

AGENZIA TUTELA DELLA SALUTE
DI PAVIA

**Regolamento di organizzazione e funzionamento
dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

REGOLAMENTO N. 146

Approvato con decreto n. 565/DGi del 26/11/2020

Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Indice

Art. 1 - SCOPO.....	1
Art. 2 - CAMPO DI APPLICAZIONE.....	1
Art. 3 - RESPONSABILITA'	1
Art. 4 - RIFERIMENTI	1
Art. 5 - FUNZIONI DELL'URP.....	1
Art. 6 - ORGANIZZAZIONE.....	2
Art. 7 - MODALITÀ OPERATIVE	2
7.1 L'accesso all'Ufficio.....	2
7.2 Tipologia di segnalazione.....	2
7.3 La gestione di segnalazioni e reclami.....	3

Redatto da Dott.ssa Grazia Volpi, Coordinatore URP di ATS Pavia
Hanno collaborato il Dott. Riccardo Preseglio e il Dott. Lorenzo Clerici

16 novembre 2020

Art. 1 - SCOPO

Scopo del presente regolamento è di disciplinare il modello organizzativo dell'URP dell'Agenzia di Tutela della Salute (ATS) di Pavia e di definire le modalità con cui questo esercita le proprie funzioni.

Art. 2 - CAMPO DI APPLICAZIONE

Il regolamento definisce le funzioni e le attività di competenza dell'URP e descrive le principali modalità di esercizio attraverso le quali l'URP stesso esercita le proprie responsabilità.

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. L'URP dell'ATS di Pavia agevola la fruizione dei servizi sanitari e sociosanitari offerti dalle strutture del Servizio Sanitario Lombardo, attraverso l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'Agenzia di Tutela della Salute. 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.

Art. 3 - RESPONSABILITA'

La responsabilità delle funzioni e delle attività descritte è in capo al Coordinatore delle funzioni dell'URP, istituito presso l'ATS di Pavia. Per lo svolgimento delle funzioni e delle attività descritte, le diverse strutture organizzative di ATS Pavia assicurano la propria collaborazione attiva all'URP, anche prendendosi carico dell'esame di problematiche poste alla loro attenzione dall'URP medesimo. I Direttori di Dipartimento ed i Responsabili delle diverse UOC e UOS hanno la responsabilità di assicurare la pronta collaborazione delle proprie strutture.

Art. 4 - RIFERIMENTI

Il decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, all'art. 12 (ora art. 11 d.lgs. 30 marzo 2001, n. 165), istituisce gli URP rispondendo all'esigenza, espressa anche dalla legge n. 241 del 1990, di garantire la trasparenza amministrativa e la qualità dei servizi e di fornire uno strumento organizzativo adeguato alle funzioni di comunicazione istituzionale e contatto con i cittadini.

Con la legge 7 giugno 2000, n. 150, in materia di comunicazione e informazione pubblica, portando a compimento l'evoluzione normativa avviata con le riforme degli anni '90, si individua nell'URP, la struttura dedicata alle attività di comunicazione.

Art. 5 - FUNZIONI DELL'URP

L'URP, definito nell'art. 8 della Legge 150/2000, si occupa delle attività di comunicazione rivolte ai cittadini (singoli e associati), alle imprese e gli altri enti. È compito di questo ufficio garantire i diritti di informazione, di accesso e di partecipazione, oltre che agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini e verificare la qualità dei servizi. L'URP, per queste sue funzioni, cura e garantisce, per quanto di interesse, le relazioni con gli Uffici analoghi delle altre strutture. Ai sensi dell'art. 6 della Legge, le attività di comunicazione possono essere svolte anche da altre strutture, quali: sportelli per il cittadino, sportelli polifunzionali, sportelli per le imprese, che collaborano alle attività dell'URP.

Nello specifico, le funzioni attribuite all'URP sono le seguenti:

1. garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni, anche agendo da stimolo nei riguardi delle strutture competenti;
2. agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative, sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione, fornendo

- tra l'altro informazioni specifiche sulle strutture, sugli uffici, sui servizi, sugli orari e sui requisiti necessari per accedere a quanto di competenza dell'ATS;
3. promuovere l'ascolto dei cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti, rilevando anche la soddisfazione attraverso la raccolta di segnalazioni e reclami;
 4. garantire la reciproca informazione fra l'ufficio per le relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché fra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni;
 5. predisporre rapporti sull'attività svolta da inviare a Regione Lombardia e Ministero della Salute quando richiesti.

L'URP partecipa inoltre nei processi di promozione dell'adozione di sistemi di interconnessione telematica, del coordinamento delle reti civiche e della promozione della Comunicazione istituzionale, collaborando con le competenti funzioni dell'Agenzia dedicate al presidio diretto di queste funzioni (Sistemi informativi ed Informatici, Ufficio stampa e comunicazione).

Art. 6 - ORGANIZZAZIONE

L'URP dell'ATS di Pavia ha sede presso la struttura della stessa ATS, sita a Pavia in Viale Indipendenza. Esercita le proprie funzioni in integrazione con l'URP dell'ASST, sulla base di uno specifico accordo convenzionale adottato con Decreto del Direttore Generale di ATS Pavia, al fine di offrire un miglior servizio a favore dei cittadini secondo le rispettive competenze istituzionali. ATS Pavia ha nominato un proprio Coordinatore delle funzioni, identificato in un Dirigente Amministrativo, che si raccorda con analogo incaricato di ASST.

