

CARTA DEI SERVIZI

Ufficio Relazioni con il Pubblico

PRESENTAZIONE

Descrizione della struttura

Il decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, all'art.12 (ora art.11 d.lgs. 30 marzo 2001, n. 165) istituisce gli URP rispondendo alla duplice esigenza, espressa dalle precedenti leggi n. 241 e n. 142 del 1990, di garantire la trasparenza amministrativa e la qualità dei servizi, e di fornire uno strumento organizzativo adeguato alle esigenze di attuazione delle funzioni di comunicazione istituzionale e contatto con i cittadini.

Le funzioni dell'URP sono:

- garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione (legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni);
- 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.

Impegni e Obiettivi dell'URP

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) è in staff alla Direzione Generale e svolge la funzione di tutela del cittadino applicando il Regolamento di Pubblica Tutela adottato dall'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona.

L'U.R.P. fornisce informazioni all'utenza sugli atti amministrativi, sui responsabili, sullo svolgimento e sui tempi di conclusione dei procedimenti, nonché sulle modalità di erogazione dei servizi. Riceve segnalazioni, osservazioni, denunce in qualunque forma presentati dall'utente e/o dalle Associazioni ed Organismi che lo rappresentano. Qualora il problema segnalato non sia suscettibile di spiegazione o soluzione immediata, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede all'istruttoria del reclamo coinvolgendo le unità operative interessate al fine di predisporre una risposta adeguata, sottoscritta dal Responsabile dell'Ufficio stesso, da comunicare all'utente entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo stesso.

La segnalazione può essere inoltrata alla Direzione Generale dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona oppure all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti in armonia con il disposto dell'art.14, comma 5, del Decreto legislativo 502/92, come modificato dal Decreto Legislativo 517/93 – o un elogio può utilizzare il Modulo di Segnalazione in allegato.

Il modulo va compilato e restituito insieme ad una copia del documento di identità e all'eventuale documentazione:

- via e-mail;
- via fax;
- consegnandolo direttamente all'URP negli orari previsti per l'apertura al pubblico.

La segnalazione, scritta o verbale, deve essere chiara e deve contenere tutte le informazioni utili per individuare precisamente il fatto.

Modulo segnalazione/suggerimento/elogia

ATTIVITA'

Prestazioni offerte dall'URP:

- fornisce le informazioni di "primo livello", dal chi al come all'eventuale perché, sulle richieste degli interessati, garantisce l'ascolto e promuove l'orientamento all'utenza;
- riceve e cura le pratiche relative alle "segnalazioni" (opposizioni, osservazioni, denunce, proposte) assegnate per competenza dall'Ufficio Protocollo Generale, effettuate dagli utenti, come previsto dal Regolamento di Pubblica Tutela.
- promuove e attiva iniziative di aggiornamento al personale dipendente all'interno dell'Azienda comunicando attraverso l'intranet aziendale in collaborazione con l'Ufficio Formazione;
- supporta le iniziative Aziendali facendo il tramite tra gli Uffici di Direzione, le UU.OO. ed il cittadino;
- effettua ricerche ed analisi finalizzate alla rilevazione di proposte sugli aspetti organizzativi sia in termini di fruizione dei servizi sia in termini di utilizzo di un linguaggio chiaro e comprensibile;
- garantisce l'informazione sui diritti dell'utenza, in attuazione al principio di trasparenza, in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti