



Segnalazione URP:

Nell' anno 2019 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha svolto principalmente attività di:

- ascolto dei bisogni dell'utenza,
- orientamento ai servizi,
- informazioni,
- raccolta e gestione istanze e segnalazioni,
- pubblicazioni sito web,
- collaborazione gruppi di lavoro (Relazioni con Associazioni di Volontariato e Redazione Carta dei Servizi)
- referente per l'Associazione Onda per l'assegnazione dei Bollini Rosa alle Strutture Ospedaliere.

In questo periodo sono stati registrati un totale di 3.671 contatti di cui:

- 689 telefonate
- 2.189 personalmente
- 793 email (116 da URP ATS, 227 da utenti, 447 richieste di pubblicazione da servizi aziendali, 3 elogi).

Rispetto all'anno precedente si registra un calo di 431 contatti.

Lo scarto tra i due dati deriva da un aumento degli accessi diretti (+86) e da una diminuzione delle email ricevute (-73) e delle telefonate (-431).

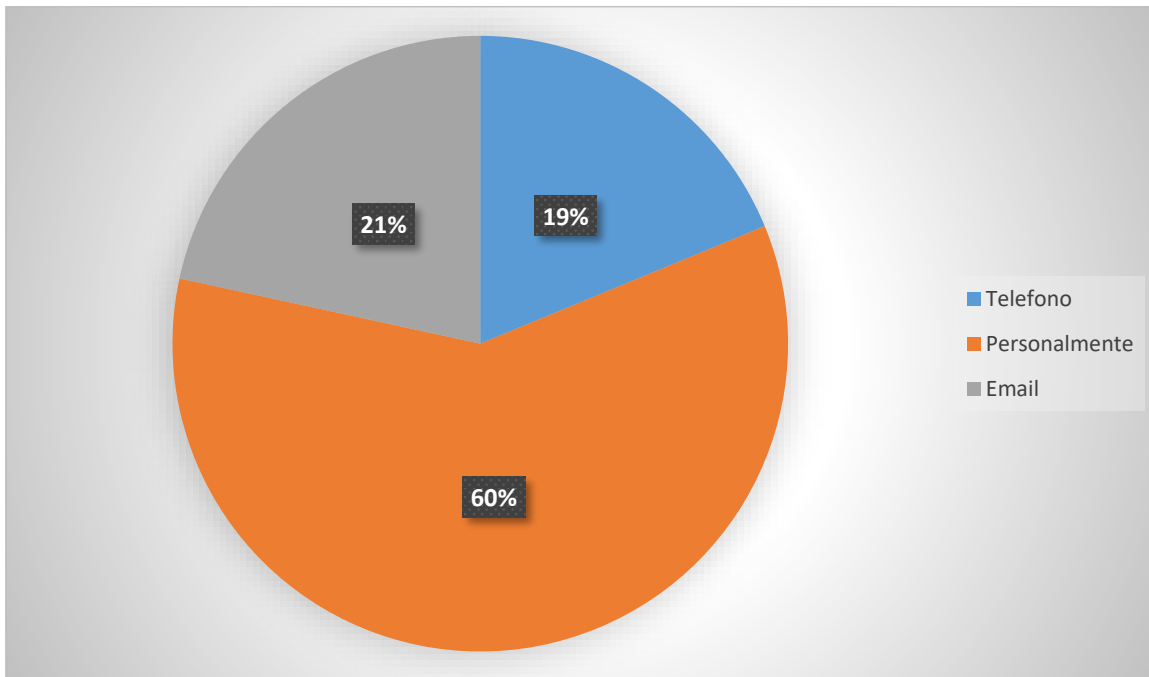
In relazione alle telefonate sono state conteggiate solo quelle che hanno richiesto una serie di interventi da parte dell'operatore URP. Le chiamate a mero titolo informativo e di immediata risposta non sono state incluse.

