REGOLAMENTO

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

CODICE: DN_URP_01 DATA: 22/10/2025 REVISIONE: 03

INFORMAZIONI E STORIA DEL DOCUMENTO:

Nome file originale:	DN_URP_01_r03_Ufficio_relazioni_con_il_pubblico
Modifica rispetto alla precedente Revisione:	Modificato: Art.3 / Art.6 / Art.7 / Art.8 / Art.9 Eliminata la possibilità di fare reclamo tramite fax; aggiunta la frase dove si specifica che le segnalazioni verbali non verranno registrate se non accompagnate da uno scritto; nei casi in cui i reclami arrivino direttamente al Direttore Amministrativo attraverso richiesta di risarcimento, sarà lo stesso a segnalarlo alla Responsabile URP.
Eventuale commento:	Nessuno
Pubblicazione:	sito internet www.ferbonlus.com e nella intranet FERB: Obbligatorio leggere/qualità
Diffusione:	Per mezzo di modello MS_SGQ_19 settimana 43_2025

RESPONSABILI:

Responsabilità	Ruolo	Nome	Firma
Documento	Responsabile URP	Carla Martinelli	
Verifica	Responsabile del Personale	Luisa Alborghetti	
Approvazione versus format Qualità	Responsabile Qualità	Sandra Parigi	

art. 1

Presso la Fondazione Europea di Ricerca Biomedica FERB Onlus è costituito l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP) al quale, in relazione al presente regolamento sono attribuite le seguenti funzioni:

- Ricevere le segnalazioni di cui al successivo art. 2.
- Espletare l'attività istruttoria necessaria ad individuare la natura, l'origine e le cause di quanto segnalato.
- Predisporre una tempestiva risposta di presa in carico della segnalazione a chi l'ha inoltrata.
- Fornire all'Amministrazione ed ai Responsabili delle strutture (U.O./Servizi) informazioni ed indicazioni in ordine alla segnalazione ricevuta, alle cause che le hanno determinate ed alla loro tipologia.
- Richiedere ai Responsabili una relazione in merito alla segnalazione e predisporre una risposta per il segnalante nei termini previsti dal successivo art.6.
- Fornire agli utenti tutte le informazioni utili a garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente ed il loro effettivo esercizio.

art. 2

Possono presentare segnalazioni in forma di osservazioni, reclami, opposizioni, denunce ovvero di suggerimenti e proposte, gli utenti, i loro parenti o affini, gli organismi di volontariato o di tutela accreditati presso la Regione o presso FERB Onlus.
Possono formare oggetto di segnalazione gli atti, i comportamenti, le situazioni, le omissioni e quant'altro, direttamente o indirettamente, nega, preclude o limita il diritto a fruire delle prestazioni stabilite dalla normativa vigente ed i livelli di qualità previsti dagli standard aziendali.

art. 3

Le segnalazioni possono essere ricevute nelle sedi dell'URP di Presidio:

- c/o Ufficio Relazioni con il Pubblico in Trescore/1° piano
- c/o l'ufficio amministrativo Presidio FERB di Cassano
- c/o l'ufficio amministrativo Presidio Ferb di Calcinate
- c/o l'ufficio amministrativo Presidio Ferb di Gazzaniga.

Le segnalazioni possono essere presentate attraverso:

- Lettera in carta semplice indirizzata a FERB Onlus o consegnata all' URP;
- Compilazione di apposito modello presente nella Intranet: MS_AMM_35
- Trasmissione via email al Responsabile URP: carla.martinelli@ferbonlus.com
- Colloquio diretto con il personale dell'URP.
- Le segnalazione ricevute attraverso una chiamata telefonica:
  - Trescore: tel. 035-955244
  - Gazzaniga: tel. 035-3065215
  - Cassano: tel. 0363565601

- Calcinate: tel. 0353062781Non verranno registrate se non accompagnate da uno scritto.

Sarà valutata, di volta in volta, l'opportunità di dar seguito a reclami anonimi.

N.B.: qualora la segnalazione riguardasse l'ASST Bergamo EST questa verrà inviata, ai fini dell'istruttoria alla Sede URP c/o Ospedale Bolognini.

Gli operatori referenti URP delle sedi di Cassano, Calcinate e Gazzaniga ne cureranno l'immediato inoltro alla Sede URP di Trescore via fax al n. 035/944598 o via email: carla.martinelli@ferbonlus.com.

L'URP provvederà alla registrazione della segnalazione attribuendo un numero di protocollo che sarà di riferimento per tutte le comunicazioni al riguardo.

art. 4

Di norma, le segnalazioni dovranno essere presentate, nei modi sopra indicati, entro 15 giorni lavorativi dal momento in cui l'interessato/a abbia avuto conoscenza dell'atto, comportamento, situazione, omissione, ecc. lesivo dei suoi diritti, come disposto dall'art. 14, comma 5, del D.lgs 502/92.

art. 5

Per l'espletamento dell'attività istruttoria l'URP può acquisire tutti gli elementi utili alla formazione di un giudizio, richiedendo ai Responsabili di strutture o Servizi tutte le informazioni, le relazioni o i pareri necessari al completamento dell'istruttoria e alla redazione della risposta.

