

REGOLAMENTO SULL'ORGANIZZAZIONE ED IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Art. 1 - Principi generali

1. L'Azienda per la Tutela della Salute - ATS Sardegna, nell'indirizzare la propria azione al miglioramento dei rapporti con gli utenti ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia e qualità dei servizi erogati:

- a) incentiva la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;
- b) illustra le attività aziendali e il loro funzionamento;
- c) favorisce l'accesso ai servizi, promuovendone la conoscenza;
- d) promuove conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse sanitario e sociale;
- e) sostiene processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti;
- f) promuove l'immagine dell'ATS, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi d'importanza locale, regionale, nazionale.

Art. 2 - Finalità

Scopo del presente regolamento è definire i compiti e l'organizzazione degli **Uffici Relazioni con il Pubblico** dell'ATS Sardegna (di seguito **URP**), ai sensi di quanto disposto dall'art. 8, comma 2, Legge 7 giugno 2000, n. 150 e dell'Atto aziendale vigente, in particolare all'articolo 43.

La definizione delle funzioni, del ruolo e degli obiettivi dell'URP consente di proporre *mission* e *vision* condivise fra tutte le sue articolazioni (gli URP dell'intero ambito ATS), per una relazione con gli utenti trasparente e rispettosa del principio di uguaglianza e imparzialità cui il servizio sanitario pubblico si ispira.

Art. 3 - Ambito di applicazione

Il presente regolamento delinea i compiti della Rete URP ATS, che, nel modello organizzativo aziendale, comprende il punto URP centrale (presso la S.C. Assetto Organizzativo, Relazioni Istituzionali e Comunicazione Pubblica nell'ambito del Dipartimento Affari Generali e Committenza) ed i punti URP dislocati presso le ASSL (già attivi presso le ASSL, e previsti nell'organizzazione della Rete URP ATS di cui al presente regolamento) per rispondere alle funzioni dettate dalla legge 7 giugno 2000 n.150, che disciplina le attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni.

Titolo I Compiti dell'URP

Art. 4 - Compiti e destinatari dell'attività dell' URP

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, ha i seguenti compiti:

- facilitare la comunicazione tra l'Azienda e gli utenti;
- garantire l'esercizio del diritto di informazione, di accesso e partecipazione di cui alla L. 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., fornendo al pubblico informazioni relative all'attività dell'Azienda, ai servizi da essa svolti, al loro funzionamento e alla struttura dell'amministrazione, promuovendone la loro conoscenza anche tramite il sito *web* istituzionale;
- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative e amministrative relative ad attività istituzionali dell'ATS;
- garantire la reciproca informazione fra gli URP e le altre strutture aziendali, nonché con Uffici per le relazioni con il pubblico di altre amministrazioni.
- fornire informazioni su servizi e modalità di loro fruizione, su sistemi di accesso ed erogazione delle prestazioni, su atti amministrativi, su responsabili e tempistiche di ciascun procedimento e, in generale, su quanto sia necessario a garantire la tutela dei diritti;

- accogliere reclami e segnalazioni su atti o comportamenti che impediscono o limitano la fruibilità delle prestazioni e dell'assistenza sanitaria, e fornire risposte alle segnalazioni ed alle richieste che presentano una immediata soluzione, acquisendo, nei casi complessi, tutta la documentazione necessaria ed ogni elemento utile dalle strutture competenti per predisporre una risposta agli utenti;
- attuare, mediante l'ascolto degli utenti e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e il gradimento degli stessi, in collaborazione con i competenti settori aziendali;
- attivare iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi e al conseguente miglioramento delle attività prestate;
- rendere disponibili e favorire i processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati.

L'attività dell'URP è indirizzata ai cittadini italiani, comunitari ed extracomunitari, agli apolidi, a tutte le persone dunque, singole ed associate, alle collettività e agli enti, pubblici e privati, nazionali e stranieri.

Art. 5 - Attività di comunicazione

All'URP è attribuito, in particolare, il compito di fornire al pubblico adeguate informazioni relative ai servizi, alle strutture, ai compiti, ai procedimenti e al funzionamento dell'ATS e di partecipare fattivamente alla progettazione e realizzazione delle attività di comunicazione esterna e interna.

