



## REGOLAMENTO

# REGOLAMENTO UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

ID 02478

rev	data di verifica	Descrizione delle modifiche	FIRMA DI REDAZIONE	FIRMA DI VERIFICA
			NOMINATIVO (FUNZIONE)	NOMINATIVO (FUNZIONE)
0	11/2016	Prima emissione	CINZIA BOFFETTI (amministrativo)	STEFANIA BOLIS (responsabile)
1	09/04/2022	Revisione Eliminati alcuni punti non più attuali	CINZIA BOFFETTI (amministrativo)	STEFANIA BOLIS (responsabile)
2	02/10/2023	Adeguamento al nuovo POAS	CINZIA BOFFETTI (Amministrativo) STEFANO FAEDDA (Referente qualità)	STEFANIA BOLIS (Direttore SC)

Approvato con Decreto n. 393 del 05/10/2023



## Sommario

Premessa .....	3
Art. 1: Obiettivi e finalità .....	3
Art. 2: Funzioni.....	4
Art. 3: Organizzazione .....	5
Art. 4: Funzionamento.....	5
Art. 5: Entrata in vigore .....	5
Art. 6: Norme finali e di rinvio .....	5



---

## Premessa

---

L'ATS Brianza ritiene che la comunicazione, l'informazione e l'ascolto dei cittadini siano uno strumento fondamentale per esplicitare i principi, gli orientamenti e le attività dell'Agenzia. Inoltre, facilitando l'accesso e la corretta fruizione dei servizi da parte dei cittadini, la comunicazione è un pilastro fondante della mission principale dell'agenzia, ovvero al tutela della salute della comunità. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (di seguito denominato URP) svolge un ruolo indispensabile in questo senso.

Il presente regolamento disciplina obiettivi, ruolo e funzioni dell'URP ai sensi della legge 150/2000, nel contesto del Piano Organizzativo Aziendale Strategico dell'ATS Brianza.

---

## Art. 1: Obiettivi e finalità

---

Le attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico sono finalizzate a:

- Raccogliere e gestire tutte le segnalazioni degli utenti (reclami, elogi, ringraziamenti e suggerimenti).
- Curare l'aggiornamento (attraverso gli strumenti di comunicazione a disposizione) della Carta dei Servizi.
- Promuovere iniziative di comunicazione istituzionale per far conoscere norme, diritti degli utenti e per orientare gli stessi ad una migliore fruizione dei Servizi, adottando linguaggi semplici e chiari.
- Favorire la crescita interna della cultura dell'accoglienza, promuovendo l'adozione da parte degli operatori di atteggiamenti e comportamenti improntati al rispetto, alla chiarezza ed al dialogo nel rapporto con il cittadino.
- Migliorare l'accoglienza, l'informazione e i rapporti con il pubblico, anche attraverso la collaborazione con l'Ufficio di Pubblica tutela e con le Associazioni di Volontariato.

Gli obiettivi sopra indicati fanno riferimento al Dlgs. 29/1993, alla legge sulla Comunicazione n. 150/2000, al D.P.R. 21/09/2001 n. 422 "Regolamento di attuazione della legge 150" ed alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri sulle attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni del 07/02/2002.



---

## Art. 2: Funzioni

---

Per raggiungere gli obiettivi indicati nell'articolo 1, l'URP si prefigge di assicurare ai cittadini le seguenti funzioni (ai sensi del DLgs.29/1993):

### A) Informazione

Per garantire l'informazione agli utenti l'URP provvede a:

- Facilitare l'accesso ai Servizi dell'Agenzia e fornire informazioni su prestazioni erogate, modalità di accesso, tempi di attesa, procedure sulle prestazioni nel territorio dell'ATS della Brianza.
- 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 della qualità dei servizi.
- Aggiornare le informazioni rivolte ai dipendenti presenti sulla rete intranet e promuovere una cultura della condivisione delle informazioni.

### B) Accoglienza

Funzione da svolgere, in collaborazione con le Strutture dell'Agenzia e le Associazioni di volontariato, per elaborare protocolli e procedure atti a:

- Curare l'accoglienza dell'utente con particolare attenzione a soggetti minori, anziani e adulti non autosufficienti aiutandoli a risolvere gli eventuali problemi inerenti ai Servizi erogati sul territorio.
- Avviare sistematicamente una corretta accoglienza, informazione e orientamento.
- Ascoltare, comprendere le aspettative ed i bisogni degli utenti.

### C) Tutela

Il diritto alla tutela è riconosciuto a tutti gli utenti dei Servizi erogati dall' Agenzia. È prevista:

- Per qualsiasi disservizio che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni;
- per qualsiasi violazione di leggi e regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari.

L'URP ha il compito di:

- Ricevere e dare seguito alle segnalazioni e agli elogi secondo le modalità e nei termini fissati nei successivi articoli.
- Classificare e analizzare tutte le segnalazioni e produrre, annualmente, una relazione sui disservizi rilevati per consentire le necessarie iniziative di correzione.



## D) Partecipazione

L'URP ha il compito di:

- Collaborare con l'U.P.T. per l'analisi delle segnalazioni allo stesso pervenute e l'individuazione delle soluzioni ritenute necessarie.
- Favorire la presenza e l'attività di organismi di Volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini.

---

## Art. 3: Organizzazione

---

L'URP, ai sensi del POAS di ATS Brianza, è collocato all'interno della Struttura Complessa Innovazione e Comunicazione, in staff alla Direzione Generale. Le attività dell'Ufficio sono garantite attraverso due sedi operative:

- presso la Sede di Corso Carlo Alberto 120, Lecco.
- presso la Sede di Viale Elvezia 2, Monza

Tutto il personale operante nelle diverse sedi territoriali dell'Agenzia di Tutela della Salute è tenuto ad indirizzare il segnalante verso l'URP delle sedi di Monza o di Lecco.

---

## Art. 4: Funzionamento

---

La modalità operative per l'ascolto, l'accoglienza e la gestione delle segnalazioni (reclami, encomi, ringraziamenti e suggerimenti) sono definite nella procedura di processo 'Gestione delle segnalazioni dei clienti (ID 02316), aggiornata periodicamente e pubblicata nell'applicativo aziendale per la gestione dei documenti.

---

## Art. 5: Entrata in vigore

---

Il presente Regolamento entrerà in vigore alla data di approvazione del provvedimento di presa d'atto da parte della Direzione Strategica dell'ATS della Brianza.

---

## Art. 6: Norme finali e di rinvio

---

Per tutto quanto non disciplinato dal presente Regolamento, si rinvia alle disposizioni nazionali e regionali vigenti in materia.