

Cl.: 1.1.02

DECRETO n. 604

del 21/12/2018

OGGETTO: RECEPIMENTO MODIFICHE AL REGOLAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI
CON IL PUBBLICO DELL'ATS DELLA VAL PADANA

IL DIRETTORE GENERALE – Dott. Salvatore Mannino

Acquisito il parere favorevole del
DIRETTORE AMMINISTRATIVO

Dott. Giuseppe Albini

Acquisito il parere favorevole del
DIRETTORE SANITARIO

Dott. Lorenzo Cammelli

Acquisito il parere favorevole del
DIRETTORE SOCIOSANITARIO

Dott. Diego Maltagliati

Responsabile del procedimento: CHIARA CAPELLETTI

IL DIRETTORE GENERALE

Richiamate le fonti normative cui si fa riferimento e nello specifico:

- Legge n. 241 del 7 agosto 1990: “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;
- Decreto Legislativo n. 502 del 30 dicembre 1992: “Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421”;
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000: “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni”;
- D.Lgs. n. 165/2001 “Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche” - art. 11;
- 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”;
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 7 febbraio 2002: “Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”;
- D.Lgs. n. 33 del 14/03/2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” così come modificato dal D. Lgs. n. 97 del 25/05/2016 “Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 ai sensi dell'art. 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche”;
- Legge Regionale 11 agosto 2015, n. 23: “Evoluzione del sistema socio-sanitario lombardo: modifiche al Titolo I e al Titolo II della legge regionale 30 dicembre 2009, n. 33”;
- Legge Regionale 22 dicembre 2015, n. 41: “Ulteriori modifiche al Titolo I della legge regionale 30 dicembre 2009, n. 33”;
- Legge Regionale 29 giugno 2016, n. 15: “Evoluzione del sistema socio-sanitario lombardo: modifiche ai Titoli V e VIII della legge regionale 30 dicembre 2009, n. 33”;
- 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)

Richiamato il Decreto di ATS della Val Padana n. 33 del 3/8/2016 “Adozione Regolamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico”;

Considerata la necessità di introdurre modifiche al regolamento precedentemente citato, al fine di apportare elementi procedurali migliorativi e in linea con i principi della semplificazione amministrativa oltre all'esigenza di adeguare regolamento – e relativa modulistica – alle nuove normative vigenti;

Rilevato che l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito denominato URP, assicura l'esercizio del diritto di informazione, promuove la piena utilizzazione dei servizi offerti, attua la verifica della qualità dei servizi e del loro gradimento mediante i flussi informativi di *Customer Satisfaction*, contribuisce a perseguire obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza, sostiene e sviluppa le attività di informazione e di comunicazione verso i cittadini singoli e associati;

Visti gli allegati: “Regolamento Ufficio Relazioni con il Pubblico” (All. 1), il “Modulo per le segnalazioni” (All. 2) e la “Delega” (All. 3);

Ritenuto di approvare i suddetti documenti, allegati al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale;

Vista l'attestazione della dott.ssa Chiara Capelletti nella veste di responsabile del procedimento amministrativo in ordine alla regolarità tecnica ed alla legittimità del presente atto;

Acquisiti i pareri favorevoli del Direttore Amministrativo, Sanitario e Socio-sanitario;

DECRETA

1. di approvare il “Regolamento Ufficio Relazioni con il Pubblico” (All. 1), il “Modulo per le segnalazioni” (All. 2) e la “Delega” (All. 3) allegati al presente provvedimento quali parti integranti e sostanziali;
2. di stabilire che il suddetto Regolamento entra in vigore dalla data di adozione del presente atto, sostituendo il precedente approvato con Decreto n. 33 del 03/08/2016;
3. di stabilire altresì che il Regolamento, il modulo e la delega saranno pubblicati sul sito web istituzionale;
4. di dare atto che il presente decreto non comporta oneri per l'ATS;
5. di disporre, a cura dell'UOC Affari Generali, Legali e Istituzionali la pubblicazione all'Albo on-line ai sensi dell'art. 32 della L. n. 69/2009 e nel rispetto del Regolamento UE 679/2016.

Firmato digitalmente
Dott. Salvatore Mannino

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

Direzione Generale

Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione

Ufficio Relazioni con il Pubblico

personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)

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

Direzione Generale

Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione

Ufficio Relazioni con il Pubblico

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.
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.

Direzione Generale

Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione

Ufficio Relazioni con il Pubblico

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 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/i 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/i 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".



Direzione Generale

Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione

Ufficio Relazioni con il Pubblico

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.

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.



