ASL Foggia
PugliaSalute
C.F. e P.I. 03499370710
centralino 0881 884111
STRUTTURA SEMPLICE RELAZIONI CON IL PUBBLICO
Unità in staff Direzione Generale
Direttore S.C. / ***Dirigente Responsabile S.S.****./S.S.D*
Dott.ssa Anna Rachele Cristino
Indirizzo c/o P.O. Via T. Masselli, 28 - San Severo (FG)
Tel. 0882.200404 *Mail :* urp@aslfg.it, cristinorachele@aslfg.it - P.E.C. urp@mailcert.aslfg.it
Foggia sede P.zza Libertà, 1 - tel. 0881.884527

SCHEDA INFORMATIVA

NUMERO VERDE 800 014 512

dal lunedì al venerdì h. 09.00 - 13.00 / martedì e giovedì h. 16.00 - 17.30

NORMATIVA U.R.P.

La Legge n. 150 del 7 Giugno 2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni" , identifica l' Ufficio Relazioni con il Pubblico come uno dei principali strumenti organizzativi tramite il quale le Amministrazioni pubbliche possono istituzionalmente adempiere ai compiti di comunicazione e di relazione con il pubblico. L'Ufficio, previsto dalle attività di supporto e di management della Direzione Generale, promuove il processo di adeguamento delle strutture e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei cittadini e collabora con gli Organismi di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini, e con gli organi rappresentativi degli Enti Locali.

SEDE SAN SEVERO

Sig.ra Patrizia Grippa
Ref.S.S.URP
CONTATTI Segreteria URP: 0882 200404 e-mail: patrizia.grippa@aslfg.it
Rag. Pierangelo Finocchietti
Ref. Amm.vo URP liquidazioni fatture
CONTATTI tel.0882 200633/ 334 1149676 e-mail: pierangelo.finocchietti@aslfg.it
Sig.ra Antonella Colò
Pianificazione e programmazione atti amministrativi
CONTATTI tel.0882 200403 e- mail: antonella.colo@aslfg.it
Sig.ra Ornella Florio
S. I. Sportello informativo Osp. «Teresa Masselli Mascia" di San Severo
CONTATTI tel.0882 200245/ 333 4929263 e-mail: ornella.florio@aslfg.it

COMUNI

SAN SEVERO*, APRICENA, CHIEUTI, LESINA, POGGIO IMPERIALE, SAN PAOLO DI CIVITATE, SERRACAPRIOLA,TORREMAGGIORE. RIGNANO G.co, SAN GIOVANNI ROTONDO, SAN MARCO IN LAMIS, SAN NICANDRO GARGANICO, CAGNANO VARANO, CARPINO, ISCHITELLA, ISOLE TREMITI, RODI GARGANICO, VICO DEL GARGANO, VIESTE.*

SEDE FOGGIA

COLLABORATORE URP **SEDE FOGGIA** P.ZZA LIBERTÀ ,1 -
Sig. Giuseppe Petrosillo
Ref. P.I. e P.A.
CONTATTI tel.0881 0881 884583
- mail: giuseppe.petrosillo@aslfg.it

COMUNI

FOGGIA, *ALBERONA, BICCARI, CARLANTINO, CASALNUOVO DELLA DAUNIA, CASALVECCHIO DI PUGLIA, CASTELNUOVO DELLA DAUNIA, CELENZA, LUCERA, MOTTA MONTECORVINO, PIETRA MONTECORVINO, ROSETO VALFORTORE, SAN MARCO LA CATOLA, VOLTURARA APPULA, VOLTURINO, ACCADIA, ANZANO DI PUGLIA, ASCOLI SATRIANO, BOVINO, CANDELA, CASTELLUCCIO DEI SAURI, CASTELLUCCIO VALMAGGIORE, CELLE DI SAN VITO, DELICETO, FAETO, MONTELEONE DI PUGLIA, ORSARA DI PUGLIA, PANNI, ROCCHETTA SANT'ANTONIO, SANT'AGATA DI PUGLIA, TROIA.*

Legenda :

P.A. = Punto di Ascolto

P.I.= Punto Informativo

S.I. = Sportello Informativo

SEDE MANFREDONIA

COLLABORATRICE URP **SEDE MANFREDONIA**
presso Ospedale «San Camillo de Lellis

v.le Isonzo

dott.ssa Antonella La Torre
Ref. P.A. e P.I. Manfredonia
CONTATTI tel.0884 510212/ 333 4016577 e mail: a.latorreurp@aslfg.it

COMUNI

CERIGNOLA*, CARAPELLE, ORDONA, ORTA NOVA, STORNARA, STORNARELLA, MANFREDONIA, MATTINATA, MONTE SANT'ANGELO, ZAPPONETA.*

ASL Foggia
PugliaSalute

L'U.R.P. PUÒ ESSERE CONTATTATO TRAMITE:

– **Accesso diretto** presso le sedi U.R.P. prima elencate

– **Contatto telefonico** diretto e fax presso gli uffici U.R.P.

