

Cl.: 1.1.02

DELIBERAZIONE n. 547

del 24/10/2025

OGGETTO: REGOLAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONE COL PUBBLICO (URP) DELL'ATS
DELLA VAL PADANA – APPROVAZIONE REVISIONE

Responsabile del procedimento: Chiara Capelletti

IL DIRETTORE GENERALE

Premesso che:

- la L.R. n. 23 dell'11/08/2015 recante "Evoluzione del Sistema Socio Sanitario Lombardo" ha disposto la costituzione delle nuove Agenzie in luogo delle ex ASL;
- con D.G.R. n. X/4470 del 10/12/2015 è stata costituita l'Agenzia di Tutela della Salute (ATS) della Val Padana con effetto dall'01/01/2016, in attuazione della L.R. n. 23/2015;
- L.R. 14 dicembre 2021, n. 22 "Modifiche al Titolo I e al Titolo VII delle L.R. 33/2009 (Testo unico delle leggi regionali in materia sanitaria);
- con Delibera ATS Val Padana n. 466 del 25/10/2024 si è preso atto della D.G.R. n. XII/3229 del 21/10/2024 di approvazione da parte di Regione Lombardia dell'aggiornamento del Piano di Organizzazione Aziendale Strategico (POAS) 2022-2024;

Considerato che con Decreto n. 33 del 03/08/2016 l'ATS della Val Padana ha proceduto con l'adozione del regolamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ATS della Val Padana;

Richiamati:

- la L. n. 241/1990 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- la L. n. 150 del 7 giugno 2000: "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni";
- il D.Lgs. n. 165/2001 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche" - art. 11;
- il 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";
- il 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";

Rilevato che l'Ufficio Relazione col Pubblico, di seguito denominato URP, assicura l'esercizio del diritto di informazione, contribuisce a perseguire obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza, sostiene e sviluppa le attività di informazione e di comunicazione verso i cittadini singoli ed associati;

Vista la necessità di procedere alla revisione del regolamento dell'URP dell'ATS della Val Padana adottato con Decreto n. 33/2016 per adeguarlo alle modifiche introdotte sia L.R. 14 dicembre 2021, n. 22 "Modifiche al Titolo I e al Titolo VII delle L.R. 33/2009 (Testo unico delle leggi regionali in materia sanitaria) sia con il Piano di Organizzazione Aziendale Strategico (POAS) 2022-2024;

Ritenuto di approvare il suddetto documento revisionato, e i relativi moduli, allegati al presente atto quale parte integrante e sostanziale;

Dato atto che trattasi di modifiche finalizzate alla semplificazione della procedura a seguito dei cambiamenti introdotti dalla L.R. 22/2021 e di natura formale per l'adeguamento al POAS 2022 - 2024;

Acquisita, tramite siglatura dell'atto, la dichiarazione di legittimità della presente deliberazione, da parte del Responsabile dell'URP proponente il presente provvedimento;

Dato atto che il presente provvedimento non comporta oneri;

Acquisiti i pareri favorevoli del Direttore Amministrativo, Sanitario e Sociosanitario, ai sensi del D.Lgs. 502/1992 e s.m.i. e della L.R. 33/2009 e s.m.i.;

DELIBERA

Per le motivazioni di cui in premessa che qui si intendono integralmente trascritte:

1. di approvare la revisione del "Regolamento dell'Ufficio Relazione col Pubblico dell'ATS della Val Padana" e i moduli ("Modulo per le segnalazioni", la "Delega" e la "Informativa sulla privacy"), allegati al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale;
2. di pubblicare il Regolamento e il modulo di domanda sul sito web istituzionale;
3. di disporre, a cura della SC Affari Generali e Legali, la pubblicazione del presente provvedimento, immediatamente esecutivo, all'Albo on-line ai sensi dell'art. 32 della L. n. 69/2009 e nel rispetto del Regolamento UE 679/2016.

