

**GESTIONE SEGNALAZIONI
(RECLAMI, ELOGI, RICHIESTE,
SUGGERIMENTI E RILIEVI)**

Sommario

1	SCOPO	2
2	CAMPO DI APPLICAZIONE	2
3	RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTALI.....	2
4	ABBREVIAZIONI, DEFINIZIONI, TERMINOLOGIA.....	2
5	PROCESSO/MODALITA' OPERATIVE DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI	3
	5.1 Mappatura semplificata del Processo di gestione dei reclami, delle richieste e dei suggerimenti	3
	5.2 Ricevimento della Segnalazione.....	3
	5.3 Modalità di acquisizione delle segnalazioni da parte del personale URP	3
	5.4 Archiviazione della segnalazione URP	4
	5.5 Trasmissione della scheda URP (per Reclami, Suggerimenti, Richieste)	4
	5.6 Avvio Istruttoria all'utente (per Reclami, Suggerimenti, Richieste)	4
	5.7 Ricezione della risposta da parte del Direttore/Responsabile del servizio coinvolto nella segnalazione (per Reclami, Suggerimenti, Richieste)	4
	5.8 Risposta all'utente da parte del Responsabile URP	4
	5.9 Mappatura semplificata del Processo di gestione degli elogi	5
6	RESPONSABILITA'.....	5
7	RIESAME	5
8	ELABORAZIONE REPORT.....	5
9	ACCESSIBILITA' E TRASPARENZA	5
10	INDICATORI E PARAMETRI DI CONTROLLO DEL PROCESSO	6
11	ALLEGATI	6

Rev	Data	Redazione	Verifica	Approvazione	Descrizione
00	25.11.2025	Dott.ssa L. Signoretti Dott.ssa T. Vona	Dr. E. Berselli RAQ	Dott. C. Montalbini Direttore UOC URP – COMUNICAZIONE – SERVIZI AMM.VI TERRITORIALI di AST PU	Prima stesura VALIDITA' NOVEMBRE 2026

	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP) E COMUNICAZIONE	PAurpT001_ORG
	GESTIONE SEGNALAZIONI (RECLAMI, ELOGI, RICHIESTE, SUGGERIMENTI E RILIEVI)	Pag 2 di 6

1 SCOPO

Lo scopo della presente procedura operativa è sviluppare comportamenti omogenei rispetto alla gestione dei reclami/ricieste/elogi/suggerimenti/rilievi da parte degli operatori URP e dei Direttori/Responsabili coinvolti nelle segnalazioni, per assicurare una risposta al cittadino e fornire alla Direzione Generale, alle Direzioni Mediche Ospedaliere, ai Direttori di Dipartimento, di strutture Complesse/semplifici/dipartimentali, ai Direttori di Distretto, alle Associazioni di Tutela dei Cittadini e al Comitato di Partecipazione Aziendale, un quadro annuale della "Gestione delle Segnalazioni URP dell'AST PU", al fine di attivare eventuali azioni di miglioramento e produrre modifiche organizzative capaci di incidere sulla qualità dei servizi rivolti ai cittadini/utenti.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutte le segnalazioni pervenute o attivate dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'AST PU.

3 RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTALI

Art. 14 del decreto legislativo 502/92 e successive modificazioni ed integrazioni;
 Art. 12 del decreto legislativo 29/93 e successive modificazioni;
 Direttiva del presidente del consiglio dei ministri in merito ai Principi sull'erogazione dei servizi Pubblici;
 Direttiva del Presidente del consiglio dei ministri sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli Uffici Relazioni con il Pubblico;
 Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;
 Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari" e alle successive linee guida;
 Legge 150 del 2000;
 Art. 12 della Legge regionale n. 19 del 2022;
 DGR numero 1635 del 13 novembre 2023 - Direttive per la modalità di funzionamento degli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) e Linee guida per la comunicazione istituzionale degli Enti del SSR.

