

## DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

Deliberazione n.ro	Data di Adozione
0000550	13/03/2026

OGGETTO: Direttive per la corretta gestione dei reclami e delle segnalazioni provenienti dagli utenti, in raccordo con la U.O.S. competente.

### PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE N.RO 20260000359 DEL 12/02/2026



COMPOSTA COMPLESSIVAMENTE DA 6 (sei) PAGINE

DI 1 (uno) ALLEGATI SOGGETTI A PUBBLICAZIONE PER UN TOTALE DI 1 (uno) PAGINE

DI 0 (zero) ALLEGATI NON SOGGETTI A PUBBLICAZIONE PER UN TOTALE DI 0 (zero) PAGINE

DI 4 (quattro) DOCUMENTI ISTRUTTORI NON ALLEGATI PER UN TOTALE DI 11 (undici) PAGINE

Con la sottoscrizione in calce, i Direttori dichiarano di non versare in alcuna situazione di conflitto di interesse, anche potenziale, ex art. 6-bis, l. 241/90, artt. 6, 7 e 13, c. 3, D.P.R. 62/2013, vigente codice di comportamento aziendale e art. 1, c. 9, lett. e), l. 190/2012 – quest'ultimo come recepito, a livello aziendale, della vigente sezione Anticorruzione e Trasparenza del PIAO – tale da pregiudicare l'esercizio imparziale di funzioni e compiti attribuiti, in relazione al procedimento indicato in oggetto, così come di non trovarsi in alcuna delle condizioni di incompatibilità di cui all'art. 35-bis, D.L.gs. 165/2001.

Parere della Direttrice Amministrativa	Parere della Direttrice Sanitaria
 Firmato Digitalmente il 12/03/2026 14:27 Rachele POPOLIZIO	 Firmato Digitalmente il 13/03/2026 08:30 Rosella SQUICCIARINI

Il Segretario	Il Direttore Generale
 Firmato Digitalmente il 13/03/2026 18:47 Luca TALIENTO	 Firmato Digitalmente il 13/03/2026 18:44 Luigi FRUSCIO

### ATTESTAZIONE DI AVVENUTA PUBBLICAZIONE

Si attesta che il presente provvedimento viene pubblicato all'Albo pretorio *on-line* della ASL BA, ai sensi dell'art. 32, c. 1, l. 69/2009, per la durata di 30 giorni naturali, decorrenti dal **13/03/2026**

Unità Operativa Affari Generali  
 L'Addetto alla Pubblicazione  
 Firmato Digitalmente il 13/03/2026 18:48  
 Luca TALIENTO



L'originale del presente documento, redatto in formato elettronico e firmato digitalmente è conservato a cura dell'ente produttore secondo normativa vigente.

Ai sensi dell'art. 3bis c4-bis Dlgs 82/2005 e s.m.i., in assenza del domicilio digitale le amministrazioni possono predisporre le comunicazioni ai cittadini come documenti informatici sottoscritti con firma digitale o firma elettronica avanzata ed inviare ai cittadini stessi copia analogica di tali documenti sottoscritti con firma autografa sostituita a mezzo stampa predisposta secondo le disposizioni di cui all'articolo 3 del Dlgs 39/1993.

**OGGETTO** Direttive per la corretta gestione dei reclami e delle segnalazioni provenienti dagli utenti, in raccordo con la U.O.S. URP competente.

### **IL DIRETTORE GENERALE**

Vista la deliberazione del Direttore Generale n. 329 del 17/02/2025, con l'assistenza del Segretario, sulla base dell'istruttoria formulata dalla U.O.S. URP, sulla base della proposta formulata dalla Dirigente Responsabile U.O.S. URP, Dott.ssa Mariavittoria Iannarelli, e dal Dirigente Responsabile U.O.S. Affari Generali, Avv.to Raffaele Iorio, che ne attestano la regolarità formale del procedimento ed il rispetto della legittimità, considera e determina quanto segue:

