



REGOLAMENTO UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Art. 1 – Principi generali

L'Azienda Sanitaria di Enna indirizza la propria azione al miglioramento dei rapporti con i cittadini e al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia e qualità dei servizi erogati. L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico dell'ASP di Enna

- illustra le attività delle strutture e il loro funzionamento;
- favorisce l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- promuove conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse sanitario e sociale;
- suggerisce e sostiene processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- promuove l'immagine dell'Azienda, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi d'importanza locale, regionale, nazionale.

Art. 2 – Ambito di applicazione

Il presente regolamento delinea i compiti della Unità Operativa “Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), comunicazione interna ed istituzionale” che è la struttura che, nel modello organizzativo aziendale, “promuove programmi per il miglioramento della soddisfazione del cittadino/utente ed individua idonei strumenti per l'ascolto e la comunicazione con i cittadini.” (Atto aziendale ASP Enna, approvato con delibera n. 2556 del 23/09/2010). L'URP assolve alle funzioni tipiche dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, anche alla luce della normativa dettata con legge 7 giugno 2000 n. 150, che disciplina le attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni.

Art. 3 – Ruolo della Unità Operativa “U.R.P., Comunicazione interna e istituzionale”

1. La U.O. “U.R.P., Comunicazione interna e istituzionale” svolge un ruolo di coordinamento e di gestione delle informazioni aziendali volto ad assicurare l'omogeneità e la uniformità delle stesse per renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro e accessibile.

2. La direzione aziendale, attraverso l'URP, concorre ad affermare il diritto agli utenti ad una efficace comunicazione;

3. In conformità con quanto stabilito dalla Direttiva sulla Comunicazione delle P.A. /Presidenza del Consiglio/Funzione pubblica del 7.02.2002, è assegnato all'URP,

in quanto struttura strategica nei processi di comunicazione interna ed esterna, un ruolo:

- ▲ Informativo mediante un'attività di informazione, consulenza, orientamento e assistenza agli utenti;
- ▲ Propositivo riguardo l'organizzazione dei servizi di comunicazione pubblica;
- ▲ di integrazione tra le attività di comunicazione interna ed esterna
- ▲ conoscitivo mediante la rilevazione dei nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti;
- ▲ promozionale dei servizi dell'azienda;
- ▲ di mediazione tra i cittadini e l'ASP;

L'URP sostiene fattivamente il Comitato Consultivo Aziendale istituito ai sensi del comma 8, articolo 9, della legge 14 aprile n. 5 del 2009 'Norme per il riordino del Servizio Sanitario Regionale':

“In ogni Azienda del Servizio sanitario regionale è istituito, senza alcun onere economico aggiuntivo, un Comitato consultivo composto da utenti e operatori dei servizi sanitari e socio-sanitari nell'ambito territoriale di riferimento. Il Comitato consultivo esprime pareri non vincolanti e formula proposte al direttore generale in ordine agli atti di programmazione dell'Azienda, all'elaborazione dei Piani di educazione sanitaria, alla verifica della funzionalità dei servizi aziendali nonché alla loro rispondenza alle finalità del Servizio sanitario regionale ed agli obiettivi previsti dai Piani sanitari nazionale e regionale, redigendo ogni anno una relazione sull'attività dell'Azienda. Il Comitato formula altresì proposte su campagne di informazione sui diritti degli utenti, sulle attività di prevenzione ed educazione alla salute, sui requisiti e criteri di accesso ai servizi sanitari e sulle modalità di erogazione dei servizi medesimi. Collabora con l'Ufficio relazioni con il pubblico (U.R.P.) presente in ogni Azienda per rilevare il livello di soddisfazione dell'utente rispetto ai servizi sanitari e per verificare sistematicamente i reclami inoltrati dai cittadini.”

Art. 4 Struttura “U.O. URP, comunicazione interna e istituzionale”

1. La U.O. “URP, comunicazione interna e istituzionale” è struttura in staff alla Direzione Generale.

Essa costa di una organizzazione a livello centrale (URP Aziendale) e di un'equipe a livello territoriale, articolata in Punti Locali denominati, nel presente regolamento, URP locali.

