

**ISTITUTO ZOOPROFILATTICO SPERIMENTALE
DELLA LOMBARDIA E DELL'EMILIA ROMAGNA
“BRUNO UBERTINI”
ente sanitario di diritto pubblico**

**REGOLAMENTO DI ORGANIZZAZIONE
E FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO PER
LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Sommario

FONTI NORMATIVE	3
CAPO I – Principi Generali	4
Art. 1 – Principi d’azione e obiettivi	4
Art. 2 – Oggetto e finalità del regolamento	5
Art. 3 – Definizioni in materia di URP	5
CAPO II – Funzioni e organizzazione dell’URP	5
Art. 4 – Ruolo	5
Art. 5 – Compiti e Attività	5
Art. 6 – Organizzazione	6
Art. 7 – Modalità operative	6
CAPO III – Servizi agli utenti	7
Art. 8 – Richieste di informazioni	7
Art. 9 – Carta dei servizi	7
Art. 10 – Gestione dei reclami e rilevazione della soddisfazione dell’utenza	8
Art. 11 – Esercizio del diritto di accesso	9
CAPO V – Norme finali	10
Art. 12 –Attuazioni	10

Fonti normative

In materia di procedimento amministrativo e di accesso:

- legge 7 agosto 1990, n. 241, “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;
- decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, “Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”;

In materia di protezione e di trattamento dei dati personali:

- decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, “Codice in materia di protezione dei dati personali, recante disposizioni per l’adeguamento dell’ordinamento nazionale al regolamento (UE) n. 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE”, così come modificato dal decreto legislativo 10 agosto 2018, n.101;

In materia di organizzazione delle pubbliche amministrazioni e di istituzione dell’URP:

- legge 23 ottobre 1992, n. 421, “Delega al Governo per la razionalizzazione e la revisione delle discipline in materia di sanità, di pubblico impiego, di previdenza e di finanza territoriale”;
- direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994, “Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico”;
- decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 “Norme generali sull’ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche”;

In materia di compiti di spettanza dell’URP:

- direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- legge 7 giugno 2000, n. 150, “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni” ;
- direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica 7 febbraio 2002, “Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”;
- direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica 24 marzo 2004, “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, “ Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”;

In materia di personale assegnato all'URP:

- decreto del Presidente della Repubblica 21 settembre 2001, n. 422, "Regolamento recante norme per l'individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le pubbliche amministrazioni per le attività di informazione e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi";
- direttiva del Ministro della Funzione Pubblica 13 dicembre 2001, "Formazione e valorizzazione del personale delle pubbliche amministrazioni";

In materia di uso delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni nell'azione amministrativa:

- direttiva del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie 21 dicembre 2001, "Linee guida in materia di digitalizzazione dell'amministrazione";
- decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, "Codice dell'amministrazione digitale".

CAPO I – Principi Generali

Art. 1 – Principi d'azione e obiettivi

1. L'Istituto Zooprofilattico Sperimentale della Lombardia e dell'Emilia Romagna (d'ora innanzi Istituto) nell'espletamento delle proprie funzioni si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti, di partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico, di trasparenza e di pubblicità dell'attività amministrativa, allo scopo di tutelare i diritti dei cittadini, di promuovere la partecipazione degli interessati e di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche.
2. Nell'esercizio della propria attività, l'Istituto tutela il diritto alla corretta erogazione del servizio pubblico e garantisce la piena realizzazione di una amministrazione trasparente, accessibile e dialogante, volta al raggiungimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dei fruitori delle prestazioni fornite, ricercando costantemente il loro confronto e la loro partecipazione ricercando costantemente il loro confronto e la loro partecipazione. L'Istituto si impegna a garantire la qualità e la continuità dell'erogazione dei servizi pubblici sulla base dei criteri di massima professionalità, obiettività, giustizia ed imparzialità.
3. L'Istituto assicura accessibilità totale ai dati e ai documenti detenuti in conformità alle leggi vigenti, attenendosi contestualmente ai principi sulla protezione dei dati personali.
4. L'Istituto considera l'informazione e la comunicazione indispensabili per lo svolgimento dell'attività istituzionale e per l'effettiva partecipazione di cittadini singoli e associati, imprese e associazioni allo sviluppo e al benessere economico sociale e civile del territorio.
5. L'Istituto persegue gli obiettivi di efficienza, di efficacia e di economicità dell'azione amministrativa, in una logica di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico.

