

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ATS Brescia

Agenzia di Tutela della Salute di Brescia

Sede Legale: viale Duca degli Abruzzi, 15 – 25124 Brescia

Tel. 030.38381 Fax 030.3838233 - www.ats-brescia.it

Posta certificata: protocollo@pec.ats-brescia.it

Codice Fiscale e Partita IVA: 03775430980

DECRETO n. 786

del 28/12/2023

Cl.: 1.1.02

OGGETTO: Revisione del Regolamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) dell'ATS di Brescia (in sostituzione del Regolamento di cui al Decreto D.G. n. 754/2017).

**II DIRETTORE GENERALE - Dott. Claudio Vito Sileo
nominato con D.G.R. XI/1058 del 17.12.2018**

Acquisiti i **pareri** del
DIRETTORE SANITARIO
del
DIRETTORE SOCIOSANITARIO
e del
DIRETTORE AMMINISTRATIVO

Dott.ssa Laura Emilia Lanfredini

Dott. Franco Milani

Dott.ssa Sara Cagliani



IL DIRETTORE GENERALE

Richiamata la Legge 07.06.2000 n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni" che istituzionalizza l'area della comunicazione pubblica ed individua le attività, le finalità e i mezzi di informazione e comunicazione nell'ambito di attuazione dei principi che regolano la trasparenza e l'efficacia dell'azione amministrativa;

Premesso che con Decreto D.G. n. 754 del 29.12.2017, era stato approvato il Regolamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) dell'ATS di Brescia;

Richiamato il Piano di Organizzazione Aziendale Strategico dell'ATS di Brescia, adottato con proprio Decreto n. 308 del 26.05.2022 ed approvato con D.G.R. n. XI/6809 del 02.08.2022, provvedimento di cui si è preso atto con proprio Decreto n. 475 del 12.08.2022;

Ritenuto, di dover adeguare il Regolamento sopra richiamato alla realtà organizzativa e funzionale dell'Agenzia, mediante l'adozione di un nuovo testo regolamentare;

Esaminato il testo del Regolamento qui allegato (Allegato "A", composto da n. 6 pagine) istruito dalla Dott.ssa Daria Scarpato, Dirigente Responsabile della Funzione di Gestione delle Relazioni interne ed esterne, e ritenuto di approvarlo;

Precisato che l'U.R.P. si occupa della comunicazione indirizzata ai cittadini, singoli o associati, finalizzata a:

- accogliere e gestisce le segnalazioni (reclami, segnalazioni, encomi) degli utenti rispetto alle attività svolte dall'Agenzia;
- garantire il servizio all'utenza per l'esercizio dei diritti di informazione, accesso e partecipazione di cui alla L. n. 241/1990, e ss.mm. e ii e al D.Lgs. 33/2013 e ss.mm. e ii.;
- agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative ed amministrative, e l'informazione in ordine alle strutture ed alle relative competenze;
- promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica;
- attuare, 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;
- garantire la reciproca informazione tra l'U.R.P. e le strutture degli enti interessati, nonché fra gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico delle varie amministrazioni. Promuove la collaborazione con gli URP delle aziende pubbliche e private accreditate del Sistema Sociosanitario Lombardo, per l'attivazione di sinergie e procedure comuni a beneficio della semplificazione per l'utenza.

Vista la proposta presentata dal Direttore f.f. della SC Pianificazione e Controllo, Ing. Ivan Campa, che, anche in qualità di Responsabile del procedimento, attesta la regolarità tecnica del presente provvedimento;

Dato atto che dal presente provvedimento non discendono oneri per l'Agenzia;

Acquisiti i pareri del Direttore Sanitario, Dott.ssa Laura Emilia Lanfredini, del Direttore Sociosanitario, Dott. Franco Milani e del Direttore Amministrativo, Dott.ssa Sara Cagliani che attesta, altresì, la legittimità del presente atto;