4 ABBREVIAZIONI, DEFINIZIONI, TERMINOLOGIA

URP: Ufficio Relazioni con il Pubblico
 AST PU: Azienda Sanitaria Territoriale Pesaro Urbino
 CPA: Comitato di Partecipazione Aziendale
 UOC: Unità Operativa Complessa
 UOS: Unità Operativa Semplice
 UOSD: Unità Operativa Semplice Dipartimentale
 DG: Direzione Generale
 DA: Direzione Amministrativa
 DS: Direzione Sanitaria
 DSS: Direzione Socio Sanitaria
 DMP: Direzione Medica di Presidio ospedaliero
 BDU: Banca Dati URP

Segnalazione: istanze raccolte dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico o da altre interfacce organizzative provenienti dai cittadini/utenti, e relative a comportamenti delle organizzazioni sanitarie/amministrative. Tali istanze si esplicano in reclami, richieste, suggerimenti, elogi e rilievi.

	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP) E COMUNICAZIONE	PAurpT001_ORG
	GESTIONE SEGNALAZIONI (RECLAMI, ELOGI, RICHIESTE, SUGGERIMENTI E RILIEVI)	Pag 3 di 6

Reclamo: qualunque espressione di insoddisfazione degli utenti che richieda una risposta scritta. Il reclamo costituisce un'opportunità di miglioramento della qualità dei servizi e uno strumento necessario a monitorare il livello di soddisfazione dei cittadini/utenti.

Richiesta: istanze avanzate dai cittadini in merito a delucidazioni/informazioni su questioni cliniche/amministrative che non necessariamente si traducono in reclami ma prevedono, per la loro complessità, avvio di istruttoria e trasmissione (ad esempio richieste di rimborsi ticket, di chiarimenti clinici, di procedure amministrative in base alle norme vigenti)

Elogio: istanza di ringraziamento/apprezzamento alle strutture sanitarie/amministrative avanzate dai cittadini/utenti in forma scritta.

Suggerimento: istanza avanzata con l'obiettivo di dare spunti/consigli per migliorare la qualità dei servizi e fornire un servizio "più vicino" alle esigenze del cittadino/utente.

Rilievo: indicazione di disservizio che si risolve con una eventuale risposta di cortesia e che comunque non attiva la procedura tipica del reclamo. Tutte le segnalazioni anonime/non firmate sono classificate come rilievi e non prevedono formale trasmissione o avvio istruttoria.

5 PROCESSO/MODALITA' OPERATIVE DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

5.1 Mappatura semplificata del Processo di gestione dei reclami, delle richieste e dei suggerimenti

La gestione di RECLAMI, RICHIESTE e SUGGERIMENTI da parte dei cittadini può essere suddivisa nelle seguenti fasi:

- Ricevimento della segnalazione
- Presa in carico da parte dell'URP della segnalazione
- Caricamento delle segnalazioni nella Banca Dati URP
- Trasmissione della scheda URP al servizio coinvolto nella segnalazione
- Avvio Istruttoria all'utente
- Invio della Risposta da parte del Direttore/Responsabile della struttura coinvolta - entro 15 gg dal ricevimento della scheda URP - all'Ufficio URP
- Elaborazione della risposta finale all'utente a firma del Responsabile dell'URP
- Invio della risposta all'utente entro 30 gg lavorativi dalla ricezione della segnalazione

5.2 Ricevimento della Segnalazione

Per quanto riguarda il ricevimento della segnalazione, questa può essere inoltrata dagli utenti nelle seguenti modalità:

- lettera in carta semplice, debitamente sottoscritta, inviata o consegnata direttamente agli sportelli URP dell'Azienda Sanitaria Territoriale Pesaro Urbino, alle DMP, o agli uffici Protocollo;
- compilazione di apposito modello cartaceo disponibile agli sportelli URP o sul portale internet aziendale;
- segnalazione via e-mail (urp.ast.pu@sanita.marche.it);
- segnalazione via Pec (ast.pesarourbino901@emarche.it; ast.pesarourbino@sanita.marche.it)
- colloquio telefonico o diretto con il personale dell'URP;
- attraverso un organismo di tutela della salute.