Distribuzione dei contatti registrati per mese e canale di accesso

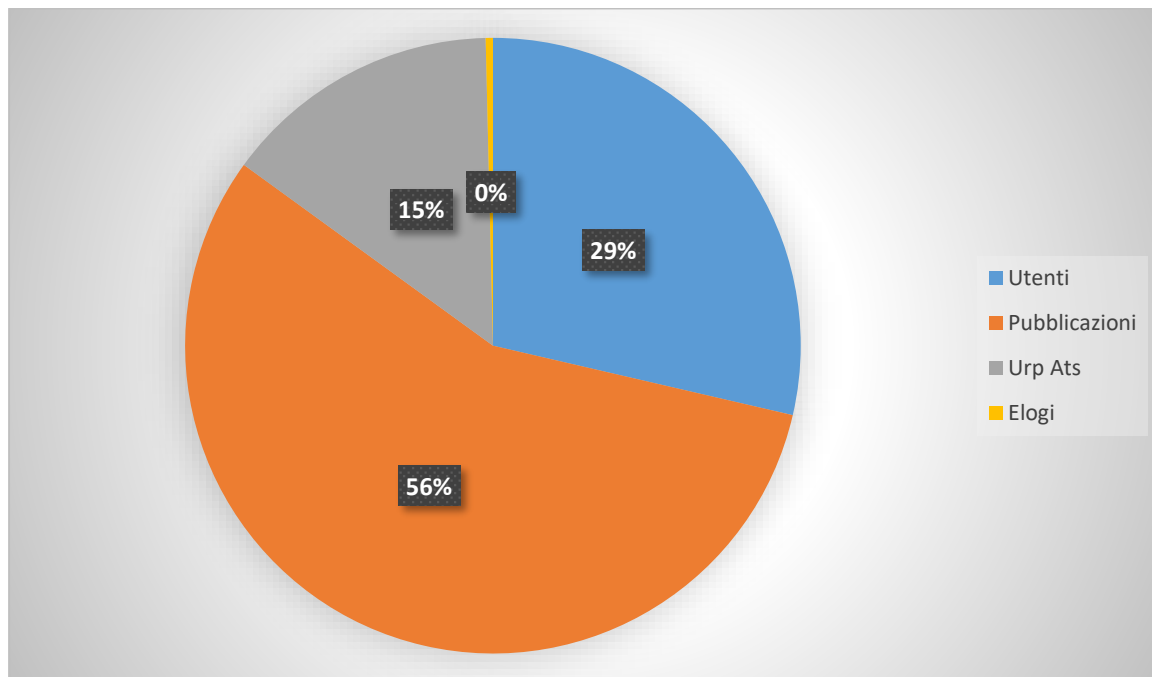
	Telefono	Personalmente	Email
Gennaio	73	157	60 (10 ATS + 15utenti +35 sito)
Febbraio	54	197	46 (5 ATS +16 utenti + 25 sito)
Marzo	63	173	76 (1 elogio + 12 ATS + 13 utenti +50 sito)
Aprile	67	190	76 (1 elogio + 6 ATS + 20 utenti +49 sito)

Maggio	73	194	82 (12 ATS + 21 utenti + 49 sito)
Giugno	48	207	67 (7 ATS + 15 utenti + 45 sito)
Luglio	38	162	79 (1 elogio + 11 ATS + 19 utenti + 48 sito)
Agosto	45	108	47 (5 ATS + 22 utenti + 20 sito)
Settembre	55	187	50 (5 ATS + 20 utenti + 25 sito)
Ottobre	59	242	69 (11 ATS + 19 utenti + 39 sito)
Novembre	52	170	73 (15 ATS + 23 utenti + 35 sito)
Dicembre	62	202	68 (17 ATS + 24 utenti + 27 sito)
TOTALE	689	2.189	793

Modalità di Contatto



Tipologia contatto email



La tipologia di contatto maggiormente utilizzata dagli utenti che si sono rivolti all'URP è quella personale che triplica i contatti avvenuti attraverso il canale telefonico.

Il contatto personale è certamente favorito dalla ubicazione dell'URP, i cui uffici si trovano, da giugno 2017, all'ingresso del Presidio SS Annunziata.