– **Lettera** - agli indirizzi delle sedi U.R.P.

POSTA ELETTRONICA E P.E.C.

urp@aslfg.it – cristinorachele@aslfg.it – PEC urp@mailcert.aslfg.it

]]]]]]]]]]]]] ORARIO]]]]]]]]]]]]]

dal LUNEDI' al VENERDI' h. 09.00 - 13.00/13.30 *(vedi sedi)*
MARTEDI' h. 09.00 - 13.00 h. 16.00 - 18.00

GIOVEDI' h. 09.00 – 13.00 h. 16.00 - 18.00

Al di fuori degli orari sopraindicati - per eventuali comunicazioni si prega utilizzare gli indirizzi di Posta elettronica urp@aslfg.it

REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

L'ASL FG garantisce a tutte le Persone , alle Associazioni o Organismi rappresentativi, la possibilità di sporgere reclami o presentare segnalazioni contro disservizi, atti o comportamenti che abbiano precluso o limitato la fruibilità delle prestazioni.

A tal fine è stato predisposto un apposito Regolamento di Pubblica Tutela, che prevede le modalità procedurali e fissa i tempi certi di risposta ai reclami presentati, vincolando l'Azienda ad attivarsi nel dare un riscontro alle richieste pervenute .

"Regolamento aziendale di pubblica tutela " Allegato Delibera n. 2087 dell'11.11.2010

ASL Foggia
PugliaSalute

COMPITI ISTITUZIONALI dell' UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

⇒ ***favorisce*** la Partecipazione Civica **(v. CCM e AUDIT CIVICO)** e la raccolta di suggerimenti e reclami anche per dare piena applicazione alla legge 241/90, la cui responsabilità diretta è dell'Ente preposto, e la cura dei rapporti con le Associazioni di Volontariato e gli Organismi di tutela dei Cittadini;

predispone adeguati strumenti di informazione interna ed esterna e di comunicazione interna e/o esterna sull'organizzazione dei Servizi Aziendali , sulle prestazioni offerte e sulle modalità di accesso, promuove campagne di informazione sulle prestazioni ed attività aziendali, sulle iniziative e sui progetti di intervento, aggiorna e divulga la Carta dei servizi, le
Guide all'uso dei servizi;

⇒ ***collabora*** al Portale Regionale della Salute tramite una Redazione locale;

⇒ ***gestisce*** i rapporti con le Associazioni degli Utenti e con tutte le Associazioni preposte alla tutela dei diritti del cittadino;

⇒ ***cura il sistema di rilevazione*** ed analisi dei bisogni dell'Utenza interna ed esterna, promuovendo indagini di soddisfazione con l'Ufficio Qualità, se presente, e in collaborazione con le Associazioni di Volontariato accreditate, secondo finalità e obiettivi di riferimento alle specifiche attività di ciascun settore utilizzando sistemi di raccolta ed elaborazione dei dati di ogni livello assistenziale connessi alla rilevazione del grado di soddisfazione, come supporto indispensabile per le attività;

⇒ ***è in rete*** con gli Uffici Relazione con il Pubblico di tutti gli Enti e Istituzioni pubbliche;

⇒ ***semplifica e facilita*** gli adempimenti amministrativi per la fruizione di tutte le prestazioni offerte dall'Azienda;

⇒ ***cura l' accesso*** agli atti amministrativi dell'Azienda;

⇒ ***verifica*** con il coinvolgimento dei dirigenti e degli operatori dipendenti dell'Azienda la congruità ed attualità dei modelli di comunicazione, dei processi operativi in atto all'interno dell'Azienda stessa, programmando interventi ed iniziative idonee al miglioramento della produttività e dell'immagine aziendale.