5.3 Modalità di acquisizione delle segnalazioni da parte del personale URP

Azioni dell'operatore URP in caso di acquisizione diretta (di persona) della segnalazione:

- ascolto dell'utente ed effettuazioni di eventuali domande per completare le informazioni;
- l'operatore invita l'utente alla lettura del trattamento dei dati personali (sul sito internet)

	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP) E COMUNICAZIONE	PAurpT001_ORG
	GESTIONE SEGNALAZIONI (RECLAMI, ELOGI, RICHIESTE, SUGGERIMENTI E RILIEVI)	Pag 4 di 6

- fornisce il modulo per la presentazione delle segnalazioni provvisto di sezione per il trattamento dei dati personali;
- informa il cittadino della possibilità di compilare direttamente il modulo cartaceo o inviare la segnalazione tramite e-mail;
- In caso di compilazione del modulo in presenza dell'operatore URP, lo stesso lo rilegge insieme all'utente per verificare la corretta esposizione ed assicurarsi che al suo interno vi siano le informazioni necessarie alla trasmissione della scheda URP al servizio coinvolto;
- Firma dell'utente della scheda, controfirma dell'operatore (anche sigla), e rilascio di copia della segnalazione all'utente;
- informa il cittadino sulla modalità di gestione della segnalazione e sui tempi di risposta.

5.4 Archiviazione della segnalazione URP

Le segnalazioni degli utenti vengono caricate sulla Banca Dati Informatica dell'URP in base alla classificazione indicata dalla Regione Marche. In seguito al caricamento, alla segnalazione viene attribuito/generato un codice numerico che identifica la segnalazione stessa.

5.5 Trasmissione della scheda URP (per Reclami, Suggerimenti, Richieste)

Entro tre giorni dall'acquisizione della segnalazione e in seguito all'attribuzione del codice numerico, si procede alla "Trasmissione della Scheda Urp" ai Direttori/Responsabili dei servizi coinvolti tramite le procedure codificate dall'AST PU (Paleo). Per le segnalazioni riguardanti aspetti clinico organizzativi (prestazioni e cure ricevute, l'informazione clinica, organizzazione interna, rispetto di protocolli e procedure) o concernenti aspetti medico legali, l'URP provvede a mettere per conoscenza anche le direzioni mediche dello stabilimento ospedaliero di competenza, il direttore sanitario/amministrativo/socio sanitario in base all'ambito di competenza, e comunque i direttori di Dipartimento o dei Distretti nel caso lo si ritenga opportuno, al fine che tali soggetti possano contribuire con gli strumenti che riterranno più idonei al conseguimento della risoluzione del caso e all'individuazioni delle azioni correttive.

5.6 Avvio Istruttoria all'utente (per Reclami, Suggerimenti, Richieste)

Invio all'utente di una nota interlocutoria nella quale si esplicita la corretta presa in carico della sua segnalazione.

5.7 Ricezione della risposta da parte del Direttore/Responsabile del servizio coinvolto nella segnalazione (per Reclami, Suggerimenti, Richieste)

Entro 15 gg dal ricevimento della Scheda URP, il Direttore/Responsabile del servizio coinvolto deve effettuare indagini e raccogliere la documentazione inerente la segnalazione interfacciandosi, quando necessario, con i colleghi di struttura, al fine di produrre una relazione dettagliata da inviare all'URP tramite le procedure codificate dall'AST PU (Paleo).

5.8 Risposta all'utente da parte del Responsabile URP

La relazione del Direttore/Responsabile del servizio coinvolto nella segnalazione, e tutti gli elementi raccolti nel corso dell'indagine interna, vengono utilizzati per elaborare la risposta conclusiva all'utente a firma del responsabile dell'URP (entro 30 giorni), risposta che viene trasmessa per conoscenza anche al direttore responsabile della struttura interessata dalla segnalazione, al direttore sanitario/amministrativo/socio sanitario in base all'ambito di competenza, e comunque ai direttori di Dipartimento, DMP, o dei Distretti nel caso lo si ritenga opportuno, e all'eventuale associazione di tutela della salute che ha inviato l'istanza all'URP per conto dell'utente.

