

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

Deliberazione n.ro	Data di Adozione
0000632	13/04/2022

OGGETTO: LINEE GUIDA DELLA RETE DEI REFERENTI URP- Approvazione e determinazioni

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE N.RO 20220001640 DEL 30/03/2022





COMPOSTA COMPLESSIVAMENTE DA 5 (cinque) PAGINE

DI 1 (uno) ALLEGATI SOGGETTI A PUBBLICAZIONE PER UN TOTALE DI 6 (sei) PAGINE

DI 0 (zero) ALLEGATI NON SOGGETTI A PUBBLICAZIONE PER UN TOTALE DI 0 (zero) PAGINE

DI 0 (zero) DOCUMENTI ISTRUTTORI NON ALLEGATI PER UN TOTALE DI 0 (zero) PAGINE

Con la sottoscrizione in calce, i Direttori dichiarano di non versare in alcuna situazione di conflitto di interesse, anche potenziale, ex art. 6-bis, l. 241/90, artt. 6, 7 e 13, c. 3, D.P.R. 62/2013, vigente codice di comportamento aziendale e art. 1, c. 9, lett. e), l. 190/2012 – quest'ultimo come recepito, a livello aziendale, alla Parte II, par. 1, lett. c) del vigente PTPCT – tale da pregiudicare l'esercizio imparziale di funzioni e compiti attribuiti, in relazione al procedimento indicato in oggetto, così come di non trovarsi in alcuna delle condizioni di incompatibilità di cui all'art. 35-bis, D.L.gs. 165/2001.

Parere del Direttore Amministrativo	Parere del Direttore Sanitario
 Firmato Digitalmente il 08/04/2022 08:27 Luigi FRUSCIO	 Firmato Digitalmente il 12/04/2022 14:38 Donato SIVO
Il Segretario	Il Direttore Generale
 Firmato Digitalmente il 13/04/2022 07:25 Gianpaolo PARISI	 Firmato Digitalmente il 12/04/2022 18:29 Antonio SANGUEDOLCE

ATTESTAZIONE DI AVVENUTA PUBBLICAZIONE

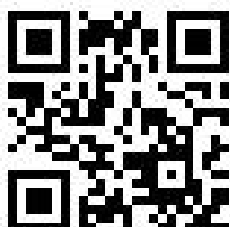
Si attesta che il presente provvedimento viene pubblicato all'Albo pretorio *on-line* della ASL BA, ai sensi dell'art. 32, c. 1, l. 69/2009, per la durata di 30 giorni naturali, decorrenti dal **13/04/2022**

Unità Operativa Affari Generali
L'Addetto alla Pubblicazione

Firmato Digitalmente il 13/04/2022 07:32



Parisi Gianpaolo



L'originale del presente documento, redatto in formato elettronico e firmato digitalmente è conservato a cura dell'ente produttore secondo normativa vigente.

Ai sensi dell'art. 3bis c4-bis Dlgs 82/2005 e s.m.i., in assenza del domicilio digitale le amministrazioni possono predisporre le comunicazioni ai cittadini come documenti informatici sottoscritti con firma digitale o firma elettronica avanzata ed inviare ai cittadini stessi copia analogica di tali documenti sottoscritti con firma autografa sostituita a mezzo stampa predisposta secondo le disposizioni di cui all'articolo 3 del Dlgs 39/1993.

OGGETTO:	LINEE GUIDA DELLA RETE DEI REFERENTI URP- Approvazione e determinazioni
-----------------	--

IL DIRETTORE GENERALE

Vista la deliberazione del Direttore Generale n. 239 del 16/02/2022, vista la nota prot. n. 21031/2022 del 25/03/2022, con l'assistenza del Segretario, sulla base dell'istruttoria e della proposta formulata dal Direttore dell'Unità Operativa Complessa Servizio di Informazione e Comunicazione Istituzionale avv. Luigi Fruscio, dalla Dirigente Responsabile della Unità Operativa Semplice U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico) che ne attestano la regolarità formale del procedimento ed il rispetto della legalità, considera e determina quanto segue:

PREMESSO

che con Deliberazione n. 814 del 23 aprile 2018 il Commissario Straordinario ASL Bari ha approvato la ridefinizione della rete dei referenti dell'Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP);

che con la Deliberazione n. 2456 del 30 dicembre 2021 del Direttore Generale dell'ASL BARI avente ad oggetto "Aggiornamento rete referenti URP" è stata approvata l'attuazione di un intervento organizzativo della rete dei referenti URP con l'articolazione in ogni macrostruttura aziendale;

PRESO ATTO che, ai sensi della citata Deliberazione, la funzione di raccordo tra la rete dei referenti e la UOS URP è affidata alla sig.ra Maria Grazia Porzia Casamassima, collaboratrice professionale assistente sociale, in servizio presso la UOS Ufficio Relazioni con il Pubblico che cura anche i processi di formazione e di aggiornamento della rete dei referenti;

CONSIDERATO che l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, oltre ad essere promotore delle reti di rapporti con l'esterno, è anche il presidio strategico dei processi di comunicazione con l'interno sia per gli aspetti relazionali sia per la condivisione delle informazioni e la divulgazione delle notizie e che la rete interna dei referenti URP costituisce un efficace strumento per la diffusione di una nuova cultura aziendale della comunicazione e per il miglioramento del clima organizzativo;

RAVVISATA l'esigenza di un rafforzamento dei processi di comunicazione interna nonché di una definizione di un modello organizzativo e operativo per la gestione dei flussi di informazioni tra i soggetti coinvolti nel processo di comunicazione aziendale;

CONSIDERATO che il collegamento tra le macrostrutture aziendali e la rete dei referenti URP deve essere strutturato e funzionale sia ai fini di un aggiornamento costante e puntuale delle informazioni presenti sul portale aziendale sia per concorrere alla formazione dei processi di comunicazione esterna attraverso la multicanalità di cui l'azienda dispone;

RICHIAMATE E RILEVATE le fonti normative intervenute in materia di comunicazione pubblica, procedimento amministrativo, diritto d'accesso ed amministrazione digitale, cui si fa riferimento, e in particolare:

-L'art. 12 del D.LGS 3 febbraio 1993 n. 29 e ss.mm e ii confluito ora nell'art. 11 del D.Lgs 165/2001s.m.i. ha previsto l'istituzione presso le amministrazioni pubbliche di Uffici Relazioni con il Pubblico, finalizzati oltre che a garantire la piena attuazione della legge 7 agosto 1990, n. 241, e s.m.i anche la ricerca ed analisi per la formulazione di proposte alla propria amministrazione sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza nonché a promuovere iniziative volte, anche

con il supporto delle procedure informatiche, al miglioramento dei servizi per il pubblico, alla semplificazione e all'accelerazione delle procedure e all'incremento delle modalità di accesso informale alle informazioni in possesso dell'amministrazione.

-La Legge 7 giugno 2000, n. 150 che ha recato disposizioni in ordine alla "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni";

che l'art. 8, comma 2, della citata legge prevede che le Amministrazioni Pubbliche provvedano, nell'ambito della propria potestà regolamentare, "alla ridefinizione dei compiti ed alla riorganizzazione degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico secondo i seguenti criteri:

- a) garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e s.m.i.;
- b) agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle Amministrazioni medesime;
- c) promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche;
- 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 fra l'Ufficio per le relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti nell'Amministrazione, nonché fra gli Uffici per le relazioni con il pubblico delle varie Amministrazioni";

-La Direttiva del 7 febbraio 2002, concernente le attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni, il Ministro per la Funzione Pubblica ha fornito gli indirizzi di coordinamento, organizzazione e monitoraggio delle strutture, degli strumenti e delle attività previste dalla normativa in materia di informazione e comunicazione pubblica. Nell'atto di indirizzo il Ministro per la Funzione Pubblica ha definito gli URP quali "strumenti del cambiamento interno della Pubblica Amministrazione" ed "ha posto all'attenzione dei Dirigenti degli URP la ricerca dell'efficienza e dell'efficacia nei processi di produzione della comunicazione, quale obiettivo della loro attività";

-Il Decreto Legislativo 5 marzo 2005 n. 82 e s.m.i., è stato approvato il Codice dell'Amministrazione Digitale che definisce per l'Amministrazione Pubblica gli obblighi d'uso e le modalità di sviluppo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nei rapporti con i cittadini e con le imprese;

Valutato e ritenuto, pertanto, a fronte della descritta evoluzione normativa nonché alle esigenze intervenute, doversi procedere all'adozione di opportune "Linee Guida per la rete dei referenti URP" che recano indicazioni pratico-operative, disciplinano compiti, delineano funzioni, ruoli e competenze nonché definiscono i rapporti intercorrenti tra la rete dei referenti URP delle articolazioni interne e lo stesso URP dell'ASL BARI.

