



Ministero della Salute



UFFICIO GENERALE DELLE RISORSE, ORGANIZZAZIONE E BILANCIO
Ufficio X ex DGPOB
Ufficio relazioni con il pubblico e Centro di documentazione

REGOLAMENTO

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

SOMMARIO

CAPO I – PRINCIPI GENERALI

- Art. 1 – Definizione e principi generali
- Art. 2 – Oggetto del Regolamento e disciplina
- Art. 3 – Ambito di applicazione

CAPO II – COMUNICAZIONE PUBBLICA E ISTITUZIONALE

- Art. 4 – Ruolo dell'Ufficio relazioni con il pubblico
- Art. 5 – Finalità e funzioni
- Art. 6 – Forme, strumenti e prodotti
- Art. 7 – Comunicazione interna
- Art. 8 – Internet e Intranet
- Art. 9 – Comunicazione con le strutture di informazione istituzionale
- Art. 10 – Ascolto e valutazione della qualità dei servizi
- Art. 11 – Sviluppo organizzativo
- Art. 12 – Rapporto con altri enti e amministrazioni
- Art. 13 – Organizzazione

CAPO III – RISORSE UMANE

- Art. 14 – Personale assegnato all'URP
- Art. 15 – Formazione professionale
- Art. 16 – Orario di lavoro
- Art. 17 – Norma transitoria e finale

CAPO I – PRINCIPI GENERALI

ART. 1 – DEFINIZIONE E PRINCIPI GENERALI

Il Ministero della Salute considera l'informazione e la comunicazione quali strumenti indispensabili per lo svolgimento dell'attività amministrativa e per l'effettiva partecipazione dei cittadini allo sviluppo e al benessere sociale e civile del Paese.

La comunicazione in ambito sanitario fa parte di quelle aree "trasversali" della comunicazione pubblica destinata ad assumere un ruolo centrale e strategico nelle relazioni tra Stato e Cittadino.

Il Ministero, nel perseguire obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati:

- a) sostiene e sviluppa le attività di informazione e di comunicazione verso i cittadini singoli ed associati;
- b) assicura l'esercizio del diritto di informazione ed accesso agli atti attenendosi ai principi sulla tutela della riservatezza di cui alle vigenti normative
- c) promuove la piena utilizzazione dei servizi offerti mediante l'informazione sui propri compiti istituzionali, sull'organizzazione degli Uffici e l'illustrazione delle disposizioni normative ed amministrative in vigore;
- d) attua la verifica della qualità dei servizi e del loro gradimento mediante il feedback dell'utenza.

ART. 2 – OGGETTO DEL REGOLAMENTO E DISCIPLINA

In attuazione a quanto sopra disposto, nel rispetto della normativa vigente, il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio relazioni con il pubblico (URP), secondo quanto previsto dalla legge 150 del 7/6/2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni", del relativo regolamento di attuazione D.P.R. n. 422 del 21/9/2001 e della direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 7/2/2002.

Nel rispetto delle leggi in materia, il Ministero della Salute persegue gli obiettivi di cui all'art.1 della citata legge attraverso gli appositi Uffici di comunicazione.

Alla citata normativa, si aggiungono il dlgs150/2010 e le Delibere CIVIT in materia di diritto di informazione e di trasparenza dell'attività amministrativa.

ART. 3 - AMBITO DI APPLICAZIONE

Il presente regolamento ha lo scopo di normare e ridefinire compiti, obiettivi professionali e l'organizzazione dell'URP quale ufficio preposto all'insieme dell'attività di comunicazione verso gli utenti ed all'interno dell'Amministrazione considerando utenti tutti coloro che a vario titolo e modalità utilizzano il Servizio.

CAPO II – COMUNICAZIONE PUBBLICA E ISTITUZIONALE

ART. 4 - RUOLO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'URP svolge un ruolo centrale in materia di comunicazione pubblica ed istituzionale del Ministero, in attuazione dei principi di cui agli artt. 1 e 2, al fine di concorrere ad indirizzare l'attività pubblica dagli adempimenti formali ai risultati sostanziali e di garantire ad ogni utente il diritto ad essere informato.

In tal senso, l'Ufficio svolge un ruolo di coordinamento e di gestione delle informazioni volto ad assicurare l'omogeneità e l'uniformità delle stesse e a renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro ed accessibile a tutti.