D E C R E T A

- a) di approvare, per le motivazioni di cui in premessa, il Regolamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) dell'ATS di Brescia, composto da n. 6 pagine, e allegato al presente provvedimento per costituirne parte integrante e sostanziale (Allegato "A");



- b) di stabilire che detto Regolamento entra in vigore dalla data di adozione del presente atto e sostituisce il precedente di cui al Decreto D.G. n. 754/2017;
- c) di demandare alla Funzione di Gestione delle Relazioni interne ed esterne ogni conseguente informativa a tutte le articolazioni dell'Agenzia;
- d) di dare atto che dal presente provvedimento non discendono oneri per l'Agenzia;
- e) di disporre la pubblicazione dei contenuti del presente provvedimento nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web dell'Agenzia, in conformità al D.Lgs. 33/2013 e ss.mm.ii. nei tempi e con le modalità della Sezione Anticorruzione e Trasparenza del PIAO vigente;
- f) di dare atto che il presente provvedimento è sottoposto al controllo del Collegio Sindacale, in conformità ai contenuti dell'art. 3-ter del D.Lgs. n. 502/1992 e ss.mm.ii. e dell'art. 12, comma 14, della L.R. n. 33/2009;
- g) di disporre, a cura della SC Affari Generali e Legali, la pubblicazione all'Albo on-line - sezione Pubblicità legale - ai sensi dell'art. 17, comma 6, della L.R. n.33/2009, e dell'art. 32 della L. n. 69/2009, ed in conformità alle disposizioni ed ai provvedimenti nazionali e comunitari in materia di protezione dei dati personali.

Firmato digitalmente dal Direttore Generale
Dott. Claudio Vito Sileo

REGOLAMENTO

**REGOLAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI
CON IL PUBBLICO (URP) DELLA ATS DI
BRESCIA**



Sommario

1	DEFINIZIONE E PRINCIPI GENERALI	3
2	OGGETTO DEL REGOLAMENTO E DISCIPLINA	3
3	AMBITO DI APPLICAZIONE	3
4	FINALITÀ E FUNZIONI DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	3
5	COMUNICAZIONE INTERNA	4
6	COMPITI E ATTIVITÀ	4
7	ORGANIZZAZIONE	5
8	REFERENTE U.R.P. E PERSONALE ASSEGNATO	5
9	MODALITÀ OPERATIVE.....	5
11	NORMA TRANSITORIA E FINALE	6



1 DEFINIZIONE E PRINCIPI GENERALI

L'ATS di Brescia ritiene che la comunicazione sia uno strumento importante per esplicitare i principi, concetti e orientamenti dell'Agenzia, favorendone la crescita e rendendo manifesta la sua politica, valorizzandone l'identità e l'immagine. Allo stesso modo l'ATS affida alla comunicazione un ruolo strategico nel favorire la partecipazione dei cittadini, singoli o associati, allo sviluppo e al benessere sociale e civile del territorio.

L'ATS, nel perseguire obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati

- promuove e sviluppa le attività di informazione e di comunicazione verso i cittadini, singoli e associati
- garantisce l'esercizio del diritto di informazione e di accesso documentale e civico ("semplice" o "generalizzato") agli atti/documenti in conformità alle leggi vigenti attenendosi ai principi sulla tutela della riservatezza, come stabilito dalla normativa attuale
- assicura la piena utilizzazione dei servizi offerti anche mediante l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, e l'informazione sulle strutture e sui compiti istituzionali
- effettua la verifica della qualità dei servizi e del loro gradimento, anche mediante l'ascolto degli utenti.

2 OGGETTO DEL REGOLAMENTO E DISCIPLINA

Il presente Regolamento disciplina, nel rispetto delle norme in vigore, l'organizzazione e il funzionamento (compiti, obiettivi professionali ed organizzazione) dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (di seguito denominato U.R.P.).

3 AMBITO DI APPLICAZIONE

L'U.R.P. è inteso quale Ufficio che concorre allo svolgimento dell'attività di comunicazione verso gli utenti e a quella all'interno dell'Agenzia, ai sensi della L. n. 150/2000, del relativo regolamento di attuazione D.P.R. n. 422 del 21/09/2001 e della Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 7/2/2002 che disciplinano l'attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.