Tali attività si sostanziano in

- garantire agli utenti le informazioni attinenti ai vari servizi aziendali, consentendo l'accesso al materiale illustrativo predisposto dalle diverse Strutture dell'ATS;
- assicurare agli utenti la modulistica necessaria alla presentazione di istanze all'Azienda;
- collaborare alla realizzazione delle attività di divulgazione - prevenzione - informazione rivolta ad utenti ed al pubblico interno, con l'utilizzo dei relativi strumenti (campagne di prevenzione / educazione / comunicazione / informazione - *brochures* - opuscoli - locandine - *news letters* - rubriche - regolamenti delle strutture aperte al pubblico - etc.);
- collaborare alle attività di redazione e produzione di documenti aziendali divulgativi, educativi, informativi, formativi destinati alla comunicazione e all'informazione su attività e servizi aziendali, normative e disposizioni di legge che rivestono interesse per la generalità degli utenti o per enti ed associazioni di categoria, informazioni di pubblica utilità, etc.;
- promuovere la partecipazione a eventi finalizzati al miglioramento dell'attività e alla promozione dell'immagine istituzionale dell'Azienda;
- partecipare fattivamente alla formulazione e proposta del Piano annuale di comunicazione (art. 12 comma 2 della Legge n. 150 del 2000), e fornire indicazioni per la definizione degli obiettivi generali della comunicazione istituzionale;
- partecipare fattivamente alla gestione del sito *web* istituzionale;
- promuovere la diffusione, nell'ambito aziendale, di una cultura della comunicazione e della tutela degli utenti attraverso interventi informativi, formativi e organizzativi;
- promuovere la realizzazione di servizi di accesso polifunzionale mediante proposte di sviluppo di iniziative di comunicazione interne, tra Enti locali, Amministrazioni dello Stato, Associazioni o soggetti privati, da attuarsi mediante Protocolli d'intesa o Convenzioni;
- favorire iniziative formative e *stages* degli studenti presso gli URP aziendali.

La progettazione e la realizzazione delle attività di comunicazione è svolta, nell'ambito della Struttura aziendale deputata alla comunicazione aziendale (S.C. Assetto Organizzativo, Relazioni Istituzionali e Comunicazione Pubblica afferente al Dipartimento Affari Generali e Committenza), in stretta collaborazione e coordinamento con l'Ufficio Stampa e con il Portavoce del Direttore Generale, ai sensi della cd. "Direttiva Frattini", 7 febbraio 2002.

Art. 6 - Attività di illustrazione delle disposizioni normative

All'URP è attribuito il compito di facilitare l'accesso degli utenti al contenuto delle disposizioni normative che attengono all'attività dell'amministrazione e di concorrere con le singole Strutture aziendali competenti nelle diverse materie a renderne disponibili i testi, nonché di collaborare con le stesse per l'illustrazione di tale contenuto agli utenti stessi.

Con particolare riferimento alle disposizioni amministrative, la legittimità della comunicazione a terzi e la scelta relativa alle modalità di comunicazione degli atti è valutata in collaborazione con gli uffici a cui tali atti si riferiscono: l'URP è autorizzato a comunicare al pubblico solo gli atti per i quali la comunicazione sia ammessa in via generale o sia stata concordata, tramite apposita procedura formalizzata, con la Struttura aziendale competente per il relativo procedimento.

Art. 7 - Partecipazione al procedimento amministrativo e accesso ai documenti amministrativi

L'URP ha il compito di favorire l'esercizio dei diritti di cui alla legge 7 agosto 1990 n. 241 e s.m.i. ed all'art. 5 del d. lgs. n. 33/2013 come modificato dall'art. 6 del d. lgs. n. 97 del 25.5.2016 - alla Circolare n. 2/2017, Ministero per la Semplificazione e la Pubblica Amministrazione: *Attuazione delle norme sull'accesso civico generalizzato (c.d. FOIA)*, anche attraverso la predisposizione di attività dirette a assicurare un'adeguata informazione del pubblico.