#### **RICHIAMATE:**

- la Legge n. 150/2000, avente ad oggetto “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”;
- il D. Lgs. n. 165/2001 e s.m.i., in particolare l'art. 11, rubricato “Ufficio relazioni con il pubblico”;
- la D.G.R. n. 1985/2018, con cui la Regione Puglia ha avviato un “Sistema Integrato di Informazione e Comunicazione in Sanità”, quale strategia regionale in materia di informazione e comunicazione in Sanità;
- la D.G.R. n. 984/2019, avente ad oggetto “D.G.R. 1985/2018. Sistema Integrato di Informazione e Comunicazione in Sanità. Approvazione Piano attività per l'anno 2019”;
- la D.G.R. n. 1967/2022 con cui è stato varato il Piano Regionale di Comunicazione della Prevenzione

#### **PREMESSO CHE:**

- con Deliberazione n. 814 del 23/04/2018 il Commissario Straordinario ha approvato la ridefinizione della Rete dei Referenti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP);
- con D.D.G. ASL BA n. 2456 del 30/12/2021, avente ad oggetto “Aggiornamento Rete Referenti URP”, è stata approvata l'attuazione di un intervento organizzativo della Rete in parola, con l'articolazione in ogni macro struttura aziendale;
- con D.D.G. ASL BA n. 632 del 13/04/2022, avente ad oggetto “Linee Guida Rete dei Referenti URP – Approvazione e determinazioni”, è stato approvato il documento delle Linee Guida della Rete dei Referenti URP, al fine di disciplinare e definire le procedure operative per la gestione del flusso di comunicazione aziendale interno, delineare compiti, funzioni e competenze dei soggetti indicati quali Referenti ammessi alla Rete di collegamento con L'URP;
- con D.D.G. ASL BA n. 899 del 05/05/2023, avente ad oggetto “Adozione Piano di Comunicazione 2023-2025”, è stato approvato il Piano di Comunicazione, finalizzato a favorire la “comunicazione integrata” ed incentivare la costruzione di relazioni bidimensionali tra l'azienda sanitaria ed il pubblico di riferimento;

**TENUTO CONTO CHE:**

- con D.D.G. n. 1121 del 16/06/2025, avente ad oggetto “Ridefinizione Rete Referenti URP”, è stato riorganizzato l’assetto dei Referenti URP in tutte le Macrostrutture aziendali, con esclusione di quelle che svolgono esclusivamente attività amministrative – economico - gestionali le quali non implicano rapporti diretti con l’utenza, al fine di rafforzare i processi di comunicazione interna ed assicurare un corretto flusso informativo aziendale;

**VISTE:**

- la nota prot. n. 73283 del 10/11/2021 a firma congiunta del Direttore U.O.C. Servizio di Informazione e Comunicazione Istituzionale, della Dirigente Responsabile U.O.S. Ufficio Relazioni con il Pubblico e del Direttore Generale (depositata agli atti dell’Ufficio proponente), in cui è stata definita la Rete dei Referenti URP, con individuazione del personale da dedicare per Macrostruttura;
- la nota prot. n. 60174 del 19/09/2022 (depositata agli atti dell’Ufficio proponente) ed avente ad oggetto “Buone pratiche referenti URP ASL BA, giusta Delibera D.G. n. 632/2022, con cui sono state indicate le buone pratiche per la gestione di reclami e segnalazioni da parte degli utenti;
- la nota prot. n. 28589 del 15/04/2024 (depositata agli atti dell’Ufficio proponente), avente ad oggetto “Gestione reclami e segnalazioni – Precisazioni”, in cui sono state ribadite le attività da svolgere per la gestione dei reclami, al fine di conseguire una omogeneità operativa tra le Strutture ed i Servizi;
- la nota prot. n. 15927 del 23/02/2026 (All. sub 1), a firma della Direzione Strategica, in cui è stata indicata la corretta Procedura di gestione dei reclami e delle segnalazioni, definendo il ruolo di raccordo dell’URP nel processo di comunicazione tra l’azienda e il cittadino;