Art. 2 – Oggetto e finalità del regolamento

1. In attuazione di quanto sopra disposto, nel rispetto delle leggi e dello Statuto dell'Istituto, il presente Regolamento disciplina l'organizzazione e il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (d'ora innanzi URP).
2. Esso ha lo scopo di ridefinire compiti, obiettivi professionali e organizzazione dell'URP.
3. Le norme del presente Regolamento si integrano con le altre disposizioni regolamentari vigenti in Istituto.

Art. 3 – Definizioni in materia di URP

1. Ai fini dell'applicazione del presente regolamento si intende:
 - a) per “utenti”: tutti i cittadini, singoli o associati, imprese e associazioni che usufruiscono di un servizio erogato dall'Ente;
 - b) per “attività di informazione”: l'attività rivolta ai mezzi di comunicazione di massa, attraverso stampa, audiovisivi e strumenti telematici;
 - c) per “stakeholders”: soggetti portatori di interesse per la comunità.

CAPO II – Funzioni e organizzazione dell'URP

Art. 4 - Ruolo

1. L'URP garantisce agli utenti la partecipazione attraverso l'esercizio dei diritti di informazione e di accesso ai servizi e al loro utilizzo; assicura oggettività e imparzialità nella propria azione al fine di migliorare costantemente il rapporto con l'utenza.
2. Agevola la fruizione dei servizi amministrativi e sanitari offerti dalle strutture dell'Ente attraverso l'illustrazione delle procedure e l'informazione relativa alle strutture e ai compiti dell'Istituto.
3. Attua, mediante l'ascolto dei cittadini e la comprensione delle loro aspettative e dei loro bisogni, nonché mediante la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi erogati e del gradimento degli stessi da parte degli utenti.

Art. 5 – Compiti e Attività

1. L'URP svolge compiti di informazione, accoglienza e orientamento degli utenti, rispondendo alle richieste di informazione sui servizi e sulle prestazioni erogati dall'Ente, ne esplica le modalità di erogazione allo scopo di facilitare e agevolare la fruizione dei servizi agli stessi utenti.
2. Contribuisce al principio di trasparenza dell'attività amministrativa e al diritto di accesso a dati,

documenti e informazioni posseduti dall'Ente, come da normativa vigente.

3. Gestisce le segnalazioni degli utenti rispetto alle attività svolte dall'Istituto, sotto forma di reclami, rilievi, suggerimenti, elogi.
4. Predisponde la modulistica di customer satisfaction, avvia indagini di soddisfazione dell'utenza dei servizi erogati dall'Istituto e ne diffonde i risultati mediante report periodici pubblicati sul sito internet istituzionale.
5. Implementa e aggiorna i contenuti testuali, pubblicizza la Carta dei servizi e fornisce agli utenti il supporto alla consultazione della stessa.

Art. 6 – Organizzazione

1. L'URP afferisce all'Ufficio Affari Istituzionali, Generali e URP, collocato presso l'Unità Operativa Affari Generali e Legali dell'Istituto.
2. In base al codice di comportamento aziendale, è richiesto in particolar modo al personale dell'Ufficio di sviluppare un rapporto di fiducia con l'utenza, osservando un comportamento improntato alla massima educazione, cortesia, rispetto e disponibilità.
3. Viene individuato all'interno di ciascuna struttura dell'Istituto un referente per l'informazione agli utenti. Il referente è il Dirigente di struttura (semplice o complessa) che può, autonomamente, indicare all'URP un altro referente cui relazionarsi all'interno della struttura.

Art. 7 – Modalità operative

1. L'URP svolge i propri compiti e le proprie attività attraverso differenti canali di contatto quali il telefono, la casella di posta elettronica dedicata, la modulistica on-line e il servizio postale; sviluppa modalità interattive di comunicazione nei confronti dei cittadini, al fine di raggiungere il massimo livello di diffusione, accessibilità e trasparenza del servizio.
2. L'URP provvede a razionalizzare e semplificare le modalità di accesso e di presentazione delle istanze da parte degli utenti, nonché la relativa modulistica, in un'ottica di semplificazione del linguaggio amministrativo utilizzato nei contatti con i cittadini, garantendo completezza e correttezza dell'informazione.
3. Al fine di promuovere il pieno raccordo operativo sotto forma di coordinamento delle attività di informazione, in una logica di dimensione complessiva e integrata della comunicazione, l'Istituto ha individuato l'Ufficio Comunicazione, afferente alla struttura Formazione Biblioteca Comunicazione, servizio di staff alla Direzione Sanitaria dell'Istituto. L'Ufficio Comunicazione si occupa della gestione della comunicazione principalmente tramite sito web e dei rapporti con la stampa.

