

	MODULO Job Description FUNZIONE ORGANIZZATIVA RESPONSABILE UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO URP	MOD1MQ06 Data 18/02/2016 Rev. 3 Pagina 1 di 7
---	---	---

Documenti di riferimento

ALL.1

- DPCM 11 ottobre 1994
- DPR 422 21 settembre 2001
- Legge 7 giugno 2000 n. 150
- Direttiva su attività di comunicazione delle Amministrazioni Pubbliche 7 febbraio 2002 del Ministro per la Funzione Pubblica
- POA 2012/14 (e precedenti, da 1997)
- Regolamento URP aziendale (Delibera 26918 del 06/10/2002, e sue integrazioni con Delibera 241 del 02/09/05)
- Direttiva della Presidenza del Consiglio - Dipartimento della funzione pubblica - del 24 marzo 2004 recante "Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni" (c.d. "direttiva benessere");
- DLgs n. 81 del 2008 "Testo Unico in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro";
- Direttiva 2/19 "Misure per promuovere le pari opportunità e rafforzare il ruolo dei Comitati Unici di Garanzia nelle amministrazioni pubbliche";
- Direttiva n. 1/2019: "Chiarimenti e linee guida in materia di collocamento obbligatorio delle categorie protette"

Ruolo Professionale

Il Responsabile URP è un professionista che, sostenendo attività volte a creare relazioni tese al dialogo tra l'Azienda, stakeholder interni ed esterni, concorre a garantire il diritto d'accesso all'informazione per cittadini e operatori e promuove processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti. Collabora con le Strutture aziendali per favorire lo sviluppo del benessere organizzativo, attraverso la costruzione di ambienti e relazioni di lavoro che contribuiscono al miglioramento della qualità delle prestazioni e della vita lavorativa del personale dipendente in collaborazione con altri staff/UO dell'ASST di Mantova.

La funzione si colloca nella SC Qualità Accreditamento e Risk management.

Responsabilità

Il Responsabile coordina e dirige le seguenti funzioni assegnate all'URP:

- misurazione della qualità percepita dei servizi erogati dall'Azienda Socio Sanitaria Territoriale (customer satisfaction), successiva analisi e trasmissione dei dati ai pubblici interessati nel processo di rilevazione;
- facilitazione dell'accesso agli atti da parte del cittadino/utente;
- creazione di sinergie di comunicazione tra le varie articolazioni dell'ASST in una logica aziendale, attraverso il confronto costante e periodici incontri tra referenti URP dei presidi ospedalieri e del territorio, al fine di analizzare attività e fabbisogni comunicativi, nonché strategie/procedure comuni;
- garantire lo scambio di informazioni fra l'ufficio e tutte le altre articolazioni organizzative dell'ASST di Mantova promuovendo e facilitando la comunicazione interna;
- comunicazione interistituzionale, attraverso l'alimentazione di flussi informativi tra gli uffici per le Relazioni con il Pubblico di varie amministrazioni (Reti di URP, Reti Civiche, canali tra Pubbliche Amministrazioni provinciali, tra Azienda Socio Sanitaria Territoriale/ATS/Regione);

 <p>Sistema Socio Sanitario Carlo Poma Regione Lombardia ASST Mantova</p>	MODULO Job Description FUNZIONE ORGANIZZATIVA RESPONSABILE UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO URP	MOD1MQ06 Data 18/02/2016 Rev. 3 Pagina 2 di 7
--	---	---

- informazione sulle disposizioni normative inerenti temi di rilevante interesse pubblico e sociale, sulle attività e i servizi dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale;
- qualità dei processi URP secondo i requisiti UNI EN ISO 900:12015;
- attivazione di indagini qualitative e indagini di clima organizzativo mirate per approfondire aree critiche o tematiche di interesse;
- sviluppo di azioni attive di coinvolgimento dei cittadini/utenti nell'ambito del miglioramento della qualità dei servizi;
- coordinamento con ATS per l'allineamento delle procedure URP su territorio provinciale;
- gestione dei reclami e organizzazione delle risposte ai cittadini mediante la collaborazione con le strutture coinvolte la Direzione.
- favorire una comunicazione efficace, prevenire e ridurre la conflittualità tra operatori, tra utenti ed operatori attraverso il coordinamento dello sportello Well.Co.Me. e delle attività di mediazione dei conflitti (connesse all'attività di risk management) al fine favorire lo sviluppo della sicurezza del paziente, ridurre il contenzioso e ristabilire una relazione di fiducia tra gli interlocutori coinvolti;
- monitoraggio delle attività volte a creare relazioni e dinamiche tese a promuovere la salute, il benessere nell'ambito dei luoghi di lavoro e i sani stili di vita sia nella dimensione del gruppo professionale che in quella individuale;
- formulare, in collaborazione con il Comitato Unico di Garanzia, piani di azioni positive per la rimozione degli ostacoli che impediscono la piena realizzazione di pari opportunità, di lavoro e nel lavoro, tra uomini e donne;
- attività finalizzate al benessere organizzativo, alle politiche per le pari opportunità e medicina di genere;
- favorire e monitorare il processo di inserimento delle persone con disabilità.