Per quanto riguarda l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi, all'URP è attribuito il compito di ricevere richieste di accesso quando siano ad esso direttamente presentate. L'URP, in tali casi, si relaziona immediatamente con la Struttura aziendale competente per il procedimento al fine del riscontro da parte di essa alla istanza di accesso, secondo la normativa e la regolamentazione aziendale in materia.

Il responsabile dell'URP e il personale da questi incaricato promuovono iniziative volte, anche con il supporto di procedure informatiche, al miglioramento dei servizi per il pubblico, alla semplificazione e accelerazione delle procedure e all'incremento delle modalità di accesso informale ai documenti amministrativi e alle informazioni in possesso dell'amministrazione.

Riguardo alla partecipazione ai procedimenti ed al diritto di accesso, le norme aziendali sono stabilite dal "Regolamento per la disciplina del diritto di accesso ai documenti amministrativi e del diritto di accesso civico", nonché, in relazione alle competenze sulla relativa trattazione, dalle deliberazioni di attribuzione di atti, attività e funzioni alle singole Strutture aziendali.

Art. 8 - Attività di verifica della qualità dei servizi

All'URP è attribuito il compito di attivare strumenti di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti, anche tenendo conto di quanto stabilito dalle Carte dei servizi e dai documenti internazionali e nazionali sui diritti del malato, in collaborazione con le Strutture aziendali coinvolte e specificamente interessate.

L'URP svolge tale attività, in collaborazione con i diversi settori aziendali competenti in materia (in particolare, SC Qualità, Appropriatelyzza, *Clinical governance*, *Risk management* - SC Programmazione sanitaria strategica - SC Formazione, ricerca e cambiamento organizzativo - Dipartimento ICT), anche promuovendo sperimentazioni innovative volte a migliorare i servizi agli utenti, a favorire l'interazione tra l'Azienda e gli stessi, ed a realizzare l'integrazione tra servizi delle diverse amministrazioni.

Art. 9 - Attività di gestione di segnalazioni e reclami

L'utenza può rivolgersi all'URP per segnalare disfunzioni e sporgere reclami, per la gestione dei quali l'URP cura il riscontro direttamente se possibile, ovvero contattando le Strutture aziendali interessate che collaborano al fine di raccogliere tutte le informazioni utili a rispondere adeguatamente e tempestivamente all'utente e a rimuovere l'eventuale disservizio. La gestione di segnalazioni / reclami / suggerimenti è disciplinata dal successivo Art. 21.

Titolo II

La struttura organizzativa, le competenze e gli strumenti e il personale dell'URP

Art. 10 - La struttura organizzativa - Rete URP ATS

La Rete URP ATS è istituita nell'ambito della SC Assetto Organizzativo, Relazioni Istituzionali e Comunicazione Pubblica, Struttura aziendale deputata alla gestione delle attività di comunicazione aziendale, e, in rete, nell'ambito delle Strutture aziendali di supporto alle ASSL, ed è organizzata in:

- **URP Centrale**, incardinato strutturalmente nella detta SC Assetto Organizzativo, Relazioni Istituzionali e Comunicazione Pubblica;

- **punti URP (locali)** dislocati presso ogni ASSL dell'ATS, con possibile ulteriore decentramento territoriale (presso Dipartimenti territoriali, ecc.), strutturalmente inseriti nelle SC di supporto giuridico-amministrativo delle ASSL, ma funzionalmente collegati direttamente con la SC Assetto Organizzativo, Relazioni Istituzionali e Comunicazione Pubblica, riguardo alle attività URP, alla relativa regolamentazione ed organizzazione.

Rete URP

La Rete URP ATS garantisce sia l'integrazione delle risorse impiegate presso gli URP locali delle ASSL (eventualmente non in via esclusiva), sia la valorizzazione e la conoscenza approfondita dei servizi di Area e della fisionomia delle rispettive organizzazioni locali, nonché la creazione di un forte sistema di Relazioni con il Pubblico che operi in rete, in continua integrazione sinergica in tutto l'ambito aziendale.