Il personale assegnato svolge:

- ▲ attività di front office, avvalendosi anche della posta elettronica e di telefono;
- ▲ gestisce l'indirizzo di posta elettronica utilizzato per l'acquisizione delle istanze dei cittadini e provvede a fornire le relative risposte possibilmente entro le successive 24 ore;
- ▲ cura l'aggiornamento dello spazio dedicato all'URP nel sito istituzionale www.asp.enna.it,
- ▲ archivia le segnalazioni e/o i reclami per postazione periferica in apposita banca dati, ai fini della redazione di reports periodici utili all'analisi dell'andamento dei servizi erogati;
- ▲ realizza, anche per conto dell'Assessorato Regionale della Salute, campagne informative per attività dei servizi aziendali;
- ▲ si occupa della rilevazione della qualità percepita dei servizi erogati.
- ▲ una continua attività di formazione e aggiornamento in grado di assicurare lo sviluppo delle conoscenze e delle capacità professionali adeguate all'esercizio dell'attività.

Dal 2002, gli operatori URP dell'ASP di Enna raccolgono le dichiarazioni di volontà sottoscritte dai cittadini per la donazione degli organi (Legge 1° aprile 1999, n. 91 "Disposizioni in materia di prelievi e di trapianti di organi e di tessuti" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 87 del 15 aprile 1999): la postazione URP del Distretto di Enna è abilitata alla trascrizione dei dati all'interno del Sistema Informativo Trapianti del Servizio Sanitario Nazionale.

Gli operatori dell'URP curano i rapporti continui con le associazioni di tutela dei diritti dei cittadini presenti sul territorio orientandoli nella conoscenza delle strutture e dei servizi dell'ASP.

2. Postazioni URP dell'ASP di Enna:

1. L'URP Aziendale e gli URP locali devono essere collocati in locali facilmente accessibili e raggiungibili dagli utenti laddove si svolgono le attività sanitarie e di amministrazione attiva, di maggior contatto con i cittadini.

2. Le postazioni URP devono essere dotate:

- ▲ di spazi e strumentazioni adeguate, per consentire le attività di che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico (front-office) e il contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di back-office;
- ▲ di ambienti opportunamente approntati per il ricevimento del pubblico, in modo tale da offrire adeguata accoglienza sia in termini di posizionamento dei locali, degli arredi e della strumentazione, che di cautele per il rispetto della riservatezza delle persone.

3. L'URP locale garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli uffici che hanno un maggior afflusso di utenza.

Postazioni presenti:

- ▲ URP Aziendale, viale Diaz n.7/9, email: responsabile.urp@asp.enna.it
- ▲ Presidio Ospedaliero "Umberto I" – Enna, Urp locale e Punto I
e-mail: urp.enna@asp.enna.it
- ▲ PTA (Presidio Territoriale di Assistenza) del Distretto Sanitario di Piazza Armerina
Corpo F.P.O. Chiello – Piazza Armerina
e-mail: urp.piazzaarmerina@asp.enna.it
- ▲ PTA (Presidio Territoriale di Assistenza) (con sede a Leonforte) del Distretto Sanitario di Agira c/o Presidio Ospedaliero " Ferro Branciforti Capra " - Leonforte
e-mail: urp.leonforte@asp.enna.it
- ▲ PTA (Presidio Territoriale di Assistenza) del Distretto Sanitario di Nicosia
e-mail: urp.nicosia@asp.enna.it
- ▲ PTA (Presidio Territoriale di Assistenza Distretto di Enna Poliambulatorio ex Inam, Viale Diaz n.49 - Enna e-mail: responsabile.urp@asp.enna.it

Art. 5 – Competenze

1. La U.O. “U.R.P e Comunicazione interna e istituzionale ” nel rispetto della normativa della legge n. 150 del 2000 e sm.i., svolge attività finalizzata:

- ▲ a garantire il servizio all'utenza per l'esercizio dei diritti di informazione, accesso e partecipazione (legge n. 241 del 1990 e s.m.i.);
- ▲ ad agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini attraverso l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'Asp;
- ▲ a promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica anche con le reti civiche;
- ▲ ad 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.

