

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ASST Pavia

**Azienda Socio-Sanitaria Territoriale (ASST) di Pavia**

Sede Legale: Viale Repubblica, 34 - 27100 PAVIA

Codice Fiscale/Partita I.V.A. n. 02613080189

sito internet: [www.asst-pavia.it](http://www.asst-pavia.it)

**RELAZIONE ATTIVITA'**  
**ANNO 2019**

**~ a cura dell'Ufficio di Pubblica Tutela ~**

La presente relazione viene predisposta in coerenza a quanto prescritto dalle Linee Guida emanate dalla Regione Lombardia con D.G.R. 23.12.2009 n. 8/10884 ed alla circolare n. 29 del 21.02.2011, dirette a regolare le modalità di nomina, costituzione, gestione, funzionamento e finalità degli Uffici di Pubblica Tutela: con esse è posto in capo ai Responsabili U.P.T. l'obbligo di redigere una relazione annuale a consuntivo dell'attività svolta nell'anno precedente (anno 2019).

Attualmente opera una Responsabile dell'U.P.T., nominata con atto deliberativo del Direttore Generale, dall'anno 2004.

L'Ufficio di Pubblica Tutela è una realtà consolidata da anni.

Per un lungo periodo è stato punto di riferimento conosciuto ed apprezzato sia dai cittadini che ad esso si rivolgevano, sia dagli operatori all'interno dell'Azienda.

Per quanto riguarda la realtà di Vigevano, alcuni cittadini hanno richiesto un colloquio specifico con il Responsabile U.P.T., in cui sono stati toccati problemi relativi a informazioni fornite agli utenti sui servizi offerti o di scarsa comprensione delle indicazioni ricevute, che si è sempre concluso con la risoluzione immediata del problema presentato.

Nell'anno 2019 sono pervenute n. 9 segnalazioni scritte la cui procedura è stata espletata in collaborazione con la Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e con cui è stata condivisa la risposta fornita all'esponente.

Inoltre frequentemente pervengono al mio ufficio richieste da parte di cittadini su materie che esulano dalla competenza dell'Ufficio Pubblica Tutela: ciò si presume sia dovuto anche alla difficoltà nell'individuare l'Ente competente a risolvere le problematiche di loro interesse.

Premesso che l'U.R.P., con apertura al pubblico dal lunedì al venerdì, svolge una costante attività, nei confronti del cittadino, di accoglienza, di accompagnamento nell'affrontare la difficoltà presentata, spesso risolta in modo immediato, non si ritiene necessario una mia costante presenza. Inoltre gli operatori forniscono un proficuo

ed attento supporto all'attività amministrativa dell'U.P.T., anche con particolare attenzione alle caselle di posta dedicate al mio ufficio.

E' sottinteso che, qualora il cittadino lo ritenga, può richiedere un mio intervento, fissando un appuntamento.

Nell'anno 2019 è stato richiesto espressamente da parte di un cittadino un colloquio con la Responsabile dell'Ufficio Pubblica Tutela: durante l'incontro sono state rappresentate le motivazioni che l'hanno portato a presentare un esposto all'U.R.P. Il signore è stato ricevuto, ascoltato e gli sono state fornite tutte le indicazioni per superare il disagio descritto.

Il Responsabile dell'Ufficio di Pubblica Tutela

Sede di Vigevano

Sig.ra Giuliana Toso

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Toso Giuliana', written over the typed name 'Sig.ra Giuliana Toso'.