Visto l'allegato documento contenente le "Linee Guida della rete dei referenti URP" che costituisce parte sostanziale ed integrante del presente provvedimento (allegato unico);

Precisato che il presente provvedimento non ha rilevanza contabile.

Acquisito il parere favorevole del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario, ciascuno per quanto di competenza

DELIBERA

Per quanto espresso nelle premesse e in narrativa, quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento che qui si intende integralmente riportato:

- di approvare l'allegato documento "Linee Guida della rete dei referenti URP", che costituisce parte integrante del presente provvedimento, al fine di disciplinare e definire le procedure operative per la gestione del flusso di comunicazione aziendale interna, delineare compiti, funzioni e competenze dei soggetti indicati quali referenti annessi alla rete di collegamento con l'URP;
- di incaricare la Dirigente Responsabile della UOS URP di dare massima diffusione del documento sia alla rete dei referenti sia alle articolazioni interne dell'azienda sia attraverso alla pubblicazione sul sito aziendale;
- di prendere atto che tutti i firmatari del presente atto attestano di non versare in alcuna situazione di conflitto di interesse, anche potenziale, ex art. 6-bis, I. 241/90, artt. 6, 7 e 13, c. 3, D.P.R. 62/2013, vigente codice di comportamento aziendale e art. 1, c. 9, lett. e), I. 190/2012 —quest'ultimo come recepito, a livello aziendale dal vigente PTPCT — tale da pregiudicare l'esercizio imparziale di funzioni e compiti attribuiti, in relazione al procedimento indicato in oggetto, così come di non trovarsi in alcuna delle condizioni di incompatibilità di cui all'art. 35-bis, D. Lgs. 165/2001;

Linee Guida

RETE REFERENTI URP

PREMESSE

Le presenti linee guida recano indicazioni operative alla rete dei referenti URP delle articolazioni interne dell'Azienda Sanitaria Locale per la provincia di Bari (d'ora in poi ASL BARI) e definiscono i rapporti intercorrenti tra la rete dei referenti URP e lo stesso URP, quale struttura centrale.

Si propongono altresì di incardinare le attività pratico-operative dei processi di pertinenza dei referenti nella logica di garantire il flusso costante di informazioni e del continuo miglioramento della qualità del servizio reso al fruitore finale, sia esso interno, ovvero afferente alle articolazioni e strutture organizzative dell'ASL BARI, sia esso esterno, ovvero il cittadino/utente o altra Pubblica Amministrazione.

I contenuti di queste linee guida sono state redatte nell'ottica di un potenziamento del clima collaborativo e di una costante crescita professionale, ad esito di confronti e contributi partecipati dagli operatori e referenti URP, nonché sulla base dell'esperienza acquisita e delle conoscenze continuamente aggiornate e valide.

Tuttavia le presenti linee guida devono essere considerate un documento non esaustivo ma dinamico, suscettibile di adeguamenti, modifiche e revisioni che potranno introdursi nelle attività dell'URP o ad esso collegate in base all'erogazione o cessazioni di nuovi servizi e prestazioni da parte dell'azienda o all'esigenza sempre attuale di implementare standard qualitativi, sempre più robusti ed affidabili.

Art. 1

Ambito normativo

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 8 della legge 150/2000 la rete dei referenti garantisce lo scambio di informazioni tra l'Urp e le altre articolazioni/strutture dell'azienda, promuovendo e rafforzando la comunicazione interna della stessa.

“Una buona comunicazione interna, fondata su un'ampia circolazione di informazioni sulle attività e i processi lavorativi e sul pieno coinvolgimento del personale, consente di costruire al meglio l'identità di un'amministrazione, favorisce la crescita del senso di appartenenza e contribuisce a porre su nuove basi l'immagine della sfera pubblica” (Direttiva ministeriale sulle Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni, 7/02/2002).

