

# REGOLAMENTO SULL'ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO e servizi di comunicazione (ai sensi dell'art. 8 Legge n. 150/2000)



URP e Comunicazione

## CAPO I - PRINCIPI GENERALI

### Art. 1 - Principi generali

1. L'Azienda USL Roma G, nell'indirizzare la propria azione al miglioramento dei rapporti con i cittadini ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia e qualità dei servizi erogati:
  - a) incentiva la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;
  - b) illustra le attività delle istituzioni e il loro funzionamento;
  - c) favorisce l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
  - d) promuove conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse sanitario e sociale;
  - e) sostiene processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
  - f) promuove l'immagine della ASL, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi d'importanza locale, regionale, nazionale.

### Art. 2 - Ambito di applicazione

1. Il presente regolamento delinea i compiti della U.O.C. "U.R.P. e Comunicazione" che è la struttura che nel modello organizzativo aziendale assolve alle funzioni tipiche dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, alla luce della normativa dettata con legge 7 giugno 2000 n.150, che disciplina le attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni.

## CAPO II - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

### Art. 3 - Ruolo della U.O.C. "URP e Comunicazione"

1. La U.O.C. "URP e Comunicazione" svolge un ruolo di coordinamento e di gestione delle informazioni aziendali volto ad assicurare l'omogeneità e la uniformità delle stesse per renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro e accessibile.
2. La direzione aziendale, attraverso l'URP, potenzia e armonizza i flussi di informazione tra gli uffici e concorre ad affermare il diritto agli utenti ad una efficace comunicazione.
3. In conformità con quanto stabilito dalla Direttiva sulle Attività di Comunicazione delle P.A. / Presidenza del Consiglio / Funzione pubblica del 7.02.2002, è attribuito all'URP, in quanto struttura strategica, nei processi di comunicazione interna ed esterna, un ruolo:
  - **Informativo** mediante un'attività di informazione, consulenza, orientamento e assistenza agli utenti;
  - **Propositivo** riguardo l'organizzazione dei servizi di comunicazione pubblica;
  - **di integrazione** tra le attività di comunicazione interna ed esterna;
  - **conoscitivo** mediante la rilevazione dei nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti;
  - **promozionale** dei servizi dell'azienda;
  - **di mediazione** tra i cittadini e la ASL;
  - **formativo** attraverso iniziative rivolte ai propri operatori, agli studenti e agli stagisti.

### Art. 4 - Competenze

1. La U.O.C. "U.R.P. e Comunicazione", nel rispetto della normativa legge n.150 del 2000, svolge attività finalizzata:
  - a **garantire** il servizio all'utenza per l'esercizio dei diritti di informazione, accesso e partecipazione ( legge n. 241 del 1990 e s.m.i.);
  - a **agevolare** l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti della ASL;
  - a **promuovere** l'adozione di sistemi di interconnessione telematica anche con le reti civiche;
  - a **attuare**, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.
2. La U.O.C. "U.R.P. e Comunicazione" formula e propone alla Direzione Aziendale il Piano di comunicazione a termine dell' art. 12 comma 2 della Legge n. 150 del 2000, che impegna " ...ciascuna Amministrazione... " a redigere "annualmente un **Piano di Comunicazione.....**" contenente:
  - la definizione degli obiettivi e della strategia della comunicazione integrata (azioni di comunicazione interna, esterna , on line, pubblicitaria e interattiva);
  - la descrizione delle singole azioni con l'indicazione dei tempi di realizzazione (calendarizzazione delle fasi);
  - la scelta dei mezzi di diffusione e l' eventuale budget assegnato;
  - la pianificazione delle attività di monitoraggio e valutazione dell'efficacia delle azioni (sia in itinere al progetto sia ex post).