	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP) E COMUNICAZIONE	PAurpT001_ORG
	GESTIONE SEGNALAZIONI (RECLAMI, ELOGI, RICHIESTE, SUGGERIMENTI E RILIEVI)	Pag 5 di 6

5.9 Mappatura semplificata del Processo di gestione degli elogi

La gestione degli ELOGI può essere suddivisa nelle seguenti fasi:

- Ricevimento dell'elogio (nelle medesime modalità riportate nel punto 5.2);
- Presa in carico da parte dell'URP dell'elogio con individuazione delle strutture destinatarie dell'encomio;
- Elaborazione della lettera di accompagnamento all'elogio, intestata al Direttore/Responsabile del servizio oggetto dell'encomio, a firma del Direttore Generale;
- Inoltro dell'elogio e della lettera di accompagnamento alla struttura destinataria dell'encomio in base alle procedure codificate dell'Azienda (Paleo). Si precisa che la lettera a firma del DG e l'encomio, possono essere inviati (dopo la trasmissione tramite Paleo), anche via mail ai destinatari nel caso lo richiedessero gli stessi.

Si precisa inoltre che il Direttore/Responsabile della struttura interessata nell'elogio, **è tenuto a divulgarlo e condividerlo con il personale coinvolto direttamente o indirettamente.**

In caso l'elogio fosse riferito ad un Dirigente Sanitario/Medico in particolare, lo stesso **può** essere inserito dagli operatori URP "per conoscenza" all'interno della lettera firmata dal Direttore Generale.

6 RESPONSABILITA'

Il Direttore/Responsabile del servizio coinvolto nel reclamo, nella richiesta o nel suggerimento, deve svolgere i necessari accertamenti in relazione al disservizio lamentato, interfacciarsi con il personale coinvolto nella segnalazione quando presente, individuare – dove necessario – le eventuali misure per ridurre/eliminare il disservizio lamentato, redigere una relazione dettagliata terminata l'indagine interna e inviare le risultanze di tale processo all'ufficio URP **entro e non oltre 15 gg dal ricevimento della segnalazione** (come riportato al punto 5.7).

I Direttori/Responsabili e il personale coinvolto nella segnalazione è tenuto a collaborare con l'URP agli adempimenti richiesti, nel rispetto delle modalità e dei tempi previsti dalla presente procedura aziendale e nel rispetto della legge 241/1990. Il difetto di collaborazione non adeguatamente motivato è segnalato alla Direzione Aziendale per i provvedimenti di competenza.

7 RIESAME

In caso l'utente non si senta soddisfatto della risposta ricevuta, le sue osservazioni verranno nuovamente poste all'attenzione del Direttore/Responsabile della struttura coinvolta, ed eventualmente al direttore sanitario/amministrativo/socio sanitario in base all'ambito di competenza, o ai direttori di Dipartimento, DMP, o dei Distretti nel caso lo si ritenga opportuno.

8 ELABORAZIONE REPORT

Tutte le segnalazioni pervenute all'URP vengono inserite dagli operatori nella Banca Dati Informatica dell'URP in base alla classificazione indicata dalla Regione Marche. Ogni anno viene elaborato il Report annuale complessivo destinato alla Direzione Generale dell'AST PU e ad ogni singola Unità operativa complessa/dipartimentale. Inoltre il Report URP contribuisce alla identificazione/costruzione degli standard di qualità dichiarati nella Carta dei Servizi ed è un indicatore per la programmazione di progetti di miglioramento dell'informatizzazione/semplificazione/accoglienza/umanizzazione.

9 ACCESSIBILITA' E TRASPARENZA

La presente procedura e i suoi allegati possono essere scaricati dal sito aziendale.

**GESTIONE SEGNALAZIONI
(RECLAMI, ELOGI, RICHIESTE,
SUGGERIMENTI E RILIEVI)****10 INDICATORI E PARAMETRI DI CONTROLLO DEL PROCESSO**

INDICATORI	STANDARD RIFERIMENTO
N. istanze prese in carico/ N. segnalazioni formalizzate	100%
N. segnalazioni chiuse nel rispetto dei tempi del procedimento amministrativo/N. segnalazioni formalizzate	≥ 50%
Segnalazioni gestite Liste di Attesa/Segnalazioni pervenute Liste di Attesa	≥ 90%

11 ALLEGATI

ALLEGATO CITATO	DESCRIZIONE
MOD01_GdSurpT001_ORG	Scheda per la rilevazione di segnalazioni
MOD02_GdSurpT001_ORG	Classificazione delle segnalazioni
ALL02_GdSurpT001_ORG	Informativa sul trattamento dei dati personali per la gestione della segnalazione presentata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)