In tal senso il coordinamento, l'organizzazione, la circolazione delle informazioni e la diffusione di una cultura organizzativa condivisa sono il presupposto essenziale dell'attività di comunicazione interna dell'azienda sanitaria e dell'efficacia operativa dell'URP che per sua natura svolge una funzione trasversale alle diverse articolazioni aziendali con le quali deve operare in stretta sinergia e cooperazione per il tramite della rete dei referenti.

Art. 2

L'URP

Finalità e struttura

L'URP è l'interfaccia privilegiata e istituzionalizzata tra l'azienda e i cittadini/utenti nonché collettore e coordinatore di notizie, informazioni su prestazioni, servizi erogati e attività che devono essere trasmesse/inviare tempestivamente dalla rete dei referenti anche mediante l'utilizzo di tecnologie informatiche che l'azienda mette a disposizione.

L'organizzazione dell'URP è bifronte, ossia si esprime e si sviluppa nel:

- front office, il luogo fisico o virtuale al quale spetta il governo della relazione diretta con il cittadino/utente. Il contenuto di servizio del front-office è il risultato di processi di lavoro interni ovvero il risultato di passaggi che hanno coinvolto la struttura organizzativa che sta nel back office, ossia alle spalle e di supporto al front-office.
- back office, luogo dove si organizzano e si presiedono i processi di produzione del servizio, si elaborano le informazioni, si sviluppano le attività e i procedimenti, si svolgono le attività necessarie per fornire risposte sull'erogazione dei servizi e prestazioni sanitarie al pubblico.

Art.3

Organizzazione dell'URP e rete dei referenti

L'URP, per definire una strategia complessiva e coordinata di comunicazione interna, si è dotato di un'organizzazione secondo il modello hub&spoke, con una struttura centrale di coordinamento e una rete dei referenti URP i cui nodi sono localizzati nelle diverse articolazioni interne della geografia aziendale nonché in strutture territoriali a valenza strategica o a maggior afflusso di cittadini.

Con questo approccio sistemico, la comunicazione interna si afferma quale strumento di partecipazione, di condivisione dei processi di lavoro sempre più qualificati e di circolarità delle informazioni, del know-how e delle conoscenze all'interno dell'azienda.

La necessità di costituire una rete di referenti deriva anche dalla volontà di sfruttare economie di scala attraverso il "riutilizzo" delle medesime informazioni, a seconda delle specifiche finalità perseguite e dei mezzi di comunicazione impiegati. La medesima notizia, infatti, trattata per finalità comunicative dall'URP e rielaborata di conseguenza, può essere trasformata in informazione per i media dall'ufficio stampa aziendale.

Art. 4

I referenti URP

I referenti URP costituiscono il nodo di raccordo tra il Dirigente/Direttore della struttura di appartenenza e l'URP con il quale si interfacciano; si adoperano per garantire la circolazione delle informazioni e l'aggiornamento delle stesse, assicurando l'efficacia operativa, perseguendo gli

obiettivi complessivi di miglioramento della qualità dei servizi e svolgendo in tal modo una funzione strategica ed imprescindibile nell'ambito della comunicazione interna.

I referenti Urp sono individuati dai Direttori di struttura (Presidi ospedalieri, Dipartimenti, Distretti Socio Sanitari) nell'ambito della propria dotazione organica; collaborano con l'URP alle attività di comunicazione interna/esterna e al tempestivo aggiornamento delle informazioni.

Essi assumono l'incarico di referenti URP in aggiunta alle attività già assegnate nell'ambito della propria mansione e senza che ciò comporti ulteriori oneri di spesa da parte dell'azienda.

La rete dei referenti è approvata con Deliberazione del Direttore Generale e pubblicata sul sito aziendale nella pagina URP.

Ai referenti devono appartenere una forte componente motivazionale, spiccate capacità comunicative e di problem solving, approfondita conoscenza della struttura aziendale e di quella di appartenenza, doti di affidabilità e di riservatezza, conoscenza dei basilari strumenti/canali tecnologici di comunicazione, conoscenza dei principali procedimenti amministrativi, rispetto della privacy.