La piena integrazione, come sistema unico, consente di meglio perseguire gli obiettivi di medio e lungo periodo e di sviluppare ambiti della funzione della comunicazione tra cui funzioni di *back office*, comunicazione interna, nonché una adeguata gestione del sito *web* istituzionale.

Migliori standard di efficienza ed efficacia

L'integrazione di professionalità e competenze, insieme alla condivisione di obiettivi, è finalizzata a raggiungere migliori *standard* di efficienza ed efficacia dei servizi di relazione, nonché un accesso facilitato ai servizi di informazione e supporto nelle singole ASSL e nei vari servizi dei Dipartimenti, sviluppando ulteriormente e continuamente le potenzialità della rete URP.

Migliore accessibilità alle informazioni

L'integrazione degli URP ATS e la condivisione di fonti e strumenti informativi coordinati, sono volti ad assicurare una maggiore accessibilità alle informazioni. L'integrazione ed il coordinamento intendono anche massimizzare l'efficacia delle azioni di comunicazione istituzionale e la stessa comunicazione interna.

Mantenimento di continue forti interrelazioni tra Aree ATS - Comunicazione tra servizi e tra direzioni aziendali - Efficace attività di report

In un'ottica di collaborazione continua, proficua e produttiva si opera per rafforzare, mantenere e migliorare i rapporti tra tutte le Aree e i servizi aziendali che lavorano per garantire il complessivo servizio sanitario agli utenti assistiti nel territorio regionale.

Una rete URP integrata supporta il dialogo continuo e il fluire della comunicazione tra servizi e direzioni, contribuendo, inoltre, a garantire all'Azienda una più efficace attività di *report* periodici utili per la conoscenza delle criticità / positività, per la valutazione delle opportunità di adeguamento dei servizi, di miglioramento della qualità, di adeguamento organizzativo, di azioni correttive / migliorative in genere.

Art. 11 - URP Centrale: competenze

Le competenze dell'URP centrale sono, in sintesi:

1. Attività di *front office*

- ascolto dell'utente attraverso colloquio diretto / telefonico e sistema di raccolta di segnalazioni / reclami / suggerimenti, rilevazione dei bisogni e del livello di soddisfazione;

- informazioni generali sull'organizzazione e attività dell'Azienda (distribuzione modulistica, assistenza alla compilazione della modulistica necessaria per accedere ai servizi e ai procedimenti);
- informazioni specifiche relative ad atti e procedimenti, per cui si raccorda con le diverse Strutture aziendali che collaborano a tale servizio all'utenza;
- suggerimenti e proposte per l'eliminazione dei disservizi da rivolgere ai responsabili di Struttura;
- partecipazione ad iniziative di comunicazione pubblica locale / territoriale finalizzate a favorire l'accesso ai servizi sanitari pubblici promuovendone la conoscenza.

2. Attività di *back office*

- gestione giornaliera della posta elettronica e formulazione dei riscontri, di norma entro le successive 24 ore;
- gestione di reclamo / segnalazione / suggerimento, come previsto dal relativo regolamento aziendale;
- archiviazione di reclami / segnalazioni / suggerimenti nel sistema di gestione adottato, ai fini della redazione dei prescritti *report*;
- collaborazione alla realizzazione delle campagne informative per attività dei servizi aziendali (raccolta dei dati, elaborazione del materiale informativo sia per il portale che per la distribuzione sul territorio);
- collaborazione alla gestione di sito *web* istituzionale e piattaforma INTRANET.

3. Attività di coordinamento

- coordinamento generale in ambito aziendale delle attività di cui ai precedenti articoli 4, 5, 6, 7, 8, 9;
- coordinamento funzionale e gestione dell'integrazione degli URP delle ASSL (URP locali);
- progettazione e gestione (nonché coordinamento generale della stessa) degli strumenti operativi dell'URP;
- progettazione e gestione (nonché coordinamento generale della stessa) dei processi di lavoro e dei regolamenti di gestione delle funzioni URP;
- progettazione e gestione della rete interna dei referenti della comunicazione.

