

ASLBA

AZIENDA SANITARIA LOCALE DELLA PROVINCIA DI BARI

DELIBERAZIONE DEL COMMISSARIO STRAORDINARIO

ORIGINALE

N. 0814/e.s.
Del 23 APR. 2018

RIDEFINIZIONE RETE REFERENTI URP – APPROVAZIONE

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

con l'assistenza del Segretario, sulla base dell' istruttoria e della proposta formulata, dal Dirigente Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione che ne attesta la regolarità formale del procedimento ed il rispetto della legalità, considera e determina quanto segue

PREMESSO

- che la Comunicazione Istituzionale è attività rilevante della Azienda Sanitaria Locale che ha il compito di informare i cittadini /utenti sulle prestazioni offerte nonché sulla ubicazione dei servizi e le modalità e i tempi di contatto;
- che la L. 150/2000 e il Decreto attuativo 422/2001 assegna all'URP specifiche funzioni quali:
 - garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione (L.241/1990 e successive modifiche e integrazioni);
 - agevolare l'utilizzo dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative, sulle strutture e i compiti dell'amministrazione;
 - promuovere l'ascolto dei cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti

CONSIDERATO

- che l'articolazione e la complessità organizzativa della ASL Bari, nonché la distribuzione territoriale dei servizi - attivi in diversa misura in ciascuno dei 41 Comuni di competenza- necessita della presenza di Punti Informativi e di Ascolto in grado di espletare le attività e corrispondere alle funzioni previste per l'URP;
- che, al momento sono attivi soltanto 3 Punti Informazione e Ascolto con personale dedicato URP ;
- che si è sopperito a tale carenza con un intervento organizzativo che prevede la costituzione della Rete dei Referenti URP con personale non dedicato , individuato in numero di uno per macrostruttura dai relativi Direttori e collegato alla UOSVD Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione solo relativamente alle funzioni specifiche previste nel Regolamento, parte integrante del presente atto deliberativo;
- che, a causa di pensionamento e cambio di struttura, si è reso necessario procedere alla ridefinizione della rete dei Referenti URP;
- che permane la necessità di rafforzare i processi di comunicazione interna al fine di garantire anche un'efficiente ed efficace comunicazione esterna;
- che è indispensabile assicurare un costante flusso informativo da tutte le macrostrutture verso l'URP a garanzia dell'aggiornamento del portale aziendale e per la diffusione delle iniziative intraprese dai servizi, tramite lo stesso portale e la pagina Facebook aziendale;
- che, al fine di ridefinire la rete dei referenti URP è stata inviata la nota prot. n. 225815 in data 5/10/2017 a firma del Dirigente Responsabile URP e Comunicazione e nota di sollecito prot. n. 256486/ in data 9 novembre 2017, a firma anche del Direttore Generale ;
- che sono pervenute al Servizio URP e Comunicazione note di riscontro/individuazione da parte della quasi totalità delle macrostrutture;

RITENUTO

- di dover ridefinire la rete dei referenti URP al fine di sostituire gli operatori non più in servizio;
- di dover garantire un collegamento strutturato e costante tra le macrostrutture aziendali e la sede gestionale e di coordinamento dell'UOSVD Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione al fine di supportare la comunicazione interna e mantenere costante il flusso informativo legato all'aggiornamento del portale nonché la divulgazione di notizie ed eventi sulla pagina Facebook aziendale;
- di dover definire compiti e funzioni dei referenti URP così come dal Regolamento allegato e che costituisce parte integrante del presente atto e stabilire, altresì, che il mantenimento dei flussi informativi previsti per l'aggiornamento del portale aziendale costituisce obbligo per i Direttori delle Macrostrutture

Il Responsabile del Procedimento:

Stelle Amadio

Il Dirigente Responsabile

Stelle Amadio

Assunto il parere favorevole del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario

Per le ragioni espresse in narrativa che qui si intendono integralmente riportate:

DELIBERA

Sulla base di quanto espresso in narrativa che qui si intende integralmente riportato, di adottare il presente provvedimento che definisce la rete dei referenti URP con funzioni e compiti stabiliti nel Regolamento, parte integrante del presente atto;

- di stabilire che la rete dei referenti URP è quella riportata di seguito e che, i suoi componenti, potranno essere integrati o sostituiti esclusivamente con comunicazione formale dei Direttori di Macrostruttura senza necessità di ratifica con atto deliberativo:

