presentazione

Di norma i reclami devono essere presentati dai cittadini, con le modalità sopra elencate, **entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza** dell'atto o comportamento considerato lesivo dei propri diritti, in armonia con il disposto dell'art. 14, comma 5 del Decreto Legislativo n. 502/1992. Sono prese in esame anche segnalazioni presentate oltre tale termine, se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali o personali del soggetto interessato.

4.1.3.2 Processo e Tempi di risposta

I tempi di risposta al “Reclamo” decorrono dalla data di protocollo e, per la definizione del caso, non **dovranno superare i 90 giorni** (ai sensi dell'articolo dell'art. 7 Legge 69/2009).

In ogni caso la USL Umbria 1 si impegna a rispondere **nel più breve tempo possibile** al cittadino. (Percorso e Tempi di riscontro del reclamo – All.03).

Qualora per la particolare complessità del reclamo o per altre cause attinenti all'organizzazione aziendale, la risposta richieda tempi più lunghi, l'URP Aziendale ne darà comunicazione motivata all'interessato, indicando i tempi di definizione. Il Direttore del Distretto o P.O. o articolazione Territoriale, responsabile dell'istruttoria del reclamo, **acquisisce le controdeduzioni dagli operatori coinvolti e risponde al cittadino entro 90 giorni** dalla ricezione del reclamo, inoltrando all'URP

	PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI	PGA01 Rev.06
	<i>Staff Comunicazione</i>	del 19/01/2026 Pagina 8 di 13

Aziendale il Mod.05 “Scheda azioni di miglioramento” e la risposta formulata al cittadino per la conclusione e l’archiviazione del reclamo.

In caso di insoddisfazione per la risposta data, l’utente può:

- procedere alla proposizione di impugnative in via giurisdizionale e/o amministrativa ai sensi del comma 5 dell’articolo 14 del D.L. 502/92 e secondo i tempi previsti dalla normativa;
- richiedere, previo appuntamento presso le segreterie preposte della struttura interessata, un incontro con i vertici aziendali (Direttori Di Distretto, Direttori Di Presidio E Direttore Generale) per la soluzione delle stesse. In caso di risoluzione positiva, i dirigenti inoltreranno all’URP Aziendale il Mod.03 “reclamo risolto” e il Mod.05 “azioni di miglioramento”. Tale documentazione verrà conservata presso l’URP aziendale.

L’URP aziendale, in supporto alla Direzione Generale, provvederà all’elaborazione della relazione bimestrale inoltrandola alla Regione Umbria (Comunicazione E Semplificazione Dei Rapporti Tra Cittadino E Sistema Sanitario Regionale E Supporto Tecnico Alla Direzione).

Qualora la soluzione della controversia preveda il rimborso del ticket versato per una prestazione, lo stesso sarà effettuato secondo le procedure vigenti presso le casse CUP Aziendali.

Il riscontro scritto non è dovuto al cittadino quando la non conformità che ha dato luogo al reclamo sia stata immediatamente risolta con piena soddisfazione dell’utente.

4.1.3.3 Azioni Di Miglioramento

L’Azienda, attraverso il **sistema informatizzato di gestione dei reclami** (“Portale URP” - webprivc.uslumbria1.it), rileva le azioni correttive messe in atto a seguito del “reclamo” e sulla base di ciò è in grado di attuare un processo di miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Le azioni di miglioramento vengono realizzate attraverso due modalità:

1. **la prima modalità**, la più frequente, è rappresentata dall’intervento del Responsabile della Struttura oggetto di reclamo, il quale:
 - interviene sul comportamento ritenuto non adeguato, nel caso di reclamo che riguardi o comunque interessi gli aspetti relazionali;
 - interviene su eventuali aspetti organizzativi.
2. **la seconda modalità**, relativa ai casi di reclamo più gravi o ricorrenti, coinvolge la Direzione Aziendale, che può attivare procedimenti disciplinari a carico del personale coinvolto o

	PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI	PGA01 Rev.06
	<i>Staff Comunicazione</i>	del 19/01/2026 Pagina 9 di 13

programmare interventi di miglioramento a medio/lungo termine per prevenire il ripetersi della criticità (es. Formazione del personale, revisione di procedure, ecc).

