

 <b>AZIENDA OSPEDALIERA SANT'ANDREA</b> <small>FACOLTÀ DI MEDICINA E PSICOLOGIA</small>	<b>REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA</b> <b>ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO PER LE RELAZIONI</b> <b>CON IL PUBBLICO DELL'A.O. SANT'ANDREA</b>	All 1 REG/919/12 Rev. 0 Pagina 1 di 2
---	--	---

## Art. 1

### **Funzioni**

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) dell'A.O. Sant'Andrea svolge le funzioni definite all'art. 8 della L. 150/2000:

- a) garantisce l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni, in conformità con il regolamento aziendale per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- b) agevola 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) promuove l'adozione di sistemi di interconnessione telematica;
- d) partecipa ai processi di verifica della qualità dei servizi e della citizen satisfaction;
- e) garantisce 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;

Tali funzioni sono svolte in particolare attraverso le seguenti mansioni:

1. attuazione delle procedure di Pubblica Tutela di cui al relativo Regolamento aziendale;
2. gestione delle segnalazioni di disservizio dei cittadini come stabilito nel regolamento di Pubblica Tutela aziendale;
3. analisi trimestrale e annuale di tutte le osservazioni ricevute e presentazione dei dati alla Direzione strategica;
4. attivazione delle procedure di riesame dei reclami presso la Commissione Mista Conciliativa, su richiesta del cittadino o del Direttore Generale, ovvero qualora la documentazione istruita non consenta di fornire una risposta all'utente;
5. collaborazione nella progettazione e redazione dei contenuti del sito web, della Carta dei Servizi e del materiale informativo diffuso presso gli utenti.

## Art. 2

### **Organizzazione e risorse**

L'U.R.P. dell'A.O. Sant'Andrea funzione di staff della Direzione Generale, è dotato di spazi e dotazioni adeguate all'assolvimento delle attività di contatto diretto con i cittadini (front office) e alle attività amministrative, istruttorie, di supporto e ricerca (back office).

Le attività di comunicazione con gli utenti sono attuate con ogni mezzo idoneo ad assicurare la corretta diffusione dei messaggi, anche attraverso gli strumenti grafico-editoriali, la pubblicità esterna, le affissioni, le strutture informatiche, le funzioni di sportello, il sito Internet e i sistemi

di comunicazione integrata, concordemente con gli obiettivi e risorse assegnati alla U.O. di afferenza.

L'U.R.P. si avvale dell'Ufficio Informazioni per le attività di sportello.

Il Responsabile dell'U.R.P. è individuato dal Direttore Generale.

Il personale aziendale assegnato all'U.R.P. è dotato delle caratteristiche individuate nel D.P.R. 422/2001, *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.*

L'U.R.P. dell'A.O. Sant'Andrea è composto da un collaboratore amministrativo con funzioni di referente, in possesso dei requisiti di cui all'art. 2 comma 2 del citato regolamento, da un collaboratore amministrativo incaricato di raccordare le attività di front e back office e dell'elaborazione dei dati, da un addetto al primo contatto con il cittadino.

### **Art. 3**

#### **Ubicazione e orario di apertura al pubblico**

L'U.R.P. osserva un orario di apertura adeguato, al fine di garantire la più ampia partecipazione dei cittadini, assicurando sempre la disponibilità di un operatore nei giorni feriali.

Il cittadino può entrare in contatto con l'U.R.P. situato al piano terra, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e il mercoledì ed il giovedì anche dalle ore 14.00 alle ore 17.00.

Eventuali modifiche circa l'orario di apertura ed ogni altra informazione utile è presente sul sito web; [www.ospedalesantandrea.it](http://www.ospedalesantandrea.it). nella sezione Evidenza alla voce URP.