



## **ASL TERAMO**

(Circ.ne Ragusa,1 – 0861/4291)

### **REGOLAMENTO SULL'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE**

(ai sensi della legge 150/2000, del DPR 422/2001, e della Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica – del 7 febbraio 2002 *“Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”*)

**- UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO –  
DELLA ASL DI TERAMO**

Art . 1.

**Principi generali**

1. La ASL di Teramo, al fine di realizzare la piena attuazione dei diritti di informazione e di partecipazione dei cittadini e ispirandosi ai principi di trasparenza, pubblicità, economicità, efficienza ed efficacia dell'attività amministrativa, garantisce le attività di informazione e di comunicazione pubblica indirizzate ai cittadini, singoli e associati, nonché ai soggetti pubblici e privati che operano in ambiti di interesse pubblico, e promuove la comunicazione interna quale strumento di sviluppo organizzativo.
2. Con il termine di cittadini si intende cittadini italiani e dell'Unione europea, nonché cittadini di Stati non appartenenti all'Unione europea.

Art . 2.

**Attività di informazione e di comunicazione pubblica**

1. Con riferimento alla legge 150/2000, per attività di informazione e comunicazione pubblica si intende:
  - a) Informazione ai mezzi di comunicazione di massa, attraverso stampa, audiovisivi e strumenti telematici;
  - b) La comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alle collettività e ad altri enti attraverso ogni modalità tecnica e organizzativa;
  - c) La comunicazione interna realizzata nell'ambito dell'Azienda.
2. Attività di informazione e di comunicazione pubblica sono finalizzate a:
  - a) Illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative al fine di facilitarne l'applicazione;
  - b) Illustrare le attività dell'Azienda e il loro funzionamento;
  - c) Favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza, anche al fine di educare la domanda ad un corretto uso dei servizi e dei beni sanitari;
  - d) Promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
  - e) Garantire all'utenza i diritti di accesso e partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni e integrazioni;
  - f) Favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati;
  - g) Attivare ricerche e analisi finalizzate alla formulazione di proposte sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza;
  - h) Promuovere l'immagine della ASL conferendo conoscenza e visibilità ad eventi di importanza locale, regionale, nazionale e internazionale.

Art . 3.

**Ambito di applicazione**

1. In attuazione dei principi di cui all'art. 1 e nel rispetto delle leggi statali e comunitarie, del proprio atto aziendale e dei regolamenti, la ASL di Teramo con il presente regolamento, disciplina le proprie attività di informazione e di comunicazione pubblica, di cui all'art. 1, c. 4, lett. b) e c), della legge 150/2000, allo scopo di migliorare costantemente il rapporto con la collettività amministrata, di contribuire alla

qualità dei propri servizi, di garantire la cortesia, l'oggettività e l'imparzialità nei rapporti con il pubblico.

2. La ASL svolge le proprie attività di comunicazione esterna e interna attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e il Comitato della Comunicazione, nonché attraverso l'Ufficio Comunicazione e l'Ufficio Stampa, una volta formalmente istituiti, d'ora in poi denominati "Servizi di Comunicazione".
3. Il presente regolamento disciplina le funzioni e l'organizzazione dei Servizi di Comunicazione, nonché le funzioni di ogni altro ufficio aziendale che si interfaccia con i Servizi di Comunicazione allo scopo di garantire i principi generali descritti nell'art. 1.
4. Il presente regolamento disciplina le attività necessarie a garantire agli utenti i diritti di accesso e partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni e integrazioni, per quanto non già disciplinato dal "Regolamento per la disciplina dell'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi"<sup>1</sup>

#### Art. 4.

##### **Ruolo**

1. I Servizi di Comunicazione svolgono un ruolo centrale in materia di comunicazione pubblica e istituzionale della ASL con il fine di concorrere ad indirizzare l'attività pubblica dagli adempimenti formali ai risultati sostanziali e di garantire ad ogni cittadino il diritto ad essere informato. In tal senso, i Servizi di Comunicazione svolgono un ruolo di coordinamento e di gestione delle informazioni volto ad assicurare la omogeneità e la uniformità delle stesse e a renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro e accessibile a tutti, anche utilizzando una pluralità di canali di comunicazione (front-office, web, mezzi di comunicazione di massa, direct marketing, ecc.).
2. I Servizi di Comunicazione, in quanto strategici nei processi di comunicazione interna ed esterna, svolgono un ruolo
  - a) *informativo*, mediante un'attività di informazione, consulenza, orientamento e assistenza agli utenti
  - b) *di servizio*, con diretta produzione di servizi
  - c) *propositivo*, non solo riguardo la organizzazione dei servizi di comunicazione pubblica, ma anche riguardo tutti gli altri servizi, al fine di favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati
  - d) *di integrazione* tra le attività di comunicazione esterna e interna
  - e) *conoscitivo*, mediante la rilevazione di nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti
  - f) *promozionale* dei servizi della ASL
  - g) *di mediazione* tra i cittadini e la pubblica amministrazione
  - h) *formativo* attraverso iniziative rivolte a studenti, stagisti, cittadini in generale.