Sviluppa le relazioni con le persone e le associazioni, potenzia ed armonizza i flussi di informazioni tra tutti gli Uffici interni e concorre ad affermare il diritto degli utenti ad una comunicazione efficace svolgendo un ruolo strategico nei processi di comunicazione esterna ed interna attraverso l'esplicazione delle seguenti attività:

- a) **informativa**, mediante un'attività di orientamento, informazione e consulenza rivolta agli utenti;
- b) **di servizio**, con la diretta produzione di servizi, prestando assistenza ed attraverso la presa in carico e la soluzione di eventuali problemi contingenti ostacolanti la fruizione degli stessi;
- c) **propositiva**, riguardo l'ottimizzazione dei servizi di comunicazione pubblica e la progettazione di nuovi;
- d) **di integrazione**, tra le attività di comunicazione esterna ed interna;
- e) **conoscitiva**, mediante la rilevazione di nuovi bisogni, delle attese e della qualità percepita da parte degli utenti: customer satisfaction;
- f) **promozionale**, dei servizi offerti dal Ministero;
- g) **di mediazione**, tra i cittadini e la Pubblica Amministrazione attraverso la gestione delle problematiche e delle istanze di disservizio avanzate dagli utenti;
- h) **formativa**, attraverso le iniziative di informazione rivolte agli utenti del servizio.

Nell'esplicazione del proprio ruolo, si ispira ai principi enunciati nel Piano di azione e-government ed orienta la propria attività verso gli obiettivi in esso fissati.

ART. 5 - FINALITÀ E FUNZIONI DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La comunicazione affidata agli Uffici relazioni con il pubblico, secondo quanto disposto dalla normativa vigente, è:

1. **indirizzata** ai cittadini singoli o associati, garantendo cortesia, oggettività ed imparzialità nei rapporti con il pubblico al fine di migliorare costantemente il rapporto, contribuendo alla qualità dei propri servizi;
2. **finalizzata a**:
 - garantire il servizio all'utenza per l'esercizio dei diritti di informazione, accesso e partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni ed integrazioni;

- agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative ed amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle Amministrazioni medesime;
- promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica;
- attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- garantire forme di accoglienza integrate nelle varie strutture di accesso dell'utenza;
- garantire la reciproca informazione fra l'URP e gli Uffici interni all'Amministrazione, nonché fra gli URP delle varie Amministrazioni.;
- attivare ricerche e analisi finalizzate alla formulazione di proposte sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza;
- promuovere accordi di collaborazione con altri enti pubblici per la sperimentazione di nuove sinergie, nei quali poter integrare le rispettive attività sviluppate con l'utilizzo di risorse qualificate e strumenti adeguati.

L'Ufficio relazioni con il pubblico, in quanto struttura diretta prioritariamente ai rapporti con il cittadino, promuove le misure necessarie al fine di garantire la piena applicazione del codice di comportamento dei dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni.

ART. 6 – FORME, STRUMENTI E PRODOTTI

Le attività di informazione e di comunicazione dell'URP si esplicano attraverso il contatto con il pubblico che diventa luogo in cui la comunicazione diviene qualità e dove si crea una sinergia tra le aspettative di informazione dell'utenza che vengono assolte e l'esigenza del Ministero di conoscerle.

Di norma fornisce risposta ai cittadini entro 5 giorni lavorativi utilizzando informazioni di primo livello sia mediante la consultazione del portale che attraverso le conoscenze acquisite; in alternativa provvede ad inoltrare all'Ufficio competente formale richiesta per l'acquisizione di tutti gli elementi utili alla formulazione della risposta, dandone contestualmente comunicazione all'interessato ed indicando la Direzione generale competente e l'Ufficio responsabile del procedimento.

Il responsabile dell' Ufficio fornirà all'utente e all'URP (direttamente o per conoscenza), entro tempi congrui e non oltre 30 gg come previsto dalla normativa vigente - salvo quanto diversamente disposto dal regolamento di accesso agli atti dei singoli uffici – le informazioni necessarie ad evadere la richiesta .

