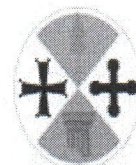




SERVIZIO
SANITARIO
REGIONALE



AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE
CROTONE



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Tutela della Salute
e Politiche Sanitarie

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE FF N. 144 DEL
23 SET. 2020

Oggetto: REGOLAMENTO DI DISCIPLINA DELLE ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE E
INFORMAZIONE DELL'ASP DI CROTONE

Il Direttore Generale FF Avv. Francesco Masciari, individuato con nota del
Commissario ad acta PdR avente prot. 222875 del 07. 07.2020, adotta la seguente
deliberazione in merito all'argomento indicato in oggetto assistito dal Direttore del
Dipartimento Area Servizi tecnico-Amministrativi

STRUTTURA PROPONENTE: U.O.S.D. GOVERNO CLINICO E RISK MANAGEMENT

Il Responsabile GOVERNO CLINICO E RISK MANAGEMENT propone al
DIRETTORE GENERALE FF l'adozione del presente atto del quale ha accertato
la regolarità tecnico-procedurale.

Il Responsabile del Procedimento
(Nome Cognome)

Visto del Direttore Sanitario Aziendale

Il Direttore Sanitario
(Nome Cognome)

PREMESSO

VISTI:

- la Legge 7 giugno 2000 n. 150 "Disciplina delle attività di Informazione e di Comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni"
- il D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa"
- il Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali"
- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)
- la Legge 7 agosto 1990 n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di accesso ai documenti amministrativi"
- il Decreto Legislativo 27 ottobre 2009 n. 150 "Attuazione della Legge n. 15/2009 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni"
- DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 21 settembre 2001, n. 422 (Regolamento recante norme per l'individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le pubbliche amministrazioni per le attività di informazione e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi).
- Decreto Legislativo 3 febbraio 1993, n. 29 (razionalizzazione dell'organizzazione delle amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego, a norma dell'articolo 2 della legge 23 OTTOBRE 1992, N. 421) modificato dalla Legge n.50/1997 e n.127/1997 e dai Decreti Legislativi n. 396/1997 e n.80/98

TENUTO CONTO DELLA:

- DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 27 settembre 2000 (Direttiva sul programma delle iniziative di informazione e comunicazione istituzionale delle amministrazioni dello Stato) .
- DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 11 ottobre 1994 (Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico)
- DIRETTIVA del PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 7 febbraio 2002 (Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni).
- DIRETTIVA PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 24 marzo 2004 (misure

finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni)

PREMESSO CHE:

- il Decreto Legislativo 7 marzo 2005 n. 82 ha introdotto il "Codice dell'amministrazione digitale" con il Decreto Legge 29 novembre 2008, n.185, convertito in Legge 28 gennaio 2009, n.2,
- il detto CAD prevede significative innovazioni relative all'utilizzo della posta elettronica certificata (PEC), alle comunicazioni tra P.A. e cittadini, alla validità dei documenti informatici, alla conservazione digitale della documentazione e ai siti pubblici.
- la Legge 4 aprile 2012 n. 35 di conversione, con modifiche, del Decreto Legge 9 febbraio 2012 n. 5 "Disposizioni urgenti in materia di semplificazione e di sviluppo" regola la Comunicazione di dati per via telematica tra Amministrazioni e la materia della sanità digitale
- la Legge 7 agosto 2012 n. 134 di conversione, con modifiche, del Decreto Legge 22 giugno 2012 n. 83 "Misure urgenti per la crescita del Paese", istituisce 1° Agenzia per l'Italia digitale.
- il Decreto legge 18 ottobre 2012 n. 179 detta "Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese (Agenda e identità digitale, amministrazione e dati di tipo aperto, Sanità digitale...)
- Il D.P.R. 11 febbraio 2005 N. 68 fornisce le disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'art. 27 della Legge n. 3/03
- La Presidenza del Consiglio dei Ministri con il Decreto 30 marzo 2009, indica le "Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme digitali e validazione temporale dei documenti informatici
- La Presidenza del Consiglio dei Ministri con il Decreto 6 maggio 2009 indica le "Disposizioni in materia di rilascio e uso della casella di posta elettronica certificata assegnata ai cittadini"
- La Presidenza del Consiglio dei Ministri con il Decreto 22 luglio 2011 indica le modalità di attuare le 'Comunicazioni con strumenti informatici tra imprese e P.A. ai sensi dell'art.5- bis del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al Decreto Legislativo n. 82/05 e successive modificazioni"
- La Legge 4 aprile 2012 n. 35, di conversione, con modifiche, del Decreto Legge 9 febbraio 2012 n. 5 fornisce le "disposizioni urgenti in materia di semplificazione e di sviluppo" all'art. 37 sancisce la comunicazioni dell'indirizzo di posta elettronica certificata al registro delle imprese.
- Il Decreto Legislativo 27 ottobre 2009 n. 150 fornisce le indicazioni di attuazione

della Legge n. 15/09, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni.