Art.5

Funzioni di raccordo tra URP e Referenti

La rete dei referenti è affidata ad un operatore URP – coordinatore/trice dell'attività di raccordo - che ha il compito di garantire il collegamento e lo sviluppo delle attività di comunicazione interna ed esterna. Agisce d'intesa con il Dirigente Responsabile dell'URP, al quale spetta il presidio ultimo e l'indirizzo delle funzioni di comunicazione.

Il/La coordinatore/trice della rete referenti URP, sentito il Dirigente Responsabile d'intesa con il Direttore della unità operativa, convoca riunioni periodiche dei referenti per le doverose comunicazioni, aggiornamenti e verifiche sul corretto e costante flusso di informazioni; per l'osservanza delle procedure di comunicazione aziendale; per valutare la necessità di predisporre specifici strumenti comunicativi e proporre l'adozione di eventuali misure organizzative che facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi dell'Azienda e migliorino l'efficacia dell'offerta di informazione.

In caso di inefficienza o di inadeguatezza di un referente URP ovvero di mancata presenza a due incontri, in assenza di preavviso e/o di giustificato motivo, il coordinatore/trice sentito il parere del Dirigente Responsabile, può segnalare la condotta al Dirigente/Direttore della struttura di appartenenza per la sostituzione/rimozione e/o per l'individuazione di nuovo referente URP afferente alla medesima struttura.

Art. 6

Rapporti con il Direttore di struttura di appartenenza

Il referente URP si interfaccia con l'URP agendo in stretta e diretta collaborazione con il Direttore di Struttura dalla quale dipende. Ogni comunicazione, informazione, atto o documento che viene inviato all'URP, deve intendersi preventivamente concordato, valutato e autorizzato dal Direttore di struttura. Nessuna decisione può essere accolta o adottata in autonomia dal referente URP, senza

previo consenso di quest'ultimo il quale, nell'ambito della propria funzione e competenza e nell'ambito della propria autonomia gestionale, è responsabile di ogni espressione o trasmissione inviata dal referente URP, tramite tra la struttura interna di appartenenza e l'URP centrale.

Art.7

Compiti e funzioni

I referenti URP sono tenuti a:

1. comunicare puntualmente le informazioni nonché le variazioni da apportare sulla pagina web del sito aziendale ai fini dell'aggiornamento continuo, relativamente a numeri telefonici e indirizzi email, all'ubicazione degli uffici, agli orari di ricevimento e di apertura al pubblico e quant'altro possa facilitare la fruizione dei servizi al cittadino/utente.
2. provvedere alla redazione e all'aggiornamento delle schede informative sulla modalità di erogazione dei servizi sanitari o di richiesta delle prestazioni fornite dall'ASL Bari da inviare all'URP che provvede alla pubblicazione sul sito web aziendale, nella pagina della struttura aziendale di appartenenza.
La trasmissione delle informazioni alla redazione deve avvenire esclusivamente per posta elettronica utilizzando l'indirizzo urp@asl.bari.it
3. trasmettere all'URP informazioni, atti e documenti, regolamenti o circolari elaborati dalla struttura di appartenenza sull'attività dei propri servizi e uffici, sui percorsi di accesso agli utenti e sulle prestazioni erogate che saranno valutate per eventuale pubblicazione sul sito aziendale e diffusione sui social media per il tramite dell'ufficio stampa aziendale.
4. partecipare alle riunioni organizzate dall'URP ai fini dell'aggiornamento e della formazione o quando se ne ravvisi la necessità;
5. comunicare tempestivamente all'URP il piano delle iniziative, degli eventi annuali già programmati, le giornate celebrative di promozione e prevenzione della salute con cadenza prefissata, ovvero tutte le attività che hanno rilevanza per il cittadino/utente, trasmettendo dépliant, opuscoli e quanto necessario alla diffusione e pubblicazione.
6. collaborare con l'U.R.P. alla realizzazione di campagne di sensibilizzazione su argomenti comunicazione sociale, promozione della salute o prevenzione in materia sanitaria.
7. raccordarsi con il referente RPTC per la rispettiva Macrostruttura, al fine di assicurare coerenza tra le pubblicazioni obbligatorie ex d.lgs 33/2013 nella sezione "Amministrazione trasparente" e le pubblicazioni presenti in altre sezioni del sito web istituzionale.

