



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Modena

COPIA DAL REGISTRO DEGLI ATTI DEL DIRETTORE GENERALE

DELIBERA N. 349 del 22/12/2017

Oggetto: **Modifica dell'assetto organizzativo dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico Aziendale (indicato nel Manuale Organizzativo come "Customer Service").**

IL DIRETTORE GENERALE

VISTA la proposta di adozione dell'atto deliberativo presentata dal Coordinatore Esecutivo dello Staff della Direzione Generale, il cui testo è di seguito integralmente trascritto:

“RICHIAMATE le seguenti leggi e atti normativi nazionali che delineano il quadro di riferimento per le attività di comunicazione con il pubblico per gli enti della Pubblica Amministrazione:

- la L. 241/90 e s.m.i. “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi” con cui si garantisce il servizio all’utenza per l’esercizio dei diritti di informazione, accesso e di partecipazione;
- Il decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, all’art.12 (ora art.11 d.lgs. 30 marzo 2001, n. 165), che istituisce gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (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;
- Il D.P.C.M. dell’11 ottobre 1994 “Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico” che definisce i principi e le modalità per istituire, organizzare e gestire il funzionamento degli URP;
- la Legge 7 giugno 2000, n.150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni" che individua nell'URP uno dei principali strumenti organizzativi attraverso cui le amministrazioni pubbliche possano assolvere ai loro compiti di comunicazione e relazione con il pubblico;
- la Direttiva del 07/02/2002 “Direttiva sulla attività di comunicazione delle PA”, che, nell’ambito dell’individuazione delle finalità e degli obiettivi delle attività di comunicazione delle PA, pone l’accento sulla necessità di “Attuare un sistema di flussi di comunicazione interna incentrato sull’intenso utilizzo di tecnologie informatiche e di banche dati, sia per migliorare la qualità dei servizi e l’efficienza organizzativa, sia per creare tra gli operatori del settore pubblico senso di appartenenza alla funzione svolta e pieno coinvolgimento nel processo di cambiamento in atto”;

RICHIAMATA la Delibera di Giunta Regionale dell’Emilia Romagna N. 320/2000 ad oggetto “Piano Sanitario Regionale 1999-2001. Linee guida per l’adeguamento delle strutture organizzative e degli organismi per la comunicazione con il cittadino nelle strutture sanitarie dell’Emilia Romagna” che conferma l’URP come uno degli organismi e strumenti organizzativi per il miglioramento dei processi di comunicazione fra Sanità e cittadini;

RICHIAMATI i seguenti atti aziendali:

- la Deliberazione del Direttore Generale n. 80 del 29/05/2007 “Approvazione del regolamento della procedura di gestione delle segnalazioni dei cittadini” che definisce modalità e tempi del processo di acquisizione e gestione delle differenti tipologie di segnalazioni che i cittadini presentano all’Azienda;
- la Procedura URP.PO.004 del 13/01/2009 “Gestione dei flussi di comunicazione interna finalizzati all’aggiornamento della banca dati aziendale Athena” che contiene informazioni per l’accesso alle sedi dei servizi (es. indirizzi, orari di apertura, ecc) e alle prestazioni erogate e che rappresenta uno strumento per tutto il personale dell’Azienda che debba fornire informazioni all’utenza, nonché costituisce la base di alimentazione del sito web aziendale con la pubblicazione di alcune informazioni per la consultazione diretta da parte dei cittadini;

VISTE:

- la Deliberazione dell’Azienda USL di Modena n. 183 del 20/12/2011 avente ad oggetto “Costituzione di un programma provinciale della rete degli URP tra l’Azienda USL di Modena, l’Azienda Ospedaliero Universitaria di Modena e il Nuovo Ospedale di Sassuolo S.p.A.”;
- la Deliberazione dell’Azienda Ospedaliero-Universitaria di Modena n. 11/218/DG del 05/12/2011 pari oggetto;
- la nota del Nuovo Ospedale di Sassuolo n. 12257/PG del 21/02/2012 “Partecipazione del Nuovo Ospedale di Sassuolo al Programma provinciale della rete degli Uffici Relazioni con il Pubblico”, con le quali veniva costituito un Programma Provinciale della rete degli URP a far tempo dal 1 dicembre 2011;

TENUTO CONTO che il suddetto Programma non è più rispondente al mutato assetto organizzativo delle Aziende sanitarie modenesi;

RICHIAMATA la delibera del Direttore Generale n. 338 del 05/12/2017 ad oggetto: “Modifiche al Manuale Organizzativo di cui alla Delibera 25/2016 e s.m.i.: aggiornamento modello dello staff della Direzione Generale” con la quale è stato aggiornato il modello organizzativo dello staff con, tra l’altro, la ridenominazione della struttura “Comunicazione e Relazioni con il Pubblico”, inserita nell’Area Reputation & Brand, in “Customer Service”, denominazione più coerente con le aree di responsabilità e gli obiettivi da perseguire;

