

REGOLAMENTO SULL'ORGANIZZAZIONE E IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

TITOLO I

PRINCIPI GENERALI

Art. 1 – Definizione e Principi generali

L'Azienda Regionale per l'Emergenza e Urgenza della Sardegna (da ora AREUS), considera l'informazione e la comunicazione strumenti indispensabili per lo svolgimento dell'attività istituzionale a essa deputata, per l'effettiva partecipazione dei cittadini allo sviluppo e all'efficientamento dei servizi sanitari per l'emergenza-urgenza extra-ospedaliera.

L'AREUS, nell'indirizzare la propria azione al miglioramento dei rapporti con gli utenti e al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia e qualità dei servizi erogati:

- a) incentiva la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;
- b) illustra le attività aziendali e il loro funzionamento;
- c) favorisce l'accesso ai servizi, promuovendone la conoscenza;
- d) promuove conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse sanitario e sociale;
- e) sostiene processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti;
- f) promuove l'immagine dell'azienda conferendo conoscenza e visibilità ad eventi d'importanza locale, regionale, nazionale.

Art. 2 - Finalità e ambito di applicazione

Lo scopo del presente regolamento è quello di definire i compiti e l'organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'AREUS (di seguito URP), ai sensi di quanto disposto dall'art. 8, comma 2, Legge n°150 del 7 giugno 2000.

La definizione delle funzioni, del ruolo e degli obiettivi dell'URP consente di proporre *vision* e *mission* condivise, per una relazione con gli utenti trasparente e rispettosa del principio di uguaglianza e di imparzialità cui il servizio sanitario pubblico si ispira.

TITOLO II

COMPITI DELL'URP

Art. 3 - Compiti e destinatari dell'attività dell'URP

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge un ruolo centrale in materia di comunicazione pubblica e istituzionale attraverso il coordinamento e la gestione delle informazioni rivolte ai cittadini e al personale interno all'Azienda.

La normativa vigente riconosce all'URP i seguenti compiti:

1. facilitare la comunicazione tra l'Azienda e gli utenti;
2. garantire l'esercizio del diritto di informazione, di accesso e partecipazione, di cui alla L. 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., fornendo al pubblico informazioni relative all'attività dell'Azienda, ai servizi da essa svolti, al loro funzionamento e alla struttura dell'amministrazione, promuovendone la loro conoscenza anche tramite il sito web istituzionale;
3. illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative e amministrative relative ad attività istituzionali dell'AREUS;
4. garantire la reciproca informazione fra l'URP e le altre strutture aziendali, nonché con Uffici per le relazioni con il pubblico di altre amministrazioni;
5. fornire informazioni su servizi e modalità di loro fruizione, su sistemi di accesso ed erogazione delle prestazioni, su atti amministrativi, su responsabili e tempistiche di ciascun procedimento e, in generale, su quanto sia necessario a garantire la tutela dei diritti;
6. accogliere reclami e segnalazioni su atti o comportamenti che impediscono o limitano la fruibilità delle prestazioni e dell'assistenza sanitaria, e fornire risposte alle segnalazioni ed alle richieste che presentano una immediata soluzione, acquisendo, nei casi complessi, tutta la documentazione necessaria ed ogni elemento utile dalle strutture competenti per predisporre una risposta agli utenti;
7. attuare, mediante l'ascolto degli utenti e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e il gradimento degli stessi, in collaborazione con i competenti settori aziendali;
8. attivare iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi e al conseguente miglioramento delle attività prestate;
9. rendere disponibili e favorire i processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati.

L'attività dell'URP è indirizzata ai cittadini italiani, comunitari ed extracomunitari, agli apolidi, a tutte le persone dunque, singole e associate, alle collettività e agli enti, pubblici e privati, nazionali e stranieri.

Art. 4 - Attività di comunicazione

All'URP è attribuito, in particolare, il compito di partecipare fattivamente alla progettazione e realizzazione delle attività di comunicazione esterna e interna.

Tali attività si sostanziano in:

1. assicurare agli utenti la modulistica necessaria alla presentazione di istanze all'Azienda;
2. collaborare alla realizzazione delle attività di divulgazione - prevenzione - informazione rivolta ad utenti ed al pubblico interno, con l'utilizzo dei relativi strumenti;
3. promuovere la partecipazione a eventi finalizzati al miglioramento dell'attività e alla promozione dell'immagine istituzionale dell'Azienda;

4. partecipare fattivamente alla gestione del sito web istituzionale;
5. promuovere la diffusione, nell'ambito aziendale, di una cultura della comunicazione e della tutela degli utenti attraverso interventi informativi, formativi e organizzativi;
6. promuovere la realizzazione di servizi di accesso polifunzionale mediante proposte di sviluppo di iniziative di comunicazione interne, tra Enti locali, Amministrazioni dello Stato, Associazioni o soggetti privati, da attuarsi mediante Protocolli d'intesa o Convenzioni

Art. 5 - Attività di illustrazione delle disposizioni normative

All'URP è attribuito il compito di facilitare l'accesso degli utenti al contenuto delle disposizioni normative che attengono all'attività dell'amministrazione e di concorrere con le singole Strutture Aziendali competenti nelle diverse materie a renderne disponibili i testi, nonché di collaborare con le stesse al fine di illustrarne il contenuto agli utenti.

Con particolare riferimento alle disposizioni amministrative, la legittimità della comunicazione a terzi e la scelta relativa alle modalità di comunicazione degli atti è valutata in collaborazione con gli uffici a cui tali atti si riferiscono. L'URP è autorizzato a comunicare al pubblico solo gli atti per i quali la comunicazione sia ammessa in via generale o sia stata concordata tramite apposita procedura formalizzata con la Struttura Aziendale competente per il relativo procedimento.

Art. 6 - Partecipazione al procedimento amministrativo e accesso ai documenti amministrativi

L'URP ha il compito di favorire l'esercizio dei diritti di cui alla legge 7 agosto 1990 n. 241 e s.m.i. ed all'art. 5 del d. lgs. n. 33/2013 come modificato dall'art. 6 del d. lgs. n. 97 del 25.5.2016 - alla Circolare n. 2/2017, Ministero per la Semplificazione e la Pubblica Amministrazione: Attuazione delle norme sull'accesso civico generalizzato (c.d. FOIA), anche attraverso la predisposizione di attività dirette ad assicurare un'adeguata informazione del pubblico.

Per quanto riguarda l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi, all'URP è attribuito il compito di ricevere richieste di accesso quando siano ad esso direttamente presentate. L'URP, in tali casi, si relaziona immediatamente con la Struttura Aziendale competente per il procedimento, la quale sarà responsabile del riscontro all'utente secondo la normativa e la regolamentazione aziendale in materia.

Il responsabile dell'URP e il personale da questi incaricato promuovono iniziative volte, anche con il supporto di procedure informatiche, al miglioramento dei servizi per il pubblico, alla semplificazione e accelerazione delle procedure e all'incremento delle modalità di accesso informale ai documenti amministrativi e alle informazioni in possesso dell'amministrazione.

Art. 7 - Attività di verifica della qualità dei servizi

All'URP è attribuito il compito di attivare strumenti di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti, anche tenendo conto di quanto stabilito dalla Carta dei Servizi e dai documenti internazionali e nazionali sui diritti del malato, in collaborazione con le Strutture aziendali coinvolte e specificamente interessate.

L'URP svolge tale attività, in collaborazione con i diversi settori aziendali competenti in materia, promuovendo sperimentazioni innovative volte a migliorare i servizi agli utenti, a favorire l'interazione tra l'Azienda e gli stessi, e a realizzare l'integrazione tra servizi delle diverse amministrazioni.

Art. 8 - Iniziative di semplificazione e accelerazione delle procedure

L'URP propone iniziative volte alla semplificazione e all'accelerazione delle procedure, dei procedimenti amministrativi e dei processi di lavoro, per il miglioramento dei servizi al pubblico, anche favorendo la comunicazione interna e lo scambio reciproco di informazioni. Le Strutture aziendali sono tenute

all'interrelazione e collaborazione continua con l'URP, a relazionare sull'adeguamento alle indicazioni di cui sopra, ad interagire con l'URP riguardo alla modulistica di pertinenza per la migliore fruibilità da parte dell'utenza e per la necessaria uniformità in ambito aziendale.

Art. 9 - Attività di gestione di segnalazioni e reclami

L'utenza può rivolgersi all'URP per segnalare disfunzioni e sporgere reclami, per la gestione dei quali l'URP cura il riscontro direttamente se possibile, ovvero contattando le Strutture Aziendali interessate che collaborano al fine di raccogliere tutte le informazioni utili a rispondere adeguatamente e tempestivamente all'utente e a rimuovere l'eventuale disservizio.