Art. 8

Il sito web aziendale

Il sito web aziendale è piattaforma della comunicazione esterna e strumento efficace di informazione al cittadino circa l'articolazione dell'azienda, l'offerta dei servizi sanitari, l'erogazione delle prestazioni e la diffusione di notizie di carattere socio-sanitarie.

L'URP è dotato di un'apposita redazione web composta da operatori/trici che provvedono alla raccolta, alla pubblicazione e all'aggiornamento sul sito web aziendale delle informazioni trasmesse dai referenti URP, appartenenti alle articolazioni operative interne dell'ASL Bari.

Art. 9

La gestione dei reclami

Ai fini propri delle presenti linee guida si ritiene opportuno sviluppare un sistema di gestione delle segnalazioni e dei reclami omogenea e coerente sia per assicurare una risposta al cittadino nel rispetto della normativa vigente, sia per garantire un'opportunità di crescita all'Azienda Sanitaria che vede aumentate le proprie capacità di ascolto, di coinvolgimento, di correzione dei disservizi e di miglioramento qualitativo.

La segnalazione/reclamo può essere inoltrata all'indirizzo di posta elettronica ordinaria info@asl.bari.it ovvero per consegna diretta a mano al referente URP dell' articolazione aziendale alla quale si riferiscono i fatti. Al referente URP possono essere consegnati anche reclami rivolti verso altra diversa struttura aziendale rispetto a quella di appartenenza.

In caso di consegna a mano diretta, il referente URP che riceve la segnalazione/reclamo, provvederà ad accoglierla e ad apporre il timbro di arrivo con la data. Copia della segnalazione, timbrata e datata, deve essere firmata dall'operatore ricevente e consegnata, se richiesta, al cittadino/utente. Analogamente se il reclamo/segnalazione si riferisce a un'articolazione aziendale diversa da quella di appartenenza del referente URP al quale viene consegnato, questi lo accoglie ugualmente secondo la procedura descritta e lo trasmette per le competenze consequenziali all'URP.

I reclami/segnalazioni possono essere inoltrati previa compilazione dell'apposito modulo reperibile sul sito aziendale, oppure in formato cartaceo presso l'URP o presso la rete dei referenti URP. Possono essere inviati anche su carta semplice o come corpo di testo della mail.

Il referente URP, dopo aver illustrato il percorso e fornito ogni chiarimento al cittadino/utente può aiutarlo nella compilazione del modulo, qualora lo richieda, e verificare che sia stato completato in ogni sua parte.

Non saranno presi in considerazione reclami/segnalazioni anonime, prive dei dati richiesti o dei recapiti per raggiungere il cittadino ovvero che non apportino la firma in calce alle dichiarazioni o per l'autorizzazione al trattamento dei dati personali.

I reclami devono essere protocollati dalla struttura ricevente ovvero dall'URP al quale vengono trasmessi. Per la corretta gestione, i reclami dovranno essere annotati a livello locale e centrale su appositi registri.

Il referente URP provvede entro i 5 giorni lavorativi successivi ad inviare la segnalazione/reclamo all'URP centrale all'indirizzo di posta elettronica ordinaria info@asl.bari.it ovvero sulla piattaforma DOCS del protocollo informatico.

Contestualmente e nell'ottica dello snellimento delle procedure, il referente URP provvede ad attivare l'istruttoria e a sottoporre all'attenzione del Direttore di Distretto, del Presidio ospedaliero o di altra struttura, il reclamo/segnalazione, il quale ne valuta l'assegnazione e la trasmette ai Direttori delle UU.OO., Servizi o Aree verso cui è rivolta la segnalazione/reclamo. Questi, per il principio del contraddittorio, verificati e valutati i fatti esposti, anche attraverso un'indagine interna, ascoltata la parte verso cui si rivolge l'azione, trasmettono al Direttore di Distretto o del Presidio ospedaliero una relazione sintetica contenente le controdeduzioni che sarà inviata all'URP e costituirà parte sostanziale della risposta al cittadino/utente.