CONSIDERATE:

- Le disposizioni emanate da:
- Garante per la protezione dei dati personali con Provvedimento del 29 maggio 2003 "Spamming. Regole per un corretto invio delle e-mail pubblicitarie" e Provvedimento del 1 marzo 2007 n. 13 "Lavoro: linee guida per posta elettronica e internet;
- Direttiva del 26 maggio 2009 n.2 "Utilizzo di Internet e della casella di posta elettronica sul luogo di lavoro" del Dipartimento per la Funzione Pubblica;
- Circolare 22 febbraio 2010 n. 1 "Uso della Posta Elettronica Certificata nelle Amministrazioni Pubbliche" del Dipartimento per la digitalizzazione della P.A. e l'Innovazione Tecnologica;
- D.P.R. 1 marzo 2005 n. 75 "Regolamento di attuazione della Legge 4/04 per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici;
- Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie con Decreto 8 luglio 2005 "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici;

PRESA VISIONE

Della normativa regionale in merito, e nello specifico:

- Regolamento della Comunicazione Web e Multicanale della Regione Calabria (Burc n. 14 -Supplemento Straordinario n. 1 del 1.8.2003)
- Delibera n. 369 del 18.6.2009 "Approvazione procedure e azioni per la gestione del rischio clinico nelle strutture sanitarie della regione Calabria"
- Delibera n. 412 del 9.7.2009 "Sistema Informativo Sanitario Regionale (sizr)- Approvazione Piano Sanità Elettronica in Calabria"
- DCA n. 104 del 18.07.2017 "linee di indirizzo per la buona comunicazione e l'umanizzazione delle cure"

ESAMINATE

Le disposizioni aziendali di riferimento o correlate, e nello specifico:

- Delibera n. 97 del 15 aprile 2010 Approvazione Indicatori di Professionalità
- Delibera n. 99 del 15 aprile 2010 attivazione del comitato consultivo misto partecipativo;
- Circolare attuativa n. 5373 del 24 01 2014 relativa alla "condotta del personale che a vario titolo opera presso ASP di Crotone";
- Delibera n. 35 del 29 01 2014 adozione codice di comportamento ASP Crotone
- Delibera n. 226 del 23 11 2015 Adozione del Regolamento per la Gestione delle

Segnalazioni di condotte illecite e relative forme di tutela del dipendente (c.d. Whistleblower)

- Delibera n. 065 del 14/08/2020 Approvazione dell'aggiornamento del Codice di Comportamento ed Etico dei dipendenti dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Crotone approvato con delibera n. 32 del 26.01.2017

Con il parere favorevole del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario

IL DIRETTORE GENERALE FF

Vista la proposta di deliberazione che precede e che s'intende qui di seguito integralmente riportata e trascritta.

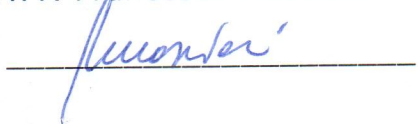
Visti i pareri favorevoli espressi dal Direttore Amministrativo e dal Direttore Sanitario.

Ritenuto di condividerne il contenuto.

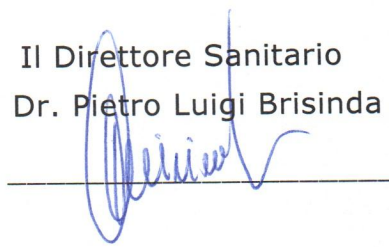
DELIBERA

1. di approvare il REGOLAMENTO DI DISCIPLINA DELLE ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE DELL'ASP DI CROTONE descritto nel documento allegato alla presente deliberazione quale sua parte integrante ed essenziale;
2. di incaricare per la distribuzione del Regolamento, per la sua applicazione, per la verifica dei processi gestionali ed operativi, l'URP aziendale;
3. di trasmettere copia del presente atto a tutti i Dipartimenti e al Distretto Unico Aziendale per la diffusione capillare alle UUOO/Servizi ad essi afferenti;
4. di trasmettere copia del presente atto al Dipartimento della Salute e delle Politiche Sanitarie della Regione Calabria.