Ceci Pantaleo – DSS n. 1	Giangrande Domenico – P. O. Monopoli
Lovino Flora – DSS n. 2	Capurso Sofia – P. O. Molfetta
Mininni Pasqua – DSS n. 3	Mastrorilli Rosa – P.O. Corato
Macella Domenica Bernadette – DSS n. 4	Urgo Enza – P. O. della Murgia - Altamura
Sblano Anna Maria – DSS n. 5	Foggetta Maria - P. O. della Murgia- Altamura
Didonna Adele – DSS n. 11	Addabbo Anna – P. O. Fallacara - Triggiano
De Michele Angela – DSS n. 12	Panebianco Maria – P. O. San Paolo- Bari
Rizzi Brigida – DSS n. 13	De Robertis Antonietta – P. O. Putignano
Veccaro Lucia – DSS n.14	Catalano Vincenzo – DDP
Cucumazzo Elvira – P. O. Di Venere - Carbonara	Siani Carmela – DDP
Vendola Rosa Maria – P.O. Terlizzi	De Giglio Rosario – DSM
Avolos Ada- Dipart. Di prevenzione	

- Di trasmettere il presente atto alle Macrostrutture aziendali per gli adempimenti di competenza nonché alla Presidenza del Comitato Consultivo Misto per la comunicazione alle Associazioni Accreditate

L'adozione del presente atto non comporta alcun impegno di spesa.

REGOLAMENTO ASL BARI

FUNZIONI REFERENTI URP AZIENDALI

La legge 150 del 2000, nel riaffermare i principi generali espressi con il d.lgs. n°29/93, assegna all'URP ulteriori funzioni, ampliando quindi il ruolo e i compiti di tale struttura, delineati poi, in maniera più precisa con il decreto 422/2001.

All'art.8 della legge 150/2000 si assegnano all'URP le seguenti funzioni:

- garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione (legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni);
- agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative, e sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione;
- promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica, coordinare le reti civiche, promuovere e gestire quindi la Comunicazione istituzionale on line;
- promuovere l'ascolto dei cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti;
- garantire lo scambio di informazioni fra l'ufficio e le altre strutture operanti nell'amministrazione, promuovendo e organizzando la comunicazione interna;
- promuovere la comunicazione interistituzionale, attraverso lo scambio e la collaborazione tra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre amministrazioni, come ad esempio attraverso la costituzione di reti URP.

Nello spirito del legislatore, ciascun Dirigente di Struttura (Ospedale, Dipartimento, Distretto Socio Sanitario) individua un Referente di Servizio che sovrintende – in stretta relazione con il Dirigente della Struttura alle relazioni con l'URP. In particolare i Referenti di Servizio collaborano con l'URP per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione dei contenuti delle comunicazioni ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni sui servizi ed uffici dell'amministrazione e sui procedimenti di competenza.

Nella individuazione del Referente URP è buona pratica considerare le seguenti variabili di competenze individuali:

Relazionale:

- capacità di ascolto: capacità di far sentire a proprio agio le persone, chiarezza del linguaggio, empatia, flessibilità;
- capacità di rassicurazione: cortesia, disponibilità a fornire informazioni, risposta di facile soluzione a segnalazioni e reclami.

Tecnica:

- capacità di risposta: fornire informazioni precise, corrette, non contraddittorie;



- affidabilità nel rispetto delle regole e delle procedure comunicate all'utente per quanto riguarda: procedimenti amministrativi, diritti del cittadini e normative di settore, capacità di gestire eventuali disservizi;

- attitudine a fornire informazioni relative a orari e giorni di apertura, presenza di un numero verde, riservatezza e privacy, tempi di risposta per le segnalazioni e i reclami.

Un'efficace comunicazione interna rappresenta, dunque, un aspetto determinante per il buon funzionamento del sistema di comunicazione aziendale, per cui occorre creare le condizioni necessarie affinché la rete dei Referenti di Servizio URP sia in grado di svolgere il proprio ruolo in modo sostanziale, prevedendo, in particolare:

- la definizione puntuale dei compiti, del ruolo e delle competenze proprie della figura del Referente URP;
- la legittimazione formale della rete dei Referenti, per consentire un riconoscimento esplicito da parte di tutta l'organizzazione;
- la definizione e condivisione delle modalità di scambio e interazione tra URP centrale e la rete dei Referenti.

