

## REGOLAMENTO UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

### TITOLO I - PRINCIPI GENERALI

#### **Art. 1 - PREMESSA**

1. La comunicazione in ambito sanitario fa parte di quelle aree "trasversali" della comunicazione pubblica destinata ad assumere un ruolo centrale e strategico. L'ATS della Val Padana, nel perseguire obiettivi di trasparenza, partecipazione, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati, sostiene e sviluppa le attività di informazione e di comunicazione verso i cittadini singoli ed associati.
2. L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, di seguito denominato URP, contribuisce ad assicurare l'esercizio del diritto di informazione, accesso civico a dati e documenti e accesso agli atti attenendosi ai principi sulla tutela della riservatezza di cui alle vigenti normative.
3. L'URP promuove la piena utilizzazione dei servizi offerti mediante l'informazione sui propri compiti istituzionali e sull'organizzazione dei propri servizi rispetto a quanto attribuito dalle normative nazionali e regionali vigenti, e/o informazioni relative ai servizi pubblici e privati accreditati afferenti al Sistema Sociosanitario Lombardo.
4. L'URP attua la verifica della qualità dei servizi e del loro gradimento mediante i flussi informativi di Customer Satisfaction, di concerto con il Responsabile della Qualità dell'ATS al fine di meglio strutturare le azioni di miglioramento. La soddisfazione del cittadino fruitore dei servizi sanitari e sociosanitari costituisce uno degli obiettivi prioritari dell'ATS della Val Padana che, impegnata nella governance di un sistema a rete, concorre, per il tramite dei servizi sanitari e sociosanitari pubblici e privati accreditati, a garantire il benessere della popolazione che sceglie liberamente le strutture erogatrici alle quali rivolgersi.

#### **Art. 2 - OGGETTO DEL REGOLAMENTO**

1. Il regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico; ha lo scopo di normare e definire compiti, obiettivi professionali e organizzazione dell'URP quale ufficio preposto all'insieme delle attività di comunicazione verso gli utenti, considerando utenti tutti coloro che, a vario titolo e modalità, accedono e utilizzano i servizi dell'ATS.
2. Il regolamento si ispira e rispetta le seguenti disposizioni legislative: Legge n. 241/1990 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" (e s.m.i.); Legge n. 150/2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni"; D.P.R. n. 422/2001 "Regolamento recante norme per l'individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le Pubbliche Amministrazioni per le attività di informazione e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi"; Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)

Direzione Generale

---

Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione

Ufficio Relazioni con il Pubblico

## **TITOLO II - DISPOSIZIONI GENERALI**

### **Art. 3 - SCOPO E FINALITA'**

1. L'URP si occupa della comunicazione indirizzata ai cittadini, singoli o associati, finalizzata a garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione; garantisce oggettività ed imparzialità al fine di migliorare costantemente il rapporto con l'utenza.
2. L'URP dell'ATS della Val Padana agevola la fruizione dei servizi sanitari e sociosanitari offerti dalle strutture del Servizio Sanitario Lombardo, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'Agenzia di Tutela della Salute.
3. L'URP promuove l'adozione di sistemi di interconnessione telematica.
4. L'URP attua, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.
5. L'URP garantisce la reciproca informazione tra l'Ufficio stesso e gli uffici interni dell'Agenzia, nonché tra gli URP delle varie amministrazioni; promuove la collaborazione con gli URP delle aziende pubbliche e private accreditate del Sistema Sanitario Lombardo, per l'attivazione di sinergie e procedure comuni a beneficio della semplificazione per l'utenza.

## **TITOLO III – MODALITA' DEL PROCEDIMENTO**

### **Art. 4 - COMPITI ED ATTIVITA'**

1. L'URP fornisce informazioni sulle strutture, gli uffici, i servizi, gli orari e i requisiti necessari per accedere a quanto di competenza dell'ATS.
2. Contribuisce al principio di trasparenza dell'attività amministrativa e al diritto di Accesso a dati e documenti, come da normativa vigente (e s.m.i.);
3. Garantisce la reciproca informazione tra URP e i settori aziendali, tra gli URP delle altre strutture pubbliche e private accreditate del Sistema Sanitario Lombardo e tra gli URP degli altri Enti.
4. Rileva la soddisfazione dei cittadini attraverso la raccolta di segnalazioni e reclami che trasmette come flusso informativo annuale a Regione Lombardia.
5. All'utente è data la possibilità di esprimere anche encomi/apprezzamenti per i quali è prevista la ricezione, la registrazione e l'inserimento nell'elaborazione annuale predisposta dall'URP.
6. L'URP propone azioni di miglioramento per favorire l'accesso, la semplificazione e l'aggiornamento delle modalità con cui l'Agenzia si rapporta con i cittadini.

### **Art. 5 - MODALITA' OPERATIVE**

1. I compiti e le attività dell'URP si espletano attraverso differenti canali di contatto quali lo sportello per il rapporto diretto con l'utenza, il telefono, la casella di posta elettronica ordinaria e di posta elettronica certificata (PEC), il servizio postale.

## Direzione Generale

---

Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione

Ufficio Relazioni con il Pubblico

2. Tutti i riferimenti di cui al precedente punto 1, oltre agli orari e modalità di accesso all'URP, sono pubblicati sul sito istituzionale dell'ATS della Val Padana nella pagina dedicata.
3. Procedura di ricevimento, esame e risposta relativa alle segnalazioni di disagi e disservizi:

### Ricezione del Reclamo

L'URP è l'ufficio deputato alla raccolta dei reclami; il reclamo può essere raccolto comunque da ogni operatore ATS che lo trasmette poi all'URP. Il reclamo può essere presentato su modulo preposto, o attraverso modalità telefonica, spedito via posta o in modalità online. Nel caso in cui il reclamo venga presentato a voce o telefonicamente, esso viene comunque registrato sull'apposito modulo reclami e protocollato. Il modulo del reclamo è disponibile in forma cartacea o scaricabile dal sito istituzionale dell'ATS della Val Padana nella pagina URP, dove è pure disponibile la versione online.