**CONSIDERATO CHE:**

- la funzione di pubblica tutela (richiamata dal Dpcm 19/05/1995 e dalle direttive del 2006 dell’Agenzia Regionale Sanitaria e dell’Assessorato sanità e servizi sociali, fornite con il documento “Strumenti operativi e modelli organizzativi per implementare l’attività degli Uffici Relazioni con il Pubblico” - La Cassetta degli attrezzi) viene garantita dall’Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), articolazione della Struttura di Informazione e Comunicazione Istituzionale, attraverso una corretta e puntuale gestione di reclami e segnalazioni, quale strumento che consente di migliorare la conoscenza e la comprensione di eventuali criticità legate ai servizi erogati e di prevedere possibili interventi di miglioramento e superare le percezioni negative vissute;
- la digitalizzazione della P.A., con l’implementazione delle procedure informatiche di trasmissione delle segnalazioni da parte dei cittadini, ha favorito la moltiplicazione delle comunicazioni provenienti dall’esterno, con conseguente esigenza di regolarizzare l’iter di comunicazione interna tra le Macrostrutture e l’URP;
- l’articolazione e la complessità organizzativa della ASL BA, nonché la ripartizione territoriale dei Servizi distribuiti in n. 41 Comuni, necessita di un raccordo per la corretta gestione dei flussi informativi e, in particolare, dei reclami e delle segnalazioni provenienti dall’utenza, al fine di istruire una corretta istruttoria per rimettere un esaustivo riscontro al cittadino;

**POSTO CHE:**

- funzione dell'URP è il promuovere l'ascolto dei cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e del gradimento dell'offerta sanitaria aziendale;
- compito dell'URP è garantire lo scambio di informazioni fra le istanze dei cittadini, e le altre strutture operanti nell'amministrazione, favorendo e organizzando la comunicazione interna;
- il compito dei "Referenti URP" (che rivestono il ruolo di interfaccia tra l'URP e l'organizzazione interna all'azienda, garantendo il coordinamento e lo scambio informativo tra le strutture e l'URP, facilitando così l'accesso ai servizi da parte degli utenti) prevede che, qualora essi ricevano presso la propria sede una segnalazione/reclamo dall'utenza, provvedano ad inviare la stessa all'URP, all'indirizzo email [info@asl.bari.it](mailto:info@asl.bari.it) o, preferibilmente, a mezzo piattaforma documentale DOCS (protocollo informatico);
- al fine di snellire la procedura, il Referente URP si impegna ad attivare l'istruttoria, sottoponendo la segnalazione al Direttore/Dirigente di Macroarea che provvede, a propria volta, ad inoltrarla al Servizio/Ufficio cui è rivolta affinché quest'ultimo, ricevuto riscontro dal destinatario del reclamo, possa inviare all'URP una relazione sintetica, contenente controdeduzioni a titolo di istruttoria interna, che andrà a costituire parte sostanziale della risposta che esclusivamente l'URP fornirà all'utente;

**EVIDENZIATO CHE:**

- la procedura di trasmissione dell'istruttoria, non correttamente eseguita, comporta criticità e anomalie che possono causare danno all'azienda;
- la D.D.G. n. 2237 del 06/11/2025, avente ad oggetto "La comunicazione degli eventi avversi/near miss", ribadisce l'importanza di una corretta gestione della comunicazione degli eventi avversi ai pazienti/familiari/care giver, così come stabilito dalle Linee guida ministeriali;

**RITENUTO CHE:**

- si è reso necessario uniformare le procedure amministrative per una gestione corretta delle segnalazioni sporte dalla cittadinanza, così come condiviso dal Direttore Generale;
- occorre richiamare la procedura prevista per una corretta gestione dei reclami, giusta nota prot. n. 28589 del 15/04/2024, avente ad oggetto "Gestione reclami e segnalazioni – Precisazioni" (depositata agli atti dell'Ufficio proponente);
- è sostanziale disciplinare il percorso reclami, al fine di conseguire un'omogeneità operativa tra le Strutture ed i Servizi, giusta nota prot. n. 15927 del 23/02/2026, avente ad oggetto "Procedura gestione reclami e segnalazioni" (depositata agli atti dell'Ufficio proponente)

Acquisito il parere favorevole del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario, reso ai sensi dell'Art. 3, D. Lgs. n. 502/1992;

per le motivazioni espresse in narrativa e che qui si intendono integralmente richiamate e che formano parte integrante e sostanziale del presente provvedimento