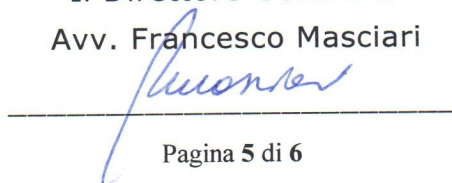
Il Direttore Amministrativo
Avv. Francesco Masciari



Il Direttore Sanitario
Dr. Pietro Luigi Brisinda



Il Direttore Generale
Avv. Francesco Masciari



UFFICIO AFFARI GENERALI
SEGRETERIA GENERALE

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Si certifica che la presente delibera è stata pubblicata nelle forme di legge all'Albo
pretorio dell'Azienda in data 23 SET. 2020 con protocollo n.

131

Il Responsabile del procedimento

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

.....COLLETTAMM.VO PROF.

Rag. Francesco SORVILLO

Il Direttore U.O.C.
Affari Generali e Legali
Dr.ssa Anna Giordano

**REGOLAMENTO DI DISCIPLINA DELLE ATTIVITA' DI
COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE DELL'ASP DI CROTONE**

TITOLO I

PRINCIPI GENERALI

Art. 1 - Oggetto

1. Il presente Regolamento disciplina, ai sensi della legge n.150 del 7 giugno 2000 e del D.P.R. n. 422 del 21 settembre 2001, norme e interventi in materia di informazione e comunicazione, le attività di comunicazione e di informazione, al fine di garantire, facilitare e migliorare le relazioni fra la comunità del territorio e l'ASP di Crotone.

Art. 2 - Principi e finalità

1. L'ASP ispira tutta la propria attività alla semplificazione del linguaggio, ai principi di conoscenza e di trasparenza a garanzia del diritto di accesso, pubblicità, economicità, protezione dei dati, prevenzione dei conflitti interni ed esterni, efficienza ed efficacia delle attività determinate per legge.
2. L'ASP indirizza l'informazione e la comunicazione, secondo le modalità di seguito disciplinate, a tutti coloro cui siano dovute o che ne abbiano interesse.
3. L'ASP promuove la conoscenza della propria attività istituzionale e amministrativa attraverso ogni idoneo strumento di diffusione, sostiene lo sviluppo delle relazioni con i cittadini, mira al potenziamento ed all'armonizzazione dei flussi di informazioni al proprio interno e ad affermare il diritto dei cittadini ad un'efficace comunicazione.

Art. 3 - Ambiti applicativi

I principi di cui all'art. 2 si applicano sia all'ordinaria attività istituzionale e amministrativa dell'ASP sia:

- a) all'informazione sui contenuti significativi e caratteristici del bilancio, anche tramite le rendicontazioni fornite dai sistemi di controllo interno;
- b) al funzionamento della rete telematica orientata a sviluppare la comunicazione digitale, lo scambio di documenti, l'attivazione, la formazione e l'esecuzione dei procedimenti sanitari, tecnici ed amministrativi assicurandone l'aggiornamento costante.

TITOLO II

DISCIPLINA DELLE ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE PUBBLICA E DI INFORMAZIONE

Art. 4 - Caratteri generali

1. Con riferimento alla legge n. 150 del 7 giugno 2000, per attività di informazione e comunicazione si intende:
 - la comunicazione esterna rivolta ai cittadini, singoli e associati e ad altri enti;
 - la comunicazione interna realizzata nell'ambito dell'ASP;
 - l'informazione rivolta ai mezzi di comunicazione di massa;
 - la comunicazione interistituzionale.
2. Le attività di comunicazione e di informazione sono indirizzate a:
 - a) illustrare le attività ed il funzionamento dell'ASP e promuoverne l'immagine;

- b) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative al fine di facilitarne l'applicazione;
- c) assicurare l'informazione ai cittadini relativamente agli atti e al percorso dei procedimenti;
- d) garantire ai cittadini i diritti di accesso e di partecipazione;
- e) favorire le conoscenze allargate e approfondite sui temi di rilevante interesse pubblico e socio-economico;
- f) Promuovere iniziative per la salute e sensibilizzare le misure di prevenzione;
- g) facilitare l'accesso ai servizi e promuoverne la conoscenza;
- h) attivare ricerche ed analisi quali-quantitative in ordine a proposte migliorative sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con i cittadini;
- i) agevolare la buona comunicazione e i processi di umanizzazione delle cure;
- j) migliorare la sicurezza informatica e la protezione dei dati;
- k) favorire i processi di semplificazione.