Il Direttore Generale
Firmato digitalmente
Stefano Manfredi

Il Direttore Amministrativo
Firmato digitalmente
Gianluca Bracchi

Il Direttore Sanitario
Firmato digitalmente
Piero Superbi

Il Direttore Sociosanitario
Firmato digitalmente
Ilaria Marzi



REGOLAMENTO UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO (URP)

TITOLO I - PRINCIPI GENERALI

Art. 1 - PREMESSA

1. La comunicazione in ambito sociosanitario fa parte di quelle aree “trasversali” della comunicazione pubblica destinata ad assumere un ruolo centrale e strategico. L’ATS Val Padana, nel perseguire obiettivi di trasparenza, partecipazione, efficacia, efficienza e qualità, sostiene e sviluppa le attività di informazione e di comunicazione verso i cittadini singoli ed associati.
2. L’Ufficio Relazioni col 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 il pieno accesso ai servizi offerti mediante l’informazione sui propri compiti istituzionali e sulla propria organizzazione 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 alimenta un registro segnalazioni/reclami ed encomi attraverso il quale viene monitorata la soddisfazione del cittadino fruitore dei servizi sanitari e sociosanitari, costituendo uno degli obiettivi prioritari dell’ATS 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’URP; 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, interagiscono con 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 Relazione col Pubblico (URP)

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 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 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, 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. Provvede alla raccolta di segnalazioni e reclami monitorati in un apposito Registro Annuale interno predisposto dall'URP.
5. All'utente è data la possibilità di esprimere anche encomi/apprezzamenti per i quali è prevista la ricezione e l'inserimento nello stesso Registro Annuale.
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 e con gli stakeholder.

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, i canali social istituzionali qualora utilizzati dai cittadini.
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 Val Padana nella pagina dedicata.
3. Procedura di ricevimento, esame e risposta relativa alle segnalazioni:

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, spedito via posta oppure attraverso e-mail sia ordinaria che PEC. Il modulo del reclamo è disponibile sul sito istituzionale dell'ATS



Direzione Generale

Ufficio Relazione col Pubblico (URP)

Val Padana nella pagina dell'URP.

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).

Possono presentare le segnalazioni 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.

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.

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.

Se la segnalazione riguarda un elogio, l'URP provvede ad inoltrarne copia al Responsabile della struttura aziendale interessata.

Art. 6 - REFERENTI

1. Il/la 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/la 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



Direzione Generale

Ufficio Relazione col Pubblico (URP)

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 l'organizzazione aziendale e l'adeguamento normativo.

TITOLO IV - DISPOSIZIONI FINALI

Art. 8 - CONSULTABILITA'

Il presente regolamento è consultabile, accedendo al sito istituzionale dell'ATS Val Padana nella pagina dedicata all'URP.

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 Relazione col Pubblico (URP)

MODULO PER SEGNALAZIONI

☐ RECLAMO ☐ SUGGERIMENTO ☐ ELOGIO/APPREZZAMENTO

CHI SEGNALE

Cognome e Nome _____

Nato/a _____ il _____

Residente a _____ via/piazza _____

Professione _____ titolo di studio _____

tel. _____ e-mail _____

PER CHI SEGNALE

Cognome e Nome _____

Nato/a _____ il _____

Residente a _____ via/piazza _____

Eventuale grado di parentela _____

Possesso di delega ☐ SI ☐ NOCONTATTO: ☐ di persona ☐ con lettera ☐ e-mail ☐ altro

OGGETTO

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



Direzione Generale

Ufficio Relazione col Pubblico (URP)

Che cosa chiede all'Agenzia?

ELEMENTI AMMINISTRATIVI/LOGISTICI

ELEMENTI CLINICI/ASSISTENZIALI

ELEMENTI DI COMUNICAZIONE/RELAZIONE

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 allegata e pubblicata sul sito www.ats-valpadana.it nella sezione Tutela del Cittadino – Ufficio Relazioni col 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	Via della Conciliazione, 10	00193	Roma	Recupero Luigi

Parte da compilare a cura dell'ATS della Val Padana

Cognome e Nome operatore (che raccoglie il reclamo)

firma operatore

.....

Ufficio Relazione col Pubblico (URP) - Direzione Generale

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

Sede Territoriale: Via dei Toscani, 1 46100 Mantova – 800 184 730 - urp@ats-valpadana.it

Sede Territoriale: Via San Sebastiano, 14 26100 Cremona – 800 184 730 - urp@ats-valpadana.it

Direzione Generale

Ufficio Relazione col Pubblico (URP)

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 in 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 allegata e 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 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	PARTITA IVA E C.F.	Via/Piazza	CAP	Comune	Rappresentante del DPO
LTA S.R.L.	14243311009	Via della Conciliazione, 10	00193	Roma	Recupero Luigi