**DELIBERA**

- DI APPROVARE la procedura amministrativa di gestione dei reclami, già comunicata alle Macrostrutture e ai Referenti URP con la nota prot. n. 15927 del 23/02/2026 (All. sub 1), a firma della Direzione Strategica, al fine di offrire al cittadino una risposta aziendale univoca ed esaustiva;
- DI CONFERMARE l'URP quale unico Ufficio designato per la redazione del riscontro definitivo, da trasmettere all'utenza che ha presentato reclamo;
- DI NOTIFICARE copia del presente provvedimento, a cura della U.O.S. URP, ai Direttori di Dipartimento e per il loro tramite ai Dirigenti U.O.C./U.O.S.V.D./U.O.S. e ai Referenti URP di afferenza;
- DI STABILIRE, che per eventuali correzioni di errori materiali, si procederà a rettifica con determina dirigenziale;
- DI DARE ATTO che il presente provvedimento è stato redatto nel rispetto dei principi e delle disposizioni in materia di trattamento dei dati, ai sensi del d. Lgs. n. 196/2003 e ss.mm.ii. e del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) per quanto concerne la pubblicazione sull'Albo pretorio online;
- DI ATTESTARE che il presente atto non comporta alcun onere a carico del bilancio per l'ASL BA;

tutta la documentazione richiamata nella presente deliberazione è agli atti della U.O.S. URP

Tutti i firmatari del presente atto attestano di non versare alcuna situazione di conflitto di interesse, anche potenziale, ex art. 6 bis, l. 241/90, artt. 6,7 e 13, c. 3, D.P.R. 62/2013, ai sensi del vigente codice di comportamento aziendale e art. 1, c. 9, lett e), l. 190/2012 – quest'ultimo come recepito, a livello aziendale, dalla Sezione Anticorruzione e Trasparenza del vigente PIAO – tale da pregiudicare l'esercizio imparziale di funzioni e compiti attribuiti, in relazione al procedimento indicato in oggetto, così come di non trovarsi in alcuna delle condizioni di incompatibilità di cui all'art. 35 bis, d.lgs. 165/2001.



ASL Bari

PugliaSalute

## AZIENDA SANITARIA LOCALE DELLA PROVINCIA DI BARI

Lungomare Starita, 6 - 70123 BARI - P.I.: 0653434072

U.O.C. Servizio di Informazione e Comunicazione Istituzionale  
Dipartimento Gov. della Dom.e Offerta Sanit. - U.O.S. URPPROTOCOLLO USCITA N. \_\_\_\_\_ DEL \_\_\_\_\_  
Trasm. in modalità telematica ai sensi del d.lgs. n. 82/2005Ai Referenti URP  
Ai Direttori di Macrostruttura

OGGETTO: Procedura gestione reclami e segnalazioni.

Come richiamato nella DDG n. 899 del 05/05/2023 avente ad oggetto "Adozione Piano di Comunicazione 2023-2025 Asl Ba", tra le funzioni espletate dalla U.O.S. URP è annoverata la gestione di reclami/segnalazioni, presentati dall'utenza afferente ai servizi offerti dalla ASL Bari, al fine di "promuovere l'ascolto dei cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e gradimento degli utenti".

Tale attività si realizza con l'ausilio della Rete Referenti URP distribuita sul territorio (Delibera n. 632 del 13/04/2022) la cui funzione, in raccordo con l'URP, è di agevolare il flusso informativo tra l'utenza che presenta reclamo ed il Servizio interessato dalla criticità/anomalia.

Occorre precisare che l'iter procedurale di gestione del reclamo, se correttamente eseguito, consente di fornire un riscontro rapido ed esaustivo all'utente, riducendo considerevolmente il ricorso a procedure legali che rappresentano un potenziale aggravio per l'azienda.

All'uopo è indispensabile che la gestione delle segnalazioni segua un percorso coerente e omogeneo per tutte le Macrostrutture, assicurando in tempi brevi il riscontro al cittadino, nel rispetto della normativa vigente, consentendo contestualmente alle aree coinvolte di apportare migliorie e aggiornamenti, laddove verificatesi criticità operative, amministrative, comportamentali.