Art. 5 - I soggetti promotori della comunicazione e della informazione pubblica

1. Fanno parte delle attività di comunicazione e informazione dell'ASP con prevalente ruolo di intermediazione:

- L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP): è il servizio di informazione e comunicazione dell'Ente, garante dei diritti di accesso e partecipazione nonché della tutela della riservatezza dei dati, così come previsto dalla L. 241/90 e successive modifiche, dalla L. 150/2000 e dalla L. n.15 del 11 febbraio 2005. All'URP spetta l'attività di comunicazione diretta di carattere generale con i cittadini, relativamente alle disposizioni normative, alle forme di accesso, all'organizzazione ed agli adempimenti amministrativi; tale ufficio svolge l'attività di raccordo attivo e passivo fra i cittadini e gli uffici dell'ASP. Rileva i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi pubblici erogati, anche attraverso la raccolta e la gestione dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini e collabora per adeguare conseguentemente i fattori che determinano la qualità delle prestazioni offerte. Contribuisce, in collaborazione con altri Uffici, al coordinamento, organizzazione e circolazione delle informazioni, sia all'interno dell'ASP sia all'esterno, verso i cittadini.
- L'Ufficio Stampa si occupa prioritariamente della gestione dell'informazione (D.L.29/93, art.1, comma 2), in collegamento con i mezzi di comunicazione di massa: stampa, radiofonici, televisivi ed on-line. Le funzioni vengono espletate dall'Addetto Stampa che si rapporta direttamente con la Direzione Generale per la migliore gestione delle informazioni con l'esterno, dai Media alla Pubblica Amministrazione e alla comunicazione istituzionale e intraziendale. Rappresenta il punto di collegamento tra l'ASP di Crotone e i mezzi di informazione e comunicazione e perciò provvede a curare la comunicazione e le relazioni esterne; provvede alla Rassegna Stampa giornaliera; elabora e redige i comunicati stampa; organizza e gestisce conferenze stampa e incontri stampa; conduce convegni, dibattiti, tavole rotonde; coordina attività di patrocinio e promozione eventi; propone piani di comunicazione e anche di sponsorizzazioni; realizza newsletter per i dipendenti; sviluppa progetti editoriali aziendali; supervisiona le attività di social network, blog, podcast.

- L'Ufficio del portavoce (art. 7 della L. 150/2000), si attiva con l'Unità di Crisis Management, costituita da personale dell'URP e dell'Ufficio Stampa ovvero da Dirigenti dell'Azienda con particolari competenze e responsabilità nell'ambito del settore in cui si è verificata la situazione d'emergenza e di crisi. Il Portavoce avrà il compito di predisporre e gestire le attività di informazione e comunicazione durante tutto il periodo di emergenza e di crisi. Tale unità, con funzioni provvisorie, è nominata di volta in volta dalla Direzione Generale con cui si rapporta.
- L'UO di Governo Clinico e Risk Management "supporta l'attività di identificazione, analisi, quantificazione, comunicazione, eliminazione e monitoraggio dei rischi associati a qualsiasi attività o processo operativo". Interviene anche nelle crisi di comunicazione attraverso processi e procedure proprie ed è intermediario con pazienti/caregivers sia nello svolgimento di attività istruttoria che come patient safety manager.

2. Fanno parte delle attività di comunicazione e informazione dell'ASP con prevalente ruolo di analisi delle informazioni, promozione della salute, comunicazione istituzionale, sicurezza informatica:

- Il Direttore Sanitario di PO, i Direttori di Dipartimento/Distretto, i Direttori di UOC, in taluni casi, su espressa delega del Direttore Generale, possono comunicare con Enti o Media, fuori dai casi previsti come compito di istituto, con accessi diretti o con bollettini medici, purché sia posta in essere ogni precauzione atta a garantire la tutela del segreto professionale, della riservatezza, della sicurezza e della vita privata del paziente così come degli operatori. In ogni caso deve essere protetta la dignità ed il prestigio dell'Azienda.
- Epidemiologia valutativa e Servizio Informativo Sanitario: è il servizio preposto alla rilevazione ed elaborazione delle informazioni rilevanti ai fini della programmazione e del controllo delle attività dell'Azienda, attraverso la rilevazione delle grandezze quantitative di carattere economico-finanziario, di produzione ed attività e che assicura il coordinamento delle attività di programmazione, gestione e monitoraggio di tutti i flussi formativi sanitari sia interni che verso Regione e Ministeri.
- Educazione sanitaria e promozione della salute: così come previsto dalla Carta di Ottawa, dal DPCM 04 05 2007, dal DPGR n. 59 del 09 05 2013 nonché dal Piano Nazionale di Prevenzione, sviluppa le attività di prevenzione e di educazione alla salute con "progettazione e coordinamento delle iniziative" nei vari setting assistenziali attraverso campagne dedicate di sensibilizzazione, informazione e comunicazione verso settori della comunità.
- Tecnologia della informazione e della comunicazione (ICT): comprendono le risorse necessarie per gestire le informazioni, in particolare computer, software, reti, e siti e piattaforme web necessarie per convertirle, archivarle, elaborarle, trasmetterle e trovarle. Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione sono una risorsa essenziale delle organizzazioni, per le quali è importante gestire in maniera efficace e sicura il volume crescente d'informazioni. Per questo motivo le ICT sono strategiche nel mettere a disposizione dati e informazioni qualitativamente migliori e possono aiutare le

organizzazioni a ridefinire i propri rapporti con clienti, fornitori e altre organizzazioni.

3. Fanno parte delle attività di informazione e mediazione dell'ASP con prevalente attività di controllo:

- Ufficio affari generali e legali
- Ufficio Legale
- Gestione e sviluppo risorse umane
- Prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPTC)

Art. 6 - Funzioni e Attività

Tutte le Strutture citate devono fornire supporto alla Direzione Generale al fine di ottimizzare l'utilizzo delle risorse umane ed economiche, e creare sinergie ed integrazione fra le diverse azioni di comunicazione, con l'obiettivo di rendere sempre più efficaci e soddisfacenti le relazioni con i cittadini.

Le funzioni esecutive sono espletate dal Direttore Generale che fornisce direttive ed indirizzi programmatici sulle azioni di comunicazione ed informazione e sui piani di comunicazione ordinari e straordinari

La Direzione Sanitaria aziendale unitamente all'URP e all'Ufficio Stampa predispongono il Piano di comunicazione, che dovrà contenere:

- la definizione degli obiettivi e della strategia della comunicazione integrata (azioni di comunicazione interna, esterna, on-line, pubblicitaria, etc.);
- la descrizione delle singole azioni con l'indicazione dei tempi di realizzazione;
- la scelta dei mezzi di diffusione e il budget;
- la pianificazione delle attività di monitoraggio e valutazione dell'efficacia delle azioni;
- la pianificazione ed il coordinamento dei contenuti di tutti gli strumenti di comunicazione e informazione realizzati dall'amministrazione comunale.

Come previsto dalla normativa regionale il Piano della Buona Comunicazione e della umanizzazione delle cure deve essere redatto dal Risk Manager che dovrà tenere conto della stratificazione e mappatura dei rischi e dei bisogni formativi.

1. Funzioni ed interazioni

Per quanto attiene la specifica definizione di compiti e funzioni a cui afferiscono le azioni riguardanti l'URP, l'Ufficio stampa e l'Ufficio del portavoce, si fa riferimento a quanto disposto dalla Legge n. 150/2000 e dalla Legge n. 241/90.

All'URP spetta l'attività di comunicazione diretta di carattere generale con i cittadini, relativamente alle disposizioni normative, alle forme di accesso, all'organizzazione ed agli adempimenti amministrativi; tale ufficio svolge l'attività di raccordo attivo e passivo fra i cittadini e gli uffici dell'ASP. Rileva i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi pubblici erogati, anche attraverso la raccolta e la gestione dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini e collabora per adeguare conseguentemente i fattori che determinano la qualità delle prestazioni offerte. Contribuisce, in collaborazione con altri Uffici, al coordinamento, organizzazione e circolazione delle informazioni, sia all'interno dell'ASP sia all'esterno, verso i cittadini.

2. I servizi di comunicazione e informazione, in quanto strategici nei processi di comunicazione, interna ed esterna, svolgono un ruolo:

- a) informativo, mediante una attività di informazione, consulenza, orientamento e assistenza agli utenti;
- b) di servizio, con diretta produzione di servizi;
- c) propositivo, riguardo la organizzazione dei servizi di comunicazione pubblica e la progettazione di nuovi;
- d) di integrazione tra le attività di comunicazione esterna ed interna;
- e) conoscitivo, mediante la rilevazione di nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti;
- f) promozionale dei servizi dell'Ente;
- g) di mediazione tra i cittadini e la pubblica amministrazione;
- h) formativo attraverso iniziative rivolte a studenti, "stagisti", personale sanitario, cittadini in generale. I servizi di comunicazione e informazione, nella esplicitazione del loro ruolo, si ispirano ai principi enunciati nella "Direttiva sulle attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni" e orientano la propria attività agli obiettivi in essa fissati.

I servizi di comunicazione, attraverso le proprie strutture:

- a. garantiscono il diritto di accesso di cui alla legge n. 241 del 7 agosto 1990 e successive modificazioni, secondo quanto disposto dal D.P.R. 445/2000 e successive modificazioni;
- b. danno informazioni in merito ai procedimenti amministrativi qualità, prestazioni socio sanitarie dell'ASP, svolgimento tempi di conclusione e responsabili;
- c. informano sulle modalità e sui termini per le azioni a tutela dei diritti di accesso previste dalla legge;
- d. agevola l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'ASP.

3. Ogni Direttore di struttura complessa, deve individuare un referente organizzativo a cui attribuire il compito di segnalare tempestivamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico tutte le novità riguardanti la legislazione settoriale, i servizi, le prestazioni, l'organizzazione, i procedimenti amministrativi e la modulistica.

Art. 7 - Gli strumenti della comunicazione e dell'informazione pubblica

- 1. Le informazioni e le comunicazioni al pubblico sono di norma fornite attraverso opuscoli, pubblicazioni, sito internet dell'ASP, Portale Regionale della Salute, avvisi al pubblico, materiale divulgativo e servizi telefonici.
- 2. La pubblicazione di articoli scientifici o divulgativi deve essere comunicata all'Azienda costituendo indicatore di professionalità.

Art. 8 - La comunicazione interna

- 1. L'URP promuove una buona comunicazione interna, fondata su di un'ampia circolazione delle informazioni sulle attività ed i processi lavorativi, con il pieno

coinvolgimento del personale nei progetti di cambiamento organizzativo, consente di costruire al meglio la propria identità, favorendo la crescita di un senso di appartenenza positivo alla dimensione del lavoro pubblico, in quanto i flussi informativi interni rappresentano senz'altro il migliore strumento di integrazione, coordinamento e razionalizzazione dei processi dell'ASP.

2. La Direzione Generale, nell'ambito delle attività di cui all'art. 5, coordina e finalizza le informazioni, nonché progetta e attua le iniziative di comunicazione pubblica volte ad assicurare, attraverso opportuni strumenti, la conoscenza di normative, servizi e strutture. Nello svolgimento di tali attività, i servizi di comunicazione considerano centrali e decisivi gli strumenti interattivi della comunicazione on-line (Internet-Intranet).
3. 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 fra tutti i Dipartimenti ed Unità Operative Complesse e strutture dell'ASP, i quali assicurano un costante flusso informativo.
4. Nel caso in cui si verifichino situazioni di inadempienza da parte di qualche Dipartimento o Struttura, la Direzione Generale ne dà comunicazione ai funzionari e ai dirigenti responsabili, affinché provvedano per quanto di competenza. Entro il 31 dicembre di ogni anno, l'URP provvede a relazionare al Direttore Generale i risultati di tale attività, i quali avranno rilievo ai fini della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa, sanitaria e tecnica.

Art. 9 - Le Attività di Informazione

Le informazioni al sistema mediatico, salvo particolari eccezioni, sono fornite da:

- a) l'Ufficio Stampa, il quale, sentiti gli organi istituzionali o a rilevanza istituzionale interessati, cura la diffusione delle informazioni concernenti l'adozione delle decisioni e degli atti di interesse generale o di particolare rilievo;
- b) il portavoce, nei casi previsti, per quanto attiene ai suoi compiti di istituto.

Art. 10 - Ascolto e valutazione della qualità dei Servizi

1. I Servizi di comunicazione attuano 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 quali-quantitativi.
2. L'attività di ascolto e di valutazione della qualità dei servizi è funzionale anche alla programmazione delle iniziative di comunicazione e formazione, e della formulazione di proposte di adeguamento organizzativo, procedurale e operativo dell'amministrazione sanitaria.
3. I risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e di monitoraggio sulle segnalazioni e sui reclami da parte dei cittadini sono trasmessi periodicamente al Direttore Generale, Organismo Indipendente di Valutazione e Collegio Sindacale.

Art. 11 – Conoscenza dei bisogni e del gradimento

L'URP o il Governo Clinico e Risk Management, come previsto normativamente, possono organizzare indagini sul grado di soddisfazione dei cittadini, per i servizi socio-sanitari erogati, oltre che sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei medesimi rispetto alle prestazioni e agli adempimenti amministrativi. Analoghe indagini possono essere svolte dai direttori di struttura, sia singolarmente sia in modo coordinato, con l'eventuale collaborazione dei servizi di comunicazione.

Art. 12 - Reclami

1. Tutti hanno diritto a segnalare eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'ASP. La segnalazione può essere scritta, verbale o telefonica, in ogni caso viene annotata su apposito registro.
2. I reclami di non immediata risoluzione devono essere esaminati dal Direttore dell'URP il quale, entro trenta (30) giorni dal ricevimento, comunicherà al cittadino il risultato degli accertamenti svolti e le eventuali azioni correttive predisposte. I reclami che presentano evidenti connotati di criticità cliniche o errori medici devono essere inoltrati al Governo Clinico e Risk Management per competenza.
3. Il Direttore Generale è informato dei reclami di evidente rilevanza e adotta, se opportuno e necessario, gli idonei provvedimenti di rispettiva competenza.
4. Tutti i reclami e gli eventuali provvedimenti conseguenti saranno annotati, in apposito registro a cura dell'URP, salvaguardando le modalità di tutela dei dati personali in essi contenuti. Il flusso annuale dei reclami viene trasmesso anche al Governo Clinico e Risk Management per gli adempimenti regionali.

Art. 13 – Proposte dei cittadini

Le proposte individuali o di interesse settoriale, sono esaminate dagli organi e dai direttori competenti che provvederanno ad informare il cittadino sugli orientamenti relativi alle questioni proposte. Tali proposte verranno poi trasmesse per conoscenza al Direttore Generale.

Art. 14 – Promozione e sviluppo della partecipazione

L'ASP, attraverso la Direzione Generale che, nella fattispecie, si avvarrà delle competenze dei Comitati Partecipativi Misti, valorizza e promuove l'accesso agli strumenti di partecipazione previsti.

A tal fine:

- a) raccoglie e diffonde informazioni relative agli Istituti di partecipazione;
- b) informa i cittadini e le loro associazioni sulle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi;
- c) stabilisce i rapporti con gruppi o associazioni di cittadini finalizzati alla realizzazione di iniziative di interesse particolare o generale.

TITOLO III

TUTELA DELLA RISERVATEZZA

Art. 15 - Pubblicazione e diffusione di dati

1. La pubblicazione degli atti agli albi aziendali e la pubblicazione telematica costituiscono diffusione dei dati contenuti negli stessi, ai sensi e per tutti gli effetti previsti dalla normativa vigente in materia di tutela della riservatezza.

Art. 16 - Redazione di atti per i quali non sia prevista la pubblicazione obbligatoria

1. Le unità operative hanno l'obbligo di rispettare le disposizioni di cui ai commi successivi nel predisporre atti per i quali chiedano la pubblicazione agli Albi aziendali e/o la pubblicazione telematica.
2. Ai sensi dell'art. 18, comma 3, del Codice della Privacy, la diffusione degli atti contenenti dati personali non sensibili e non giudiziari è ammessa unicamente quando è prevista da una norma di legge o di regolamento, che le unità operative hanno l'obbligo di citare nella richiesta di pubblicazione.
3. Ai sensi degli artt. 20 e 21 del Codice della Privacy, la diffusione di atti in cui siano contenuti dati personali sensibili o giudiziari è consentita solo se autorizzata da espressa disposizione di legge, che le unità operative hanno l'obbligo di citare nella richiesta di pubblicazione, nella quale siano anche specificati i tipi di dati che possono essere trattati nonché le finalità di rilevante interesse pubblico perseguite.
4. Ai sensi dell'art. 20, comma 2, del Codice della Privacy, nei casi in cui una disposizione di legge specifichi la finalità di rilevante interesse pubblico, ma non i tipi di dati sensibili o giudiziari e di operazioni eseguibili, la pubblicazione è consentita solo in riferimento agli atti contenuti tipi di operazioni eseguibili, identificati e resi pubblici con il regolamento di cui alla citata disposizione normativa.
5. Sono fatti salvi i provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali in materia di pubblicazione di atti pubblici.

Art. 17 - Redazione di atti per i quali sia prevista la pubblicazione obbligatoria

1. Le Strutture, nella predisposizione di atti che per disposizione di legge o di regolamento obbligatoriamente debbano essere pubblicati all'Albo Aziendale, hanno l'obbligo di omettere l'indicazione dei dati personali di qualunque tipologia essi siano, dei soggetti cui essi si riferiscano, nonché di qualunque informazione mediante la quale si possa risalire al soggetto interessato dai dati stessi, quando la diffusione di tali dati non sia permessa ai sensi della normativa vigente in materia di tutela della riservatezza.
2. E' consentita l'indicazione di un numero o di un codice, in luogo del nome dell'interessato, nei casi in cui sia comunque necessario pubblicare dati personali, conosciuto e conoscibile solo dai soggetti cui legge permetta il trattamento di tali dati.
3. Il collegamento al numero o al codice di cui comma precedente deve risultare da un documento o da un registro archiviato secondo i principi di correttezza dell'archiviazione, i cui estremi, concernenti anche la posizione di archivio, debbono obbligatoriamente essere indicati nell'atto pubblicando.