I Responsabili di strutture o Servizi possono richiedere all'URP di prendere conoscenza del contenuto della segnalazione, essendo tenuti ad osservare su tali atti il segreto d'ufficio, qualora ritengano ciò indispensabile per la stesura della relazione. Sono tenuti a fornire per iscritto, anche via fax, entro 7 giorni dalla richiesta, tutte le informazioni che l'URP abbia richiesto. E' ammessa la comunicazione verbale solo in caso di motivata urgenza. Ove necessario all'espletamento di suoi compiti, all'URP è consentito, nelle forme di tutela della riservatezza previste, l'accesso ai registri delle liste di attesa. Al fine di semplificare le procedure di istruttoria e/o risposta, all'URP è consentito richiedere, per conto dell'utente, nelle forme previste e nel rispetto del D.lgs n.196 del 30/06/2003 e previa autorizzazione dell'utente, copia della cartella clinica.

art. 6

Il responsabile dell'URP aziendale entro 3 giorni dalla ricezione delle segnalazioni scritte, si impegna a comunicare al segnalante di aver preso in carico la segnalazione e che invierà risposta non oltre 15 giorni lavorativi dalla ricezione. La stessa informazione viene data verbalmente a chi si presenta di persona. La risposta, di norma, verrà indirizzata a chi ha presentato la segnalazione, fatto salvo il caso che il suo contenuto riguardi informazioni relative ad altre persone, diverse da colui/colei che ha presentato la segnalazione, e interessanti la sfera privata di queste ultime: in questo caso l'URP può riservarsi di essere messo in contatto diretto con l'interessato/a.

La risposta redatta dall'URP indicherà le conclusioni alle quali è giunta l'istruttoria effettuata dall'ufficio rispetto al problema presentato; essa dovrà essere completa e idonea ad informare compiutamente l'utente su tutti gli aspetti necessari. Ove necessario la risposta specificherà che la presentazione della segnalazione non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale e/o amministrativa ai sensi della normativa vigente.

art. 7

Nei casi in cui vengano in rilievo aspetti assicurativi o situazioni che possano implicare risarcimenti economici, l'URP è tenuto ad informare tempestivamente il Direttore Amministrativo e a comunicare i dati in suo possesso concordando con esso le modalità di risposta. Nei casi in cui vengano in rilievo aspetti di competenza tecnico-professionale, l'URP informa la direzione sanitaria e/o amministrativa e concorda con essa le modalità di risposta. Nei casi relativi a responsabilità civile o disciplinare a carico di dipendenti, l'URP informa il Direttore Amministrativo e concorda con esso le modalità di risposta all'utente.

A volte gli avvocati inoltrano direttamente le richieste di risarcimento al Direttore Amministrativo. In questi casi sarà premura del Direttore Amministrativo informare la Responsabile URP e condividere con essa le modalità di risposta all'utente.

art. 8

Sia nel corso dell'istruttoria che al termine della stessa, l'URP comunicherà ai Responsabili delle strutture ogni informazione utile all'adozione di tutte le misure necessarie ad evitare il ripetersi o la persistenza dell'eventuale disservizio. Ove necessario, tali comunicazioni dovranno essere portate a conoscenza della Direzione Sanitaria, Amministrativa e dell'Ufficio Qualità.
I responsabili delle strutture sono tenuti ad informare l'URP sui provvedimenti assunti per rimuovere le cause che hanno determinato la segnalazione, così da poter contribuire ad attivare un processo di miglioramento continuo della qualità.

art. 9

Con periodicità annuale l'URP curerà la redazione di un rapporto sulla situazione delle segnalazioni pervenute, sulla loro distribuzione tra le unità operative e sui provvedimenti assunti per rimuoverne le cause. In caso di reclami ripetuti, verranno aperte non conformità e valutate eventuali azioni correttive o azioni migliorative.

La Responsabile URP compila regolarmente un file (chiamato Protocollo) predisposto per la verifica dei tempi di risposta (nel Regolamento sono previsti max 15 giorni lavorativi), i dati vengono poi registrati in una tabella excel nominata "elaborazione reclami ed encomi" dove vengono conteggiati i reclami e gli encomi suddivisi per codice e inseriti nello schema dato da ATS con un sistema a codici riferimento nota regionale n° H1.2007.0053415 del 21/12/2007

Detto report diverrà documento di valutazione in occasione del Riesame di Direzione.

art. 10

L'URP collaborerà ai processi di miglioramento della qualità secondo le disposizioni dell'amministrazione e, in particolare, tenuto conto delle segnalazioni presentate, attivando tutte le procedure di consultazione con i responsabili delle strutture interne ed esterne che risultino utili a favorire e migliorare i processi di comunicazione sia all'interno di FERB che verso i cittadini.