SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA

Azienda Unità Sanitaria Locale di Modena
Azienda Ospedaliero-Universitaria di Modena

REGOLAMENTO PER LA COSTITUZIONE E IL FUNZIONAMENTO DEI COMITATI CONSULTIVI MISTI

Articolo 1 - Premesse

1. Il presente regolamento disciplina la costituzione ed il funzionamento dei Comitati Consultivi Misti (di seguito CCM), intesi quali organismi che garantiscono la partecipazione dei cittadini e degli utenti al controllo della qualità dei servizi, istituiti **in ogni distretto dell'Azienda Unità Sanitaria Locale (AUSL) di Modena** e **presso l'Azienda Ospedaliero-Universitaria (AOU) di Modena.**
2. Ogni Comitato Consultivo Misto comprende una rappresentanza maggioritaria di organizzazioni di volontariato ed organizzazioni sindacali impegnati nella difesa dei diritti degli utenti, ed una parte pubblica, come meglio dettagliato nel successivo Art. 4 "Composizione".
3. Il presente Regolamento viene adottato con atto formale sia **dall'Azienda USL di Modena** che **dall'Azienda Ospedaliero – Universitaria di Modena.**
   Le modifiche derivanti da successive revisioni devono essere approvate con le stesse modalità previste al successivo Art. 9 per l'approvazione del Regolamento.

Articolo 2 - Sede

1. I CCM per le proprie attività usufruiscono di locali, opportunamente individuati e attrezzati, messi a disposizione dall'Azienda presso la quale sono istituiti. Quest'ultima provvede, di volta in volta, a rendere disponibili i locali necessari per lo svolgimento delle riunioni del CCM.

Articolo 3 - Funzioni e compiti del CCM

1. Le funzioni fondamentali del CCM, stabilite al 2° comma, lettere a), b), c), d), dell'art. 16 della L.R. 19/94, così come modificata dalla L.R. n. 3/99, sono le seguenti:
   - assicurare i controlli di qualità dal lato della domanda, specie con riferimento ai percorsi di accesso ai servizi;
   - promuovere l'utilizzo di indicatori di qualità dei servizi dal lato dell'utenza definiti a livello regionale, sentiti gli organismi di partecipazione dell'utenza;
   - sperimentare indicatori di qualità dei servizi dal lato dell'utenza definiti a livello aziendale, che tengano conto di specificità di interesse locale;
   - sperimentare modalità di raccolta e analisi dei segnali di disservizio;

- sperimentare e attuare modalità di raccolta e analisi delle segnalazioni di disservizio, di buone prassi e delle proposte di miglioramento pervenute, anche attraverso punti di ascolto.

2. Con riferimento a tali funzioni, il CCM, ai sensi della Delibera di Giunta Regionale n. 320/2000, ha il compito di verificare il grado di coinvolgimento delle Aziende nel miglioramento della qualità della comunicazione con il cittadino nei seguenti ambiti:
   - l'attuazione delle metodologie di rilevazione della qualità dal lato dell'utente, anche attraverso formalizzati collegamenti ed integrazioni operative con l'URP (si veda la Circolare regionale n. 3/2005);
   - la realizzazione delle iniziative di rilevazione della soddisfazione dell'utenza;
   - la realizzazione di iniziative di educazione e promozione della salute e di protezione dal rischio;
   - l'attuazione delle proposte di miglioramento conseguenti all'analisi e alla valutazione dei processi aziendali che determinano criticità erogative e/o insoddisfazione esplicita dell'utente;
   - l'aggiornamento della Carta dei Servizi aziendale e il mantenimento degli impegni assunti dall'Azienda nella Carta dei Servizi.
3. Il CCM dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Modena, ed il Comitato di Coordinamento Interaziendale – CCI (organismo di livello interaziendale, meglio descritto ai successivi artt. 10 e 11), per conto dei CCM distrettuali dell'Azienda USL di Modena, comunicano ciascuno alle rispettive Direzioni Generali aziendali il nominativo di un rappresentante effettivo e di un supplente scelto, di norma, tra i Presidenti dei CCM e del Comitato di coordinamento interaziendale – CCI,—da nominare per la rappresentanza CCM di ciascuna Azienda in seno al "Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi sanitari dal lato del cittadino" (di seguito CCRQ), nel rispetto del Regolamento per il funzionamento del CCRQ medesimo.
   Le Aziende sanitarie provvedono a trasmettere alla Regione i nominativi indicati (rappresentante effettivo e rappresentante supplente per ciascuna Azienda), in attuazione della Delibera di Giunta Regionale n. 508/2001.
4. Per l'adempimento delle proprie funzioni il CCM può sviluppare le seguenti azioni:
   - esame di documenti e normativa;
   - espressione di pareri consultivi non vincolanti precedenti all'assunzione di determinazioni aziendali nelle materie di propria competenza;
   - attivazione di gruppi di lavoro ad obiettivo;
   - confronto con esperti;
   - partecipazione ad attività formative interne o rivolte ad utenti;
   - promozione e realizzazione di incontri con i cittadini sui progetti del CCM e sui risultati raggiunti con la propria attività;

- partecipazione alla definizione dei bisogni di salute della popolazione ed alla progettazione di servizi;
- partecipazione ad attività aziendali di indagine della soddisfazione dei cittadini;
- promozione e realizzazione di attività di verifica autogestite (indicatori ex art. 14, impegni Carta dei servizi, etc.);
- partecipazione al monitoraggio dei segnali di disservizio e rilevazione di criticità emergenti;
- proposte di progetti di miglioramento e collaborazione alla loro realizzazione;
- promozione di progetti di umanizzazione delle cure e dei servizi;
- partecipazione alla definizione, alla rilevazione e all'analisi di indicatori aziendali per la valutazione della qualità dal lato dell'utente.

5. Per la realizzazione delle attività programmate può essere richiesto il supporto dei servizi aziendali.
6. Tutti i membri del CCM sono tenuti a collaborare alla piena attuazione delle decisioni assunte ed essere chiamati a rispettare **obblighi di riservatezza** in occasione dell'accesso e/o visione di documenti interni con particolare riguardo a quelli in fase preparatoria e/o istruttoria evitandone la divulgazione.

Piano annuale delle attività

7. Il Presidente di ciascun CCM, entro tre mesi dall'insediamento e successivamente entro il primo trimestre di ogni anno, elabora, in stretta sinergia con la dirigenza (distrettuale e/o aziendale), la proposta del piano annuale delle attività da svolgere, che viene sottoposta all'approvazione del CCM.
   Il piano è suscettibile di modifiche in caso di necessità e viene trasmesso al Direttore del Distretto (CCM distrettuale per l'Azienda USL di Modena) o al Direttore Generale aziendale (CCM aziendale dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Modena).
8. Per tematiche trasversali il piano può essere concordato con gli altri CCM distrettuali e/o aziendali.
9. Il piano annuale delle attività può prevedere anche percorsi formativi per i membri del CCM.

Relazione annuale e relazione di fine mandato

10. Il Presidente di ciascun CCM elabora la **relazione annuale** sull'attività svolta, che viene sottoposta all'approvazione del CCM entro il primo trimestre dell'anno successivo. Successivamente la relazione viene trasmessa al Direttore del Distretto (CCM distrettuale - AUSL) o al Direttore Generale aziendale (CCM aziendale - AOU) che ne dispongono la pubblicazione tempestiva nel sito web aziendale e la trasmissione al CCRQ.

11. I CCM devono promuovere, insieme ai componenti dei rispettivi livelli aziendali e ai diversi attori del sistema sanitario e sociosanitario presenti sul territorio della Regione Emilia-Romagna, almeno una "Conferenza/Assemblea di fine mandato" distrettuale e/o aziendale aperta al pubblico.