L'URP Aziendale utilizza i dati delle azioni messe in atto dal Responsabile della Struttura interessata per:

- implementare il Sistema informatizzato di Gestione dei reclami (Portale URP);
- elaborare i report annuali (Report Segnalazioni pervenute dai cittadini e Report Azioni di Miglioramento a seguito del reclamo).

4.2 Gestione del “portale URP” e del “report delle segnalazioni”

Tutte le indicazioni da parte dell'utenza pervenute agli URP e le Azioni di Miglioramento intraprese a seguito di reclamo, vengono inserite dall'URP Aziendale nel database aziendale “Portale URP” (webprivc.uslumbria1.it).

Questo strumento consente il “governo” del processo relativo alla gestione dei reclami garantendo la tracciabilità di tutto il percorso, dalla formulazione del Reclamo da parte dell'utente alla gestione della criticità, alla risposta dell'Azienda fino ad arrivare all'azione correttiva messa in atto.

L'URP Aziendale redige con cadenza annuale il **Report delle Segnalazioni** pervenute dai cittadini e il Report delle Azioni di Miglioramento a seguito del reclamo, trasmettendone copia ai Direttori Generale, Sanitario e Amministrativo e ai Direttori di tutte le Macrostrutture aziendali, i quali li valuteranno, prendendo atto delle eventuali aree di criticità, per attivarsi con delle azioni correttive finalizzate al non ripetersi delle problematiche che hanno dato origine ai reclami.

La Direzione Aziendale, nel caso in cui i Report dei reclami evidenzino il coinvolgimento di procedure e processi di importanza aziendale, assegna obiettivi di budget specifici alle Strutture e Dipartimenti interessati.

Le sintesi del report vengono pubblicate sul sito web aziendale al link: <https://www.uslumbria1.it/pagine/urp> .

5 RESPONSABILITÀ

5.1 Matrice delle Responsabilità

SOGGETTI COINVOLTI	URP AZIENDALE	URP TERRITORIALE	DIRETTORE DIST/PO/ DIP.Ter.	DIRETTORE DIP.TO	RESP. SERVIZI e STRUTTURE	DIRETT. SANIT. / DIRETT. AMM.VO	RESP. UFFICIO LEGALE	RESP. COMUNICAZ.	DG
Ricevimento della segnalazione e Presa in carico	R*	R*	/	/	/	/	/	/	/
Trasmissione controdeduzioni e Istruttoria con valutazione del Direttore del Distretto o del Presidio Osp. o del Dipartimento e Azioni Miglioramento	C	C	R*	R*	C	/	/	I	/
Trasmissione della risposta al cittadino	I	I	R*	R*	/	/	/	I	/
Elaborazione e trasmissione Report	C	C	C	C	/	C	/	R	/
Valutazione Report	C	/	R*	R*	C	C	/	R	/
Reclami che hanno un seguito di natura risarcitoria o comportano responsabilità civile dell'Azienda	C	/	/	/	/	/	R	/	/
Comunicazione di avvio procedimento disciplinare, a seguito di reclamo	C	/	R*	R*	/	/	/	/	/
Confronto del cittadino con i vertici aziendali	C	C	R*	R*	/	/	/	R	R

R = Responsabile C = Coinvolto, I= informato

R*= Responsabile per ambito di competenza

	PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI	PGA01 Rev.06
	<i>Staff Comunicazione</i>	del 19/01/2026 Pagina 11 di 13

5.1.1 Responsabilità Operatori coinvolti

Tutti gli operatori coinvolti nel reclamo sono tenuti al rispetto del segreto professionale e al rispetto della riservatezza nei confronti del reclamante. Nel caso di inadempienza il dipendente è passibile di apertura di procedimento disciplinare (ai sensi dell'articolo 622 Codice Penale)

6 INDICATORI E CONTROLLI

OBIETTIVO	TIPO DI CONTROLLO	INDICATORE	STANDARD	Fonte DATI	RESPONSABILE ANALISI
Rispetto dei tempi di risposta al cittadino	Controllo di processo	Numero di reclami risposti nei tempi previsti/totale dei reclami lavorati	100%	Portale informatizzato URP	Responsabile URP

7 DIFFUSIONE, FORMAZIONE/INFORMAZIONE

Lae revisione della PGA verrà acquisita con protocollo da parte dello staff qualità Accreditamento o del responsabile della struttura emittente ed assegnato ai componenti della lista di distribuzione.

