

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. 754

del 29/12/2017

Cl.: 1.1.02

OGGETTO: Approvazione del Regolamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) dell'ATS di Brescia.

**II DIRETTORE AMMINISTRATIVO – Dott.ssa Teresa Foini
nominato con Decreto D.G. n. 2 del 05.01.2016**

Direttore Generale f.f. – delegato con nota D.G. prot. n. 0118717 del 22.12.2017

Acquisiti i **pareri** del
DIRETTORE SANITARIO
Del
DIRETTORE SOCIOSANITARIO

Dr. Fabrizio Speziani

Dr.ssa Annamaria Indelicato



IL DIRETTORE GENERALE F.F.

Premesso che con Decreto D.G. ASL n. 343 del 09.07.2013, era stato adottato, per l'ASL di Brescia, il "Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)" e che a tale regolamento, in virtù dell'art. 2 della L.R. 23 del 11.08.2015, ha fatto riferimento l'ATS di Brescia, subentrata alla suddetta ASL di Brescia dal 01.01.2016;

Richiamato il Piano di Organizzazione Aziendale Strategico dell'ATS di Brescia, adottato con proprio Decreto n. 53 del 31.01.2017 e approvato con D.G.R. n. X/6467 del 10.04.2017, provvedimento di cui si è preso atto con Decreto D.G. n. 234 del 21.04.2017;

Visti:

- la Legge n. 241 del 7 agosto 1990 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e ss.mm. e ii.;
- il Decreto Legislativo n. 502 del 30 dicembre 1992 "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'art.1 della L. 23 ottobre 1992, n. 421" e ss.mm. e ii.;
- il Decreto Legislativo n. 29 del 3 febbraio 1993 "Razionalizzazione della organizzazione delle amministrazioni pubbliche";
- le Direttive del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e 11 ottobre 1994 "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico";
- la Legge n. 150 del 7 giugno 2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";
- il Decreto del Presidente della Repubblica n. 422 del 21 settembre 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 Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e ss.mm. e ii.;
- la Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
- il Decreto Legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 e ss.mm. e ii., recante "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" (cd. Decreto Trasparenza);
- la Circolare del Ministero per la Semplificazione e la Pubblica Amministrazione n. 2 del 30.05.2017 ad oggetto "Attuazione delle norme sull'accesso civico generalizzato (cd. FOIA)";

Richiamata la D.G.R. n. X/5513 del 2 agosto 2016 in ordine alle Linee Guida Regionali per l'adozione dei Piani di Organizzazione Aziendale Strategici delle ATS, delle ASST, degli IRCCS di diritto pubblico della Regione Lombardia che, al punto A.3.2 "Le relazioni delle Agenzie con l'esterno" ribadisce che l'attività dell'Ufficio in oggetto è indirizzata a cittadini, singoli ed associati e che contestualmente individua i criteri relativi alla sua organizzazione;

Ritenuto di dover adeguare pertanto il Regolamento in oggetto alla realtà organizzativa e funzionale dell'Agenzia, così come delineata dal POAS, nonché alle disposizioni normative sopra richiamate;

Esaminato il testo del Regolamento allegato al presente provvedimento quale parte integrale e sostanziale (allegato "A", composto da n. 6 pagine), istruito dalla Dott.ssa



Francesca Brun, Dirigente Responsabile della Funzione di Gestione delle Relazioni interne ed esterne, e ritenuto di approvarlo;

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

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

Acquisiti i pareri del Direttore Sanitario, Dr. Fabrizio Speziani e del Direttore Sociosanitario, Dr.ssa Annamaria Indelicato;

Atteso che il prescritto parere di legittimità del Direttore Amministrativo è assorbito dalla superiore funzione esercitata dal medesimo quale Direttore Generale f.f.;

D E C R E T A

- a) di adottare, per le motivazioni espresse in premessa, il "Regolamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) dell'ATS di Brescia" completo del modulo che il cittadino dovrà compilare in caso di reclamo/segnalazione/encomio, allegato al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale, allegato "A", composto da n. 6 pagine;
- b) di demandare alla Funzione di Gestione delle Relazioni interne ed esterne ogni adempimento conseguente all'adozione del presente atto;
- c) di demandare al Servizio Affari Generali e Legali la pubblicazione del Regolamento sul sito web dell'Agenda (nella Sezione Regolamenti e Protocolli dell'Agenda);
- d) di stabilire che il suddetto Regolamento sostituisce, con decorrenza immediata, il precedente di cui al Decreto D.G. ASL di Brescia n. 343 del 09.07.2013;
- e) di dare atto che dal presente provvedimento non discendono oneri per l'Agenda;
- 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 del Servizio 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 al D.Lgs. n. 196/2003 e secondo le modalità stabilite dalle relative specifiche tecniche.

Firmato digitalmente dal Direttore Generale f.f.
Dott.ssa Teresa Foini



Regolamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) della ATS di Brescia

Art. 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

- a) promuove e sviluppa le attività di informazione e di comunicazione verso i cittadini, singoli e associati
- b) 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
- c) 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
- d) effettua la verifica della qualità dei servizi e del loro gradimento, anche mediante l'ascolto degli utenti.

Art. 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.).

Art. 3 - Ambito di applicazione

L'U.R.P. è inteso quale Ufficio che concorre allo svolgimento dell'attività di comunicazione verso gli utenti ed 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'ATS.