Articolo 4 – Composizione

Nomina dei componenti e del CCM

1. Ai sensi dell'art. 16, comma 2, della L.R. 19/1994 la composizione del CCM deve prevedere una partecipazione maggioritaria di componenti appartenenti ad organizzazioni di volontariato e associazioni di difesa dei diritti degli utenti, operanti in campo sanitario e socio-sanitario iscritte al RUNTS (ODV e APS), alle organizzazioni sindacali dei pensionati impegnate in campo socio-sanitario e la partecipazione di membri designati dall'Azienda sanitaria, scelti tra il personale sanitario, tecnico e amministrativo.
2. I componenti effettivi e supplenti di parte non aziendale sono designati dalle rispettive organizzazioni di appartenenza. Le designazioni sono trasmesse formalmente al Direttore Generale (per AOU) o al Direttore di Distretto (per AUSL).
3. I componenti effettivi e ~~o~~ supplenti di parte aziendale sono nominati dal Direttore Generale (per AOU) o dal Direttore di Distretto (per AUSL).
4. I Direttori di Distretto dell'Azienda USL di Modena sono invitati permanenti dei rispettivi CCM distrettuali e nei coordinamenti aziendali dei CCM laddove istituiti.
5. Nella componente aziendale di ciascun CCM (AUSL e AOU) deve essere previsto, come membro effettivo, il Responsabile dell'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) quale figura di raccordo per facilitare la realizzazione dei progetti proposti dal CCM ed accolti dall'Azienda di riferimento.
6. Nei CCM distrettuali dell'Azienda USL deve essere assicurata la partecipazione di un Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta e di un rappresentante dei Sindaci del Comitato di Distretto con l'individuazione di un componente effettivo e di uno supplente.
7. In ciascun CCM è prevista la partecipazione di un rappresentante della Conferenza Territoriale Sociale e Sanitaria della Provincia di Modena con l'indicazione, da parte della CTSS, di un proprio componente effettivo e di uno supplente.
8. Il Direttore Generale (per AOU) o il Direttore di Distretto (per AUSL) formalizza con proprio provvedimento la nomina del CCM nelle sue due componenti di parte aziendale e non aziendale, previa verifica delle cause di incompatibilità e di conflitto di interessi.

Invitati senza diritto di voto

9. È consentita la partecipazione, senza diritto di voto, di invitati permanenti e occasionali.

10. Sulla base di valutazioni di opportunità, effettuate congiuntamente dalla Direzione Aziendale e/o Distrettuale e dal CCM, possono, altresì, essere invitati a partecipare alle attività del CCM esperti con competenza specifica, ad esempio in materia di volontariato, di qualità dei servizi, dell'umanizzazione delle cure e dell'equità, di informazione e comunicazione. Parimenti, pur in presenza dei rispettivi componenti effettivi, è prevista la possibilità di estendere l'invito, senza diritto di voto, anche ai componenti supplenti, al fine di agevolare la circolarità delle informazioni.

Componenti appartenenti al volontariato/difesa dei diritti/organizzazioni sindacali dei pensionati (di seguito "appartenenti all'associazionismo")

11. I componenti effettivi o supplenti:

- devono essere individuati fra i membri di associazioni che dimostrino la loro attività in campo sanitario e/o socio-sanitario;
- devono essere proposti dalle rispettive associazioni secondo modalità concordate a livello aziendale;
- sono tenuti a condividere con la propria Associazione di appartenenza tutte le informazioni relative al contenuto del piano annuale e delle attività sviluppate dai CCM, in modo da contribuire a sviluppare una sempre maggiore conoscenza e consapevolezza del ruolo e della funzione dei CCM.

Incompatibilità e conflitto di interessi dei componenti CCM

12. Non possono far parte del CCM, per la parte del volontariato/difesa dei diritti/ organizzazioni sindacali dei pensionati, coloro che:

a) hanno rapporti di lavoro, a qualsiasi titolo, o rapporti economici personali con l'Azienda sanitaria presso cui è istituito il CCM;

b) sono stati eletti in organi istituzionali;

c) rivestono incarichi di dirigenza o di vertice, in Aziende sanitarie regionali, IRCCS di diritto pubblico o strutture sanitarie o socio-sanitarie pubbliche o private operanti nell'ambito del sistema sanitario e sociosanitario della Regione Emilia-Romagna.

13. I rappresentanti dell'associazionismo designati devono dichiarare tutte le situazioni di incompatibilità che possono porli in conflitto di interesse, anche potenziale, nel rispetto di quanto previsto dal presente Regolamento e dal Codice di comportamento aziendale. I contenuti delle dichiarazioni saranno valutati dagli organismi aziendali.

Articolo 5 - Organi

1. Sono organi del CCM il Presidente e il Vicepresidente.
2. Il Presidente e il Vicepresidente vengono individuati fra i rappresentanti dell'associazionismo

3. Il CCM può costituire un Consiglio di Presidenza, composto da Presidente, Vicepresidente e tre componenti, per trattare argomenti urgenti da sottoporre a successiva approvazione da parte del CCM.

Articolo 6 - Elezione, durata degli incarichi e decadenza degli organi

Elezione

1. Nella seduta di insediamento, convocata dal Direttore Generale (per AOU) /Direttore di Distretto (per AUSL) o da un delegato, vengono eletti il Presidente e il Vicepresidente, di norma con voto diretto segreto, a maggioranza semplice dei presenti aventi diritto al voto. La seduta è da ritenersi valida solo se partecipano al voto almeno i due terzi degli aventi diritto. In caso di assenza giustificata del componente effettivo è delegato a partecipare il rispettivo componente supplente.

Durata in carica

2. Le cariche di Presidente e Vicepresidente hanno durata quadriennale salvo dimissioni volontarie e sono rinnovabili una sola volta, in coerenza con la durata dei CCM (art. 7).

Revoca e decadenza degli organi

3. Il CCM può revocare gli incarichi del Presidente e/o del Vicepresidente in apposita seduta, su proposta di almeno 2/3 dei componenti effettivi.
4. L'incarico del Presidente e del Vicepresidente è revocato con le stesse modalità previste per l'elezione.
5. Il Presidente e il Vicepresidente decadono anche per revoca di rappresentanza da parte delle rispettive organizzazioni di appartenenza.
6. In caso di dimissioni volontarie o di decadenza secondo i casi sopra previsti del Presidente o del Vicepresidente si deve procedere tempestivamente al rinnovo della carica con le modalità previste al primo capoverso del presente articolo.

Articolo 7- Durata e rinnovo del CCM - Decadenza e ricostituzione del Comitato

1. Per consentire l'ingresso di nuove energie ed esperienze e contemporaneamente agevolare la continuità della rappresentanza associativa, i CCM durano in carica per un periodo di **4 anni**, coerentemente con la durata degli incarichi degli organi di cui al presente art. 6, con le modalità previste dal presente regolamento aziendale per il funzionamento.
2. Il CCM decade in caso di dimissioni della metà dei suoi componenti effettivi. L'Azienda deve provvedere alla ricostituzione del CCM (aziendale o distrettuale) decaduto con le modalità previste all'art. 4 del presente Regolamento.

Articolo 8 - Decadenza del componente

1. Il componente che non partecipa alle riunioni e alle attività del CCM decade dall'incarico. Nel caso in cui il componente sia assente senza giustificato motivo per

più di tre incontri annui consecutivi (la comunicazione deve essere inoltrata formalmente tramite posta elettronica), il Presidente del CCM prende contatti con l'Associazione di appartenenza valutando la possibilità che l'Associazione medesima decada dalla partecipazione al CCM.

2. Il componente del Comitato decade anche per revoca di rappresentanza da parte dell'organizzazione di appartenenza che l'ha nominato.

3. Il componente decaduto deve essere sostituito, con le modalità indicate nell'art. 4 del presente Regolamento.

Articolo 9 - Modalità di funzionamento

Segreteria

1. Le funzioni di segreteria sono svolte da un professionista dell'Azienda incaricato dalla Direzione Generale (per AOU) o dalla Direzione di Distretto (per AUSL). In particolare, sono compiti della segreteria la trasmissione delle convocazioni delle riunioni e delle comunicazioni, la tenuta degli archivi, la compilazione dei verbali, la predisposizione di materiali occorrenti per i lavori del Comitato, l'individuazione dei locali necessari allo svolgimento delle attività del Comitato.

2. La segreteria provvede, a cadenza almeno semestrale, agli adempimenti relativi ai rimborsi, se dovuti, delle spese vive sostenute per la partecipazione alle sedute del CCM e ad altre attività a carattere istituzionale rientranti nelle attività di competenza, se adeguatamente documentate.

Convocazione delle riunioni

3. La convocazione, firmata dal Presidente del CCM, è trasmessa dalla segreteria con un congruo anticipo e un preciso ordine del giorno, di norma concordato nella riunione precedente.
   Con anticipo e modalità di comunicazione adeguati, possono essere previste anche convocazioni straordinarie.

Supplenti

4. In sostituzione dei componenti effettivi, quando questi sono assenti giustificati, sono sempre delegati a partecipare alle riunioni del CCM, con diritto di voto, i supplenti nominati secondo quanto riportato al precendente Articolo 4.

Validità delle riunioni ordinarie

5. Le riunioni sono ritenute valide in 1° convocazione con la presenza della metà più uno dei componenti aventi diritto, in 2° convocazione con la presenza di almeno un quarto dei componenti stessi. Le decisioni sono prese con la maggioranza dei presenti aventi diritto al voto, salvo i casi per cui è prevista una maggioranza qualificata.

6. L'adozione o la modifica del regolamento per il funzionamento del CCM è prevista a maggioranza semplice dei presenti aventi diritto al voto. La seduta è da ritenersi valida solo se partecipano al voto almeno i due terzi degli aventi diritto.

Verbale

7. La segreteria cura la stesura del verbale, che deve essere redatto, in forma sintetica, per ogni seduta.
8. Nel verbale sono riportati: i presenti, gli assenti, gli assenti giustificati, gli eventuali supplenti, gli argomenti all'ordine del giorno e le relative posizioni (suggerimenti e proposte) assunte dal Comitato.
9. Il Comitato, nella riunione successiva, approva il verbale, che viene firmato dal Presidente e dalla Segreteria e da questa trasmesso alla Direzione del Distretto (CCM distrettuali AUSL) e alla Direzione Generale aziendale (CCM AOU) per le valutazioni e gli eventuali provvedimenti di competenza.

Gruppi di lavoro

10. È prevista la possibilità di costituire gruppi di lavoro su tematiche specifiche. Le modalità di funzionamento del gruppo di lavoro saranno stabilite al momento del suo insediamento.

Rispetto della riservatezza

11. I componenti del CCM sono tenuti al rispetto della riservatezza sui dati di cui venissero a conoscenza nell'esercizio delle loro funzioni.

Rapporti con la Direzione aziendale/distrettuale

12. Gli atti e le iniziative promosse dai CCM, prima di essere divulgati, devono essere valutati con la Direzione del Distretto (CCM AUSL) o con la Direzione Generale (CCM AOU).

13. Le proposte e i suggerimenti elaborati dal CCM vengono trasmessi con lettera di trasmissione sottoscritta dal Presidente, su mandato del CCM, al Direttore dei Distretto (CCM AUSL) o alla Direzione Generale aziendale (CCM AOU). l'Azienda formula una risposta entro 30 giorni dal ricevimento della lettera di trasmissione.

Rapporti con altri enti, istituzioni, associazioni di volontariato, cittadini e mezzi di comunicazione

14. Il Comitato, ai fini dell'acquisizione di informazioni necessarie alla propria attività, può rivolgersi a istituzioni, associazioni e organismi, con particolare riferimento al CCRQ.
15. Il CCM può organizzare incontri di lavoro o attività con organizzazioni di volontariato, istituzioni di rappresentanza di cittadini, organizzazioni presenti sul territorio.

Rimborso spese

16. Ai componenti dei CCM è riconosciuto il rimborso delle spese di viaggio, se adeguatamente documentate, sostenute per la partecipazione ad attività inerenti lo svolgimento delle loro funzioni quali, a titolo di esempio: sedute di CCM, incontri di coordinamento, partecipazione a gruppi di lavoro e ad altre attività istituzionali.

Articolo 10 - Comitato di coordinamento interaziendale dei CCM - CCI

1. Il Comitato di Coordinamento Interaziendale (CCI) è un organismo di livello interaziendale, espressione dei CCM distrettuali dell'Azienda USL di Modena e del CCM aziendale dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Modena, con funzioni di collegamento e di sintesi tra i CCM e tra gli stessi e le rispettive Aziende.
2. Il Comitato di Coordinamento Interaziendale è costituito con Deliberazione del Direttore Generale di ciascuna delle due Aziende Sanitarie (Azienda USL di Modena e Azienda dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Modena).
3. Il Comitato di di Coordinamento Interaziendale – CCI è costituito con le modalità di seguito definite;
4. Si prevede altresì la possibilità di costituire un Comitato di Coordinamento Aziendale per l'Azienda USL di Modena, espressione dei CCM Distrettuali, quale organismo privilegiato, ma non esclusivo, per l'interlocuzione con la Direzione strategica aziendale in relazione alle scelte e agli indirizzi strategici dell'Azienda USL.