Art. 12 - URP Locali: competenze

Le competenze dell'URP locale (ogni punto URP presso una ASSL o distaccato presso Dipartimenti territoriali, ecc.) sono, in sintesi:

1. Attività di *front office*

- ascolto dell'utente attraverso colloquio diretto / telefonico e sistema di raccolta di segnalazioni / reclami / suggerimenti, rilevazione dei bisogni e del livello di soddisfazione;
- informazioni generali sull'organizzazione e attività dell'Azienda (distribuzione modulistica, assistenza alla compilazione della modulistica necessaria per accedere ai servizi e ai procedimenti);
- informazioni specifiche relative ad atti e procedimenti;
- suggerimenti e proposte per l'eliminazione dei disservizi da rivolgere ai responsabili di Struttura;
- partecipazione ad iniziative di comunicazione pubblica locale / territoriale finalizzate a favorire l'accesso ai servizi sanitari pubblici promuovendone la conoscenza.

2. Attività di *back office*

- gestione giornaliera della posta elettronica e formulazione dei riscontri, di norma entro le successive 24 ore;
- gestione di reclamo / segnalazione / suggerimento, come previsto dal relativo regolamento aziendale;
- archiviazione di reclami / segnalazioni / suggerimenti nel sistema di gestione adottato, ai fini della redazione dei prescritti *report*;

- collaborazione alla realizzazione delle campagne informative per attività dei servizi aziendali (raccolta dei dati, elaborazione del materiale informativo sia per il portale che per la distribuzione sul territorio);
- collaborazione alla gestione di sito *web* istituzionale e piattaforma INTRANET, secondo le direttive della funzione centrale.

Art. 13 - Gli strumenti dell'URP

Per lo svolgimento della sua attività, l'URP utilizza gli strumenti più adeguati alle esigenze dell'utenza (sportello, telefono, posta, e-mail, pec, sito *web*, piattaforma *intranet* per la comunicazione interna).

Nel contatto con il pubblico, l'Ufficio si adegua alla modalità di comunicazione richiesta dall'utenza, compatibilmente con le risorse ed i mezzi disponibili.

L'URP promuove l'adozione di nuove tecnologie nella comunicazione con il pubblico, propone modifiche alla modulistica per le istanze all'Azienda e collabora con i Servizi e le Strutture competenti, alla definizione delle modalità di divulgazione e recepimento delle informazioni, anche attraverso tecnologie informatiche e telematiche (sito *internet*, *social*, ecc.).

La rete URP consente di condividere processi, procedure di lavoro e strumenti operativi così da operare su un medesimo piano di efficienza che consenta a tutti i Punti URP di produrre analoghi risultati in termini di efficacia e soddisfazione, sia sul versante interno, sia rispetto agli utenti.

La banca dati, la procedura ed il sistema di gestione delle segnalazioni, strumenti e fonti informative condivise, consentono agli operatori URP di accedere a *files* condivisi, a procedure uniformi, a strumenti di lavoro comuni, a documenti di interesse ed aggiornamento, necessari per ottimizzare l'attività istituzionale.

Art. 14 - Il sistema informativo

L'URP svolge la propria attività avvalendosi di un sistema informativo (Banca Dati URP) reso disponibile dal Dipartimento ICT, con il quale collabora per la corretta tenuta e gestione.

L'aggiornamento continuo del sistema informativo è affidato ad operatori URP, con i Referenti della comunicazione di cui all'art. 15; la relativa reportistica è messa a disposizione dei singoli Servizi / Strutture aziendali, in ragione delle rispettive attività, tramite apposite procedure formalizzate, al fine dell'adozione di tutte le azioni migliorative e correttive conseguenti.

A tal fine l'URP agisce in stretta collaborazione con le competenti Strutture del Dipartimento di *Staff*.

Art. 15 - Rete interna dei Referenti della Comunicazione

Allo scopo di garantire la pubblicazione e la diffusione di informazioni aggiornate e rispondenti alla realtà, tutti gli uffici / Servizi / Strutture aziendali sono tenuti a comunicare tempestivamente all'URP (centrale e/o locale) ogni attività o modifica dei processi, ogni sede, orario, contatto, ogni variazione nei procedimenti amministrativi o nella modulistica, ogni iniziativa da divulgare e da pubblicizzare, per cui sia opportuna / necessaria l'informazione all'utenza (esterna / interna).