A tal fine si riepiloga la procedura da seguire:

- La segnalazione deve pervenire all'Ufficio URP a mezzo email, esclusivamente all'indirizzo [info@asl.bari.it](mailto:info@asl.bari.it) o a mezzo cartaceo con la compilazione di un modulo preposto.
- L'URP provvede alla trasmissione della segnalazione alla Macrostruttura di competenza, la quale inoltra al Servizio interessato cui spetta, a seguito di contraddittorio e di indagine interna, provvedere alla redazione di una relazione sintetica che verrà inviata all'URP, a titolo di istruttoria interna formale, e che costituirà parte sostanziale della risposta al cittadino;
- Qualora la segnalazione venga direttamente presentata presso una delle Macrostrutture ASL Bari, sarà cura precipua del Referente URP designato seguirne l'iter procedurale, assicurando che il riscontro definitivo al cittadino venga fornito dall'URP, unico servizio deputato alla redazione e trasmissione dello stesso, e non dalle Strutture interessate dalla segnalazione.

Distinti saluti

La Dirigente Responsabile U.O.S. URP  
Dott.ssa ~~Marina~~ ~~Vittoria~~ ~~Tanna~~ ~~elli~~La Direttrice Amm.va  
Avv.to Rachele PopolizioLa Direttrice Sanitaria  
Dott.ssa ~~Rosetta~~ ~~Squicciarini~~Il Direttore Generale  
Avv.to ~~Luigi~~ ~~ruscio~~Codice Fiscale/Partita IVA 06534340721  
PEC: protocollo.asl.bari@pec.rupar.puglia.it  
<https://www.sanita.puglia.it/web/asl-bari>

### PROFILI CONTABILI

RILEVANTE, a valere su:  NON rilevante

### ONERI DI PUBBLICAZIONE OBBLIGATORIA EX D. LGS. 33/2013:

SOGGETTA a pubblicazione  NON soggetta a pubblicazione

### ONERI DI RISERVATEZZA:

CONTIENE dati personali da NON pubblicare  NON contiene dati personali




### DESTINATARI NOTIFICA/TRASMISSIONE

Dipartimento Dipendenze Patologiche	Dipartimento di Salute Mentale
Dipartimento di Prevenzione	Dipartimento Cure Primarie - Direzione Amministrativa
Dipartimento Amministrativo	Dipartimento Sicurezza e Qualità
Dipartimento Gest. Avanzata Rischio Riproduttivo	Dipartimento Investimenti, acquisti e tecnologie
Dipartimento di Assistenza Territoriale	Dipartimento di Anestesia e Rianimazione
Dipartimento Neurosensoriale	Dipartimento di Area Medica Specialistica
Dipartimento Nefrourologico	Dipartimento Aziendale Immuno - Trasfusionale
Dipartimento di Dipendenze Patologiche	Dipartimento di Radiodiagnostica
Dipartimento di Ortopedia	Dipartimento Aziendale di Cardiologia
Dipartimento Aziendale Gestionale del Farmaco	Dipartimento Emergenza-Urgenza

### PROPOSTA N.RO 20260000359 APPROVATA CON DELIBERAZIONE N.RO 20260000550 DEL 13/03/2026

Con la sottoscrizione in calce al presente provvedimento, i firmatari di cui sopra, ciascuno in relazione al proprio ruolo come indicato e per quanto di rispettiva competenza, attestano che il procedimento istruttorio è stato espletato nel rispetto della normativa regionale e nazionale applicabile e che il provvedimento predisposto è conforme alle risultanze istruttorie agli atti d'ufficio.

I medesimi soggetti dichiarano, inoltre, di non versare in alcuna situazione di conflitto di interesse, anche potenziale, ex art. 6-bis, l. 241/90, artt. 6, 7 e 13, c. 3, D.P.R. 62/2013, vigente codice di comportamento aziendale e art. 1, c. 9, lett. e), l. 190/2012 – quest'ultimo come recepito, a livello aziendale, della vigente sezione Anticorruzione e Trasparenza del PIAO – tale da pregiudicare l'esercizio imparziale di funzioni e compiti attribuiti, in relazione al procedimento indicato in oggetto, così come di non trovarsi in alcuna delle condizioni di incompatibilità di cui all'art. 35-bis, D.L.gs. 165/2001.

RUOLO	NOME E COGNOME	FIRMA
Assistente Amministrativo	Palladino Barbara	 Firmato digitalmente il 12/03/2026 13:57
Dirigente Responsabile U.O.S.	Iannarelli Mariavittoria	 Firmato digitalmente il 12/03/2026 14:03
Dirigente U.O.S.Affari Generali	Iorio Raffaele	 Firmato digitalmente il 12/03/2026 14:07