---

<sup>1</sup> "Regolamento per la disciplina dell'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi" approvato con Deliberazione del Direttore Generale n. 162 del 15 febbraio 2007.

## Art . 5.

### **Funzioni**

1. I Servizi di Comunicazione, in quanto strutture dirette prioritariamente ai rapporti con il pubblico, adottano il Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni<sup>2</sup>, nonché il Codice europeo di buona condotta amministrativa<sup>3</sup>
2. I Servizi di Comunicazione, segnatamente attraverso l'URP, sono responsabili del programma di decentramento dei servizi di comunicazione che viene attuato mediante la progettazione, la realizzazione e il coordinamento dei punti informativi territoriali.
3. I Servizi di Comunicazione, nell'ambito delle attività di cui all'art. 4, coordinano e finalizzano le informazioni, nonché progettano e attuano iniziative di comunicazione di utilità sociale e di pubblico interesse.
4. I Servizi di Comunicazione, oltre a generare le proprie informazioni, hanno la funzione di selezionare, filtrare, organizzare e finalizzare le informazioni provenienti da altri soggetti – sia interni che esterni all'amministrazione – da diffondere mediante la propria articolazione di cui all'art. 3, comma 2, pertanto collaborano con tutti gli uffici della ASL e con organismi esterni, sia pubblici che privati. L'attività di collaborazione con le strutture della ASL assume un rapporto privilegiato con l'Ufficio Committenza, Marketing e Sviluppo Organizzativo, con l'Ufficio Sistemi Informativi, l'Ufficio Formazione e Qualità e l'Ufficio Affari Generali.
5. L'URP, secondo quanto stabilito dalla legge 150/2000, garantisce l'esercizio del diritto di accesso di cui alla legge 241/1990 e successive modificazioni. Le funzioni di garanzia si espletano attraverso le procedure sotto elencate:
  - a) gli uffici competenti a formare l'atto conclusivo del procedimento e a detenerlo stabilmente devono immediatamente informare l'URP – con una comunicazione formale – dell'avvenuta richiesta di accesso, del responsabile del procedimento e del termine ultimo per il rilascio degli atti. Devono, altresì, informare l'URP dell'avvenuto rilascio degli atti o dell'eventuale diniego all'accesso;
  - b) l'URP dovrà tenere sotto controllo le scadenze di ogni richiesta di accesso e, entro il termine massimo di dieci giorni prima della scadenza, se non avesse ricevuto comunicazioni sull'avvenuto accesso o sull'eventuale diniego, dovrà sollecitare formalmente il responsabile del procedimento a provvedere in merito alla richiesta. Trascorsi ulteriori cinque giorni dal sollecito senza formali comunicazioni da parte del responsabile del procedimento, l'URP dovrà comunicare formalmente il mancato adempimento normativo al Direttore Generale e al Direttore Amministrativo aziendale.

---

<sup>2</sup> Decreto 28.11.2000 della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica, *Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni* e Circolare n. 2198/m1/1DMZ del 12.7.2001 della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica, *Norme sul comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni*.

<sup>3</sup> *Codice europeo di buona condotta amministrativa*, approvato dalla Commissione Europea nel 2005.

Art . 6.