Qualora l'istruttoria non possa essere completata nei tempi previsti, dovrà essere comunicata all'URP la ragione del ritardo ed una previsione sulla sua conclusione, in modo da provvedere ad informare il cittadino segnalante prima dello scadere dei 30 giorni.

Il referente URP vigilerà sui tempi di riscontro e solleciterà le unità operative in caso di ritardo.

L'URP centrale elabora la risposta sulla scorta dell'istruttoria interna, provvede alla protocollazione in uscita e alla trasmissione al cittadino utente secondo le modalità presenti nel modulo di reclamo. I reclami vengono raccolti, fascicolati per struttura e conservati presso l'URP che ne cura la relazione annuale contenente report ed analisi, da inviare alla Direzione Generale.

L'URP centrale, ove ravvisi profili corruttivi, trasmette copia della segnalazione/reclamo al Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza.

Art.10

La gestione degli elogi

Gli apprezzamenti/ringraziamenti/elogi sono espressione di soddisfazione del cittadino/utente nei confronti di un servizio erogato o di una prestazione resa dall'azienda. Spesso è rivolta agli operatori di cui se ne esaltano qualità professionali, personali e competenza. Analogamente ai reclami/segnalazioni anche gli elogi sono considerati elementi validanti degli standard qualitativi aziendali e costituiscono uno strumento necessario a monitorare il livello di soddisfazione dei cittadini/utenti.

Possono essere inviati nelle stesse modalità e forme dei reclami/segnalazioni e analogamente a questi, possono essere ricevuti da un referente URP anche se riferiti ad un'articolazione aziendale diversa da quella di appartenenza.

Il referente URP provvede ad inviare l'elogio/ ringraziamento all'URP che cura la elaborazione e la trasmissione, a firma del Direttore Generale e del Direttore del Servizio di Informazione e Comunicazione, al Responsabile della struttura interessata e la pubblicazione sul sito aziendale nella pagina dedicata.

Tutti gli elogi/ringraziamenti sono custoditi presso l'URP.

PROFILI CONTABILI

RILEVANTE, a valere su: NON rilevante

ONERI DI PUBBLICAZIONE OBBLIGATORIA EX D. LGS. 33/2013:

SOGGETTA a pubblicazione NON soggetta a pubblicazione

ONERI DI RISERVATEZZA:




CONTIENE dati personali da NON pubblicare NON contiene dati personali

DESTINATARI NOTIFICA/TRASMISSIONE

PROPOSTA N.RO 20220001640 APPROVATA CON DELIBERAZIONE N.RO 20220000632 DEL 13/04/2022

Con la sottoscrizione in calce al presente provvedimento, i firmatari di cui sopra, ciascuno in relazione al proprio ruolo come indicato e per quanto di rispettiva competenza, attestano che il procedimento istruttorio è stato espletato nel rispetto della normativa regionale e nazionale applicabile e che il provvedimento predisposto è conforme alle risultanze istruttorie agli atti d'ufficio.

I medesimi soggetti dichiarano, inoltre, di non versare in alcuna situazione di conflitto di interesse, anche potenziale, ex art. 6-bis, l. 241/90, artt. 6, 7 e 13, c. 3, D.P.R. 62/2013, vigente codice di comportamento aziendale (DDG n. 132/2019) e art. 1, c. 9, lett. e), l. 190/2012 – quest'ultimo come recepito, a livello aziendale, alla Parte II, par. 1, lett. c) del vigente PTPCT – tale da pregiudicare l'esercizio imparziale di funzioni e compiti attribuiti, in relazione al procedimento indicato in oggetto, così come di non trovarsi in alcuna delle condizioni di incompatibilità di cui all'art. 35-bis, D.L.gs. 165/2001.

RUOLO	NOME E COGNOME	FIRMA
Responsabile del Procedimento ai sensi della L. 241/1990	Simeone Maria	 Firmato digitalmente il 30/03/2022 15:25
Dirigente PTA	Iannarelli Mariavittoria	 Firmato digitalmente il 31/03/2022 10:57
Direttore/Responsabile di Struttura	Fruscio Luigi	 Firmato digitalmente il 06/04/2022 15:25