CAPO III – Servizi agli utenti

Art. 8 – Richieste di informazioni

1. L'Istituto garantisce a tutti i cittadini, con le modalità previste nel presente regolamento, il diritto all'informazione relativa all'attività e all'organizzazione dell'Ente. L'Istituto è dotato di un sistema on-line mirato alla raccolta e all'evasione delle richieste di informazioni, al fine di garantire un rapporto di collaborazione con gli utenti.
2. L'URP informa e orienta gli utenti sul funzionamento degli uffici e sulle modalità di erogazione dei servizi, fornisce le informazioni e mette a disposizione sul sito internet istituzionale la modulistica, aiutando il cittadino nella compilazione della stessa. Gli utenti possono rivolgersi all'URP per richiedere informazioni per iscritto, telefonicamente o di persona. E' inoltre possibile inviare telematicamente le richieste, alla pagina web dedicata all'URP all'interno del sito internet istituzionale, compilando l'apposito modulo on-line.
3. L'URP raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione e risponde direttamente all'utente nel caso l'informazione richiesta sia immediatamente disponibile; in caso contrario l'URP individua la struttura che detiene tale informazione, inoltra la richiesta o indirizza l'utente alla struttura competente, illustrandone le modalità. Inoltre si accerta che le istanze degli utenti ricevano una risposta entro novanta giorni dalla ricezione della richiesta.

Art. 9 – Carta dei servizi

1. Il principale strumento di informazione dell'Istituto è la Carta dei servizi, documento di natura giuridica con il quale ogni ente assume una serie di impegni nei confronti dell'utenza in relazione ai propri servizi e alle modalità di erogazione e agli standard di qualità e quantità degli stessi. Gli standard sono periodicamente aggiornati, per adeguarli alle esigenze dei servizi.
2. In particolare la Carta dei servizi sancisce i principi e le regole di comportamento per l'erogazione di servizi all'utenza, illustra gli obiettivi che l'amministrazione si impegna a rispettare nello svolgimento della propria attività per fornire un servizio di qualità a tutti gli interlocutori. E' uno strumento di tutela dei diritti degli utenti che garantisce loro un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.
3. La Carta dei servizi è strutturata in contenuti testuali e in link attivi che rimandano al sito internet istituzionale. Il catalogo dei prodotti in vendita e le prove di laboratorio con le relative tariffe e i tempi di risposta, sono consultabili tramite un database costantemente aggiornato e gestito dai Sistemi Informativi.
4. L'Istituto garantisce adeguata pubblicità alla Carta dei servizi e attraverso l'URP implementa la pubblicazione periodica nella sua versione più aggiornata sul sito internet istituzionale.

Art. 10 – Gestione dei reclami e rilevazione della soddisfazione dell'utenza

1. L'URP, in quanto "punto di incontro" tra l'Istituto e gli stakeholders, attua sistematicamente, mediante l'ascolto permanente, pianificato ed organizzato, processi di rilevazione sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni qualitativi e quantitativi affinché venga consentita un'effettiva partecipazione dei cittadini alla progettazione di un servizio pubblico efficiente ed efficace.
2. L'URP assicura la propria collaborazione con i responsabili e referenti del sistema qualità nonché con le strutture che si occupano del coordinamento del sito internet istituzionale.
3. I principali strumenti che l'URP mette a disposizione degli utenti per attivare un processo attivo di ascolto, sono i reclami e la customer satisfaction; le procedure sono di seguito dettagliate, secondo le modalità stabilite dal sistema di qualità dell'Istituto, in un'ottica di razionalizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate:

Gestione dei reclami

L'Istituto garantisce ai cittadini, singoli o associati, il diritto di segnalare, con ogni mezzo e modalità, eventuali disservizi relativi ai tempi, alle procedure e alle modalità di erogazione dei servizi e provvede alla gestione dei reclami nel rispetto delle procedure di qualità.

Nello specifico l'Ufficio fornisce ai cittadini le modalità e comunica i termini della procedura di reclamo; mette a disposizione, sul sito internet istituzionale dell'Ente, alla pagina web dedicata all'URP, la modulistica per l'invio del reclamo, che può essere effettuato anche con procedura telematica fornita dal sito.