Il referente URP riveste il ruolo di interfaccia privilegiata tra l'URP e l'organizzazione interna della Azienda per ciò che concerne la gestione dei flussi informativi, garantendo il coordinamento e lo scambio informativo tra le diverse strutture dell'organizzazione e l'URP e facilitando l'accesso ai Servizi da parte degli utenti. Secondo questa logica, la rete dei Referenti interni è parte fondamentale della struttura di back office dell'informazione [e comunicazione] interna/esterna che l'URP è chiamato a coordinare e costituisce una parte integrante della funzione URP, pur avendo ruolo e responsabilità diversi rispetto a quelli degli operatori della S.S.V.D. URP e Comunicazione. Le principali funzioni di competenza del Referente interno consistono, dunque, nella collaborazione con il personale URP alla gestione ed implementazione del patrimonio informativo dell'Azienda.

In particolare, il Referente di Servizio URP ha il compito di:

- offrire al cittadino/utente un'informazione globale sui diversi ambiti di interesse che vanno dall'orientamento verso un determinato Ufficio, ad una puntuale informazione su tutti i servizi e le attività promosse dall'Azienda;
- rendere fruibili le informazioni di potenziale interesse per l'utenza fornendo all'URP gli input necessari per l'attività di sportello, secondo modalità e tempi concordati;
- incentivare la condivisione e lo scambio di informazioni tra URP e settore di appartenenza, favorendo i processi di comunicazione interna dell'Azienda;
- provvedere a dare immediata risposta al cittadino per le segnalazioni che si presentano di facile soluzione – per quelle di più complesse si predispongono attività istruttorie da parte del Servizio URP;
- curare l'aggiornamento costante delle informazioni riportate sul Portale aziendale, relative alla struttura di appartenenza;



- presidiare le notizie pubblicizzate sul Portale ASL Bari e sulla pagina Facebook aziendale collaborando all'aggiornamento dei dati così come dei post;
- specificamente ai Referenti URP Distrettuali è affidato il compito di fornire linee di indirizzo e orientamento in materia di Malattie Rare e di facilitare il percorso di pazienti e familiari rispetto a necessità e bisogni.

In caso di assenza prolungata del Referente, lo svolgimento di tali compiti sarà assicurato da altro operatore individuato dal Direttore della Struttura.

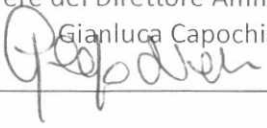

In virtù della valenza strategica affidata al proprio ruolo, il Referente URP deve possedere una posizione all'interno dell'Azienda tale da consentirgli una conoscenza approfondita del settore di appartenenza, nonché dei meccanismi organizzativi ed operativi dell'Azienda.

Al fine, fare rete serve a creare: un sapere condiviso e pratiche di lavoro comuni, velocizzare l'azione amministrativa, ridurre la complessità organizzativa dei servizi, creare efficienza ed efficacia, diffondere strumenti di lavoro più innovativi, migliorare i servizi, semplificare la vita dei cittadini e agevolare il lavoro del personale interno. La circolazione del flusso di informazioni dovrà essere convogliata in una rete strutturata di canali di divulgazione, in modo che sia facilmente fruibile e riconoscibile, sia per essere consultata che per essere alimentata.

L'attività dei Referenti URP è coordinata dal Dirigente Responsabile dell'URP aziendale il quale può indire riunioni periodiche di aggiornamento e verifica.

*A cura di
Mariavittoria Iannarelli
Dirigente Sociologo URP e Comunicazione*



Parere del Direttore Amministrativo Gianluca Capochiani 	Parere del Direttore Sanitario Silvana Fornelli 
---	--

Il Segretario


IL COMMISSARIO STRAORDINARIO
 Vito Montanaro


Area Gestione Risorse Finanziarie
Esercizio _____

La spesa relativa al presente provvedimento è stata registrata sui seguenti conti:

Conto economico n. _____ per € _____

Conto economico n. _____ per € _____

Conto economico n. _____ per € _____

.....
 (rigo da utilizzare per indicare finanziamenti a destinazione vincolata)

Il Funzionario

Il Dirigente dell'Area

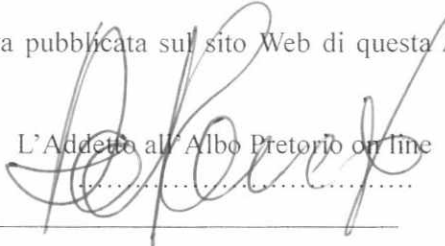
.....

SERVIZIO ALBO PRETORIO

Publicazione n. **51** **1**

Si attesta che la presente deliberazione è stata pubblicata sul sito Web di questa ASL BA in data
 **24 APR. 2018**

24 APR. 2018
 Bari:

L'Addetto all'Albo Pretorio on line


Ai sensi della vigente normativa, la presente deliberazione – con nota n. del
 è stata/non è stata trasmessa alla Regione Puglia per gli adempimenti di
 competenza.