Le informazioni necessarie per la gestione del reclamo sono: dati anagrafici dell'utente, motivo del reclamo, data e luogo del problema riscontrato (dati trattati ai sensi del Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE - regolamento generale sulla protezione dei dati e D. Lgs 101/2018).

Possono presentare le segnalazioni, generalmente entro 15 giorni dalla conoscenza del fatto, i cittadini/utenti direttamente interessati, i loro parenti o affini, gli organismi di volontariato o di tutela dei cittadini.

Qualora il reclamo sia presentato da soggetto diverso dal diretto interessato è necessaria delega scritta.

L'ATS garantisce che il trattamento dei dati si svolga nel rispetto dei diritti sulla riservatezza, in applicazione del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) e D. Lgs 101/2018.

Le segnalazioni non firmate o di coloro che desiderano mantenere l'anonimato o non acconsentono al trattamento dei dati non potranno essere gestite secondo la presente procedura e non verrà fornita risposta scritta sull'esito del reclamo. Tali segnalazioni saranno comunque tenute in considerazione per verificare, d'ufficio, eventuali situazioni problematiche o disservizi.

### Avvio indagine

L'URP, ricevuto il reclamo, cura la registrazione al protocollo ed avvia l'istruttoria inoltrando richiesta di indagine al Direttore della struttura competente in materia; qualora non vi fosse il consenso al trattamento dei dati personali si interrompe l'istruttoria in attesa dell'acquisizione dello stesso. Il Responsabile coinvolto invia all'URP, di norma entro i successivi 7 giorni, l'esito della verifica effettuata.

### Analisi del reclamo

L'URP, sulla base delle informazioni ricevute, analizza le controdeduzioni, valuta l'eventuale richiesta di approfondimento e/o passa alla definizione delle modalità di chiusura del reclamo con il cittadino/utente. Se l'analisi del reclamo rivela la necessità di avviare azioni di

## Direzione Generale

---

Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione

Ufficio Relazioni con il Pubblico

miglioramento, queste vengono pianificate e gestite in accordo con la struttura aziendale coinvolta e l'Ufficio Qualità.

### *Chiusura del reclamo*

La risposta all'utente dovrà essere fornita nei tempi definiti dalla normativa (non oltre i 30 gg. dal ricevimento come da Legge n. 241/1990). Nella risposta al cittadino viene fatta chiara menzione, qualora questi non sia soddisfatto delle spiegazioni fornitegli, delle possibilità di ulteriore approfondimento e verifica dell'accaduto previste dalla normativa nazionale e regionale. Qualora l'istruttoria richieda un tempo superiore, viene data comunicazione in tal senso. La risposta può essere inviata tramite posta ordinaria o via e-mail con richiesta di conferma di lettura o mediante PEC. L'URP invia successivamente al Responsabile di Struttura o Dirigente coinvolto copia della risposta trasmessa al cittadino/utente.

4. Se la segnalazione riguarda un suggerimento per migliorare la qualità dei servizi, l'URP provvede ad inoltrarne copia ai Responsabili competenti, dando riscontro in tal senso al soggetto proponente.
5. Se la segnalazione riguarda un elogio, l'URP provvede ad inoltrarne copia al Responsabile della struttura aziendale interessata.

## **Art. 6 - REFERENTI**

1. Il/Il Referente/i dell'URP deve avere adeguate conoscenze e formazione sugli aspetti della comunicazione istituzionale ed interpersonale e deve possedere conoscenze di base a livello giuridico ed amministrativo. Il/Il Referente/i dell'URP deve inoltre possedere una conoscenza approfondita dell'organizzazione aziendale, competenza e predisposizione professionale al contatto con il pubblico e conoscenza delle dinamiche relazionali.
2. Il personale è tenuto a partecipare ai corsi di formazione e/o di specializzazione aventi per oggetto aggiornamenti operativi riguardanti i servizi erogati.

## **Art. 7 - RESPONSABILITA'**

1. Il Responsabile URP ha il titolo formativo previsto dalla Legge 150/2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni" e dal DPR n. 422 del 21.09.2001 "Regolamento recante norme per l'individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le pubbliche amministrazioni per le attività di informazione e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi".
2. Il Responsabile è dotato di competenze e know-how di tipo tecnico e specialistico nel campo della comunicazione pubblica ed istituzionale.
3. Il Responsabile è tenuto a partecipare ai corsi di formazione e/o di specializzazione aventi per oggetto aggiornamenti operativi riguardanti i servizi erogati.

Direzione Generale

---

Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione

Ufficio Relazioni con il Pubblico

## **TITOLO IV - DISPOSIZIONI FINALI**

### **Art. 8 - CONSULTABILITA'**

Il presente regolamento è consultabile, accedendo al sito istituzionale dell'ATS della Val Padana nella pagina dedicata all'URP con collegamento diretto in homepage.

### **Art. 9 - ENTRATA IN VIGORE**

1. Il presente regolamento sostituisce ogni disposizione contenuta in regolamenti aziendali precedenti.
2. Per quanto non previsto dal presente regolamento si invia alle disposizioni di legge, applicando la normativa specifica vigente in materia di comunicazione ed informazione dei Pubblici Uffici.