A tal fine, le Direzioni di ASSL, di Presidio, di Distretto, di Dipartimento, di Struttura non "dipartimentalizzata" (ad es. Uffici - Funzioni di *Staff*), nominano ciascuna un proprio Referente della comunicazione (ed un suo sostituto per i casi di assenza), deputato a coordinare la gestione dei rapporti con l'URP ed a segnalare tempestivamente qualunque dato di cui al punto precedente, iniziativa e/o aggiornamento. Nell'ambito della Struttura di pertinenza il Referente assolve anche al compito di curare l'immediato contatto con il responsabile del procedimento o dell'ufficio competente tutte le volte che l'URP abbia necessità di acquisire informazioni puntuali su questioni specifiche (come nel caso di gestione e monitoraggio di segnalazioni o reclami) al fine del riscontro più rapido, puntuale e concreto possibile all'utenza.

L'attività dei Referenti è coordinata, anche mediante apposite riunioni periodiche, a cura dell'URP centrale.

Art. 16 - Le reti civiche

L'URP svolge la propria attività anche in collaborazione con le reti civiche presenti sul territorio, secondo le previsioni in materia dell'Atto aziendale, favorendo la collaborazione, la crescita e l'offerta in rete di servizi per il territorio regionale.

Art. 17 - Il personale dell'URP

Per consentire una gestione delle attività di contatto con il pubblico (*front office*) e delle attività di *back office* dell'URP, l'Azienda ricorre sia a personale dipendente incardinato all'URP centrale, sia a personale dipendente incardinato in altre Strutture aziendali (come ad esempio, in genere, nella SC Servizio Giuridico - amministrativo di Area, o SC Ufficio di *Staff* di Area) il cui personale presta la propria attività presso gli URP locali, anche in maniera non esclusiva per parte del tempo-lavoro.

Il personale assegnato è di norma in possesso di idonea ed adeguata conoscenza, qualificazione ed esperienza nell'organizzazione aziendale; è qualificato per l'accoglienza del pubblico e delle istanze presentate. A tali fini, sono previsti dall'Azienda gli opportuni interventi formativi e di aggiornamento, su proposta dell'URP centrale tramite la direzione del Dipartimento AAGG e Committenza.

Il personale assegnato agli URP, nonché quello individuato come facente parte in maniera non esclusiva della Rete URP aziendale (per parte del proprio tempo-lavoro), è indicato in apposita tabella che viene tenuta ed aggiornata dall'URP centrale e pubblicata sulla piattaforma INTRANET aziendale.

Art. 18 - Formazione del personale

L'URP centrale predispone, ai fini di cui all'articolo precedente, in collaborazione con la SC Formazione, Ricerca Cambiamento Organizzativo, programmi di formazione specifici previsti per il personale assegnato ed individuato, anche in via non esclusiva, alla funzione della comunicazione.

L'ATS garantisce la formazione e l'aggiornamento degli operatori URP, al fine di assicurare lo sviluppo delle conoscenze e delle capacità professionali adeguate all'esercizio dell'attività di istituto.

Il personale è tenuto a partecipare ai corsi di formazione ed aggiornamento, nonché alle riunioni / incontri interni organizzati dal coordinamento, finalizzati all'organizzazione del lavoro ed agli aggiornamenti.

Art. 19 - Iniziative di semplificazione e accelerazione delle procedure

L'URP propone iniziative volte alla semplificazione e all'accelerazione delle procedure, dei procedimenti amministrativi e dei processi di lavoro, per il miglioramento dei servizi al pubblico, anche favorendo la comunicazione interna e lo scambio reciproco di informazioni. Le Strutture aziendali sono tenute all'interrelazione e collaborazione continua con l'URP, a relazionare sull'adeguamento alle indicazioni di cui sopra, ad interagire con l'URP riguardo alla modulistica di pertinenza per la migliore fruibilità da parte dell'utenza e per la necessaria uniformità in ambito aziendale.