Compiti dell'URP:

- fornire informazioni sulla struttura, gli uffici, i servizi, gli orari ed i requisiti necessari per l'attuazione dei procedimenti di competenza del Ministero
- favorire l'esercizio del diritto di informazione sul procedimento amministrativo, di partecipazione allo stesso e di accesso ai documenti amministrativi di cui alla legge 7 agosto 1990 n. 241 e successive modificazioni;
- coordinamento funzionale con i referenti delle Direzioni generali;
- analisi e verifica della qualità del servizio offerto all'utenza;
- promozione di iniziative di sviluppo e miglioramento della comunicazione interna;

- formulazione di proposte organizzative e procedurali per il miglioramento del servizio al cittadino promuovendo la semplificazione del linguaggio amministrativo .

Tali funzioni si espletano attraverso molteplici canali di contatto:

- sportello per il rapporto diretto con l'utenza
- telefono
- e-mail
- posta ordinaria e posta certificata
- fax

ART. 7 – COMUNICAZIONE INTERNA

L'Ufficio relazioni con il pubblico, per garantire un'efficiente comunicazione esterna e perseguire obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi, opera in modo trasversale ad ogni area di competenza del Ministero attivando con gli Uffici processi di comunicazione interna necessari ad assicurare un costante flusso informativo, nonché interventi tempestivi in caso di segnalazioni di disservizi da parte degli utenti.

Ogni Ufficio nomina i propri **referenti**, tramite i quali vengono trasmessi all'URP atti e documenti che consentano risposte esaurienti alle richieste dei cittadini.

ART. 8 – INTERNET E INTRANET

Nello svolgimento delle attività di comunicazione e informazione, così come nella costruzione degli assetti organizzativi della propria struttura, l'URP considera centrali e decisivi gli strumenti interattivi della comunicazione on line e sviluppa modalità interattive di comunicazione interna ed interistituzionale a favore dei cittadini.

Art. 9 - COMUNICAZIONE CON LE STRUTTURE DI INFORMAZIONE ISTITUZIONALE

Comunicazione pubblica esterna e comunicazione interna rappresentano momenti differenti della stessa funzione di informazione e comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni e, pertanto, richiedono strumenti e forme di raccordo che valorizzino, con efficacia, le interazioni e le sinergie.

Nell'attuazione delle norme sulla comunicazione pubblica integrata, allo scopo di realizzare il migliore raccordo operativo tra i segmenti di comunicazione e di informazione ai cittadini attivati dalle diverse strutture di comunicazione del Ministero e con i diversi strumenti, l'URP supporta gli organi preposti del Ministero.

ART. 10 – ASCOLTO E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

L'Ufficio relazioni con il pubblico, in quanto "superficie di contatto" del Ministero con la collettività, attua sistematicamente, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, processi di rilevazione sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni qualitativi e quantitativi, analizzandone i risultati e utilizzando, quale supporto informativo, banche dati automatizzate ed Internet.

L'attività di ascolto e di valutazione della qualità dei servizi è funzionale anche alla programmazione delle iniziative di comunicazione e di formazione e alla formulazione di proposte di adeguamento organizzativo, procedurale e operativo dell'Amministrazione.

Il Ministero, attraverso l'Ufficio relazioni con il pubblico, garantisce ai cittadini, singoli o associati, il diritto di segnalare, con ogni mezzo e modalità, eventuali disservizi .

ART. 11– SVILUPPO ORGANIZZATIVO

L'Ufficio relazioni con il pubblico, sulla base dei risultati delle attività di ricerca e di monitoraggio di cui al precedente art. 10, presenta proposte di adeguamento dell'organizzazione e di semplificazione delle procedure amministrative. In particolare:

- a) promuove ricerche e analisi finalizzate alla formulazione di proposte alla Direzione generale sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza;
- b) favorisce interventi mirati alla semplificazione ed alla trasparenza dell'attività amministrativa e contribuisce, in collaborazione con gli altri uffici ad attivare processi di semplificazione, riorganizzazione e modernizzazione dei servizi;
- c) formula proposte organizzative volte a migliorare i processi interni/esterni di erogazione dei servizi e di comunicazione degli stessi;
- d) partecipa alla progettazione di nuovi servizi e strumenti per migliorare la comunicazione e le relazioni con i cittadini;
- e) promuove la diffusione di una cultura della comunicazione e della tutela dei diritti dei cittadini attraverso interventi informativi, formativi ed organizzativi;

ART. 12 – RAPPORTO CON ALTRI ENTI E AMMINISTRAZIONI

L'Ufficio relazioni con il pubblico garantisce la reciproca informazione tra i servizi di comunicazione e le altre strutture operanti nel Ministero, nonché tra questi e gli Uffici per le relazioni con il pubblico delle varie Amministrazioni. Inoltre promuove la realizzazione di servizi di accesso polifunzionale mediante proposte di sviluppo di iniziative di comunicazione tra enti, Amministrazioni dello Stato, associazioni e soggetti privati, da attuarsi anche mediante protocolli d'intesa o convenzioni.