Art. 18 - Divieti

Nessun dipendente, senza preventiva autorizzazione del Direttore Generale, può rilasciare dichiarazioni o fornire materiale o documentazione a terzi inerenti interessi aziendali tutelati, sia clinici-sanitari che patrimoniali. La violazione, quando non costituisce un reato, è soggetta a provvedimento disciplinare.

PUBBLICAZIONI TELEMATICHE

Art. 19 - Disciplina delle pubblicazioni telematiche

Il presente capo disciplina la pubblicazione telematica dei provvedimenti e degli atti dell'azienda sul sito web aziendale, sia in modalità internet che in modalità intranet.

Art. 20 - Finalità

I principi di cui all'art. 2, si applicano all'ordinaria attività istituzionale e amministrativa delle redazioni locali del Portale, le cui attività sono focalizzate a:

- a) illustrare le attività ed il funzionamento dell'ASP di appartenenza e a promuoverne l'immagine;
- b) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative al fine di facilitarne l'applicazione;
- c) assicurare l'informazione all'Utenza per i percorsi dei procedimenti;
- d) garantire all'Utenza i diritti di accesso e di partecipazione;
- e) facilitare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni per promuoverne la conoscenza;
- f) attivare azioni correttive su proposte migliorative dettate dalla partecipazione civica ;
- g) favorire i processi di semplificazione.

Art. 21 - Pubblicazione telematica di documenti

1. Ai sensi dell'art. 54, comma 4 bis, del D.Lgs. n. 82 del 07.03.2005 e s.m.i., la pubblicazione telematica produce effetti di pubblicità legale nei casi e nei modi espressamente previsti dall'ordinamento.
2. La pubblicazione telematica di documenti può avvenire sia da parte dell'URP che da parte di altre Strutture operative, qualora ciò sia tecnicamente possibile e purché vi sia garanzia di identificabilità del pubblicatore informatico appartenente alla struttura.
3. La pubblicazione telematica di documenti avviene secondo le modalità stabilite, in coerenza con le esigenze tecniche e organizzative del servizio, con disposizione generale del dirigente di tale Struttura, nella quale il medesimo stabilirà i seguenti elementi quali criteri cui gli uffici dovranno attenersi:
 - a) il formato del documento da pubblicare;
 - b) le modalità di trasmissione del documento alla URP per la pubblicazione;
 - c) i tempi di pubblicazione dei documenti;
 - d) l'evidenziazione dei dati personali, di qualunque tipo essi siano, che vengono pubblicati;
 - e) l'indicazione specifica delle disposizioni normative che permettono la pubblicazione dei dati personali di cui alla lettera precedente;
 - f) eventuali altri requisiti che si dovessero rendere necessari in relazione alle potenzialità informatiche nonché alle esigenze organizzative la URP
4. Ove la richiesta di pubblicazione sia irregolare la URP non pubblicherà il documento oggetto della stessa, dando comunicazione del rigetto al richiedente. La regolarità della pubblicazione, per cui la URP è tenuta a decidere in merito alla pubblicazione, riguarda esclusivamente la forma della richiesta e del documento da pubblicare, e non anche il contenuto.

Art. 22 - Modalità di pubblicazione

1. Di ogni operazione di pubblicazione telematica deve rimanere traccia informatica.
2. Gli atti debbono rimanere pubblicati per il periodo richiesto.
3. Qualora non sia stato indicato il termine della pubblicazione, la richiesta va respinta al mittente affinché indichi espressamente il termine.
4. Scaduto il termine, il pubblicatore/redattore dovrà ritirare dal sito internet od intranet, l'atto pubblicato.
5. Nello svolgimento del proprio ufficio il pubblicatore/redattore non può entrare nel merito della pubblicabilità dell'atto, salvo per l'interesse aziendale e leggi vigenti.

Art. 23 - Disposizioni finali

L'URP provvederà a verificare l'applicazione del Regolamento segnalando eventuali difformità, criticità o miglioramenti.
Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente regolamento, si fa riferimento alla normativa vigente.