Art. 7 - MODALITÀ OPERATIVE

7.1 L'accesso all'Ufficio

L'URP agisce su richiesta dell'utente, di qualsiasi cittadino, Organizzazioni e Associazioni di rappresentanza di cittadini, nonché di propria iniziativa e/o in collaborazione con l'UPT. In caso di reclamo, qualora questo venga presentato da soggetto diverso dal diretto interessato, è necessaria delega scritta.

Le modalità di accesso all'URP sono le seguenti:

- *per contatto diretto e di persona*, presso lo sportello dedicato ordinariamente attivo dalle ore 8.30 alle ore 12.00 da lunedì e venerdì. Nei periodi di emergenza sanitaria l'accesso diretto al pubblico e gli orari di apertura dello sportello possono subire variazioni in relazione alle specifiche necessità;
- *per via telefonica*, al numero 0382 431321, attivo negli orari come sopra indicati;
- *per via telematica*, al seguente indirizzo e-mail: urp@ats-pavia.it.

L'ufficio è dotato di telefoni digitali con funzioni di memoria, che permettono quindi la registrazione del numero telefonico chiamante. L'operatore incaricato tiene una registrazione delle chiamate in entrata in cui indica: nominativo dell'utente, Comune di provenienza, oggetto della richiesta di informazione o del reclamo. Una seconda linea telefonica è invece riservata agli interni e garantisce una via di comunicazione con gli altri uffici dell'Agenzia, in caso di necessità di acquisizione di specifiche informazioni.

7.2 Tipologia di segnalazione

L'intervento può riguardare:

- una richiesta di informazione, ad esempio concernente la fruibilità di un servizio offerto, gli orari di apertura, i riferimenti dei relativi contatti, l'applicazione della Carta dei Servizi, l'identificazione della struttura di riferimento competente a gestire la problematica riferita, ecc.;

- la segnalazione di un rilievo, cioè un'osservazione di semplice ed agevole definizione, la cui risoluzione è possibile nell'immediato attraverso, ad esempio, l'erogazione di una maggiore informazione e/o l'assistenza nell'accesso alle prestazioni;
- il reclamo, espressione di insoddisfazione, quali ad esempio il diniego o il ritardo nell'erogazione di una prestazione, varie tipologie di incongruenze organizzative, ecc., che solitamente attivano un percorso formale di valutazione, un eventuale percorso di mediazione e si chiudono con una risposta scritta al cittadino;
- l'encomio/apprezzamento, espressione di soddisfazione da parte del cittadino e utente.

7.3 La gestione di segnalazioni e reclami.

L'URP, anche attraverso i propri collaboratori:

1. annota su apposito registro, la segnalazione ricevuta e se ne prende carico; i reclami sono presentati con modulistica e modalità specifiche e ben determinate e sono soggetti a formale protocollazione; le modalità di presentazione previste sono: di persona, a mezzo posta o tramite posta elettronica certificata e unitamente al modulo compilato l'utente è tenuto a presentare la fotocopia di un documento di identità in corso di validità e il modulo concernente l'informativa sulla privacy ai sensi e per gli effetti del regolamento UE 2016/679;
2. conduce un preliminare esame utile a identificare e circoscrivere il problema, la sua dimensione e gravità, la priorità d'urgenza;
3. identifica l'Ufficio (Servizio e Dipartimento) interessato competente o altra struttura sanitaria o sociosanitaria coinvolta.

Nel caso di richieste del cittadino di informazioni, di assistenza e di orientamento utile ai fini dell'accesso ai servizi ed al sistema dell'offerta sociosanitaria, provvedono i collaboratori dell'Ufficio, anche in vie brevi, mantenendone registrazione specifica.

La segnalazione, invece, preliminarmente istruita come sopra dettagliato, viene sottoposta alla valutazione dal Coordinatore URP che, a fronte di una nota formale di richiesta, cura direttamente la predisposizione del riscontro al richiedente qualora l'istruttoria si possa ritenere conclusa. Diversamente, viene interessata la struttura competente che assicura la trattazione della pratica e che redige la risposta all'utente nei tempi e termini stabiliti, assicurando altresì la trasmissione in copia della stessa all'URP. Le richieste specifiche ricevute direttamente da Infosanita e dalla Segreteria dell'Assessorato vengono gestite direttamente dal Coordinatore URP che si avvale della collaborazione delle strutture competenti.

In caso di formale presentazione di reclamo, l'articolazione organizzativa competente provvede, di norma entro 30 giorni, a predisporre ed inviare lettera di risposta, sottoscritta dal Direttore dell'U.O.C., previo confronto con la Direzione di riferimento. In caso di situazioni di particolare complessità per le quali risultino necessari approfondimenti che richiedono tempi superiori ai 30 giorni per la formulazione della risposta definitiva, l'articolazione organizzativa interessata trasmette comunque una comunicazione interlocutoria, di norma entro 7 giorni dal ricevimento, all'utente con la quale lo informa della avvenuta presa in carico del reclamo stesso.

Qualora la segnalazione riguardi infine 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. Se la segnalazione riguarda un encomio/apprezzamento, l'URP provvede ad inoltrarne copia al Responsabile della struttura aziendale interessata e per conoscenza al Direttore Generale.

L'URP mantiene sempre il monitoraggio delle segnalazioni e dei reclami attraverso apposito registro, dei tempi di evasione e conclusione delle pratiche.