



REGIONE SICILIANA

Azienda Ospedaliera DI Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
"Garibaldi, S. Luigi-S.Currò, Ascoli-Tomaselli"  
Via Paolo Gaifami 18 – 95125 Catania

---

## Regolamento per il funzionamento dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

Ufficio per le Relazioni con il Pubblico  
Telefono 095/7594853 Fax 095/337462  
[ufficiostampagaribaldi@virgilio.it](mailto:ufficiostampagaribaldi@virgilio.it)

**CAPO I**  
**DISPOSIZIONI GENERALI**

## **ART. 1**

### *Principi Generali*

L'Azienda Ospedaliera, nell'indicizzare la propria azione al perseguimento degli obiettivi di trasparenza, efficacia e qualità dei servizi erogati, impronta tutta la sua attività al rispetto ed alla tutela dei diritti degli utenti:

- sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso gli utenti;
- garantisce l'esercizio del diritto d'accesso e la partecipazione, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza dei dati personali di cui alla L. 675/1996;
- sviluppa e sostiene il processo di semplificazione e di razionalizzazione delle procedure;
- favorisce la comunicazione interna, curando la tempestiva e costante circolazione delle informazioni tra i servizi.

## **ART. 2**

### *Oggetto del regolamento*

Il presente regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, ridefinendone i compiti e l'organizzazione alla luce della L. 150/2000

## **ART. 3**

### *Funzioni dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico*

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico:

- a) garantisce l'accoglienza, l'orientamento e l'informazione all'utenza che afferisce presso i presidi ospedalieri dell'ARNAS "Garibaldi, S.Luigi-S.Currò, Ascoli-Tomaselli";

- b) promuove il processo di revisione e semplificazione delle procedure amministrative;
- c) assicura il diritto alla trasparenza, favorendo ed orientando gli utenti nell'accesso agli atti;
- d) favorisce la comunicazione interna anche attraverso una efficace collaborazione con le unità operative
- e) promuove la comunicazione esterna favorendo la diffusione delle attività svolte dall'azienda, quindi organizzando e sostenendo campagne di pubblica utilità, avvalendosi anche della collaborazione dell'Ufficio Stampa;
- f) assicura il diritto alla partecipazione, anche curando i rapporti con le associazioni di volontariato o le associazioni di utenti;
- g) realizza la tutela dei diritti del cittadino-utente attraverso l'adozione di procedure dirette alla gestione del reclamo;
- h) indica alla Direzione Generale, sulla scorta dei reclami del cittadino-utente, azioni migliorative che incidono sull'organizzazione dei servizi;
- i) provvede a monitorare e rilevare, sulla scorta delle osservazioni, dei suggerimenti e dei reclami, il grado di soddisfazione del cittadino-utente in ordine alle prestazioni sanitarie.

#### **ART. 4**

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

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico fa riferimento direttamente alla Direzione Generale ed è collocato in ogni presidio dell'Azienda, in locali facilmente accessibili e liberi da barriere architettoniche.

Gli Uffici sono dotati di strumentazioni adeguate a consentire le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il cittadino-utente.

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico garantisce un adeguato orario d'apertura, possibilmente coincidente con l'apertura di altri uffici accessibili al cittadino-utente.

## **ART. 5**

### *Coordinamento URP*

L'URP rappresenta una funzione di Staff della Direzione Generale ed ha un suo Responsabile che cura, presso la Sede Centrale dell'Azienda, il Coordinamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico collocati nei presidi ospedalieri dell'azienda.

Il Responsabile dell'URP cura lo svolgimento delle funzioni e dei compiti di supporto alle informazioni, fornendo agli operatori indicazioni sull'esercizio dei diritti d'accesso e partecipazione, nonché alla progettazione ed alla realizzazione di iniziative di ricerca, monitoraggio, innovazione organizzativa e circolazione delle informazioni istituzionali.

Il Responsabile dell'URP, in costante collegamento con gli operatori, fornisce ad essi supporto ed indicazioni in merito ai reclami di pronta ed immediata risoluzione.

Il Responsabile dell'URP presenta alla Direzione Generale il resoconto dell'attività svolta.

## **ART. 6**

### *Risorse umane*

All'URP è assegnato il personale necessario per l'espletamento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento.

Ogni Ufficio per le relazioni con il Pubblico di presidio ha un Referente del Responsabile URP aziendale assegnato, salvo particolari necessità, al compito di organizzazione e di coordinamento locale dell'ufficio (Back Office).

Ogni Ufficio per le Relazioni con il Pubblico di presidio ha il proprio personale addetto all'attività di ricevimento del cittadino-utente (Front Office).