2. La U.O. “U.R.P. , Comunicazione interna e istituzionale ” formula e propone alla Direzione Aziendale il Piano di comunicazione.

A tale fine, la suddetta Unità operativa:

- ▲ promuove la realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica volte a diffondere la conoscenza di nuove normative, ad illustrare l'attività istituzionale dell'azienda, a favorire l'accesso ai servizi sanitari, a pubblicizzare gli eventi organizzati dall'Azienda e a promuovere l'immagine aziendale su tutto il territorio.

3. URP Locale – Competenze

Attività di front office:

- ▲ ascolto del cittadino attraverso colloquio diretto, sistema di raccolta di suggerimenti, rilevazione dei bisogni e del livello di soddisfazione;
- ▲ informazioni generali sull'organizzazione e attività dell'azienda;
- ▲ informazioni specifiche relative agli atti e procedimenti;
- ▲ suggerimenti e proposte rivolte al responsabile di struttura, per l'eliminazione dei disservizi;
- ▲ promozione e attuazioni, in sinergia con l'URP Aziendale, di iniziative di comunicazione pubblica locale/territoriale atte a favorire l'accesso ai servizi pubblici promuovendone la conoscenza.

Attività di back office:

- ▲ gestione reclami
- ▲ sistema di qualità percepita
- ▲ predisposizione e il continuo aggiornamento delle Schede/Guide relative ai servizi della struttura, da inoltrare tramite posta elettronica per l'aggiornamento on line in tempo reale. L'invio, qualora non vi siano novità, avverrà periodicamente

Art. 6 – Qualità Percepita e azioni di miglioramento

1. L'URP, nelle sue articolazioni, è parte integrante del Sistema Regionale di Qualità Percepita istituito ai sensi del D.A 28-12-2010 "Approvazione del documento: Il sistema regionale di valutazione della qualità percepita. Linee di indirizzo per il sistema di gestione della qualità percepita: politica, metodologie e strumenti" pubblicato sulla GURS del 28-1-2011 n. 5, e del D.A. 1373 del 22-7-2011 "Guida all'implementazione per l'avvio del sistema regionale di qualità percepita - Protocollo operativo". L'attenzione al paziente, ai suoi bisogni ed alle sue attese, ha trovato una concreta rappresentazione nel progetto di accoglienza e nelle rilevazioni della qualità percepita dai cittadini, consapevoli che le indagini sulla qualità percepita contribuiscono sia a definire nuove modalità di erogazione dei servizi o a migliorare quelle esistenti, sia a dimensionare le caratteristiche tecniche alle effettive esigenze dei cittadini. In tal senso, l'indagine sulla qualità percepita non ha semplicemente lo scopo di verificare la capacità degli operatori dell'azienda a soddisfare le aspettative dei cittadini; l'obiettivo prioritario è piuttosto l'individuazione delle possibili azioni di miglioramento del processo organizzativo dell'accoglienza. Il monitoraggio della qualità percepita, dunque, deve perseguire lo scopo principale di valutare la percezione del cittadino della qualità erogata rispetto alla qualità progettata e consentire l'avvio delle coerenti azioni di miglioramento.
2. L'URP, sulla base dei risultati dell'attività di indagine e monitoraggio, presenta proposte e azioni di miglioramento alla Direzione aziendale, d'intesa con le strutture aziendali

interessate, di adeguamento dell'organizzazione e di semplificazione delle procedure amministrative e modernizzazione dei servizi. In particolare:

- ▲ Favorisce interventi mirati alla semplificazione e alla trasparenza dell'azione amministrativa e supporta la interfunzionalità attraverso progetti e strutture locali (Urp locali, Distretti Sanitari e Presidi Ospedalieri);
- ▲ Formula proposte organizzative volte a migliorare i processi interni ed esterni di erogazione dei servizi e di comunicazione degli stessi;
- ▲ Promuove la diffusione, nell'ambito aziendale, di una cultura della comunicazione e della tutela dei cittadini attraverso interventi informativi, formativi e organizzativi;
- ▲ Favorisce iniziative formative e stages degli studenti e tirocinanti.