Si considerano utenti tutti coloro che, a vario titolo e modalità, utilizzano i servizi dell'Agenzia.

4 FINALITÀ E FUNZIONI DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'U.R.P. si occupa della comunicazione indirizzata ai cittadini, singoli o associati, finalizzata a:

- accogliere e gestisce le segnalazioni (reclami, segnalazioni, elogi) degli utenti rispetto alle attività svolte dall'Agenzia;
- garantire il servizio all'utenza per l'esercizio dei diritti di informazione, accesso e partecipazione di cui alla L. n. 241/1990, e ss.mm. e ii e al D.Lgs. 33/2013 e ss.mm. e ii..
- agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative ed amministrative, e l'informazione in ordine alle strutture ed alle relative competenze
- promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica



- attuare, 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
- garantire la reciproca informazione tra l'U.R.P. e le strutture degli enti interessati, nonché fra gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico delle varie amministrazioni. Promuove la collaborazione con gli URP delle aziende pubbliche e private accreditate del Sistema Sociosanitario Lombardo, per l'attivazione di sinergie e procedure comuni a beneficio della semplificazione per l'utenza.

L'U.R.P. mantiene i rapporti con l'Ufficio di Pubblica Tutela, a cui invia periodicamente la sintesi dei reclami ricevuti e gestiti.

Il Responsabile dell'U.R.P. presenta periodicamente il report dei reclami giunti in Agenzia al Gruppo di Coordinamento del Rischio coordinato da Risk Manager.

L'U.R.P. acquisisce, filtra e semplifica le informazioni provenienti da strutture interne ed esterne all'Agenzia; valuta, in collaborazione con l'Ufficio Stampa, se tali informazioni siano di pubblica utilità, promuovendo iniziative volte ad assicurarne la conoscenza ai cittadini, attraverso idonei strumenti.

5 COMUNICAZIONE INTERNA

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, per garantire un'efficiente comunicazione esterna e perseguire obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi, opera in modo trasversale ad ogni area di competenza. Pertanto, tutti gli uffici dell'Agenzia sono chiamati ad assicurare un costante flusso informativo verso l'URP, nonché comunicare gli interventi intrapresi in caso di segnalazioni di disservizi da parte degli utenti.

Ogni assetto, così come individuato nel Piano di Organizzazione Aziendale Strategico, comunica all'U.R.P. atti e documenti che possano consentire sollecite ed esaurienti informazioni ai cittadini.

6 COMPITI E ATTIVITÀ

L'URP:

- fornisce informazioni sulle strutture, servizi, uffici, orari per accedere alle strutture dell'Agenzia
- contribuisce al principio di trasparenza dell'attività amministrativa in quanto:
 1. agevola l'esercizio del diritto di accesso documentale (ex L. 241/1990 e ss.mm. e ii.), fornendo agli interessati che ne facciano richiesta le informazioni necessarie e spiegando le modalità del diritto di accesso; richiesta di accesso che può essere presentata anche per il suo tramite
 2. riceve l'istanza di accesso civico "generalizzato" (ex D.Lgs. n. 33/2013 e ss.mm. e ii.), che deve essere redatta di norma sull'apposito modulo disponibile sul sito web di Agenzia
- garantisce la reciproca informazione con gli assetti dell'Agenzia, tra gli URP delle strutture pubbliche e private accreditate del Sistema Sanitario Lombardo e tra gli URP degli altri Enti
- rappresenta il punto di riferimento dell'Agenzia per presentare segnalazioni, reclami ed encomi rispetto ai servizi fruiti, che sono gestiti secondo una specifica procedura al fine di garantire un'adeguata risposta al cittadino, nel rispetto dei tempi previsti dalla normativa vigente;
- rileva la soddisfazione dei cittadini attraverso la raccolta di reclami ed encomi/apprezzamenti che pubblica, con cadenza trimestrale, in Amministrazione



Trasparente – nella sezione “Altri contenuti” - “Reclami utenti” ed “Encomi ai servizi e/o operatori”

- 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 per migliorare la comunicazione e supportare il ruolo di ATS di governo della rete sanitaria e sociosanitaria e di garante della qualità delle prestazioni erogate.