Competenze Professionali

Area Conoscenze

Area Abilità

Area Attitudini (consapevolezza professionale, autocontrollo, flessibilità/adattabilità)

Area Relazionale

	MODULO Job Description FUNZIONE ORGANIZZATIVA RESPONSABILE UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO URP	MOD1MQ06 Data 18/02/2016 Rev. 3 Pagina 3 di 7
---	---	--

AREA CONOSCENZE		
TITOLO	DEFINIZIONE	ELEMENTI COSTITUTIVI
Organizzazione	Conoscenza della mission e delle caratteristiche dell'Azienda	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conoscenza del contesto aziendale (POAS, caratteristiche dell'Azienda, mission, vision e politica della qualità). ▪ Conoscenza della Struttura Aziendale di appartenenza. ▪ Conoscenza del Servizio operativo di appartenenza ▪ Conoscenza delle caratteristiche strutturali e logistiche dell'Azienda (percorsi).
	Contesto normativo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conosce le fonti normative nazionali, regionali e aziendali e i processi che regolamentano l'Azienda con particolare riferimento all'URP, wellness organizzativo
	Specifico professionale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conosce utilizza le procedure specifiche della Struttura Qualità Accredитamento Risk Management con particolare riferimento all'URP e al benessere organizzativo
AREA ABILITA'		
TITOLO	DEFINIZIONE	ELEMENTI COSTITUTIVI
Programmazione	Capacità di predefinire le attività da svolgere tramite le risorse disponibili, per il raggiungimento di uno o più obiettivi in funzione della variabile tempo	<ul style="list-style-type: none"> • Sa definire una visione di insieme delle situazioni che consente di stabilire priorità e criticità • Riesce a definire i piani di azione /operativi • Fissa con chiarezza le mete e le tappe per raggiungerle

 <p>Sistema Socio Sanitario Carlo Poma Regione Lombardia ASST Mantova</p>	MODULO Job Description FUNZIONE ORGANIZZATIVA RESPONSABILE UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO URP	MOD1MQ06 Data 18/02/2016 Rev. 3 Pagina 4 di 7
--	---	--

controllo operativo	Capacità di svolgere i compiti assegnati in maniera accurata e con continuo impegno	<ul style="list-style-type: none"> • Interpreta correttamente i compiti che devono essere svolti • Mette cura nell'attività relativa • Si impegna per ottenere l'esito previsto in termini di parametri pre definiti
orientamento ai risultati	Capacità di indirizzare costantemente la propria e l'altrui attività al conseguimento degli obiettivi previsti	<ul style="list-style-type: none"> • Si applica costantemente al raggiungimento di ciò che deve essere ottenuto • Fornisce stimoli per focalizzare le risorse • Svolge le attività con propensione al rispetto degli standard previsti
presentazione di iniziative e opportunità	Capacità di presentare in modo efficace un'iniziativa a coloro che devono decidere di attuarla o realizzarla in un tempo limitato, curando l'efficacia espositiva e la validità dei dati	<ul style="list-style-type: none"> • Sa stendere efficacemente il programma della presentazione in termini di finalità, tempo, target • Sa stabilire le tecniche di presentazione più adeguate • Sa realizzare presentazioni

	MODULO Job Description FUNZIONE ORGANIZZATIVA RESPONSABILE UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO URP	MOD1MQ06 Data 18/02/2016 Rev. 3 Pagina 5 di 7
---	---	--

Integrazione organizzativa con le Strutture	Integrazione funzionale con le Strutture intra ed extra ospedaliere	<ul style="list-style-type: none"> • Progetta, sviluppa percorsi dedicati finalizzati alla fluidità dell'accoglienza del utenza cittadino nelle diverse Strutture Aziendali • Sviluppa un sistema di monitoraggio dedicato a tale percorso, utilizzando specifici indicatori aggiornati sistematicamente
---	---	--