Funzioni

5. Il Comitato di Coordinamento Interaziendale:
   - garantisce il raccordo, il coordinamento e l'integrazione tra le attività dei CCM (distrettuali dell'AUSL e aziendale dell'AOU);
   - affronta le tematiche trasversali di valenza interaziendale, pertinenti con le funzioni dei CCM;
   - si confronta sulle migliori esperienze e sulle principali criticità emerse nei CCM delle due Aziende;
   - propone soluzioni per il miglioramento continuo della relazione con gli utenti e della qualità dei servizi dal lato del cittadino;
   - individua e propone la designazione, per l'Azienda USL di Modena, del rappresentante effettivo e di quello supplente da nominare al CCRQ in rappresentanza dei CCM Distrettuali, mentre per l'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Modena il relativo rappresentante è individuato dal CCM aziendale tra il Presidente e il Vicepresidente del CCM stesso.

Composizione

6. Il Comitato di Coordinamento Interaziendale è composto dai Presidenti e dai Vicepresidenti dei CCM Distrettuali AUSL e del CCM AOU, oltre che da componenti di parte pubblica, individuati dal Direttore Generale dell'AUSL e dal Direttore Generale dell'AOU sulla base delle posizioni di responsabilità aziendale nel campo dell'assistenza, della qualità dei servizi, della comunicazione e relazione con i cittadini.
   I Direttori di Distretto dell'Azienda USL sono invitati permanenti.

Modalità di funzionamento

7. Nella seduta di insediamento i componenti nominano, con le medesime modalità di cui all'art. 6, il Presidente e il Vicepresidente del Comitato di Coordinamento.

8. Il Presidente del CCI convoca e presiede le riunioni ed elabora una relazione annuale sull'attività svolta, che viene trasmessa ai Direttori Generali dell'AUSL e dell'AOU e ai rispettivi CCM distrettuali e aziendale facenti parte del coordinamento.

9. Le funzioni di segreteria sono svolte da un professionista incaricato dalle due Direzioni Generali dell'AUSL e dell'AOU.

Articolo 11

Principio di collaborazione con la direzione aziendale e la direzione distrettuale

1. I CCM sono interlocutori privilegiati dell'Azienda per le scelte che interessano la qualità e l'offerta dei servizi sanitari dal lato del cittadino utente.
   Il Presidente del CCI (AUSL) e del CCM (AOU) partecipano alle sedute del Collegio di Direzione.
   Almeno una volta l'anno è previsto un incontro del CCM con la direzione strategica aziendale per un'illustrazione delle principali scelte aziendali.

2. È utile altresì che i CCM presentino ogni anno all'Azienda il proprio piano di lavoro e la relazione conclusiva dell'attività svolta, non per una mera presa d'atto, ma per un'assunzione e condivisione da parte dell'Azienda degli impegni, dei temi, delle valutazioni sviluppati all'interno del proprio Comitato (Circolare regionale n. 3/2005).

3. Nell'ottica di reciproca collaborazione e responsabilizzazione, la Direzione aziendale dell'Azienda Ospedaliero- Universitaria di Modena e le Direzioni Generale e Distrettuali per l'Azienda USL di Modena, informano preventivamente, per il tramite dei preposti Uffici aziendali a tal scopo individuati, i CCM di rispettiva pertinenza rispetto alle decisioni assunte in materia di modifica e miglioramento dell'offerta dei servizi sanitari e socio-sanitari.
   La Direzione aziendale AOU e le Direzioni distrettuali AUSL promuovono la trasmissione preventiva ai CCM dei documenti di programmazione regionale e aziendale implicanti modifiche all'organizzazione dei servizi nei confronti della rispettiva utenza, ed acquisiscono dai CCM pareri consultivi non vincolanti.

4. Ciascuna Azienda può prevedere di invitare alle sedute del Collegio di Direzione aziendale, il Presidente del CCM (AOU) o del CCI (AUSL) in occasione della discussione di argomenti/atti di interesse organizzativo/programmatorio dei servizi (Circolare regionale n. 3/2005).