



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
 AZIENDA OSPEDALIERO - UNIVERSITARIA DI SASSARI



Viale San Pietro, 10 - 07100 SASSARI - C.F. - P. IVA 02268260904

DELIBERAZIONE N. 1044 DEL 31/12/2019

<b>Oggetto:</b> Approvazione Regolamento Aziendale "Ufficio Relazioni con il pubblico".	
<b>Struttura Complessa</b> Affari Generali, Convenzioni e rapporti con l'Università	<b>Conti di Costo</b>
<b>Direttore della Struttura Complessa Proponente</b> Dott. Antonio Solinas	<b>Responsabile del Procedimento</b> Dott. Antonio Solinas
<b>Estensori:</b> Dott.ssa Ida Lina Spanedda	
<p>Il Direttore della Struttura propone l'adozione del presente provvedimento, attestandone conformità alla norma, la corrispondenza del formato cartaceo al file inserito sul SISAR atti nonché l'utilità e l'opportunità per gli obiettivi aziendali e per l'interesse pubblico.</p> <p><b>Il Direttore della Struttura: Dott. Antonio Solinas</b> Firma <u>[Firma]</u></p> <p>Il Responsabile della Struttura e il Responsabile del procedimento, con la sottoscrizione del presente atto, attestano che l'atto è legittimo nella forma e nella sostanza. Dichiaro inoltre, di aver predisposto la dichiarazione di acquisto inderogabile, agli atti del Servizio.</p> <p>Il presente provvedimento contiene dati sensibili <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><b>Il Responsabile del procedimento: Dott. Antonio Solinas</b>                  Data <u>23.12.2019</u> Firma <u>[Firma]</u></p> <p><b>Il Direttore della Struttura: Dott. Antonio Solinas</b>                  Data <u>23.12.2019</u> Firma <u>[Firma]</u></p> <p>Il Dirigente addetto al controllo di sistema autorizzativo budgetario con la sottoscrizione del presente atto attesta che lo stesso</p> <p><input type="checkbox"/> È <input type="checkbox"/> NON È (le motivazioni sono allegate alla presente)                  coerente con le proiezioni economiche comunicate alla Direzione Strategica.                  Spesa prevista _____ C.E. n. _____</p> <p><b>Il Dirigente Dott.ssa Sara Rita Sanna:</b>                  Data _____ Firma _____</p> <p>Il Responsabile del Bilancio con la sottoscrizione del presente atto attesta la copertura economico/finanziaria della spesa di cui al presente provvedimento, prevista nel vigente Bilancio di Previsione.  <b>Il Direttore della SC Bilancio e Contabilità: Dott.ssa Rosa Maria Bellu</b>                  Data _____ Firma _____</p> <p><b>Parere del Direttore Amministrativo f.f.: Dott.ssa Chiara Seazzu (Delibera del Direttore Generale n. 415 del 22.12.2016)</b>                  Favorevole <input checked="" type="checkbox"/> Non Favorevole <input type="checkbox"/> (con motivazioni allegate al presente atto)                  Data _____ Firma <u>[Firma]</u></p> <p><b>Parere del Direttore Sanitario f.f.: Dott. Bruno Contu (Delibera del Direttore Generale n. 415 del 22.12.2016)</b>                  Favorevole <input checked="" type="checkbox"/> Non Favorevole <input type="checkbox"/> (con motivazioni allegate al presente atto)                  Data <u>31/12/2019</u> Firma <u>[Firma]</u></p>	
La presente Deliberazione si compone di n.-11 -pagine, di cui n.- 07 -pagine di allegati, che ne formano parte integrante e sostanziale	

**Il Direttore della Struttura Complessa  
Affari Generali, Convenzioni e rapporti con l'Università  
(Dott. Antonio Solinas)**