DATO che all’ufficio URP, ridenominato “Customer Service” nel modello organizzativo, sono attribuite le funzioni di informazione, ascolto, accoglienza e risposta alle esigenze espresse dagli utenti – nei limiti delle funzioni di servizio – a tutela dei cittadini e che lo stesso ufficio contribuisce al sistema aziendale di “Global Customer Service”, che utilizza una strategia di relazione orientata alla multicanalità per rendere più efficace il dialogo con i cittadini;

CONSIDERATA la rilevante integrazione ed interazione esistente fra le articolazioni organizzative ricomprese nell’area “Reputation & Brand” che consente di perseguire sinergie multicanale integrando gli strumenti più tradizionali di relazione con il cittadino

con nuovi strumenti digitali in grado di personalizzare il livello qualitativo della risposta al singolo e di ridurre in modo rilevante i tempi di risposta;

PRESO ATTO del modello organizzativo dell'URP aziendale, finora articolato in 7 sedi distrettuali con afferenza gerarchica al responsabile amministrativo di Distretto e un coordinamento funzionale da parte del "Customer Service" (in precedenza indicato come URP);

VISTA la complessità dell'organizzazione dell'Azienda USL di Modena e la pluralità di punti di accesso, a fronte della vastità territoriale e di un'utenza caratterizzata da bisogni crescenti e diversificati il modello organizzativo dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico fino qui adottato risulta inadeguato a rispondere alle esigenze espresse dall'utenza;

PRESO ATTO del documento "Nuovo Modello Organizzativo dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico" riportato in Allegato 1, parte sostanziale e integrante del presente atto, nel quale si rafforza il ruolo del coordinamento centrale e della sinergia con le articolazioni organizzative che già oggi concorrono alla funzione di "Global Customer Service" attraverso gli strumenti fisici e digitali, con una dipendenza gerarchica delle sedi locali, ed al contempo si descrivono le aree di attività e gli obiettivi del servizio, articolati tra obiettivi del Coordinamento centrale e delle sedi locali;

PRESO ATTO dell'elenco, riportato nell'Allegato 2 al presente atto, delle risorse umane attualmente allocate presso la sede centrale dell'URP e di quelle allocate presso le diverse sedi locali che cambieranno afferenza gerarchica, passando a quella della sede centrale";

CONSIDERATA la proposta presentata e ritenuto di adottare il presente provvedimento;

ACQUISITI i pareri favorevoli del Direttore Sanitario e del Direttore Amministrativo, per quanto di propria competenza,

DELIBERA

per le motivazioni esposte in premessa e che si intendono qui integralmente riportate:

- a) approvare il documento "Nuovo Modello Organizzativo dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico" riportato in [Allegato 1](#), parte sostanziale e integrante del presente atto, nel quale si rafforza il ruolo del coordinamento centrale e della sinergia con le articolazioni organizzative che già oggi concorrono alla funzione di "Global Customer Service" attraverso gli strumenti fisici e digitali, con una dipendenza gerarchica delle sedi locali, ed al contempo si descrivono le aree di attività e gli obiettivi del servizio, articolati tra obiettivi del Coordinamento centrale e delle sedi locali;
- b) approvare l'elenco, riportato nell'Allegato 2 al presente atto, delle risorse umane attualmente allocate presso la sede centrale dell'URP e di quelle allocate presso le diverse sedi locali che cambieranno afferenza gerarchica, passando a quella della sede centrale;

- c) dare atto che dall'adozione della presente deliberazione non derivano oneri aggiuntivi a carico dell'Azienda;
- d) dare atto che, ai sensi della legge n. 241/90, viene individuato quale responsabile del procedimento amministrativo la dr.ssa Manuela Carobbi, titolare di posizione organizzativa con funzioni di responsabile dell'attività URP;
- e) di trasmettere il presente atto al Collegio Sindacale;
- f) di dare atto che il presente provvedimento non è sottoposto al controllo regionale ai sensi dell'art. 4, comma n. 8, della Legge 412/91 e dell'art. 37, comma 1, della LR 50/94 e s.m.i.;
- g) di dichiarare il presente provvedimento esecutivo dal giorno della pubblicazione.

Parere favorevole

Il Direttore Amministrativo
Francesca Isola

Il Direttore Sanitario
Bianca Caruso

Il Direttore Generale
Massimo Annicchiarico

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE E DI ESECUTIVITA'

Il presente provvedimento è pubblicato sul sito web dell'Azienda AUSL di Modena (www.ausl.mo.it) – Sezione “Albo online” (art 32 L. 69/2009) dalla data di pubblicazione 22/12/2017 giorni 15 consecutivi.

Esecutivo dalla data di pubblicazione ai sensi dell'art. 37, c. 5 della LR n° 50/1994, così come sostituito dalla LR n° 29/2004.

**L'ADDETTO ALLA
PUBBLICAZIONE**

CERTIFICATO DI CONTROLLO DELLA GIUNTA REGIONALE E DI PUBBLICAZIONE DELL'ATTO

Copia della presente deliberazione ai sensi dell'art. 4 comma 8 della Legge n. 412 del 30.12.1991, è stata inviata alla Giunta Regionale e pubblicata, in forma integrale, all' Albo on line ed è esecutiva dal

**L'ADDETTO ALLA
PUBBLICAZIONE**