

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ATS Brianza

S.C. INNOVAZIONE E COMUNICAZIONE

Viale Elvezia 2 - Monza

Tel. 0341 482290 - 039 2384992 - [innovazione@ats-brianza.it](mailto:innovazione@ats-brianza.it)

[protocollo@pec.ats-brianza.it](mailto:protocollo@pec.ats-brianza.it)

## 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)
1	09/04/2022	Revisione Eliminati alcuni punti non più attuali	CINZIA BOFFETTI (amministrativo)	STEFANIA BOLIS (responsabile)
2	20/05/2023	Corrette nuove denominazioni	CINZIA BOFFETTI (amministrativo)	STEFANIA BOLIS (responsabile)

DOCUMENTO DI PROPRIETA' DELLA ATS DELLA BRIANZA



## Sommario

Premessa .....	3
Art. 1: Obiettivi .....	3
Art. 2: Funzioni.....	4
Art. 3: Organizzazioni.....	5
Art. 4: Gestione dei reclami.....	5



---

## Premessa

---

Regolamento per il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico secondo la legge 150/2000.

---

## Art. 1: Obiettivi

---

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

- Raccogliere encomi e segnalazioni di disfunzioni e suggerimenti per il miglioramento dei Servizi.
- 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.
- Collaborare con l'Ufficio di Pubblica tutela e con le Associazioni di Volontariato per la realizzazione di iniziative per migliorare l'accoglienza, l'informazione e i rapporti con il pubblico.

Gli obiettivi sopra indicati fanno riferimento al D.lgs. 29/93, alla legge sulla Comunicazione n. 150/2000, al D.P.R. 21 / 9/2001 , 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 7/2/2002.

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia</p> <p>ATS Brianza</p>	<p>S.C. INNOVAZIONE E COMUNICAZIONE</p> <p>Viale Elvezia 2 - Monza</p> <p>Tel. 0341482290 - 039 2384992 - <a href="mailto:innovazione@ats-brianza.it">innovazione@ats-brianza.it</a></p> <p><a href="mailto:protocollo@pec.ats-brianza.it">protocollo@pec.ats-brianza.it</a></p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---

## Art. 2: Funzioni

---

Per raggiungere gli obiettivi, indicati nell'articolo 1, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico si prefigge di assicurare ai cittadini le seguenti funzioni ( in base al D.Lgs.29/93 ):

### A) Informazione

Per garantire l'informazione agli utenti l'Ufficio Relazioni con il Pubblico 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 e all'Ufficio Promozione Qualità, per la verifica e l'avvio di processi di miglioramento della qualità.
- 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 :

E' 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'Ufficio Relazioni con il Pubblico 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'Ufficio Relazioni con il Pubblico 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'Ufficio Relazioni con il Pubblico, per il raggiungimento degli obiettivi enunciati e per lo svolgimento delle funzioni indicate, si compone di due Uffici in staff alla Direzione Generale:

- 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: Gestione dei reclami**

---

La modalità di gestione dei reclami sono quelle definite nella procedura di 'Gestione delle segnalazioni dei clienti ID 02316 ' (allegata).