- VISTO** il Decreto Legislativo n. 502 del 30.12.1992: "Riordino della disciplina in materia sanitaria" e s.m.i;
- VISTO** il Decreto Legislativo n. 517 del 21.12.1999: "Disciplina dei rapporti fra Servizio Sanitario Nazionale ed Università, a norma dell'art. 6 della legge 30 novembre 1998, n. 419";
- VISTO** il Protocollo d'Intesa sottoscritto in data 11.08.2017 dalla Regione Sardegna e dalle Università degli Studi di Cagliari e di Sassari;
- VISTA** la Deliberazione n. 556 del 10.10.2017 "Adozione Atto Aziendale dell'Azienda Ospedaliero Universitaria di Sassari aggiornato ai sensi della DGR RAS n. 42/3 del 11.09.2017";
- PREMESSO** che con nota PG/2019/7725 del 15 Marzo 2019 il Dott. Antonio D'Urso ha rassegnato le proprie dimissioni, a far data dal 21.03.2019, dall'incarico di Direttore Generale dell'Azienda Ospedaliero Universitaria di Sassari al Presidente della Regione Sardegna il quale ha espresso il nulla osta alla risoluzione del contratto in essere con nota prot. n. 1845 del 15 Marzo 2019;
- VISTA** la nota PG/2019/7553 del 14 Marzo 2019 con la quale il Dott. Antonio D'Urso ha comunicato alla RAS che, così come disposto dall'art. 3, comma 6, del D. Lgs 502/1992 e all'art 13 dell'Atto Aziendale, le funzioni di Direttore Generale in caso di assenza o impedimento sono garantite dal Direttore presente più anziano di età e quindi dal Dott. Nicolò Orrù, nominato Direttore Sanitario di questa Azienda con Delibera n. 393 del 14/11/2016;
- VISTA** la nota Prot. n. 6950 del 21 Marzo 2019 con la quale la RAS prende atto di quanto comunicato con nota PG n. 7553 del 14 Marzo 2019;
- VISTA** la nota Prot. n. 14797 del 04.06.2019 con la quale l'Assessore dell'Igiene e Sanità e dell'Assistenza Sociale dispone che le funzioni di Direttore Generale, svolte dal Dott. Nicolò Orrù in seguito alla vacanza del medesimo ufficio, ai sensi dell'art. 3 comma 6 del D.Lgs 502/1992 e dell'atto aziendale, devono essere esercitate fino all'adozione di specifici atti da parte della Giunta Regionale;
- DATO ATTO** che l'AOU di Sassari considera la comunicazione uno strumento indispensabile per favorire la partecipazione e l'empowerment del cittadino, favorendo l'attività di informazione e di comunicazione verso il pubblico sia interno (dipendenti e collaboratori) che esterno (utenti e stakeholder) singoli e associati;
- TENUTO CONTO** che il personale afferente alla SSD "Comunicazione e relazioni esterne" ha predisposto una bozza di regolamento per definire con maggior chiarezza i compiti e le funzioni dell'Ufficio relazioni con il pubblico;
- CONSIDERATO** pertanto necessario, al fine di definire ruolo, compiti e organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il pubblico, inteso come ufficio preposto alla gestione delle attività di comunicazione, approvare ed adottare apposito Regolamento "Ufficio Relazioni con il Pubblico", allegato al presente atto, per costituirne parte integrante e sostanziale;

**DI DARE ATTO** che dalla stipula del presente Regolamento non derivano oneri a carico del bilancio aziendale;

**ACCERTATA** la regolarità degli atti;

**PROPONE**

Per i motivi espressi in premessa, che qui si richiamano integralmente:

- 1) di approvare ed adottare apposito Regolamento "Ufficio Relazioni con il Pubblico" secondo lo schema allegato al presente atto per costituirne parte integrante e sostanziale;
- 2) di pubblicare il Regolamento di cui trattasi sul sito aziendale nella sezione "Atti - Regolamenti";
- 3) di dare mandato alle Strutture competenti al fine della predisposizione dei conseguenti adempimenti.