Titolo III

LE COMPETENZE, GLI STRUMENTI E IL PERSONALE DELL'URP

Art. 10 – Le competenze dell'URP

Le competenze dell'URP sono, in sintesi:

1. Attività di front office

- ascolto dell'utente attraverso colloquio diretto / telefonico e sistema di raccolta di segnalazioni /reclami / suggerimenti, rilevazione dei bisogni e del livello di soddisfazione;
- informazioni generali sull'organizzazione e attività dell'Azienda (distribuzione modulistica, assistenza alla compilazione della modulistica necessaria per accedere ai servizi e ai procedimenti);
- informazioni specifiche relative ad atti e procedimenti, per cui si raccorda con le diverse Strutture aziendali che collaborano a tale servizio all'utenza;
- suggerimenti e proposte per l'eliminazione dei disservizi da rivolgere ai responsabili di Struttura;
- partecipazione ad iniziative di comunicazione pubblica locale / territoriale finalizzate a favorire l'accesso ai servizi sanitari pubblici promuovendone la conoscenza.

2. Attività di back office

- gestione giornaliera della posta elettronica e formulazione dei riscontri;
- gestione di reclamo / segnalazione / suggerimento;
- archiviazione di reclami / segnalazioni / suggerimenti nel sistema di gestione adottato, ai fini della redazione del prescritto report;
- collaborazione alla realizzazione delle campagne informative per attività dei servizi aziendali (raccolta dei dati, elaborazione del materiale informativo sia per il portale che per la distribuzione sul territorio);
- collaborazione alla gestione di sito web istituzionale e piattaforma INTRANET.

3. Attività di coordinamento

- progettazione e gestione (nonché coordinamento generale della stessa) degli strumenti operativi dell'URP;
- progettazione e gestione (nonché coordinamento generale della stessa) dei processi di lavoro e dei regolamenti di gestione delle funzioni URP.

Art. 11 - Gli 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'Ufficio 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.

Art. 12 - Il personale dell'URP

Per consentire una gestione delle attività di contatto con il pubblico (front office) e delle attività di back office dell'URP, l'Azienda ricorre sia a personale assegnato all'URP, sia a personale incardinato in altre Strutture Aziendali.

Il personale assegnato è di norma in possesso di idonea ed adeguata conoscenza, qualificazione ed esperienza nell'organizzazione aziendale; è qualificato per l'accoglienza del pubblico e delle istanze presentate. A tali fini, sono previsti dall'Azienda gli opportuni interventi formativi e di aggiornamento.

Titolo IV

Gestione delle segnalazioni e rapporti con l'esterno

Art. 13 - Tutela dei dati personali

Ai sensi della specifica normativa vigente in materia, l'URP tratterà i dati personali solo al fine di svolgere le attività descritte nel presente regolamento e con la facoltà di comunicarli a terzi, secondo le specifiche disposizioni al riguardo, quando ciò risultasse necessario per l'esercizio delle funzioni ad esso attribuite.

Potrà, infine, trattare i dati c.d. "particolari", nell'esercizio delle sue funzioni, per le finalità previste dalle norme vigenti in materia e, nei limiti stabiliti dalle stesse, ne è consentita anche la comunicazione a terzi.

Art. 15 - Gestione delle segnalazioni e dei reclami

La funzione di tutela, relativamente alla possibilità da parte degli utenti di presentare segnalazioni, è garantita tramite l'URP secondo l'organizzazione e l'iter di cui all'allegato 1 al presente regolamento in modo da garantire modalità omogenee di gestione delle stesse nell'intero ambito aziendale.

È data infatti agli utenti, la possibilità di fare segnalazioni, reclami, suggerimenti, proposte, rilievi, elogi, ecc., anche in forma anonima, con la garanzia che la loro gestione è caratterizzata da uniformità su tutto il territorio dell'AREUS.

Art. 16 - Rapporti con le Associazioni di tutela dei cittadini

L'URP si relaziona costantemente con le Associazioni di tutela dei cittadini per concorrere collaborativamente a:

1. adeguare l'organizzazione dei servizi alle necessità dei destinatari dell'assistenza e degli utenti in generale;
2. ascoltare le ragioni e i bisogni sottesi alle posizioni degli interlocutori;
3. rappresentare in maniera chiara e corretta la posizione e il punto di vista propri e dell'organizzazione;
4. agevolare, mediante informazioni puntuali e adeguate all'esperienza degli interlocutori la piena comprensione dei procedimenti e dei trattamenti sanitari di competenza;
5. contribuire per garantire l'esercizio del consenso informato e il rispetto della riservatezza, in stretta collaborazione con le singole Strutture aziendali;
6. stimolare informazioni di ritorno sui servizi erogati al fine di migliorarne conseguentemente la qualità.