Art. 4 -Ruolo dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico della ATS di Brescia indirizza la propria attività ai cittadini, singoli e associati. Svolge, in particolare, i seguenti compiti:

- garantisce l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione;
- accoglie e gestisce le segnalazioni (reclami, encomi, ringraziamenti e suggerimenti) degli utenti rispetto alle attività svolte da ATS;
- garantisce la reciproca informazione con gli altri assetti dell'Agenzia e con gli URP delle varie amministrazioni.

Art. 5 - 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:



- a) 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..
- b) 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
- c) promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica
- d) 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
- e) 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 Sanitario 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 una sintesi annuale dei reclami pervenuti in Agenzia.

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. Le proposte emerse vengono condivise con i servizi direttamente coinvolti e con la Direzione dell'Agenzia.

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.

Art. 6

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.

Art. 7 – Compiti ed 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.

Art. 8 – Organizzazione

L'U.R.P. afferisce alla Funzione di Gestione delle relazioni interne ed esterne, collocata nel Servizio Pianificazione e Controllo, in Staff alla Direzione Generale; il suo responsabile è il dirigente della Funzione di cui sopra. Al Direttore del Dipartimento Cure Primarie è attribuita la funzione di URP per le fattispecie relative ai Medici di Medicina Generale, ai Pediatri di Libera Scelta ed alla Continuità Assistenziale. Il responsabile dell'U.R.P. e il Direttore del Dipartimento Cure Primarie forniscono, nel rispetto di quanto definito nel presente Regolamento, risposte alle istanze presentate dagli utenti; nominano uno o più referenti U.R.P. per ogni Ufficio, con i compiti di cui all'art. 10.

Art. 9 – 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.

Il/I referente/i è/sono tenuti a partecipare ai corsi di formazione e di specializzazione nonché alle riunioni interne di ogni ufficio aventi per oggetto aggiornamenti operativi riguardanti i servizi erogati all'utenza.

Art. 10 – 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 (relazionicolpubblico@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 alla pagina "U.R.P. e contatti".

Il cittadino deve presentare reclami/segnalazioni/encomi utilizzando, di norma, l'apposito modulo (Allegato "A" al presente Regolamento) scaricabile dal sito web dell'Agenzia; richieste di informazioni/chiarimenti possono essere formulati mediante lettera scritta indirizzata all'U.R.P., telefonicamente o tramite e-mail.

Gestione segnalazione reclamo

Ricezione del reclamo

Le informazioni necessarie per la gestione del reclamo sono: dati anagrafici dell'utente, corretti e leggibili accompagnati da copia di documento di identità, motivo del reclamo, data e luogo del problema riscontrato, consenso al trattamento dei dati ai sensi del D. Lgs. n. 196/2003.

Possono presentare le segnalazioni, generalmente entro 15 giorni dalla conoscenza del fatto, 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.



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 o problematiche o disservizi.

Avvio procedura indagine

L'URP, ricevuto il reclamo, verifica la completezza degli elementi richiesti e il consenso alla privacy, 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. predispone risposta formale da inviare al cittadino/utente a firma del Dirigente Responsabile della Funzione di Gestione delle relazioni interne ed esterne o, per le fattispecie relative ai Medici di Medicina Generale, ai Pediatri di Libera scelta ed alla Continuità Assistenziale, a firma del Direttore del Dipartimento Cure Primarie, non oltre i 30 gg. dal ricevimento come da L. n. 241/1990.

Qualora l'istruttoria richieda un tempo superiore, viene data comunicazione in tal senso al cittadino ai sensi della L. n. 241/1990.

Se la segnalazione riguarda 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, l'U.R.P. provvede ad inoltrarne copia al Responsabile della struttura dell'Agenzia interessata.

Art.-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.



MODULO PER

RECLAMO

SEGNALAZIONE

ELOGIO

Cognome Nome _____

Residente a _____ Cap. _____

Via _____

Tel. _____ E-mail _____

N.B. La segnalazione può essere fatta anche in forma anonima. In questo caso non sarà possibile ricevere alcuna risposta sull'esito del reclamo.

Descrizione dei fatti:

Proposte e richieste

Segnalo la necessità di migliorare il servizio di _____

Adottando le seguenti iniziative:

Ai sensi dell'ex art. 13 d.Lgs 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", la informiamo che i dati personali richiesti nel presente modulo saranno trattati:

- nel rispetto delle norme contenute nel citato decreto legislativo e per le finalità connesse alla gestione del suo reclamo/segnalazione;
- esclusivamente dai responsabili o dagli incaricati, appositamente formati, ciascuno per quanto di competenza;
- su supporto cartaceo adottando misure idonee a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

Il conferimento del consenso è facoltativo ma il mancato consenso comporterà necessariamente l'impossibilità di dare corso alla segnalazione e di fornire risposte in merito.

L'interessato può esercitare i diritti di cui all'art. 7 D.Lgs. 196/2003 presentando la richiesta ai responsabili del trattamento ovvero all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Titolare del trattamento dei dati è l'Agenzia di Tutela della Salute di Brescia, legalmente rappresentata dal Direttore Generale, con sede in Viale degli Abruzzi, 15 - 25124 Brescia.

Accetto

Non Accetto

Il modulo debitamente compilato e sottoscritto:

può essere consegnato direttamente all'Ufficio Protocollo di ATS Brescia in Viale Duca degli Abruzzi, 15 - Edificio 9 oppure inviato via e-mail all'indirizzo relazionicolpubblico@ats-brescia.it; allegando copia del documento di identità

La risposta in forma scritta sarà garantita esclusivamente in caso di segnalazioni complete degli elementi richiesti.

DATA _____

FIRMA
