

	REGOLAMENTO AZIENDALE	REG. n. 44
	Azienda ULSS n.1 Dolomiti	Ed. 0 Rev. 0 del 04/09/2023
	<i>Regolamento Ufficio Relazioni con il Pubblico</i>	1 di 6

Regolamento Ufficio Relazioni con il Pubblico

INDICE

Premessa.....	2
1) Scopo e campo di applicazione.....	2
2) Riferimenti normativi e documenti aziendali.....	2
3) Definizioni e abbreviazioni.....	3
4) Attività dell'URP.....	3
4.1) Compiti dell'URP.....	3
4.2) Funzioni specifiche dell'URP.....	4
4.3) Strumenti dell'URP.....	4
4.4) Organizzazione dell'URP.....	5
4.5) Risorse Umane.....	5
5) Norma finale.....	6
6) Approvazione, prima applicazione e disposizioni finali.....	6

LISTA DI DISTRIBUZIONE

Il presente Regolamento si applica a tutte le UU.OO. Aziendali e agli utenti che usufruiscono dei servizi svolti dall'ULSS n.1 Dolomiti e dagli enti accreditati.

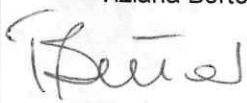
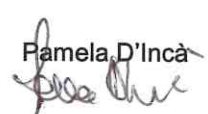
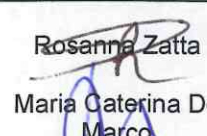
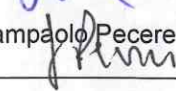
Il presente documento può essere scaricato dal sito intranet aziendale: <http://intranet.ulssbl.it> e viene pubblicato sull'Albo Online.

GRUPPO DI LAVORO

Tiziana Bortot – U.O.C. Affari Generali

Sergio De Gerone – U.O.S. Internal Auditing

Ed.	Rev.	Data	Descrizione modifiche
0	0	04/09/2023	DDG n. <u>925</u> del <u>5/9/23</u> 1A Emissione

Redazione	Verifica	Approvazione e Recepimento	
Referente Gruppo di lavoro	U.O.S. Internal Auditing U.O.S. Certificazione di Bilancio Ufficio Trasparenza e Anticorruzione	Owner Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico	Direttore Amministrativo Direttore Sanitario Direttore dei Servizi Socio Sanitari
Tiziana Bortot 	Alice Faoro  Saba Somacal Antonio Capponi	Pamela D'Inca 	Rosanna Zatta  Maria Caterina De Marco Giampaolo Pecere 

	REGOLAMENTO AZIENDALE	REG. n. 44
	Azienda ULSS n.1 Dolomiti	Ed. 0 Rev. 0 del 04/09/2023
	<i>Regolamento Ufficio Relazioni con il Pubblico</i>	2 di 6

Premessa

L'art. 12 del D.Lgs. 3.2.1993, n. 29 (ora art. 11 del D.Lgs. 30.3.2001, n. 165) ha istituito gli "Uffici Relazioni con il Pubblico" (URP), con la finalità garantire la trasparenza amministrativa e la qualità dei servizi e di fornire uno strumento organizzativo adeguato alle esigenze di attuazione delle funzioni di comunicazione istituzionale e contatto con i cittadini.

La L. 7.6.2000, n. 150, in materia di comunicazione e informazione pubblica, nel riaffermare i principi generali espressi nel D.Lgs. 3.2.1993, n. 29, ha assegnato all'URP nuove funzioni, ampliandone, quindi, il ruolo ed i compiti. L'art. 8 della predetta L. 150/2000, infatti, assegna all'URP le seguenti funzioni:

- garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione (L. 7.8.1990, n. 241, e successive modificazioni);
- agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative e sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione;
- promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche (promuovere e gestire, quindi, la comunicazione istituzionale on line);
- promuovere l'ascolto dei cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti;
- garantire lo scambio di informazioni fra l'URP stesso e le altre strutture operanti nell'amministrazione (comunicazione interna);
- garantire lo scambio di informazioni e la collaborazione con gli URP della varie amministrazioni (comunicazione interistituzionale).

Oltre all'URP, la L. 150/2000 ha previsto che le pubbliche amministrazioni possano dotarsi anche di un Ufficio Stampa, costituito da personale iscritto all'albo nazionale dei giornalisti, la cui attività è in via prioritaria indirizzata ai mezzi di informazione di massa (art. 9), e di un Portavoce dell'organo di vertice, anche esterno, con compiti di diretta collaborazione ai fini dei rapporti di carattere politico-istituzionale con gli organi di informazione (art. 7).

1) Scopo e campo di applicazione

Il presente regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), attraverso il quale l'Azienda ULSS n. 1 Dolomiti garantisce la trasparenza amministrativa, favorisce l'efficienza e l'efficacia dei servizi attraverso un adeguato sistema di comunicazione interna ed assicura le funzioni di comunicazione istituzionale e di contatto con i cittadini.