Art. 7 FUNZIONI ESTERNE. Segnalazioni/Reclami e Proposte

I cittadini, in modo singolo o associato, possono segnalare con ogni mezzo eventuali disservizi circa i tempi, le procedure, le modalità di erogazione dei servizi dell'azienda presentando le osservazioni attraverso:

- a) compilazione di apposito modello, distribuito presso lo sportello URP Locale e scaricabile dal sito istituzionale www.asp.enna.it, datato e sottoscritto dall'utente, e depositato presso i locali dello sportello URP Locale;
- b) lettera in carta semplice, indirizzata U.O. "U.R.P. e Comunicazione", inviata a mezzo servizio postale o consegnata a mano presso lo sportello URP locale;
- c) l'invio di posta elettronica all'indirizzo e mail assegnato all'URP Locale;
- d) articolo di stampa pubblicato su carta e/o on line.

In merito alla gestione dei reclami, occorre tenere presente il fatto che "... non sempre la persona che si rivolge all'ufficio è in grado di esprimere correttamente il disagio provato attraverso una precisa denuncia o richiesta, è fondamentale che chi raccoglie il reclamo sappia aiutare l'utente a tradurre questo disagio in una comunicazione completa ed esauriente che metta in grado il sistema di gestione dei reclami di raggiungere i suoi obiettivi." (Ministero della Sanità, Dipartimento della Programmazione Quaderni della Carta dei Servizi Sanitari)

PROCEDURA GESTIONE RECLAMI

I passi procedurali della fase di raccolta del reclamo sono i seguenti:

- ▲ *Raccolta delle informazioni rilevanti.*

Centrale in questa fase è capire effettivamente cosa è successo attraverso l'opinione dell'utente.

Nel caso in cui ci si rendesse conto che le informazioni non sono sufficienti per inoltrare il reclamo, soprattutto nel caso di presentazione indiretta, è necessario fare un supplemento di indagine per avere un quadro completo.

- ▲ *Classificazione del reclamo in base a categorie predefinite.*

La classificazione non deve necessariamente essere comunicata all'utente, in quanto rappresenta un'informazione utile soprattutto per il sistema di gestione interna del reclamo, l'elaborazione e l'analisi dei dati.

- ▲ *Decisione sull'iter da seguire* che comporta la decisione fondamentale se aprire o meno un'istruttoria. In molti casi, può essere data una risposta immediata senza ricorrere all'istruttoria.

▲ *Istruttoria*

La fase dell'istruttoria, ovvero quella dell'indagine interna per l'accertamento dell'accaduto, è una delle fasi più delicate per quanto riguarda i rapporti interni all'Azienda. Raccolto il reclamo, si passa, infatti, all'*Affidamento dell'istruttoria* che consiste nell'individuazione del livello di responsabilità per la conduzione dell'indagine. Insieme alla responsabilità, devono inoltre essere identificati gli elementi necessari per la formulazione della risposta. Devono cioè essere definite le informazioni da rilevare per verificare l'episodio denunciato dal reclamo, al fine di verificare lo svolgimento dei fatti. Deve altresì essere comunicato al responsabile dell'indagine qual è il limite temporale previsto entro cui deve fornire la risposta. In caso di omessa risposta da parte dei servizi interessati nei termini previsti, l'URP Locale, dopo avere inoltrato il sollecito senza avere ricevuto il riscontro, ne dà comunicazione al Responsabile UOC URP e Comunicazione il quale, in accordo con la Direzione Aziendale, individuerà le misure più idonee per garantire l'efficacia della procedura finalizzata a garantire il rispetto del diritto dell'utente a ricevere risposta.