AREA ATTITUDINI		
TITOLO	DEFINIZIONE	ELEMENTI COSTITUTIVI
Consapevolezza Professionale	Coscienza di sé, della propria identità professionale, del proprio ruolo, delle proprie potenzialità e dei propri limiti	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valuta costruttivamente il proprio agire professionale ▪ Ha consapevolezza dei propri limiti e delle proprie risorse ▪ Svolge autovalutazione del proprio livello di competenza professionale ▪ Partecipa alla formazione continua ed implementa i contenuti appresi ▪ Esercita un ruolo motivazionale del personale con cui collabora.
Autocontrollo e gestione dello stress	Stabilità della prestazione in condizioni di difficoltà e conflitto, tramite relazioni lucide ed equilibrate	<ul style="list-style-type: none"> • Reagisce costruttivamente ai carichi di lavoro • Mantiene inalterato il proprio comportamento nelle situazioni conflittuali • Sa conservare un atteggiamento sereno e tranquillizzante non perdendo di vista la situazione e il risultato da conseguire
Flessibilità / Adattabilità	Capacità di affrontare e gestire i cambiamenti improvvisi del planning lavorativo o nuove modalità organizzative e/o risorse tecnologiche	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ha capacità di adattamento ai cambiamenti. ▪ Rileva puntualmente ed in modo completo le varie situazioni al fine di proporre ed attuare interventi appropriati
creatività	Orientamento a ricercare soluzioni originale ed efficaci, non riferiti a schemi tradizionali o già adottati, restando in sintonia con gli obiettivi da perseguire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Riesce ad ampliare i possibili approcci alle situazioni e ai problemi ▪ riconosce ed accetta le idee innovative degli altri
Pensiero prospettico	Orientamento a formulare ipotesi e scenari alternativi al fine di centrare la previsione dell'andamento dei fenomeni	<ul style="list-style-type: none"> • Sa analizzare la situazione attuale in termini prospettici • Sa cogliere e selezionare i segnali di cambiamento mettendo in discussione ciò che viene dato per certo riesce a definire, rispetto a configurazioni

	MODULO Job Description FUNZIONE ORGANIZZATIVA RESPONSABILE UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO URP	MOD1MQ06 Data 18/02/2016 Rev. 3 Pagina 6 di 7
---	---	--

	nei quali si è coinvolti	future, possibili scenari di evoluzione
--	--------------------------	---

AREA RELAZIONALE		
TITOLO	DEFINIZIONE	ELEMENTI COSTITUTIVI
Relazione con il cliente interno ed esterno	Curare i rapporti con i settori aziendali, per favorire lo scambio informativo/comunicativo reciproco.	<ul style="list-style-type: none"> • Capacità di sviluppare attività di comunicazione interna ed esterna; • Capacità di costruire relazioni costruttive ; • Capacità di ascolto attivo, non giudicante e di interpretazione delle esigenze dell'utente Riservatezza, rispetto della privacy e del segreto d'ufficio.
Relazione con il gruppo professionale e verso l'utenza	Capacità di cooperare: di svolgere la propria funzione in sinergia con ciascun componente il team di lavoro, Capacità di ascolto e accettazione delle opinioni diverse espresse dai colleghi; Capacità di esprimere la propria opinione con chiarezza e fermezza, pur nel rispetto delle opinioni altrui; Capacità di interazione in modo costruttivo con i partners di ruolo per mantenere un buon clima organizzativo	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilità ad accettare cambiamenti organizzativi • Capacità di gestire situazioni di urgenza • Predisposizione alla ricerca di soluzioni • Disponibilità a valutare criticamente il proprio operato • Capacità di sostenere la propria opinione nel rispetto delle opinioni degli altri • Capacità di ascolto e di interpretazione delle esigenze dell'utente

  <p>Sistema Socio Sanitario Carlo Poma Regione Lombardia ASST Mantova</p>	MODULO Job Description FUNZIONE ORGANIZZATIVA RESPONSABILE UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO URP	MOD1MQ06 Data 18/02/2016 Rev. 3 Pagina 7 di 7
--	---	---

Per approvazione

Data _____

Il Responsabile della Struttura * Dott. Enrico Burato, Direttore S.C. Qualità, Accreditamento e Risk Management _____

* (Direttore SITRA per il personale del comparto afferente al SITRA)
 (Direttore di Struttura per dirigenti, personale del comparto amministrativo e tecnico)

Per accettazione

Nome e Cognome Dipendente _____

Firma del Dipendente _____

Data _____