PRESENTAZIONE E GESTIONE RECLAMI

Le Persone che usufruiscono dei servizi e delle prestazioni dell'Asl di Foggia, possono presentare presso le sedi e articolazioni territoriali dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, segnalazioni sotto forma di osservazioni, reclami, opposizioni, denunce in caso di disservizi ed anche di suggerimenti

e proposte per partecipare al miglioramento di quanto offerto sia dal punto di vista sanitario che dal punto di vista dell'accoglienza e del comfort.

Possono presentare le segnalazioni :

gli Utenti, i Loro parenti o affini, o gli Organismi di volontariato o di tutela accreditati presso l'ASL FG.

Oggetto di segnalazione possono essere gli atti, i comportamenti, le situazioni, le omissioni e tutte quelle azioni che in modo diretto o indiretto, negano, precludono o limitano quanto stabilito dalla normativa vigente in materia di fruizione delle prestazioni di qualità come previsto dagli standard aziendali.

Le Persone esercitano il proprio diritto mediante:

1. **lettera** in carta semplice indirizzata all' **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO** alle corrispondenti articolazioni territoriali con competenza in ragione del luogo ove si é realizzato il disservizio;

2. **compilazione di apposito modello** disponibile presso le articolazioni territoriali dell'URP ,che deve essere sottoscritto da chi presenta la segnalazione.

Su specifica scheda o registro saranno annotati ai fini del monitoraggio e degli interventi da programmare per il miglioramento della qualità, eventuali segnalazioni telefoniche o verbali.
Le segnalazioni possono essere inoltrate oltre che nelle sedi dell'URP , anche attraverso i punti di raccolta (cassette) predisposti, oppure possono essere *consegnate al personale in servizio presso gli ambulatori e gli sportelli durante il loro normale orario di apertura al pubblico* che provvederà all'invio all'URP di competenza territoriale.

La presentazione può essere effettuata:
- con lettera in carta semplice indirizzata all'Azienda o consegnata all'URP;
- con la compilazione di apposito modello distribuito nelle articolazioni aziendali ;
- per telefono o via fax agli stessi uffici prima indicati;
- con colloquio diretto con gli Addetti dell'URP.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui l'URP predisporrà una apposita scheda ed annoterà quanto segnalato acquisendo i dati necessari alle successive verifiche.
NB: è preferibile che i reclami siano sottoscritti.

COSA SUCCEDE in seguito alla presentazione di reclami, proposte o ringraziamenti .

1) In caso di presentazione di **Reclami:**

l'Urp interpella le Strutture coinvolte, che attiveranno le azioni correttive possibili, mirate ad

evitare il prolungarsi di disservizi; di tali azioni verrà informato con nota scritta l'utente interessato.

2) In caso di presentazione di **Proposte e Suggerimenti:**

saranno presi in considerazione per collaborare insieme al miglioramento continuo , dove possibile.

3) In caso di presentazione di **Ringraziamenti o Encomi:**

l'Urp provvederà ad inoltrarli alle direzioni ed al personale della struttura e del servizio interessato.

I MODULI RELATIVI ALLA PRESENTAZIONE DI RECLAMI, SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI, OPPOSIZIONI, SONO SCARICABILI AL LINK URP E MODULISTICA DEL SITO ASL FG.

ORGANISMI ACCREDITATI ASL FG

COMITATO CONSULTIVO MISTO ASL FG

La partecipazione della Cittadinanza attraverso organizzazioni civiche e iniziative di singoli , funzionale al miglioramento della qualità dei servizi, viene strutturata attraverso la costituzione del **Comitato Consultivo Misto (C.C.M.).** Tale Comitato, in realtà, sostanzia un'occasione d'incontro sistematico tra la Direzione Generale e tutte le componenti sociali che possono concorrere alla realizzazione delle finalità del servizio sanitario.
Durante tali incontri si assumono anche decisioni e impegni che concretano le intese assunte con la

Carta dei Servizi in linea con gli obiettivi del Piano Attuativo Locale (P.A.L.), e rese note in occasione della Conferenza dei Servizi.

La partecipazione come strumento di miglioramento spazia dalla tutela-controllo a quello più

impegnativo della formulazione di proposte.

Il modello che si è definito negli anni scorsi, gestito tramite il sostanziale lavoro degli URP, ha lo scopo di integrare ed armonizzare le attività delle diverse Associazioni e di stimolarne la partecipazione.

Le Associazioni interessate ad essere accreditate possono rivolgersi all'URP per le informazioni relative alla procedura di accreditamento, come da Regolamento aziendale.

***Vedi Link Comitato Consultivo Misto* sito www.aslfg.it**

ARC . marzo 2022