Titolo III

Dati personali - Gestione Segnalazioni - Rapporti con Volontariato e Ufficio di Pubblica Tutela - Risorse finanziarie

Art. 20 - Tutela dei dati personali

Ai sensi della specifica normativa vigente in materia, l'URP può trattare i dati personali di cui venisse a conoscenza nello svolgimento delle attività descritte nel presente regolamento e ha, inoltre, facoltà di comunicarli a terzi, secondo le specifiche disposizioni al riguardo, quando ciò risultasse necessario per

l'esercizio delle funzioni ad esso attribuite.

Può, infine, trattare i dati sensibili, nell'esercizio delle sue funzioni, per le finalità indicate nella vigente normativa nazionale e comunitaria in materia; nell'ambito di dette finalità, e, nei limiti stabiliti dalla normativa, ne è consentita anche la comunicazione a terzi.

Art. 21 - Gestione delle segnalazioni e dei reclami

La funzione di tutela, relativamente alla possibilità da parte degli utenti di presentare segnalazioni, è garantita tramite gli URP secondo l'organizzazione e l'iter di cui agli allegati al presente regolamento (n. 1 diagramma flusso di gestione segnalazioni; n.2 diagramma mappatura rete aziendale degli URP; n.3 modulo uniforme segnalazione), in modo da garantire modalità omogenee di gestione delle stesse nell'intero ambito aziendale e nella rete URP idi cui al detto allegato.

E' data infatti agli utenti, la possibilità di sporgere segnalazioni, reclami, suggerimenti, proposte, rilievi, elogi, ecc., anche in forma anonima, con la garanzia che le loro gestione è caratterizzata da omogeneità ed uniformità su tutto il territorio dell'ATS Sardegna, secondo quanto declinato negli allegati al presente regolamento quali parti integranti di esso, nell'applicazione delle procedure e nel rispetto dei termini previsti per legge.

Art. 22 - Rapporti con l'Ufficio di Pubblica Tutela e con le Associazioni del terzo settore

L'URP si relaziona costantemente con l'Ufficio di Pubblica Tutela istituito in ciascuna delle ASSL, in particolare, conformemente a quanto statuito nell'Atto aziendale, per concorrere collaborativamente a:

- adeguare l'organizzazione dei servizi alle necessità dei destinatari dell'assistenza e degli utenti in generale;
- ascoltare le ragioni e i bisogni sottesi alle posizioni degli interlocutori;
- rappresentare in maniera chiara e corretta la posizione e il punto di vista propri e dell'organizzazione;
- agevolare, mediante informazioni puntuali e adeguate all'esperienza degli interlocutori, la scelta consapevole, da parte degli utenti, delle prestazioni e dei servizi, delle sedi e delle modalità di erogazione degli stessi e la piena comprensione dei procedimenti e dei trattamenti sanitari e socio-sanitari;
- contribuire per garantire l'esercizio del consenso informato e il rispetto della riservatezza, in stretta collaborazione con le singole Strutture sanitarie e socio-sanitarie aziendali;
- stimolare informazioni di ritorno sui servizi erogati al fine di migliorarne conseguentemente la qualità.

L'URP cura continue relazioni con le Associazioni di tutela e di volontariato, gli enti del terzo settore, presenti nell'ambito del territorio aziendale, in conformità alle previsioni di cui all'Atto aziendale, e si adopera per mettere le stesse in raccordo con le diverse Strutture aziendali competenti per le specifiche materie di pertinenza, al fine di sviluppare ogni proficua collaborazione, con la massima uniformità di azione in ambito aziendale.

Art. 23 - Risorse - Sponsorizzazioni

Per lo svolgimento delle funzioni istituzionali, alle funzioni dell'URP sono assegnate annualmente, in sede di processo di *budget*, nell'ambito di quello definito per il Dipartimento di pertinenza (Affari Generali e Committenza), le risorse adeguate per il raggiungimento degli obiettivi fissati.

La SC Assetto Organizzativo, Relazioni Istituzionali e Comunicazione Pubblica potrà promuovere, in collaborazione con le competenti Strutture aziendali, anche avvisi pubblici e/o altri procedimenti di cui alla normativa vigente finalizzati alla "sponsorizzazione" ed alla ricerca di fondi per attività di comunicazione aziendale.