L'URP riceve direttamente, o per il tramite di altre strutture, le segnalazioni e i reclami e li indirizza alle strutture interessate, coinvolgendo responsabili e referenti del sistema qualità, al fine di comunicare la risposta in forma scritta agli utenti. Tale comunicazione viene resa anche in caso di infondatezza del reclamo, entro il termine di 40 giorni, salvo ulteriori tempi concordati con il reclamante.

I dirigenti responsabili delle strutture coinvolte garantiscono e attuano la corretta gestione del reclamo. L'URP gestisce, inoltre, il registro dei reclami dell'Ente, fungendo da punto di raccolta di tutte le informazioni relative ai reclami, garantisce in particolare la rintracciabilità delle informazioni, verifica il rispetto dei tempi di gestione del reclamo e pubblica semestralmente sul sito internet istituzionale dell'Ente, alla sezione "Amministrazione Trasparente" – "Altri contenuti" – "Dati ulteriori", nonché alla pagina web dedicata all'URP, un report riepilogativo dei reclami.

Rilevazione della soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction)

La customer satisfaction è un processo volto a misurare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi forniti dall'Istituto. La finalità è il miglioramento nell'erogazione dei servizi forniti.

In una logica di continuità della rilevazione della soddisfazione degli utenti, i questionari di customer

satisfaction sono sempre disponibili presso tutti i punti di accesso e sul sito internet dell'Istituto. I questionari, per alcune tipologie di indagine, possono essere compilati direttamente on-line attraverso un sistema telematico di trasmissione all'URP.

Almeno ogni tre anni l'URP individua, anche su indicazione della Direzione, uno specifico servizio di cui avvia la mappatura sottoponendo attivamente all'utenza i questionari per la valutazione dello stesso.

I dati raccolti dall'URP all'esito delle indagini, sono elaborati ed interpretati per individuare i servizi o le componenti dei servizi (relazioni umane, accessibilità ai luoghi ad uso dell'utenza, completezza e chiarezza delle informazioni ricevute, qualità tecnica del servizio) più apprezzati e quelli che invece necessitano di una revisione.

Inoltre, conoscere le aspettative e i bisogni del destinatario del servizio, sono condizioni indispensabili per costruire indicatori di misurazione e di verifica della qualità, al fine di determinare una correlazione tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti.

L'URP trasmette i risultati in forma sintetica alla Direzione, in quanto primo destinatario dei risultati sulla efficacia delle prestazioni e primo responsabile della definizione degli obiettivi per il miglioramento dell'erogazione dei servizi e dell'allocazione delle risorse.

L'URP pubblica i dati raccolti entro novanta giorni dal termine della raccolta dei questionari, sul sito internet istituzionale.

Dei risultati delle verifiche, l'Ente tiene conto per identificare le misure idonee ad accrescere l'efficienza dei servizi e il raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse, riprogettando, se del caso, il sistema di erogazione dei servizi in una costante opera di miglioramento della qualità offerta.

Nella Carta dei servizi che viene aggiornata periodicamente l'Ente dà conto delle eventuali azioni correttive e migliorative adottate.

Art. 11 – Esercizio del diritto di accesso

1. L'URP offre all'utenza tutte le informazioni sulle modalità di esercizio del diritto di accesso ai dati, documenti ed informazioni detenuti stabilmente dall'Ente, secondo quanto stabilito dal vigente regolamento dell'Istituto in materia di diritto di accesso, e fornisce alle strutture interne competenti il necessario supporto all'evasione del procedimento.
2. L'Ufficio è inoltre individuato, nell'ambito del procedimento di accesso civico generalizzato, quale help desk al fine di fornire assistenza al richiedente l'accesso ed assicura la capillare diffusione interna delle informazioni riguardanti gli strumenti procedurali ed organizzativi impiegati dall'Istituto per l'attuazione della normativa.
3. Per la specifica dettagliata delle procedure seguite dall'Istituto per l'evasione delle richieste di accesso ai dati/documenti/informazioni detenuti dall'Ente si rinvia al vigente regolamento in materia.

CAPO IV – Norme finali

ART. 12 – Attuazione

Il presente regolamento, emanato con provvedimento del Direttore Generale, entra in vigore dal giorno della sua pubblicazione sull'albo on-line dell'Istituto.