Direzione Generale

Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione

Ufficio Relazioni con il Pubblico

MODULO PER SEGNALAZIONI

RECLAMO SUGGERIMENTO ELOGIO/APPREZZAMENTO

CHI SEGNA LA

Cognome e Nome _____
Nato/a _____ il _____
Residente a _____ via/piazza _____
Professione _____ titolo di studio _____
tel. _____ e-mail _____

PER CHI SEGNA LA

Cognome e Nome _____
Nato/a _____ il _____
Residente a _____ via/piazza _____
Eventuale grado di parentela _____
Possesso di delega SI NO

CONTATTO: di persona telefonico con lettera e-mail

OGGETTO

(indicare in modo sintetico data e luogo dell'accaduto, descrizione dei fatti, generalità degli operatori)



Direzione Generale

Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Che cosa chiede all'Agenzia?

ELEMENTI AMMINISTRATIVI/LOGISTICI (ad es. spazi/ segnaletica/ parcheggi/ modulistica/ ticket/ orari)**ELEMENTI CLINICI/ASSISTENZIALI** (ad es. diagnosi/terapie/prestazioni, tempi di attesa)**ELEMENTI DI COMUNICAZIONE/RELAZIONE** (ad es. rapporto con l'operatore/chiarzza delle informazioni)

Data _____ Firma _____

Nel caso in cui il reclamo riferisca disservizi subiti da persona diversa dal compilatore del presente modulo, sarà necessario acquisire la delega anche del soggetto che ha effettivamente subito il disagio per poter procedere con l'istruttoria del reclamo.

In relazione alla presente segnalazione, il sottoscritto conferma all'ATS della Val Padana, a cui questa segnalazione è destinata, di aver preso visione dell'informativa pubblicata sul sito www.ats-valpadana.it nella sezione Tutela del Cittadino - Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Informativa privacy ai sensi del Regolamento 679/2016/UE

Si comunica che tutti i dati personali (comuni identificativi, sensibili e/o giudiziari) comunicati all'Agenzia di Tutela della Salute della Val Padana saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste dal Regolamento 679/2016/UE.

Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici.

Il Titolare del trattamento dei dati personali è l'Agenzia di Tutela della Salute della Val Padana.

L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE.

L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici aziendali e consultabile sul sito web dell'ente all'indirizzo www.ats-valpadana.it > Privacy > Informativa Privacy > Privacy - Servizi generici.

Il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati individuato dall'ente è il seguente soggetto:

DPO	P.IVA	Via/Piazza	CAP	Comune	Nominativo del DPO
LTA S.r.l.	14243311009	Vicolo delle Palle, 25	00186	Roma	RECUPERO LUIGI

Parte da compilare a cura dell'ATS della Val Padana

Cognome e Nome operatore (che raccoglie il reclamo)

firma operatore

.....

Ufficio Relazioni con il Pubblico - Direzione Generale -

Sede Legale: via dei Toscani, 1 - 46100 Mantova www.ats-valpadana.it - CF/P.IVA 02481970206

sede territoriale di Mantova

sede territoriale di Cremona

Direzione Generale

Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione

Ufficio Relazioni con il Pubblico

via dei Toscani, 1
Tel. 0376 334570 - **800 384384**
e-mail urp@ats-valpadana.it

via San Sebastiano, 14
Tel. 0372 497215
e-mail urp@ats-valpadana.it

Direzione Generale

Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione
Ufficio Relazioni con il Pubblico

DELEGA

DELEGA PER L'INOLTRO DI SEGNALAZIONE / RECLAMO

Il sottoscritto

Nato/a a il

Residente in.....via..... tel.

Documento di identità n.
(che allego in fotocopia ai sensi dell'art.38 del DPR 28/12/2000 n. 445)

Rilasciato da il

Delega

- a presentare reclamo all'ATS della Val Padana
 a presentare il suddetto reclamo e a ricevere risposta

Il sig.

Nato/a a il

Residente a.....via.....tel.

Documento di identità n.

Rilasciato da il

Data _____

Firma del delegante _____

All. fotocopia documento di identità (valido) del delegante

In relazione alla segnalazione oggetto della presente delega, il sottoscritto conferma all'ATS della Val Padana, a cui questa segnalazione è destinata, di aver preso visione dell'informativa pubblicata sul sito www.ats-valpadana.it

Informativa privacy ai sensi del Regolamento 679/2016/UE

Si comunica che tutti i dati personali (comuni identificativi, sensibili e/o giudiziari) comunicati all'Agenzia di Tutela della Salute della Val Padana saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE.

Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici.

Il Titolare del trattamento dei dati personali è l'Agenzia di Tutela della Salute della Val Padana.

L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE.

L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici aziendali e consultabile sul sito web dell'ente all'indirizzo www.ats-valpadana.it > Privacy > Informativa Privacy > Privacy - Servizi generici.

Il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati individuato dall'ente è il seguente soggetto:

DPO	P.IVA	Via/Piazza	CAP	Comune	Nominativo del DPO
LTA S.r.l.	14243311009	Vicolo delle Palle, 25	00186	Roma	RECUPERO LUIGI