7 ORGANIZZAZIONE

L'U.R.P. afferisce alla funzione di gestione delle relazioni interne ed esterne, collocata nella struttura complessa Pianificazione e Controllo, in Staff alla Direzione Generale; il suo responsabile è il dirigente della Funzione di cui sopra

8 REFERENTE U.R.P. E PERSONALE ASSEGNATO

Il/I referente/referenti dell'U.R.P. deve/devono avere adeguate conoscenze di base e particolari attitudini personali alla comunicazione. Per conoscenze di base si intende la conoscenza complessiva dell'Agenzia e della sua organizzazione, la capacità di utilizzare strumentazioni informatiche e telematiche, competenza e predisposizione professionale al contatto con il pubblico e conoscenza delle dinamiche relazionali.

L'Agenzia favorisce la partecipazione a corsi di formazione specifici sulle relazioni col pubblico e sulle attività di informazione e comunicazione.

L'Agenzia favorisce la partecipazione degli operatori della Funzione agli incontri delle diverse strutture aventi per oggetto aggiornamenti operativi che possano interessare l'utenza.

9 MODALITÀ OPERATIVE

I compiti e le attività dell'URP si espletano attraverso differenti canali di contatto quali il telefono, la casella di posta elettronica dedicata (urp@ats-brescia.it) e il servizio postale.

I riferimenti di cui al punto precedente, oltre agli orari, alle modalità di accesso sono pubblicati sul sito web dell'ATS di Brescia.

Il cittadino deve presentare reclami/segnalazioni/encomi utilizzando, di norma, l'apposito modulo scaricabile dal sito web dell'Agenzia www.ats-brescia.it alla pagina “Ufficio Relazioni con il Pubblico”; richieste di informazioni/chiarimenti possono essere formulati mediante lettera scritta indirizzata all'U.R.P., telefonicamente o tramite e-mail.

Gestione segnalazione reclamo

Per la gestione del reclamo e della segnalazione sono necessarie le informazioni riportate nel modulo pubblicato sul sito di Agenzia accompagnate dalla copia di un documento di identità in corso di validità.

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'Agenzia garantisce che il trattamento dei dati si svolge nel rispetto dei diritti sulla riservatezza.

Le segnalazioni non firmate o di coloro che desiderano mantenere l'anonimato 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 o problematiche o disservizi.



Avvio procedura indagine

L'URP, ricevuto il reclamo, verifica la completezza degli elementi richiesti avvia l'istruttoria inoltrando richiesta d'indagine al Direttore/Dirigente Responsabile 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.

Analisi del reclamo

L'U.R.P. 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.

Chiusura del reclamo

L'U.R.P. predisponde risposta formale da inviare al cittadino/utente a firma del Dirigente Responsabile della Funzione di Gestione delle relazioni interne ed esterne nei termini previsti dal procedimento amministrativo di cui alla L. 241/1990.

Se la segnalazione riguarda un suggerimento per migliorare la qualità dei servizi, l'U.R.P. provvede ad inoltrarne copia ai Responsabili competenti, dando riscontro in tal senso al soggetto proponente.

Se la segnalazione riguarda un encomio, l'U.R.P. provvede ad inoltrarne copia all'operatore destinatario dell'encomio e al Direttore/Responsabile della struttura dell'Agenzia interessata.

11 NORMA TRANSITORIA E FINALE

Il presente regolamento sostituisce ogni disposizione contenuta in regolamenti precedenti. Per quanto non espressamente previsto dal presente regolamento, si applica la normativa specifica vigente in materia di comunicazione ed informazione dei pubblici uffici.