**Il Direttore della Struttura Complessa  
Affari Generali, Convenzioni e rapporti con l'Università  
(Dott. Antonio Solinas)**



**IL DIRETTORE GENERALE f.f.**  
**(Dott. Nicolò Orrù)**

**Ai sensi dell'art. 3, comma 6 del D.Lgs 502/1992 e dell'art. 13 dell'Atto Aziendale della AOU di Sassari**

**PRESO ATTO** della proposta di Deliberazione avente per oggetto: "Approvazione Regolamento Aziendale "Ufficio Relazioni con il pubblico";

**DATO ATTO** che il Direttore Amministrativo f.f. e il Direttore Sanitario f.f. hanno espresso parere favorevole;

**DELIBERA**

*Per i motivi espressi in premessa, che qui si richiamano integralmente*

Di adottare la proposta di deliberazione di cui sopra e conseguentemente:

- 1) di approvare ed adottare apposito Regolamento "Ufficio Relazioni con il Pubblico" secondo lo schema allegato al presente atto per costituirne parte integrante e sostanziale;
- 2) di pubblicare il Regolamento di cui trattasi sul sito aziendale nella sezione "Atti - Regolamenti";
- 3) di dare mandato alle Strutture competenti al fine della predisposizione dei conseguenti adempimenti.

**IL DIRETTORE GENERALE f.f.**  
**(Dott. Nicolò Orrù)**

*Nicolò Orrù*  
*31/12/2019*

La presente Deliberazione è in pubblicazione all'Albo Pretorio elettronico del sito dell'Azienda Ospedaliero Universitaria di Sassari dal 31/12/2019 per la durata di quindici giorni  
Il Direttore della Struttura Complessa Affari Generali, Convenzioni e Rapporti con l'Università  
(Dott. Antonio Solinas)

**REGOLAMENTO**  
**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

## **INDICE**

### **CAPO I – PRINCIPI GENERALI**

Art. 1 Principi generali

Art. 2 Oggetto del regolamento, ambito di applicazione e disciplina

### **CAPO II – COMUNICAZIONE PUBBLICA E ISTITUZIONALE**

Art. 3 Ruolo, compiti e strumenti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Art. 4 Comunicazione interna e rete dei referenti

Art. 5 Comunicazione Esterna – sito internet

Art. 6 Ascolto e valutazione della qualità dei servizi

### **CAPO III – RISORSE UMANE**

Art. 7 Personale assegnato all' URP

Art. 8 Orario di lavoro e apertura al pubblico

Art.9 Personale assegnato all' Ufficio Relazioni con il Pubblico e formazione professionale

Art. 10 Norma transitoria e finale

## **CAPO I – PRINCIPI GENERALI**

### **Art. 1 Principi generali**

L' Azienda Ospedaliero Universitaria di Sassari considera la comunicazione uno strumento indispensabile per favorire la partecipazione e l'empowerment del cittadino.

Nel perseguire obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Sassari:

- sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso il pubblico, sia interno (dipendenti e collaboratori) che esterno (utenti e stakeholder), singoli o associati;
- promuove un pieno e adeguato utilizzo dei servizi offerti attraverso una adeguata informazione in merito ai propri compiti e alla propria organizzazione, al servizio offerto dalle strutture sanitarie e dagli uffici amministrativi;
- assicura l'esercizio del diritto di informazione ed accesso nei termini e modi indicati dalla normativa vigente in materia;
- lavora alla verifica della qualità dei servizi e del loro gradimento mediante il feedback dell'utenza.

### **Art. 2 Oggetto del regolamento, ambito di applicazione e disciplina**

Il presente regolamento ha lo scopo di definire ruolo, compiti e organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico inteso come ufficio preposto alla gestione delle attività di comunicazione verso utenti interni, esterni, effettivi e potenziali della Amministrazione.

In base a quanto fin qui detto il presente regolamento si attiene e fa riferimento alla normativa vigente in materia e in particolare a quanto previsto dalla Legge 150 del 7 giugno 2000 "Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni", dal relativo regolamento di attuazione D.P.R. n. 422 del 21 settembre 2001 e dalla direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 7 febbraio 2002 "Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni".