2) Riferimenti normativi e documenti aziendali

- L. 7.6.2000, n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"
- D.P.R. 21.9.2001, n. 422 "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 della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica 7.2.2002 "Attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni"
- D.Lgs. 30.3.2001, n. 165 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche"

	REGOLAMENTO AZIENDALE	REG. n. 44
	Azienda ULSS n.1 Dolomiti	Ed. 0 Rev. 0 del 04/09/2023
	<i>Regolamento Ufficio Relazioni con il Pubblico</i>	3 di 6

- L. 7.8.1990 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi"
- D.Lgs. 14.3.2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"
- L.R. 25.10.2016, n. 19 "Istituzione dell'ente di governance della sanità regionale veneta denominato "Azienda per il governo della sanità della Regione del Veneto - Azienda Zero". Disposizioni per la individuazione dei nuovi ambiti territoriali delle Aziende ULSS".

Documenti aziendali:

- Atto Aziendale vigente
- Carta dei Servizi vigente
- Regolamento di Pubblica Tutela vigente

3) Definizioni e abbreviazioni

D.LGS.: Decreto Legislativo

D.P.R.: Decreto del Presidente della Repubblica

L.: Legge

U.R.P.: Ufficio Relazioni con il Pubblico

4) Attività dell'URP

4.1) Compiti dell'URP

All'URP compete, in particolare:

- svolgere tutte le attività dirette a facilitare la comunicazione tra l'Azienda e gli utenti;
- fornire al pubblico le informazioni relative all'organizzazione dell'Azienda, ai servizi offerti e alle modalità di accesso, promuovendone la loro conoscenza anche tramite il sito web istituzionale;
- assicurare l'integrazione delle comunicazioni prodotte dalle strutture organizzative e supportare le unità operative nelle iniziative di rilevanza esterna dedicate ai cittadini;
- accogliere osservazioni, reclami e segnalazioni sulle attività e sui servizi offerti e gestirli secondo le modalità previste dal Regolamento di Pubblica Tutela, predisponendo la risposta all'utente, dopo aver ottenuto le informazioni necessarie dai Responsabili delle strutture interessate, mirando non soltanto alla soluzione del singolo caso, ma anche alla rimozione del disservizio;
- verificare la percezione della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate, individuando, per tale finalità, idonei ed adeguati strumenti;
- contribuire a favorire il coinvolgimento attivo delle persone assistite ed elaborare la Carta dei Servizi, anche attraverso la condivisione col Volontariato;
- organizzare le mediazioni culturali per gli assistiti di diverse etnie;
- predisporre il Piano di Comunicazione Aziendale.

Presso l'URP, inoltre, è possibile espletare alcune pratiche e/o procedimenti che riguardano i diversi uffici dell'Azienda.

Ai sensi dell'art. 2, comma 1, lettera h) della L.R. n. 19/2016, spetta ad Azienda Zero, tra l'altro, "l'indirizzo e il coordinamento degli Uffici Relazioni con il Pubblico in materia sanitaria e socio-sanitaria, presso le Aziende ULSS".

	REGOLAMENTO AZIENDALE	REG. n. 44
	Azienda ULSS n.1 Dolomiti	Ed. 0 Rev. 0 del 04/09/2023
	<i>Regolamento Ufficio Relazioni con il Pubblico</i>	4 di 6

4.2) Funzioni specifiche dell'URP

L'URP svolge un ruolo centrale in materia di comunicazione pubblica e istituzionale dell'Azienda, al fine di garantire a ogni cittadino il diritto ad essere informato. L'URP, in tal senso, svolge un ruolo di coordinamento e di gestione delle informazioni, volto ad assicurare l'omogeneità e l'uniformità delle stesse e a renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro ed accessibile a tutti.

L'Azienda ULSS n. 1 Dolomiti, attraverso l'URP, sviluppa le relazioni con le persone, potenzia e armonizza i flussi di informazione tra tutti i settori aziendali e concorre ad affermare il diritto degli utenti ad una efficace comunicazione.

L'URP si prefigge di assicurare ai cittadini le seguenti funzioni:

A. Informazione:

- facilitare l'accesso ai servizi e fornire informazioni su prestazioni erogate, modalità di accesso, tempi di attesa, procedure di erogazione;
- rilevare il tipo e le quantità di informazioni richieste elaborandole annualmente, con trasmissione alla Direzione Generale per la verifica e l'avvio di processi di miglioramento;
- aggiornare le informazioni rivolte ai dipendenti presenti sulla rete intranet e promuovere una cultura della condivisione delle informazioni.

B. Accoglienza:

- favorire la miglior accoglienza dell'utente, con particolare attenzione a soggetti minori, anziani e adulti non autosufficienti, aiutandoli a risolvere gli eventuali problemi inerenti i servizi di cui abbisognano;
- ascoltare e comprendere le aspettative ed i bisogni degli utenti.

C. Tutela:

- supportare l'utente: a) per qualsiasi disservizio che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni; b) per qualsiasi violazione di leggi e regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari;
- ricevere e dare seguito alle segnalazioni, secondo le modalità e nei termini stabiliti;
- classificare e analizzare tutte le segnalazioni e produrre, annualmente, una relazione sui disservizi rilevati per consentire le necessarie iniziative di correzione.