La responsabilità della distribuzione è comunque a due livelli:

- 1. il primo livello di responsabilità** è in capo a chi approva il documento (o a un suo delegato) con le modalità sopra descritte. Questo livello è responsabile della trasmissione del documento ai destinatari inseriti nella lista di distribuzione;
- 2. il secondo livello di responsabilità** è in capo a coloro che ricevono il documento dal primo livello. Costoro provvederanno alla diffusione tramite riunione di formazione/informazione relativa al documento pubblicato con i professionisti delle strutture/servizi che lo dovranno applicare. Questa fase prevede la compilazione del **verbale di riunione** (All.4 PGS01) che attesta la presa visione della procedura/Istruzione da parte dei professionisti che nel servizio dovranno rendere operative le indicazioni in esse contenute.

8 ARCHIVIAZIONE

8.1 Archiviazione pratiche dei reclami/ segnalazioni/elogi

Al fine di garantire la corretta conservazione, le pratiche cartacee di ogni cittadino- utente (complete di reclamo, controdeduzioni, modulistica e copia della risposta fornita al cittadino) verranno archiviate a cura dell'URP Aziendale e del referente URP per le Aree Alto Tevere e Alto Chiascio in appositi schedari.

	PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI	PGA01 Rev.06
	<i>Staff Comunicazione</i>	del 19/01/2026 Pagina 12 di 13

L'archiviazione dovrà rispettare tutte le misure di sicurezza relative alla conservazione di documenti soggetti alla tutela della privacy.

La conservazione della documentazione e le modalità di eliminazione seguono le indicazioni del massimario di scarto: <http://intranet.uslumbria1.it/index.php/modulistica/category/160-documenti-aziendali>

8.2 Archiviazione procedura

La presente procedura è reperibile presso l'URP Aziendale e pubblicata in Intranet fra le Procedure Generali aziendali (<https://intranet.uslumbria1.it/index.php/modulistica/category/215-procedure-general-aziendali>). Sarà consultabile anche nella la sezione Ufficio Relazioni con il Pubblico del sito internet dell'Azienda USL Umbria n.1 (<https://www.uslumbria1.it/u-r-p/>)

9 RIFERIMENTI

- DGR 402/2023 del 19/04/2023 “comunicazione ed ascolto per l'efficace tutela dei diritti dei cittadini. Direttiva alle aziende Sanitarie ai sensi dell'Art.5 Co.3 della L.R.
- n.11 del 09/04/2015- testo unico in materia di sanità e servizi sociali”
- D.Lgs n. 101/2018 “Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati”
- Regolamento Europeo sulla Privacy UE 679/ 2016 (GPDR)
- D.Lgs. n. 97/2016 “Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione alla corruzione, pubblicità e trasparenza...”
- Legge n. 69 del 18.6.2009 “Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile”.
- Dir.P.C.M. 7 febbraio 2002 “Attività di comunicazione nelle Pubbliche Amministrazioni”.
- Legge n.150 del 7.6.2000 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”.
- Legge n. 273 dell'11.7.95 – Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza nella pubblica amministrazione.
- Dir.P.C.M. 19.05.1995 “Schema generale di riferimento per la Carta dei Servizi Pubblici.
- Dir.P.C.M. 11 ottobre 1994 " Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico. "
- Circolare della Funzione Pubblica n.17 del 27.4.93 – art.12 del D.Lgs n. 29/93 “Istituzione dell'URP e disciplina dell'attività di comunicazione di pubblica utilità”.

	PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI	PGA01 Rev.06
	<i>Staff Comunicazione</i>	del 19/01/2026 Pagina 13 di 13

- D. Lgs. vo n.502/92 – Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'art. 1 della legge 421/92.

10 ALLEGATI

- All.01 - Rete URP
- All.02 – scheda segnalazione rischio
- All.03 - Percorso e Tempi di riscontro del Reclamo
- Mod.01 - Modello per presentazione Reclamo/ Segnalazioni/Elogio.
- Mod.02 - Modello Istruttoria
- Mod.03 - Soluzione diretta del Reclamo (compilazione a cura del Direttore del Distretto o Presidio Ospedaliero o Dip. Territoriale)
- Mod.04 - Comunicazione Al Cittadino
- Mod.05 - Scheda Azioni Di Miglioramento