

**ATTIVITÀ DELL'U.R.P. (FRONT-OFFICE)
QUARTO TRIMESTRE 2023**

Si riporta nelle tabelle seguenti, l'attività di *front-office* dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda Policlinico "G. Rodolico-San Marco" di Catania, relativamente al quarto trimestre dell'anno 2023.

Tabella 1- Segnalazioni su modulo URP protocollate

SEDE	RILIEVI	RECLAMI	SUGGERIMENTI	ELOGI
Azienda	12	9	-	
P.O. G. Rodolico	27	17	-	6
P.O. San Marco	14	11	-	1

Si specifica quanto segue:

- il **Rilievo** è un'indicazione di disservizio, da parte dell'Utente, a cui verrà prestata attenzione e avviato un processo di miglioramento da parte dell'A.O.U. Policlinico "G. Rodolico-San Marco" ma a cui *non* corrisponderà necessariamente una risposta all'Utente.
- il **Reclamo** è qualsiasi espressione di insoddisfazione vissuta dall'Utente. Va inoltrato entro 30 giorni dal momento in cui l'interessato/a abbia avuto conoscenza dell'atto, comportamento, situazione, omissione, ecc. lesivo dei suoi diritti, come disposto dall'art. 14, comma 5, del D.Lgs 502/92. Al Reclamo verrà data risposta come previsto dal Regolamento URP secondo le modalità decise e selezionate dall'utente (es. e-mail, colloquio ecc.).
- il **Suggerimento** è un'osservazione da parte dell'Utente per aiutare l'A.O.U. Policlinico "G. Rodolico-San Marco" a fornire un servizio più adeguato e vicino alle Sue esigenze.
- l'**Elogio** è una segnalazione attraverso la quale si esprime un giudizio positivo nei confronti di un servizio e/o di operatori dell'A.O.U. Policlinico "G. Rodolico-San Marco".

Tabella 2- Pec e Mail ricevute dall'U.R.P.

PEC	260
MAIL	1000

La tabella illustra il numero totale di pec e mail ricevute nel quarto trimestre dell'anno 2023, riguardanti sia segnalazioni di disservizio che richieste di informazioni. Occorre precisare come il 77% del totale complessivo di mail e pec ricevute abbiano avuto ad oggetto la difficoltà a contattare il numero verde e richieste di aiuto per prenotazioni.

Tabella 3- Flusso Utenti agli sportelli U.R.P. e contatti telefonici*

PRESENZA DI UTENTI	1399
CONTATTI TELEFONICI	1408

*Questo dato è riferito solo ai contatti telefonici e di presenza per i quali è stata necessaria un'attività istruttoria da parte degli operatori.

Come per le pec/mail, anche di presenza e telefonicamente gli utenti hanno segnalato la difficoltà a contattare il nuovo numero verde per le prenotazioni delle prestazioni.

L'URP ha provveduto alla presa in carico dei casi più urgenti di richieste di prenotazioni, spostamenti e disdette, provvedendo ad inoltrare le stesse direttamente all'ufficio competente.