**Attività**

1. I Servizi di Comunicazione, attraverso le proprie strutture centrali e decentrate:
  - a) Agevolano l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, nonché attraverso l'informazione sulle strutture e sui compiti della Asl di Teramo;
  - b) Accolgono i reclami degli utenti secondo quanto previsto dal Regolamento di pubblica tutela<sup>4</sup>;
  - c) Garantiscono il diritto di accesso agli atti, secondo quanto previsto dall'art. 5, comma 5;
  - d) Verificano la soddisfazione dei cittadini attraverso la distribuzione ed elaborazione di questionari, l'attivazione di focus group e/o di altri strumenti di ricerca sociale;
  - e) Forniscono report informativi semestrali alla Direzione Generale sull'andamento dei reclami e sulle altre attività di customer satisfaction;
  - f) Presentano, sulla base dei risultati di ricerca e di monitoraggio di cui al comma precedente, proposte di adeguamento dell'organizzazione e di semplificazione delle procedure amministrative, promuovendo in particolare la diffusione in ambito aziendale di una cultura della comunicazione e dei diritti dei cittadini, attraverso interventi informativi, formativi e organizzativi;
  - g) Promuovono l'attivazione di banche dati informative sui servizi dell'Azienda e il loro continuo aggiornamento (ad es. la Carta dei Servizi on-line);
  - h) Si occupano della gestione dei contenuti (c.d. Content Management) del sito web aziendale;
  - i) Provvedono alla elaborazione, proposta e attuazione delle politiche e dei piani di comunicazione in accordo con gli indirizzi strategici dell'Azienda;
  - j) Elaborano progetti per campagne informative mirate a specifici target di utenza o ad obiettivi definiti;
  - k) Gestiscono i rapporti con tutti gli organi di informazione (mass media tradizionali e nuovi), realizzano la rassegna stampa quotidiana, redigono comunicati stampa, organizzano conferenze, incontri ed eventi stampa, coordinano l'eventuale newsletter istituzionale e altri prodotti editoriali;

Art . 7.

**Rapporto con altri enti e amministrazioni**

1. I Servizi di Comunicazione, attraverso le proprie strutture centrali e decentrate, garantiscono la reciproca informazione fra gli stessi e le altre strutture operanti nell'Azienda, nonché fra questi e gli URP delle varie amministrazioni. Inoltre:

---

<sup>4</sup> "Regolamento di pubblica tutela" adottato con Delibera D.G. n. 688 del 07-09-2004

- a) Promuovono relazioni con le Associazioni di Cittadinanza, in particolare con quelle che hanno come fine la realizzazione di servizi socio-sanitari
- b) Favoriscono la collaborazione con Scuole e Università per iniziative formative e stages degli studenti presso le strutture dei Servizi di Comunicazione.

Art . 8.

***Comunicazione interna***

1. La ASL di Teramo, nel ritenere che la comunicazione interna abbia un ruolo chiave per assicurare al cittadino una informazione esatta, aggiornata e rapida, e nel considerare fattori di criticità le eventuali inefficienze informative da parte delle strutture aziendali, promuove una stretta collaborazione tra i Servizi di Comunicazione e tutti gli altri uffici della ASL, anche avvalendosi della rete dei Referenti della Comunicazione
2. I Servizi di Comunicazione, per garantire una efficiente comunicazione esterna e perseguire obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi, operano in modo trasversale ad ogni area di competenza, attivando processi di comunicazione interna. Tutte le articolazioni organizzative della ASL assicurano un costante flusso informativo, nonché interventi tempestivi in caso di segnalazioni di disservizi da parte degli utenti. Ogni unità operativa comunica rapidamente (e comunque non oltre 10 giorni dal verificarsi delle eventuali variazioni) ai Servizi di Comunicazione tutte le informazioni legate all'organizzazione aziendale (delibere, regolamenti e qualsiasi altro atto implichi variazioni organizzative, dei procedimenti amministrativi e/o dei servizi); inoltre fornisce informazioni riguardo ogni evento che rientri nell'ambito della comunicazione pubblica e istituzionale (eventi, convegni, corsi di formazione ecc.) entro i termini previsti annualmente per la redazione del Piano di Comunicazione e comunque almeno 20 giorni prima della data dell'evento.
3. Nel caso in cui si verificano situazioni di inadempienza da parte delle varie unità operative, i Servizi di Comunicazione ne danno comunicazione ai funzionari e ai dirigenti responsabili, affinché provvedano per quanto di competenza. Semestralmente, i Servizi della Comunicazione provvedono a relazionare al Direttore Generale i risultati dell'attività di comunicazione interna, i quali avranno rilievo ai fini della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei dirigenti e dei dipendenti.

Art . 9.

***Organizzazione***

1. I Servizi di Comunicazione svolgono la propria attività attraverso l'URP, i punti di informazione territoriali, l'Ufficio Stampa, l'Ufficio Comunicazione e il Comitato della Comunicazione e sono preposti al loro coordinamento.