ART. 13– ORGANIZZAZIONE

L'URP ottimizza la propria organizzazione interna mediante l'articolazione delle attività in due ambiti di competenza, il back office ed il front office, tra loro funzionalmente integrati.

L'attività di **back office** costituisce il laboratorio verso cui si indirizzano i flussi informativi provenienti dalle diversi fonti; pertanto, le attività riguardano prevalentemente la valutazione e l'aggiornamento delle informazioni, la gestione delle banche dati di competenza, la progettazione e la realizzazione di interventi di comunicazione, nonché l'aggiornamento della rete dei **referenti** per la comunicazione ed informazione agli utenti quale struttura trasversale di back office facente riferimento all'URP.

L'attività di **front office** costituisce l'area di contatto con l'utenza ed è il luogo di massima visibilità dell'Amministrazione e di mediazione della sua immagine, nonché l'ambito principale di interpretazione dei nuovi bisogni e delle esigenze dei cittadini. Le attività del front office sono rivolte ai cittadini per fornire informazioni e servizi, per agevolare l'utilizzo delle strutture e degli strumenti di comunicazione, per monitorare la qualità dei servizi ed il livello di soddisfazione dell'utente.

Per l'espletamento di tali funzioni dispone di spazi e strumentazioni adeguate.

CAPO III - RISORSE UMANE

ART. 14 – PERSONALE ASSEGNATO ALL'URP

L'Ufficio relazioni con il pubblico è dotato di personale con competenze e know how di tipo tecnico ed altamente specialistico nel campo della comunicazione pubblica ed istituzionale.

Detto personale deve essere numericamente adeguato per consentire un'ottimale gestione delle attività di front office e di back office, oltre che a poter garantire un servizio con orari adeguati alle esigenze del pubblico.

Il personale, in quanto risorsa strategica per il funzionamento di questo tipo di attività, deve possedere una forte motivazione, adeguate conoscenze di base a livello giuridico ed amministrativo, nonché particolari attitudini personali alla comunicazione.

ART. 15 – FORMAZIONE PROFESSIONALE

Per l'assegnazione all'Ufficio relazioni con il pubblico del personale già in servizio all'entrata in vigore del regolamento di attuazione, il Ministero ha previsto la frequenza a corsi di formazione teorico-pratici, organizzati in relazione allo specifico profilo professionale da ricoprire, oltre la partecipazione a workshop e convegni di aggiornamento.

La legge 150/2000 e successivo regolamento di attuazione indicano nei percorsi formativi lo strumento per la valorizzazione delle professionalità presenti nelle strutture di comunicazione.

Al personale confermato nell'esercizio delle funzioni di comunicazione, attraverso una continua attività di formazione ed aggiornamento, viene assicurato lo sviluppo delle conoscenze e delle capacità professionali idonee all'esercizio delle attività che è chiamato a svolgere.

Tutti gli addetti sono tenuti a partecipare ai corsi di formazione e di specializzazione nonché alle riunioni interne di ogni Ufficio aventi per oggetto aggiornamenti operativi riguardanti i servizi erogati.

ART. 16 – ORARIO DI LAVORO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico ed i periodi di sospensione a qualunque titolo del servizio di ricevimento del pubblico e del servizio di risposta telefonica sono pubblicati sul sito mantenendo sempre attiva la ricezione delle richieste pervenute tramite gli altri canali.

ART. 17 – NORMA TRANSITORIA E FINALE

Per quanto non espressamente previsto dal presente Regolamento, si applica la normativa specifica vigente in materia di comunicazione ed informazione dei Pubblici Uffici.

20 DIC. 2011

IL DIRETTORE GENERALE

