

“A.S.P. ISTITUZIONI ASSISTENZIALI RIUNITE DI PAVIA”

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Organizzazione, scopi e funzioni dell’U.R.P.

E’ attivo presso la sede dell’A.S.P., in Pavia – Viale Matteotti 63, l’Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Tale Ufficio ha il compito precipuo di fornire agli utenti ed alle persone interessate informazioni sull’attività istituzionale e sul funzionamento dell’Azienda nonché sulle prestazioni da questa erogate.

Le attività di comunicazione pubblica sono finalizzate a:

- a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative o regolamentari al fine di facilitarne l’applicazione;
- b) illustrare le attività dell’Ente e il loro funzionamento;
- c) favorire l’accesso ai servizi, promovendone la conoscenza;
- d) garantire il servizio all’utenza per i diritti di accesso e di partecipazione di cui alla Legge 7 agosto 1990, n° 241 e successive modifiche ed integrazioni;
- e) garantire l’informazione all’utenza relativa agli atti e allo stato dei procedimenti nonché la conoscenza dell’avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- f) attivare ricerche e analisi finalizzate alla formulazione di proposte sugli aspetti organizzativi e logistici dei rapporti con l’utenza.

Deve inoltre raccogliere eventuali istanze e suggerimenti, operando in particolare per rendere effettiva la tutela dell’utente, con l’obiettivo di promuovere i processi volti a verificare la qualità dei servizi ed il gradimento degli stessi.

L’Ufficio Relazioni con il Pubblico interagisce con i servizi socio-sanitari dell’ASL e con i servizi sociali del Comune sollecitando, se del caso, anche l’attivazione della procedura di cui alla Legge 6/2004 che introduce nel nostro ordinamento la figura del cosiddetto “Amministratore di sostegno”. Questi una volta nominato dal Giudice Tutelare, può svolgere tutte quelle operazioni (soprattutto di carattere amministrativo e patrimoniale) in favore degli anziani utenti che non siano in grado di provvedervi personalmente poiché privi, in tutto o in parte, di autonomia nell’espletamento delle funzioni della vita quotidiana.

Il Responsabile dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico è individuato nella Figura della Dr.ssa Barbara Magnani, Collaboratore Amministrativo Esperto dipendente dell’A.S.P. cui compete la gestione ed il coordinamento dell’attività dell’Ufficio.

Dal Responsabile dipende in via gerarchica e funzionale l’impiegato del ruolo amministrativo addetto all’Ufficio.

Nell'ambito di tali competenze il Responsabile dell'URP relaziona annualmente al Direttore Generale sulle attività del proprio Ufficio, formulando eventuali proposte ritenute utili e funzionali al miglioramento delle prestazioni erogate.

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in aggiunta ai compiti già individuati, può essere chiamato a supportare i vertici aziendali nella cura delle relazioni esterne, anche per quanto attiene l'instaurazione di rapporti di collaborazione con altri soggetti, il coordinamento delle attività di comunicazione aziendale e la promozione dell'attività istituzionale dell'Azienda.

In ossequio a quanto previsto dalla carta dei servizi gli ospiti e i degenti delle strutture ricomprese nell'Azienda, i loro parenti ed affini, gli organismi di volontariato e di tutela dei diritti accreditati presso la Regione Lombardia e/o presso l'A.S.P., possono presentare per iscritto all'URP osservazioni, richieste di chiarimenti, opposizioni o reclami contro atti o comportamenti che impediscono, negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria o sociale. Il soggetto preposto all'Ufficio, quale Responsabile del Procedimento, riceve i citati documenti e provvede, previa accurata istruttoria, a dare adeguata risposta.

Inoltre si attiva per fornire le informazioni richieste e provvede a quant'altro necessiti al fine di soddisfare le esigenze evidenziate, anche risolvendo nell'immediato la problematica quando ciò sia possibile e ne ricorrano i presupposti.