▲ *Formulazione e comunicazione della risposta*

La criticità di questa fase è quella di non riuscire a soddisfare con la risposta prevista le aspettative dell'utente. In quest'ottica è opportuno rendere la formulazione della risposta il più possibile flessibile e personalizzabile sulle specifiche aspettative dell'utente. La risposta può anche essere una semplice informativa, oppure una presentazione di scuse da parte della struttura; può consistere, infine, nell'immediato rimedio a un disservizio subito dall'utente in base alla possibilità che ha la struttura di agire in tal senso.

Per quanto riguarda i tempi di risposta, nel DPCM 27/1/94 è previsto un massimo di 30 giorni per fornire la risposta finale all'utente e tale termine è quello prescelto dall'ASP di Enna.

▲ *Chiusura del procedimento amministrativo.*

Con la formulazione della risposta, si chiude il procedimento di cui sarà conservato copia ai fini delle periodiche analisi della customer satisfaction, della pubblicazione on line dei report e per la visione eventualmente richiesta dalla Direzione Aziendale e/o da organismi di controllo.

Sia nel corso dell'istruttoria che al termine della stessa, l'URP locale è tenuto a comunicare al Responsabile U.O. URP e Comunicazione ogni informazione utile all'adozione di tutte le opportune iniziative volte ad evitare il ripetersi o la persistenza dell'eventuale disservizio. Tali comunicazioni, ove necessario, dovranno essere portate a conoscenza della Direzione Aziendale. I Responsabili delle strutture e delle unità operative coinvolte sono tenuti ad informare l'URP sui provvedimenti assunti per rimuovere le cause che hanno determinato la segnalazione così da poter contribuire ad attivare un processo di miglioramento continuo della qualità aziendale.

L'URP Locale, dopo avere informato gli interessati circa le modalità ed i termini della procedura, provvede all'istruttoria e alla definizione del procedimento secondo le modalità previste nel presente Regolamento entro il termine di 30 (trenta) giorni decorrenti dalla presentazione della richiesta da parte dell'interessato. Pena la non chiusura del procedimento, la struttura oggetto di segnalazione è tenuta immancabilmente a informare l'URP qualora ritenga opportuno inviare la risposta con modalità diretta.

Art. 8 Referenti URP dei servizi

I Coordinatori dei Distretti Ospedalieri, i Direttori dei Distretti Sanitari, dei Dipartimenti Aziendali, Amministrativi e Sanitari, e delle Strutture in staff nominano un referente dell'URP dei Servizi per gli aggiornamenti della Carta dei Servizi e delle Guide Utenti, per tutta l'attività di comunicazione aziendale interna ed esterna, per la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini, per il tempestivo aggiornamento delle informazioni.

Il ruolo di ogni Referente è quello di favorire all'interno dell'azienda, e di conseguenza all'esterno, la circolazione di tutte le informazioni utili, in particolare:

- ♣ copia dei propri regolamenti o circolari con rilevanza esterna adottati;
- ♣ modulistica necessaria per le istanze;
- ♣ avvisi pubblici;
- ♣ copie di depliant, opuscoli informativi e pubblicazioni prodotti dall'ufficio;
- ♣ variazioni intervenute nei numeri telefonici interni, nell'ubicazione degli uffici, nella competenza settoriale dei procedimenti.

Il Responsabile dell' URP Aziendale e gli operatori degli URP locali collaborano attivamente con il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza per quanto di competenza.

Art. 9 Privacy

La U.O. "U.R.P, Comunicazione interna e istituzionale", per lo svolgimento delle funzioni istituzionali, tratta i dati oggetto di attività nel rispetto delle disposizioni contenute nel D.Lgs. n. 196 del 30.06.2003 (Codice in Materia di Protezione dei Dati Personali) e per gli usi da questo consentiti.

Art. 10 – Pubblicazione sul sito aziendale

Il presente regolamento viene pubblicato sul sito aziendale e sarà oggetto di aggiornamento sulla base delle modifiche legislative che saranno introdotte negli ambiti di competenza.