



AZIENDA SPECIALE TIGNALE SERVIZI MANLIO BONINCONTRI

Casa di Riposo di Tignale Manlio Bonincontri

CIRCOLARE INFORMATIVA INDIRIZZATA AGLI ASSISTITI, AI LORO LEGALI RAPPRESENTANTI ED AI FAMILIARI

1. DIFENSORE CIVICO TERRITORIALE

Con la presente si informano tutti i nostri assistiti, i loro legali rappresentanti ed i familiari sulla possibilità di chiedere l'intervento del "difensore civico territoriale" in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità.

Dal 31 dicembre 2011 è stato soppresso il "difensore civico comunale" secondo quanto previsto dall'art. 2, comma 186, della Legge n. 191/2009 (Finanziaria 2010); la legge abrogativa prevede che le funzioni del "difensore civico comunale" possano essere attribuite al "difensore civico provinciale", che assume le funzioni di "**difensore civico territoriale**". In provincia di Brescia la figura di "difensore civico" è stata istituita ma l'incarico è vacante dal 2000; è invece attivo in Lombardia il "**difensore civico regionale**".

Il Difensore regionale è **un'autorità pubblica indipendente**, prevista dall'art. 61 dello Statuto d'autonomia della Lombardia e disciplinata dalla l. regionale 6 dicembre 2010, n. 18.

È incaricato di tutelare i diritti e gli interessi dei cittadini e degli altri soggetti della società civile (associazioni, imprese, comitati) nei confronti della Regione Lombardia e delle altre amministrazioni pubbliche rientranti nella sua competenza.

Il Difensore regionale si occupa, su richiesta dei cittadini o d'ufficio, di tutti i casi di cattiva amministrazione: illegittimità o irregolarità amministrative, iniquità o discriminazioni, mancanza di risposta o rifiuto d'informazione o d'accesso agli atti amministrativi, ritardi ingiustificati, carenza qualitativa dei servizi e simili.

Il servizio è gratuito e aperto a tutti, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

In particolare:

- interviene perché organi e uffici competenti eliminino episodi e cause di cattiva amministrazione;
- chiede i documenti relativi ad una pratica, senza il limite del segreto d'ufficio, e può convocare il responsabile dell'Ufficio competente, che è tenuto a dargli risposta entro 30 giorni;
- accerta che i procedimenti amministrativi abbiano regolare corso e che i provvedimenti siano adottati correttamente e nei tempi previsti;
- suggerisce agli Enti e agli Uffici pubblici eventuali soluzioni ai problemi riscontrati dai cittadini;
- decide i ricorsi avverso il diniego (o il differimento) del diritto d'accesso ai documenti amministrativi;
- consiglia le iniziative da intraprendere e a chi rivolgersi se la questione non è di sua competenza.

Per qualsiasi ulteriore informazione: www.difensoreregionale.lombardia.it

2. INTEGRAZIONI ECONOMICHE E BENEFICI

Ogni Comune di norma prevede nel proprio regolamento i requisiti necessari per accedere ad eventuali integrazioni della retta o benefici. L'utente o il familiare interessato è invitato a rivolgersi direttamente all'Ufficio Servizi Sociali del proprio comune di residenza per le necessarie informazioni.

3. L'“UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO” (U.R.P.) DELL'A.T.S. DI BRESCIA

A garanzia del diritto di informazione, l'ATS di Brescia ha istituito da tempo l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) gestito da operatori in grado di rispondere alle sempre crescenti esigenze e complessità di rapporti con gli utenti, favorendo la comunicazione, la trasparenza e l'accessibilità alle prestazioni e alle attività che l'ATS. fornisce.

Il punto di forza dell'U.R.P. consiste nella capacità di creare un punto di incontro, ascolto e dialogo tra ATS e cittadino, e di presa in carico delle problematiche che egli esprime, il che permette anche di prevenire eventuali conflitti e di utilizzare le istanze e le indicazioni degli utenti nella programmazione delle attività.

L'U.R.P. può essere punto di riferimento per segnalare criticità o encomi rispetto ai servizi fruiti, sia direttamente da parte degli utenti, sia da parte delle associazioni che li rappresentano.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è costituito da una sede centrale presso la Direzione Generale e da sedi periferiche ubicate in ciascun Ambito Socio Sanitario Territoriale.

L'U.R.P. si occupa di

- accogliere, informare, orientare i cittadini;
- gestire segnalazioni e reclami;
- promuovere azioni di miglioramento delle attività e dei servizi e soluzioni agli eventuali contenziosi.

I reclami e le segnalazioni possono essere presentati:

- utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito www.ats-brescia.it e a disposizione presso le sedi U.R.P.
- con lettera scritta indirizzata all'U.R.P.
- telefonicamente
- tramite e-mail

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico risponderà entro 30 giorni dalla segnalazione.

Per le informazioni/segnalazioni relative a prestazioni erogate dai Servizi Centrali rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico centrale:

Sede: viale Duca degli Abruzzi, 15 - Brescia

Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30

Tel:030.3838255

Fax:030.3838280

Per le informazioni/segnalazioni relative a prestazioni erogate dall'Ambito Territoriale, rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Ambito di competenza.

4. L'“UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA” DELL’A.T.S. DI BRESCIA

E' un ufficio, autonomo ed indipendente, che opera al di fuori di ogni rapporto di gerarchia con l'Agenzia di Tutela della Salute di Brescia, istituito ai fini della tutela dei diritti dei cittadini rispetto ad azioni o omissioni nell'esercizio delle attività di competenza dell'Agenzia e/o dei servizi sanitari e socio-sanitari presenti sul territorio.

L'Ufficio di Pubblica Tutela assolve in particolare ai compiti di:

- consulenza sui diritti dei cittadini;
- ascolto e accoglienza di reclami per segnalazioni di disservizi e di insoddisfazioni; attiva ulteriore istruttoria qualora l'utente non si ritenga soddisfatto dalla risposta fornita dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.);
- verifica che l'accesso alle prestazioni rese dalle Unità di offerta avvenga nel rispetto dei diritti degli utenti e alle condizioni previste dalla Carta dei Servizi;
- raccordo con il Segretariato sociale per la segnalazione delle situazioni che non trovano adeguate risposte nella rete dei servizi presenti sul territorio.

I reclami possono essere presentati:

- con lettera scritta indirizzata all'U.P.T.
- telefonicamente
- tramite e-mail

Il servizio è completamente gratuito.

L'Ufficio di Pubblica Tutela si trova in viale Duca degli Abruzzi, 15 – Brescia, presso la sede della Direzione Sociale dell'ATS.

E' necessario prendere l'appuntamento ai seguenti riferimenti:

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Tel. 030.3839026

Fax 030.3838263

La Direzione