Ruolo e àmbito di funzione

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge un ruolo centrale in materia di comunicazione pubblica e istituzionale dell'Ente per garantire ad ogni cittadino ad essere informato. In tal senso l'ufficio svolge un ruolo di coordinamento e di gestione delle informazioni, volto ad assicurare la omogeneità e la uniformità delle stesse e renderle disponibili al pubblico in modo chiaro ed accessibile. Svolge quindi nel suo ambito di attività anche un ruolo:

- a) informativo, mediante un'attività d'informazione, consulenza, orientamento e assistenza agli utenti;
- b) di servizio con diretta produzione di servizi;
- c) di integrazione tra le attività di comunicazione esterne ed interne;
- d) conoscitivo mediante la rilevazione di nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti;
- e) promozionale dei servizi dell'Ente;
- f) di mediazione con i cittadini e l'Amministrazione;
- g) formativo attraverso iniziative rivolte a studenti, stagisti, tirocinanti, volontari e cittadini in generale;

In attuazione dei principi sopra specificati e nel rispetto delle leggi, dei regolamenti e del proprio statuto con l'istituzione dell'URP si dovrà inoltre raggiungere lo scopo di migliorare costantemente il rapporto con la collettività, di contribuire alla qualità dei propri servizi, di garantire la cortesia, l'oggettività e l'imparzialità nei rapporti con il pubblico.

Svolgerà inoltre attività di informazione attraverso gli organi di stampa mediante la redazione di comunicati, la convocazione e l'organizzazione di conferenze stampa, il mantenimento di rapporti con redazioni giornalistiche e televisive.

Presentazione delle istanze

Le istanze, contestazioni o segnalazioni vanno trasmesse all'U.R.P. per iscritto secondo le seguenti modalità alternative:

- mediante lettera debitamente sottoscritta consegnata direttamente all'U.R.P. o fatta pervenire a mezzo fax;
- compilando e sottoscrivendo apposita modulistica in distribuzione presso l'U.R.P.

Tutti i suddetti documenti devono essere protocollati presso lo stesso U.R.P. che, a tal fine, sarà munito di specifico registro cronologico.

Per ogni documento scritto consegnato "brevi manu" l'U.R.P. rilascerà la relativa ricevuta.

Istruttoria delle istanze e riscontri

1. Copia di ogni documento ricevuto dall'URP deve essere trasmessa il più sollecitamente possibile al Direttore Generale per opportuna conoscenza.
2. Entro i cinque giorni successivi alla ricezione del documento, l'URP avvia l'istruttoria anche attivandosi nei confronti dei Responsabili delle Unità Organizzative o delle Direzioni/Servizi interessati affinché provvedano ad eliminare le cause dell'eventuale disservizio o ad effettuare tutti quegli interventi che il caso richiede. A tal fine l'URP deve reperire tutte le informazioni e gli elementi necessari – anche acquisendo relazioni o pareri - per fornire adeguata risposta al richiedente.
3. Il preposto all'Ufficio provvede a dare tempestiva risposta scritta agli interessati, in ordine alle segnalazioni pervenute nel termine di trenta giorni dalla ricezione (a tal fine farà fede la data di protocollazione).
Per i casi di notevole complessità o di particolare delicatezza l'URP comunicherà all'interessato l'impossibilità di fornire risposta nel termine indicato a motivo del fatto che le risultanze dell'istruttoria non consentono la definizione della pratica. In tal caso decorrerà un termine di ulteriori trenta giorni necessari per un supplemento di istruttoria.
4. La risposta inviata all'utente è fornita in copia alle strutture interessate per l'adozione dei provvedimenti e delle misure necessarie.
5. Il preposto all'U.R.P. provvede ad attivare la procedura di riesame dell'istanza, qualora l'utente dichiari insoddisfatto la risposta ricevuta e produca elementi integrativi a sostegno della propria tesi””