A tale fine, la U.O.C. "U.R.P. e Comunicazione":

- promuove la realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica volte a diffondere la conoscenza di nuove normative, ad illustrare l'attività istituzionale dell'azienda , a favorire l'accesso ai servizi sanitari , a pubblicizzare gli eventi organizzati dall' Azienda ed a promuovere l'immagine aziendale su tutto il territorio;
- realizza materiale editoriale, pubblicazioni, volantini, brochure rivolte ai cittadini o a particolari segmenti di pubblico;
- promuove la partecipazione a eventi di utilità per il miglioramento dell'attività istituzionale;
- fornisce indicazioni per la definizione degli obiettivi generali della comunicazione istituzionale;
- esprime pareri e proposte sulle forme e sulle modalità della comunicazione indirizzata all'esterno (lettere, manifesti, locandine ecc.) per renderla efficace e maggiormente rispondente agli obiettivi prefissati.

Il responsabile della struttura, oltre ai compiti di istituto, svolge attività di coordinamento di tutte le iniziative di Comunicazione e di rapporto con il Pubblico che si realizzano in Azienda, ivi comprese quelle che coinvolgono altre articolazioni aziendali o organismi terzi rispetto all'Amministrazione, utilizzando modelli operativi diretti a favorire la collaborazione con gli interlocutori coinvolti e interessati.

### Art. 5 - Altre funzioni. Azioni di miglioramento (best practice)

1. La U.O.C. "U.R.P. e Comunicazione", sulla base dei risultati dell'attività di ricerca e monitoraggio, presenta proposte alla Direzione aziendale , d' intesa con le strutture aziendali interessate , di adeguamento dell'organizzazione e di semplificazione delle procedure amministrative e modernizzazione dei servizi. In particolare:
  - Promuove ricerche e analisi finalizzate alla formulazione di proposte alla Direzione aziendale sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza (marketing sociale);
  - Favorisce interventi mirati alla semplificazione e alla trasparenza dell'azione amministrativa e supporta la interfunzionalità attraverso progetti e strutture locali ( Urp locali, Distretti Sanitari e presidi Ospedalieri );
  - Formula proposte organizzative volte a migliorare i processi interni ed esterni di erogazione dei servizi e di comunicazione degli stessi;
  - Progetta nuovi servizi e strumenti per migliorare la comunicazione e le relazioni con gli utenti;
  - Promuove la diffusione, nell'ambito aziendale, di una cultura della comunicazione e della Tutela dei cittadini attraverso interventi informativi , formativi e organizzativi;
  - Promuove la realizzazione di servizi di accesso polifunzionale mediante proposte di sviluppo di iniziative di comunicazione tra Enti locali, Amministrazioni della Stato, Associazioni o soggetti privati, da attuarsi mediante Protocolli d'intesa o Convenzioni;
  - Favorisce iniziative formative e stages degli studenti presso gli uffici URP aziendali.

### Art. 6 - Struttura "UOC URP e Comunicazione"

1. La U.O.C. "URP e Comunicazione" è struttura in staff alla Direzione Generale e trasversale a tutta l'Azienda alla quale è attribuito e riconosciuto un ruolo strategico nel settore della comunicazione e informazione, sia interna sia esterna.  
Essa consta di una organizzazione che, a livello centrale, presenta una équipe amministrativa e, a livello territoriale, servizi decentrati aziendali chiamati "URP LOCALI " - Distretti sanitari e Presidi Ospedalieri - nonché referenti "URP - dei servizi" aziendali / Aggiornamento del portale.

Nell'ambito della struttura UOC URP e comunicazione è assegnato personale con funzioni prevalentemente amministrative che svolge:

#### *Equipe amministrativa:*

- Attività di *front office* attraverso la posta elettronica e il telefono;
- gestisce l'indirizzo di posta elettronica ([urp@aslromag.it](mailto:urp@aslromag.it)) utilizzato per l'acquisizione delle istanze dei cittadini e provvede a fornire le relative risposte entro le successive 24 ore;
- cura l'aggiornamento del sito internet aziendale ;
- presta supporto, anche tecnico, agli operatori delle postazioni periferiche;
- archivia le segnalazioni e/o i reclami per postazione periferica in apposita banca dati, ai fini della redazione di reports annuali utili all'analisi dell'andamento dei servizi erogati;
- realizza le campagne informative per attività dei servizi aziendali (raccolta dei dati, elaborazione con creazione grafica del materiale informativo sia per il portale che per la distribuzione sul territorio con pieghevoli, manifesti, locandine);
- svolge attività di segreteria organizzativa degli eventi/incontri realizzati dalla U.O.C. URP e Comunicazione sia con le strutture aziendali sia con altri operatori del settore sanitario del territorio.

#### **Art. 7 - Sito Internet aziendale**

1. La gestione editoriale (tecnica e contenutistica) del sito internet della Asl Roma G è di competenza della U.O.C. "URP e Comunicazione" in stretta collaborazione e rapporto con la Direzione aziendale.
2. Alla U.O.C. "URP e Comunicazione" è affidato l'aggiornamento di tutte le sezioni del sito, inclusi i procedimenti e la modulistica dei singoli uffici.
3. Allo scopo di avere sempre informazioni aggiornate e rispondenti alla realtà, tutti gli uffici sono tenuti a comunicare tempestivamente, preferibilmente via e-mail, ogni iniziativa da pubblicizzare nonché ogni variazione nei procedimenti amministrativi che ne caratterizzano l'attività e nella modulistica di settore attraverso gli **URP Locali** e i Referenti **Urp dei servizi**.
4. La U.O.C. "URP e Comunicazione", rispetto alle ipotesi di cui al punto che precede, redige e invia una newsletter della Azienda contenente tutte le novità, gli eventi e gli appuntamenti aziendali nonché per dare conto degli eventuali aggiornamenti.
5. La newsletter viene inviata solo agli iscritti che ne hanno fatto richiesta.
6. All'interno della UOC URP e comunicazione, come stabilito dalla deliberazione aziendale n. 832 del 19 giugno 2008, è prevista una unità operativa semplice denominata U.O.S. "Marketing Sanitario" con competenze riguardo a:
  - Sito web
  - analisi informatica dei dati UOC "URP e Comunicazione" per Customer satisfaction
  - ricerca dei percorsi migliorativi
  - sistema qualità aziendale.
7. Il responsabile del sito web aziendale ha il compito:
  - della gestione dell'Hosting al dominio [www.aslromag.it](http://www.aslromag.it) ;
  - della progettazione e cura continua dello sviluppo del sito web con particolare riguardo alla "Usabilità e Accessibilità";
  - dello sviluppo di sistemi interattivi e interfacciamento delle pagine web con sistemi di database per l'archiviazione di dati;
  - della gestione dei contenuti;
  - della ottimizzazione del sito web e la relativa registrazione dei motori di ricerca ;
  - dell' editing delle pagine web e scrittura dei codici Html;
  - della cura e produzione delle immagini e dell'aspetto grafico;
  - della interpretazione dei progetti per tradurli in una struttura viva, funzionante e funzionale;
  - dell'adozione di soluzioni che garantiscano il necessario equilibrio tra i contenuti che si vogliono comunicare e le esigenze di natura estetica.
8. La UOC URP e Comunicazione e il Responsabile sito aziendale /webmaster promuovono sperimentazioni innovative d' intesa con la struttura I.T.C. aziendale, volte a migliorare i servizi ai cittadini a favorire l'interazione tra l'azienda e gli utenti, realizzare l'integrazione tra i servizi delle diverse amministrazioni.

### CAPO III - FORMAZIONE DEL PERSONALE

#### **Art. 8 - Risorse umane**

1. Il personale assegnato alla U.O.C. "U.R.P. e Comunicazione" deve possedere le seguenti competenze:
  - conoscenza approfondita dell'organizzazione aziendale ;
  - conoscenze di base giuridiche e normative;
  - conoscenza di base di strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
  - conoscenza adeguata per l'uso di strumenti informatici e telematici.
2. La struttura e il personale ad essa assegnato devono impegnarsi ad una continua attività di formazione e aggiornamento in grado di assicurare lo sviluppo delle conoscenze e delle capacità professionali adeguate all'esercizio dell'attività di istituto.
3. Il personale è, in particolare, tenuto a partecipare ai Corsi di formazione e di specializzazione nonché alle Riunioni / incontri interne all'ufficio avente ad oggetto gli aggiornamenti operativi riguardanti i servizi erogati e gli adempimenti del programma dettato dal Piano di comunicazione ( annuale ).

#### **Art. 9 - Risorse finanziarie**

1. Alla U.O.C. "URP e Comunicazione", per lo svolgimento delle funzioni di istituto, sono assegnate annualmente in sede di bilancio, risorse finanziarie adeguate per il raggiungimento degli obiettivi fissati.
2. La U.O.C. "URP e Comunicazione" potrà promuovere anche Avvisi pubblici e/o altri procedimenti simili finalizzati alla "ricerca di sponsor" per attività di comunicazione aziendale.

### CAPO IV – FUNZIONI ESTERNE

#### **Art. 10 - URP Locali (Distretti e Presidi Ospedalieri)**

1. L'**URP locale** deve essere collocato in locali facilmente accessibili e raggiungibili agevolmente dagli utenti laddove si svolgono le attività sanitarie e di amministrazione attiva , di maggior contatto con i cittadini.
2. L'**URP locale** è dotato di spazi e strumentazioni adeguate, per consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico (front-office) e il contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto all'informazione, all'effettivo esercizio dei diritti di accesso e di partecipazione, nonché alla progettazione ed alla realizzazione di iniziative di ricerca, monitoraggio, innovazione organizzativa e sviluppo telematico (back - office).
3. L'**URP Locale** deve disporre di ambienti opportunamente approntati per il ricevimento del pubblico, in modo tale da offrire adeguata accoglienza sia in termini di posizionamento dei locali, degli arredi e della strumentazione, che di cautele per il rispetto della riservatezza delle persone.
4. L'**URP Locale** garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli uffici che hanno un maggior afflusso di utenza.
5. Il personale assegnato al servizio, in quanto risorsa strategica per il funzionamento di questo tipo di ufficio, deve possedere una forte motivazione, una adeguata conoscenza di base nonché particolari attitudini personali alla comunicazione.

#### **Art. 11 - URP Locale - Competenze**

##### **Attività di front office**

- ascolto del cittadino attraverso colloquio diretto, sistema di raccolta di suggerimenti, rilevazione dei bisogni e del livello di soddisfazione;
- informazioni generali sull'organizzazione e attività dell'azienda : distribuzione della modulistica, assistenza alla compilazione della modulistica necessaria per accedere ai servizi e procedimenti;
- informazioni specifiche relative agli atti e procedimenti;
- suggerimenti e proposte rivolte al responsabile di struttura, per l'eliminazione dei disservizi;
- promozione e attuazioni, in sinergia con U.O.C. URP e Comunicazione, di iniziative di comunicazione pubblica locale/territoriale atte a favorire l'accesso ai servizi pubblici promuovendone la conoscenza.

##### **Attività di back office**

- apertura giornaliera della posta elettronica e formulazione della risposta con notifica (cc) alla U.O.C. URP e Comunicazione
  - gestione del reclamo/ segnalazione di disservizio:
- a) l'istanza di parte contenente le rimostranze rappresentate dall'utente va istruita e definita nei modi e nelle forme previste dalla L. n.241/1990 e s.m.i. In particolare, la comunicazione di avvio del procedimento – redatta su carta contenente logo aziendale URP e a firma del Direttore Sanitario / Direttore del Distretto e del responsabile URP locale- deve essere inoltrata (possibilmente via mail) anche al responsabile del servizio oggetto di segnalazione.

- b) al termine dell'istruttoria, ricevuta cioè l'informativa relativa al caso, il Responsabile del procedimento ( nominato ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241s.m.i. ) entro i successivi 15 giorni trasmette la risposta all'utente a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno.
  - c) Dopo la chiusura del procedimento amministrativo, una copia (file informatico) di tutto il procedimento deve essere inoltrata con cadenza mensile alla U.O.C. URP e Comunicazione, ai fini delle periodiche analisi della *customer satisfaction* o su richiesta della Direzione Generale.
  - d) Sia nel corso dell'istruttoria che al termine della stessa, l'URP locale è tenuto a comunicare al Responsabile UOC URP e Comunicazione ogni informazione utile all'adozione di tutte le opportune iniziative volte ad evitare il ripetersi o la persistenza dell'eventuale disservizio. Ove necessario, tali comunicazioni dovranno essere portate a conoscenza della Direzione Generale.
  - e) I Responsabili delle strutture e delle unità operative coinvolte 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 Aziendale;
- registrazione dei giornalieri contatti telefonici e/o diretti su apposito modulo e relativa trasmissione a cadenza mensile alla U.O.C. URP e Comunicazione;
  - predisposizione e continuo aggiornamento delle schede relative ai servizi della struttura, da inoltrare mensilmente tramite posta elettronica (anche qualora non ci siano novità sul punto);
  - partecipazione alle riunioni mensili di organizzazione del lavoro e degli adempimenti mensili coordinati dalla struttura.

#### **Art. 12 - Referenti URP dei servizi**

1. I Direttori dei Coordinamenti e dei Dipartimenti Aziendali o Strutture in staff nomina un Referente dell'**URP dei servizi** per gli aggiornamenti del sito internet aziendale e per tutta la attività di comunicazione aziendale, per la pianificazione dei flussi informativi, per la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini, per il tempestivo aggiornamento delle informazioni.
2. Compito del referente **URP dei servizi**, oltre alla partecipazione alle periodiche riunioni di organizzazione del lavoro e degli adempimenti del Piano di Comunicazione aziendale e dell'attività della U.O.C. "U.R.P. e Comunicazione", anche di ricevere e provvedere alla risposta di e mail inviate dagli utenti attraverso il sito aziendale; la predisposizione e il continuo aggiornamento delle schede relative ai servizi della struttura con cadenza mensile tramite posta elettronica.
3. L'organizzazione dei flussi informativi interni costituiscono il presupposto essenziale dell'attività di comunicazione dell'amministrazione e dell'efficacia operativa dell'URP, pertanto il ruolo di ogni Referente è quello di favorire all'interno dell'azienda, e di conseguenza all'esterno, la circolazione di tutte le informazioni utili della Asl, in particolare:
  - copia dei propri regolamenti o circolari con rilevanza esterna adottati;
  - bandi di gara e relativa modulistica;
  - bandi di concorso e relativa modulistica;
  - modulistica necessaria per le istanze;
  - avvisi pubblici;
  - copie di depliant, opuscoli informativi e pubblicazioni prodotti dall' ufficio;
  - variazioni intervenute nei numeri telefonici interni, nell'ubicazione degli uffici, nella competenza settoriale dei procedimenti.

#### **Art. 13 - Segnalazioni / Reclami e Proposte**

1. I cittadini, in modo singolo o associato, possono segnalare con ogni mezzo eventuali disservizi circa i tempi, le procedura, le modalità di erogazione dei servizi dell'azienda presentando le osservazioni attraverso:
    - a) lettera in carta semplice, indirizzata U.O.C. "U.R.P. e Comunicazione" ed inviata a mezzo servizio postale o consegnata a mano presso lo sportello URP Locale;
    - b) compilazione di apposito modello, distribuito presso lo sportello URP Locale, datato e sottoscritto dall'utente, e depositato presso la cassetta di raccolta ubicata presso i locali dello sportello URP Locale;
    - c) l'invio di Fax al numero affisso allo sportello URP Locale;
    - d) l'invio di posta elettronica all'indirizzo e mail assegnato all'URP Locale.
  2. L'URP Locale informa gli interessati circa le modalità ed i termini della procedura, riceve le segnalazioni ed i reclami attraverso la predisposizione di una apposita modulistica.
  3. L'URP Locale provvede all' istruttoria e alla definizione del Procedimento secondo le modalità previste nel presente Regolamento entro il termine di 30 (trenta) giorni decorrenti dalla presentazione della richiesta da parte dell'interessato.
- In caso di omessa risposta nei termini previsti dei servizi interessati, il responsabile dell'URP Locale ne dà comunicazione al Responsabile UOC URP e Comunicazione il quale in accordo con la Direzione aziendale individuerà le misure più idonee per garantire l'efficacia del servizio.
4. Presso tutte le postazioni URP Locale, anche quelle virtuali, i cittadini e le associazioni possono avanzare proposte e suggerimenti concernenti il miglioramento delle modalità di accesso e di erogazione dei servizi.
- Tali proposte sono inoltrate agli uffici competenti i quali, nel caso le ritengano pertinenti ed utili per le attività dell'azienda, ne danno riscontro ai proponenti per mezzo dell' URP Locale.
5. Possono essere accettate solo segnalazioni/proposte complete dei dati personali dell'utente, indipendentemente dalle eventuali verifiche che comunque si riterranno necessario attivare. Di conseguenza, non saranno prese in considerazione segnalazioni anonime anche se esse potranno essere eventualmente utilizzate per verifiche interne.
  6. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico elabora periodicamente un "REPORT" statistico relativo a segnalazioni e reclami degli utenti e lo trasmette alla Direzione Generale.

#### **Art. 14 - Esercizio della tutela nei confronti delle strutture private erogatrici di prestazioni sanitarie**

Le iniziative a tutela secondo le modalità innanzi precisate possono essere esercitate da parte degli utenti anche nei confronti delle strutture private accreditate e / o convenzionate con il S.S.N. per l'erogazione di specifiche prestazioni sanitarie.

Gli esposti e le segnalazioni che riguardano fatti imputabili a soggetti erogatori di servizi sanitari che intrattengono con questa Azienda specifici rapporti debbono, pertanto, essere – al pari degli altri - inoltrati all' U.R.P. della Azienda USL.

#### **Art. 15 - Qualità dei servizi offerti**

1. La U.O.C. "U.R.P. e Comunicazione" attua, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.
2. La U.O.C. "U.R.P. e Comunicazione" verifica periodicamente l'attività di relazione con il pubblico svolta, il grado di soddisfazione dell'utenza sui servizi resi dall'azienda e l'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini.
3. Sulla base dei risultati dell'attività di ricerca e di monitoraggio, vengono programmate iniziative di comunicazione e formula proposte di adeguamento dell'organizzazione e delle procedure.

#### **Art. 16 - Modulistica**

1. Ogni singolo modello messo a disposizione dell'utenza per agevolare e/o soddisfare specifici bisogni e necessità deve corrispondere a quello formalmente approvato dal Responsabile della UOC URP e Comunicazione.

In ogni schema – tipo destinato agli utenti deve essere utilizzato un linguaggio chiaro e comprensibile.

A tal fine la modulistica è predisposta e aggiornata dai responsabili dei procedimenti interessati d' intesa con il Responsabile della UOC URP E Comunicazione.

2. Per evitare difformità e disomogeneità, è fatto divieto adottare e/o utilizzare modulistica per l'utenza difforme rispetto a quella appositamente predisposta e approvata.

### **CAPO V – TUTELA DELLA PRIVACY**

#### **Art. 17 - Tutela dei dati personali**

1. La U.O.C. "U.R.P. e Comunicazione", per lo svolgimento delle funzioni istituzionali, tratta i dati oggetto di attività nel rispetto delle disposizioni contenute nel D.Lgs. n. 196 del 30/06/2003 (*Codice in Materia di Protezione dei Dati Personali*) e per gli usi da questo consentiti.

### **CAPO VI – DISPOSIZIONI FINALI**

#### **Art. 18 – Pubblicazione sul sito aziendale**

1. Il presente regolamento viene pubblicato sul sito aziendale, dove verranno rese particolarmente evidenti le disposizioni regolatrici dell'accesso da parte dell'utenza.

#### **Art. 19 - Abrogazioni**

1. E' abrogata ogni disposizione contenuta nel REGOLAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.) -ai sensi dell' art. 8 Legge 7 Giugno 2000, n.150- Allegato n. 4 Atto aziendale pubblicato sul BUR del Lazio del 20.02.2004 che sia in contrasto con le norme del presente Regolamento.
2. Per quanto non previsto dal presente Regolamento si rinvia alle disposizioni di legge.