Tutto il personale resta nella disponibilità del coordinamento aziendale per eventuali esigenze di carattere generale legate all'ordinario svolgimento del servizio.

In ogni Ufficio per le Relazioni con il Pubblico di presidio, durante le ore di apertura al pubblico, è previsto il supporto costante del Servizio Sociale, garantito attraverso la presenza di almeno un Assistente Sociale.

Il personale di supporto in servizio presso l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, di qualsiasi categoria e ancorché assegnato per un periodo limitato, risponde esclusivamente alle indicazioni del Referente URP di Presidio.

#### **ART. 7**

##### *Formazione del personale*

In considerazione della peculiarità del servizio, il personale dell'URP deve essere costantemente ed adeguatamente formato.

Al personale assegnato all'URP nell'ambito del programma formativo dell'Azienda devono essere assicurati gli aggiornamenti e la formazione adeguata alle competenze richieste, in particolare al regolamento emanato dal Governo il 02/08/2001 attuativo dell'Art. 5 della L. 150/2000.

**CAPO II**  
**SERVIZI AI CITTADINI**

## **ART. 8**

### *Informazioni*

Le informazioni dell'URP riguardano tutte le prestazioni sanitarie erogate dall'Azienda Ospedaliera.

Le informazioni sono di primo livello e si riferiscono indicativamente a:

- a) conoscenza delle prestazioni erogate;
- b) modalità di fruizione;
- c) tariffe praticate;
- d) modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi (Cartelle cliniche, certificati, ecc.);
- e) ubicazione dei ricoverati in rispetto della normativa vigente sulla privacy;
- f) tempi ed orari di svolgimento delle prestazioni;
- g) possibilità di tutela del cittadino-utente.

## **ART. 9**

### *Progetti di comunicazione*

Per soddisfare particolari esigenze di comunicazione, possono essere predisposti progetti mirati.

Qualsiasi progetto finalizzato alla comunicazione esterna dovrà essere sottoposto alla valutazione dell'Ufficio Stampa.

## **ART. 10**

### *Semplificazione Amministrativa*

L'URP dà impulso all'attuazione delle norme in materia di semplificazione e standardizzazione delle procedure amministrative specificamente in materie che hanno un forte impatto con l'utenza, ovvero che siano state oggetto di un significativo numero di reclami da parte del cittadino-utente.

**CAPO III**  
**PROCEDURA PER LA RACCOLTA,**  
**GESTIONE E MONITORAGGIO DEL RECLAMO**

## **ART. 11**

### *Soggetti legittimati alla presentazione del reclamo*

Il cittadino-utente, i parenti e gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti possono presentare osservazioni, denunce o reclami avverso atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria.

## **ART. 12**

### *Modalità di presentazione dei reclami*

I soggetti di cui all'Art. 11 del presente regolamento esercitano il loro diritto mediante:

- colloquio con l'operatore;
- reclami trasmessi tramite posta o fax;
- compilazione di apposito modello, disponibile in ogni ufficio URP dell'Azienda, datato e sottoscritto.

## **ART. 13**

### *Tempi di inoltro dei reclami*

Le osservazioni, le denunce ed i reclami devono essere inoltrati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato ha avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti, in armonia con il disposto dell'art. 14 D. lgs 502/1992 come modificato dal D. lgs 517/1993.

## **ART. 14**

### *Procedimento del reclamo*

Le osservazioni, le denunce ed i reclami comunque presentati, raccolti dagli operatori dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico di ogni presidio ospedaliero

sono trasmessi tempestivamente al Responsabile URP aziendale, il quale entro tre giorni provvede a trasmetterli al Responsabile dell'Unità Operativa o del Servizio cui la contestazione si riferisce e, per conoscenza, al Dipartimento e alla Direzione Sanitaria del Presidio interessato.

Entro 10 giorni dalla notifica del documento, l'Unità Operativa o il Servizio oggetto della contestazione provvederà a trasmettere le relative informazioni al Responsabile URP aziendale e, per conoscenza, al Dipartimento e alla Direzione Sanitaria di appartenenza .

Il Responsabile dell'URP predispone lettera di risposta che, entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, viene inviata all'utente.

#### **ART. 15**

##### *Riesame*

Il Responsabile dell'URP provvede ad attivare la procedura di riesame del reclamo qualora l'utente dichiara insoddisfacente la risposta ricevuta.

#### **ART. 16**

##### *Azioni di miglioramento*

Il Responsabile dell'URP, sulla scorta del monitoraggio dei reclami ricevuti, suggerisce alla Direzione Generale le azioni di miglioramento che incidono sull'organizzazione aziendale.