## **CAPO II – COMUNICAZIONE PUBBLICA E ISTITUZIONALE**

### **Art. 3 Ruolo Ufficio Relazioni con il Pubblico**

L' Ufficio Relazioni con il Pubblico è la struttura di contatto tra l'Azienda e l'utenza, sia interna che esterna, ha quindi un ruolo primario nella pianificazione e gestione della comunicazione verso il pubblico verso il quale si impegna a garantire, attraverso il proprio operato, l'esercizio del diritto di informazione, di partecipazione, di tutela e di accesso.

Promuove l'ascolto dei cittadini, i processi di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli utenti, nonché il monitoraggio e miglioramento della qualità, garantendo il "pacchetto dei servizi" allegato al presente regolamento.

#### **Art. 3.1 Organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Affinché l'Ufficio Relazioni con il Pubblico possa svolgere appieno le funzioni attribuite è necessaria una articolazione dell'ufficio in front office e back office, due componenti che devono operare in comunicazione continua per essere effettivamente complementari e allineate.

Il front office è il luogo fisico dove il cittadino entra in contatto con la pubblica amministrazione, dove cioè si concretizza realmente l'esperienza del servizio. In questa sede il personale è chiamato a svolgere un duplice ruolo:

- Operativo - elaborazione delle informazioni e delle risposte, monitoraggio, utilizzo degli strumenti predisposti dal back office (data base, schede informative, schede strutture aziendali, aggiornamento sito web);
- Relazionale - derivante dall'interazione con il cittadino che implica competenze trasversali quali la capacità di ascolto, l'orientamento all'utente, un atteggiamento di accoglienza, capacità espressive e di linguaggio.

Il back office si occupa invece delle attività di progettazione, costruzione e verifica degli strumenti (a disposizione del front office e dell'utenza) e di presidio dei flussi informativi interni. Il back office è infatti il luogo dove confluiscono tutti i flussi informativi dell'Amministrazione e dove questi vengono elaborati. In particolare il back office si occupa di: gestire la comunicazione interna e i rapporti con i referenti interni, aggiornare le schede informative o le informazioni contenute nelle banche dati (consultate dal front office), predisporre la modulistica aziendale, monitorare e controllare i flussi informativi interni ed esterni, analizzare i dati raccolti dal front office.

Il personale assegnato all'URP articola la propria attività e il proprio monte ore, in base alle esigenze contingenti, su entrambe le funzioni.

#### **Art. 4 Comunicazione interna e rete dei referenti**

L'Attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico può essere suddivisa tra comunicazione interna e comunicazione esterna.

La prima raccoglie ed elabora il flusso di informazioni e dati destinati al pubblico interno della Azienda (dipendenti e collaboratori); si tratta di un flusso bidirezionale che muove dalla Azienda ai dipendenti e viceversa, secondo un modello a rete di cui l'Ufficio Relazioni con il Pubblico è il centro; è complementare e funzionale alla comunicazione esterna.

##### **Art. 4.1 Rete dei referenti**

Il flusso della comunicazione interna è controllato e gestito dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico grazie alla collaborazione della rete dei referenti, costituita tramite apposito provvedimento e composta da una figura per ogni struttura operativa dell'AOU, sia sanitaria che amministrativa.

I referenti che compongono la rete coadiuvano l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nello specifico nell'attività di back office, nella raccolta di informazioni utili all'elaborazione, implementazione e aggiornamento dei propri strumenti.

##### **Art.5 Comunicazione Esterna – sito internet**

La comunicazione esterna è il flusso comunicativo verso il pubblico esterno della Amministrazione. Si tratta di un flusso bidirezionale che si muove dalla Azienda verso l'esterno e viceversa.

Nel primo caso il mezzo principale utilizzato dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico è il sito internet, interfaccia web della AOU dove vengono caricati i contenuti informativi prodotti e verificati dal back office e dove l'Azienda si presenta informando il pubblico esterno circa i servizi offerti e la struttura aziendale.