2. L'URP, i Punti Informativi territoriali e l'Ufficio Comunicazione ottimizzano la propria organizzazione interna mediante l'articolazione delle attività in due ambiti di competenza, il back-office e il front-office, tra loro funzionalmente integrati:
  - a) Il back office costituisce il laboratorio verso cui si indirizzano i flussi informativi provenienti dalle diverse fonti, pertanto, le attività riguardano prevalentemente la raccolta, il filtro, il trattamento e l'aggiornamento delle informazioni, la gestione delle banche dati di competenza, la progettazione e la realizzazione di interventi di comunicazione, la gestione giuridico-amministrativa dei rapporti interni ed esterni alla struttura, nonché il coordinamento della rete dei Referenti della Comunicazione.
  - b) Il front-office gestisce l'area di contatto con l'utenza ed è il luogo di massima visibilità dell'Azienda 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, per migliorare la comprensione delle normative nazionali e regionali inerenti i servizi sanitari, per monitorare la qualità dei servizi e il livello di soddisfazione dell'utente.
3. L'Ufficio Stampa è internamente organizzato per ottimizzare la propria attività, così come prevista dalla legge 150/2000.
4. Il Comitato della Comunicazione è organizzato secondo quanto previsto dalla delibera di costituzione dello stesso<sup>5</sup> e secondo quanto previsto dal "Regolamento delle attività del Comitato della Comunicazione"

#### Art . 10.

#### **Personale**

1. Servizi di Comunicazione vengono dotati di personale con competenze e Know-how di tipo tecnico e altamente specialistico nel campo della comunicazione pubblica e istituzionale, secondo quanto previsto dal DPR n. 422/2001.
2. Il personale, in quanto risorsa strategica per il funzionamento di questo tipo di strutture, deve possedere una forte motivazione, adeguate conoscenze di base, nonché particolari attitudini personali alla comunicazione.
3. Per conoscenze di base si intende la conoscenza complessiva di tutta l'organizzazione aziendale, una cognizione di base in materia giuridica e la capacità di utilizzare strumentazioni informatiche e telematiche.
4. Per attitudini personali si intende:

---

<sup>5</sup> Deliberazione avente per oggetto "Costituzione Comitato della Comunicazione", adottata dal Direttore Generale della ASL di Teramo il 4.3.2008, n. 244 del Registro.

- a) Attitudine alla comunicazione sia esterna, verso i cittadini, che interna, con tutta la struttura (assertività, ascolto, gestione dei conflitti)
  - b) Attitudine a lavorare in team (condivisione delle conoscenze, lavoro di gruppo, capacità di critica e di autocritica)
  - c) Capacità relazionale (nei rapporti con il pubblico e con i colleghi di lavoro)
  - d) Capacità di problem solving
  - e) Capacità organizzative
  - f) Capacità propositive
  - g) Flessibilità operativa
  - h) Apertura alle innovazioni
5. I criteri di selezione del personale da attribuire ai Servizi di Comunicazione mediante i procedimenti previsti dalle vigenti disposizioni, devono tenere conto degli aspetti di cui ai precedenti commi 2, 3 e 4.
6. Attraverso l'attività di formazione e aggiornamento, al personale viene assicurato lo sviluppo delle conoscenze e delle capacità professionali idonee all'esercizio delle attività che è chiamato a svolgere.
7. La ASL di Teramo, riguardo alle modalità di accesso alle attività di informazione e comunicazione, nonché alla disciplina degli interventi formativi, provvede tenendo conto di quanto stabilito dalla legge 150/2000, dal suo regolamento DPR n. 422/2001 e da ogni altra normativa vigente in materia.



# INDICE

Art. 1 – PRINCIPI GENERALI	pag. 2
Art. 2 – ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE E DI COMUNICAZIONE PUBBLICA	pag. 2
Art. 3 – AMBITO DI APPLICAZIONE	pag. 2
Art. 4 – RUOLO	pag. 3
Art. 5 – FUNZIONI	pag. 4
Art. 6 – ATTIVITA’	pag. 5
Art. 7 – RAPPORTO CON ALTRI ENTI E AMMINISTRAZIONI	pag. 5
Art. 8 – COMUNICAZIONE INTERNA	pag. 6
Art. 9 – ORGANIZZAZIONE	pag. 6
Art. 10 – PERSONALE	pag. 7