D. Partecipazione:

- essere parte attiva nell'organizzazione della Conferenza dei Servizi almeno una volta l'anno e nel coinvolgimento degli stakeholders.

4.3) Strumenti dell'URP

Per lo svolgimento della sua attività, l'URP utilizza gli strumenti più adeguati alle esigenze dell'utenza (sportello, telefono, posta, e-mail, pec, sito web, piattaforma intranet per la comunicazione interna).

Nel contatto con il pubblico, l'URP si adegua alla modalità di comunicazione richiesta dall'utenza, compatibilmente con le risorse ed i mezzi disponibili.

L'URP promuove l'adozione di nuove tecnologie nella comunicazione con il pubblico, propone modifiche alla modulistica per le istanze all'Azienda e collabora con i Servizi e le Strutture competenti alla definizione delle modalità di divulgazione e recepimento delle informazioni, anche attraverso tecnologie informatiche e telematiche (sito internet, social, ecc.).

	REGOLAMENTO AZIENDALE	REG. n. 44
	Azienda ULSS n.1 Dolomiti	Ed. 0 Rev. 0 del 04/09/2023
	<i>Regolamento Ufficio Relazioni con il Pubblico</i>	5 di 6

4.4) Organizzazione dell'URP

Secondo il vigente Atto Aziendale, l'URP è collocato in staff alla Direzione Generale.

Trattandosi di Ufficio che svolge molteplici funzioni, lo stesso è articolato in un front office e in un back office.

Il front office è il luogo fisico dove il cittadino entra in contatto con l'Azienda. Al front office il personale è chiamato a svolgere un duplice ruolo:

- operativo, che comporta l'elaborazione delle informazioni e delle risposte, il monitoraggio, l'utilizzo degli strumenti predisposti dal back office (data base, schede informative, schede strutture aziendali, aggiornamento sito web, ecc.);
- e relazionale, derivante dall'interazione con il cittadino che implica competenze trasversali, quali la capacità di ascolto, l'orientamento all'utente, un atteggiamento di accoglienza, capacità espressive e di linguaggio, ecc.

Il back office si occupa invece delle attività di progettazione, costruzione e verifica degli strumenti (a disposizione del front office e dell'utenza) e di presidio dei flussi informativi interni. Il back office è, infatti, il luogo dove confluiscono tutti i flussi informativi dell'Azienda e dove questi vengono elaborati. In particolare, il back office si occupa di:

- gestire la comunicazione interna e i rapporti con i referenti interni;
- aggiornare le schede informative o le informazioni contenute nelle banche dati (consultate dal front office);
- predisporre la modulistica aziendale;
- monitorare e controllare i flussi informativi interni ed esterni;
- analizzare i dati raccolti dal front office;
- gestire il sito web aziendale.

In linea generale, i ruoli all'interno dell'URP non sono diversificati tra coloro che vi lavorano; tutti gli operatori, quindi, svolgono sia attività di front office, sia attività di back office.

Allo scopo di rendere l'URP maggiormente vicino al cittadino, lo stesso è articolato in:

- una sede centrale a Belluno, presso la sede dell'Azienda;
- una sede periferica a Feltre, presso gli uffici amministrativi della struttura ospedaliera.

Presso la sede centrale vengono svolte tutte le funzioni attribuite all'URP; presso la sede periferica viene svolta prevalentemente attività di contatto e relazione con il pubblico e di gestione delle segnalazioni.

4.5) Risorse Umane

All'URP è preposto un responsabile, in possesso dei requisiti per lo svolgimento delle attività di comunicazione, secondo quanto previsto dal D.P.R. n. 422/2001.

All'URP deve essere assegnato personale con formazione, competenze e capacità adeguate a svolgere tutte le diverse funzioni e attività assegnate.

	REGOLAMENTO AZIENDALE	REG. n. 44
	Azienda ULSS n.1 Dolomiti	Ed. 0 Rev. 0 del 04/09/2023
	<i>Regolamento Ufficio Relazioni con il Pubblico</i>	6 di 6

5) Norma finale

Per quanto non espressamente previsto dal presente Regolamento, si rinvia alle norme di legge e regolamentari vigenti in materia.

6) Approvazione, prima applicazione e disposizioni finali

DOCUMENTO	EMESSO	APPROVATO	DISTRIBUITO A	AGGIORNATO/ ARCHIVIATO DA	TEMPO DI CONSERV.
Regolamento Ufficio Relazioni con il Pubblico	Si veda frontespizio	Si veda frontespizio	Si veda frontespizio	Ufficio Relazioni con il Pubblico	Illimitata

L'Azienda si riserva di procedere a modifiche ed integrazioni del presente Regolamento nel caso di sopravvenienza di atti normativi o disposizioni programmatiche.

Il presente Regolamento, approvato con deliberazione del Direttore Generale, entrerà in vigore dalla data di pubblicazione all'Albo online aziendale. Il Regolamento sarà altresì pubblicato sul sito Web aziendale.