

UOC UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO

DIRETTORE: Dott. Massimo Esposito –
massimo.esposito@sanita.marche.it

Settore URP:

Mail : urp.av5@sanita.marche.it

Pec: areavasta5.asur@emarche.it

P.O. Partecipazione – Informazione: Donatella Mascetti –
donatella.mascetti@sanita.marche.it - tel 0736 358819 -fax: 0736358752

P.O. Comunicazione - Tutela – Accoglienza: Dott.ssa Arcangela Lambertelli –
angela.lambertelli@sanita.marche.it - tel-fax 0735 793507

ATTIVITA' GENERALI: Previsto dal D.lgs. n. 29 del 1993 l'URP nasce con lo scopo di favorire l'incontro e lo scambio comunicativo tra l'Ente e l'utente con funzioni di interfaccia privilegiata con il pubblico al fine di assicurare lo svolgimento di quattro macro funzioni : Tutela, Partecipazione, Informazione, Accoglienza
La Legge 150 del 2000 conferma l'obbligo istituzionale dell'URP enfatizzandone la funzione di Comunicazione.

Le principali attività svolte sono:

- Promuovere l'immagine dell'Ente;
- Garantire il diritto di accesso ai servizi offerti ai cittadini attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, in applicazione della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m. nel rispetto dei termini di legge.
- Attuare i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- Promuovere la comunicazione fra l'URP e gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre amministrazioni, e, trasversalmente, tra l'URP e le unità operative interne
- Svolgere un'attività di orientamento dell'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi;
- Promuovere forme di semplificazione dei processi amministrativi e dei percorsi di accesso alle prestazioni sanitarie
- Assicurare al pubblico adeguate informazioni relative ai servizi, alle strutture, ai compiti, ai procedimenti dell'A.V. .

- Garantire la presa in carico delle esigenze dell'utente tramite l'ascolto e la gestione diretta di segnalazioni, proposte, reclami nel rispetto dei termini di legge.
- Formulare proposte dirette al miglioramento degli aspetti logistici ed organizzativi del rapporto con l'utenza, della gestione dei flussi comunicativi interattivi con l'utenza e con le UU.OO interne, semplificandone il linguaggio istituzionale.

Prestazioni:

- Gestione Rassegna Stampa quotidiana
- Redazione Comunicati Stampa
- Collaborazione Conferenze Stampa
- Organizzazione Eventi
- Applicazione Regolamento di Tutela - Procedimento di Reclamo
- Gestione data base regionale : Monitoraggio Reclami
- Collaborazione alla Customer Satisfaction
- Collaborazione gestione sito aziendale
- Gestione Carta dei Servizi
- Ricezione richieste Accesso Atti
- Attivazione Tessera Sanitaria
- Realizzazione brochure, manifesti etc
- Comitato di Partecipazione
- Gestione sezione News – Intranet AV

MODALITA' DI ACCESSO: diretto e immediato presso i front office, informatico tramite mail.

-