

REGIONE VENETO
AZIENDA UNITÀ LOCALE SOCIO-SANITARIA n. 1
DOLOMITI

~~~~~

Deliberazione n. 925

del 05/09/2023

DELIBERAZIONE DEL COMMISSARIO

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

Il Direttore f.f. dell'U.O.C. Affari Generali, dott.ssa Tiziana Bortot, proponente della presente deliberazione e responsabile del procedimento, sulla base dell'istruttoria svolta, riferisce quanto segue.

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 delle 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).

Secondo il vigente Atto Aziendale di questa Azienda ULSS n. 1 Dolomiti (approvato con deliberazione n. 731 del 13.7.2023), l'URP è collocato in staff alla Direzione Generale, la sua *mission* è quella di "rappresentare un ponte tra l'organizzazione e i suoi pubblici, favorendo e facilitando una comunicazione integrata e trasparente", le sue principali funzioni, da svolgere anche secondo gli indirizzi e il coordinamento dell'URP dell'Azienda Zero, ai sensi della dell'art. 2, comma 1, lettera h) della L.R. n. 19/2016, sono le seguenti:

- assicura la gestione della comunicazione con gli utenti, cura la comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alla collettività e ad altri enti;
- assicura l'integrazione delle comunicazioni realizzate dall'organizzazione e supporta le unità operative nelle iniziative di rilevanza esterne dedicate ai cittadini;
- assicura le funzioni previste dalle L. 150/2000, in coordinamento con l'Azienda Zero;
- contribuisce a favorire il coinvolgimento attivo delle persone assistite;
- elabora la Carta dei Servizi;
- verifica la percezione della qualità delle prestazioni erogate individuando, per tale finalità, idonei ed adeguati strumenti;
- organizza le mediazioni culturali per gli assistiti di diverse etnie;
- fornisce il necessario supporto al Collegio Sindacale sulle materie di competenza;
- svolge funzioni di verifica e controllo, anche a campione se supportate da idoneo regolamento, nelle materie di propria competenza.

Attraverso l'URP, quindi, 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.

Al fine di disciplinare l'organizzazione e il funzionamento dell'URP è stata valutata la necessità di adottare un apposito regolamento che definisca, in particolare, l'assetto interno dell'ufficio (divisione front e back office), i ruoli e le competenze.

Si propone, pertanto, l'adozione del regolamento.

Attestata dal Direttore f.f. dell'U.O.C. Affari Generali, dott.ssa Tiziana Bortot, l'avvenuta regolare istruttoria del presente atto in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione statale e regionale.

#### IL COMMISSARIO

Preso atto dell'istruttoria svolta dall'U.O.C. Affari Generali;

Acquisito il parere favorevole del Direttore Amministrativo, del Direttore Sanitario e del Direttore dei Servizi Socio-Sanitari, ciascuno per le materie di rispettiva competenza;

Con i poteri conferitigli con D.P.G.R.V. n. 34 del 18.05.2023;

d e l i b e r a

1. Di approvare l'allegato regolamento relativo all'organizzazione a al funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dell'Azienda ULSS n. 1 Dolomiti.
2. Di approvare l'organigramma dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) con le modalità operative. Tale documento è depositato agli atti dell'URP.

IL COMMISSARIO  
dott. Giuseppe Dal Ben  
(Documento Firmato Digitalmente)

---

## CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

---

La presente deliberazione è stata pubblicata in copia all'Albo di questa U.L.S.S. n. 1 per 15 giorni consecutivi dal 06/09/2023.

IL SEGRETARIO

---

Copia composta di n.            fogli, conforme all'originale depositata agli atti di questo Ufficio.

Belluno, lì

IL SEGRETARIO

---

Trasmessa per l'esecuzione a: UOC Affari Generali

Trasmessa per le competenze relative a:  
URP