Il flusso inverso è rappresentato principalmente dalle segnalazioni dell'utenza che l'Ufficio raccoglie e gestisce secondo le modalità indicate dal regolamento di pubblica tutela.

#### **Art.6 Ascolto e valutazione della qualità dei servizi**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in quanto superficie di contatto dell'amministrazione, attua sistematicamente, mediante l'ascolto dei cittadini e delle associazioni, processi di rilevazione sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni qualitativi e quantitativi. A tal fine collabora con gli altri servizi aziendali.

### **Capo III – Organizzazione dell'ufficio e risorse umane**

#### **Art.7 Personale assegnato all' URP**

L' Ufficio rappresenta il luogo di incontro tra l'utenza e l'Azienda, per questa ragione il Front Office è ubicato in un locale facilmente individuabile ed accessibile.

I locali individuati devono avere spazi e strumenti adeguati per consentire il pieno espletamento delle funzioni proprie dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Gli spazi devono quindi garantire da un lato la possibilità di accogliere le istanze del pubblico nel pieno rispetto della privacy del cittadino, consentendo al contempo al resto del personale di proseguire il proprio lavoro.

#### **Art.8 Orario di lavoro e apertura al pubblico**

L' Ufficio osserva un orario di ricevimento del pubblico distribuito su 5 mattine e 2 pomeriggi al fine di venire incontro alle diverse esigenze dell'utenza.

Gli orari adottati per l'attività di front office, di norma, sono i seguenti:

- dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00
- il martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00.

In questi orari il personale dell'ufficio riceve prioritariamente istanze e richieste dell'utenza presentate:

- telefonicamente al numero 079.2830638 – 079.2830614,
- di persona presso il punto URP.

Rimangono sempre attivi i canali della posta elettronica, della posta ordinaria e dei box reclami ubicati:

- al piano terra del Padiglione delle Medicine, Viale San Pietro, 8
- al piano terra del Padiglione Materno Infantile, Viale San Pietro 12
- Androne Cassa Ticket, Viale San Pietro 43.

Gli utenti che hanno difficoltà di accesso negli orari di apertura al pubblico possono contattare gli operatori dell'Ufficio per concordare un appuntamento in altri giorni e orari.

Le modalità di accesso (ubicazione e orari di apertura) vengono resi noti tramite il sito istituzionale della Azienda dove vengono comunicate eventuali chiusure straordinarie o variazioni di orario.

#### **Art.9 Personale assegnato all' Ufficio Relazioni con il Pubblico e formazione professionale**

Il personale assegnato all' Ufficio Relazioni con il Pubblico deve avere una approfondita conoscenza dell'organizzazione della Amministrazione e dei Servizi erogati.

Deve essere professionalmente qualificato per l'accoglienza del pubblico e delle istanze presentate.

**Art.10 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.

**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

**“PACCHETTO DEI SERVIZI”**

Aree di Attività:

- a) Comunicazione;
- b) Partecipazione e tutela;

AREA DI ATTIVITA'	MACRO AREA	ATTIVITA'
<b>COMUNICAZIONE</b>	<b>INTERNA ( Back Office)</b>	Gestione rapporti con servizi amministrativi e strutture sanitarie interne attraverso il coordinamento della RETE DEI REFERENTI
		Raccolta, verifica e aggiornamento dati, informazioni e modulistica
	<b>ESTERNA (Back Office e Front Office)</b>	Gestione sito web ( con il supporto della RETE DEI REFERENTI)
		Collaborazione con Ufficio Stampa
<b>PARTECIPAZIONE E TUTELA</b>	<b>GESTIONE DEI RECLAMI</b>	Raccolta e registrazione istanze
		Gestione istruttoria
		Monitoraggio e Report istanze
	<b>CUSTOMER SATISFACTION</b>	Predisposizione indagini
		Reportistica Partecipazione /Coordinamento gruppi di lavoro