

AZIENDA ULSS 5 POLESANA

URP

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Rapporto annuale sull'attività 2021

1. PREMESSA

Il dialogo con il pubblico è alla base del rapporto di fiducia fra cittadino e pubblica amministrazione. Tale rapporto si sviluppa dando spazio ai suggerimenti, ai giudizi e alle lamentele dei cittadini: in questo modo è possibile acquisire informazioni preziose su come vengono percepiti i servizi e l'organizzazione aziendale.

Per questo motivo le segnalazioni sono da considerare uno stimolo a migliorare, prendendo le misure necessarie sia per rimuovere le cause che le hanno originate, sia per prevenire in futuro situazioni analoghe, a vantaggio di tutta l'utenza.

I giorni di apertura sono stati 254, con i seguenti orari: da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 13.00, martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico esplica le sue attività attraverso un *Front Office* e un *Back Office*: il primo è il luogo fisico dove l'utente entra in contatto con l'Azienda, mentre il secondo non è visibile all'utenza, ma determinante per la funzionalità dell'ufficio.

2.1 ATTIVITÀ DI FRONT OFFICE

- Informazioni sull'organizzazione dell'Azienda;
- Orientamento dell'utente alle modalità di accesso ai servizi erogati;
- Ricezione delle segnalazioni in arrivo mezzo posta o totem;
- Ascolto e ricezione di eventuali suggerimenti/reclami/apprezzamenti in forma scritta (consegnati a mano) e relativi seguiti;
- Gestione chiamate telefoniche degli utenti;
- Acquisizione richieste verifica attribuzione ticket di accesso al Pronto Soccorso;
- Risoluzione dei problemi di collegamento con i Servizi aziendali.

2.2 ATTIVITÀ DI BACK OFFICE

- Ricezione via e-mail, cartacea o fax di suggerimenti/reclami/apprezzamenti e relativi seguiti;
- Archiviazione e protocollazione di suggerimenti/reclami/apprezzamenti;
- Gestione delle risposte ai suggerimenti/reclami/apprezzamenti e invio risposte;
- Implementazione contenuti del sito aziendale;
- Gestione Totem aziendali delle varie sedi;
- Gestione Social e sistemi di messaggistica istantanea.

3. ANALISI DELLE SEGNALAZIONI

- Reclamo formalizzato: qualunque espressione di insoddisfazione manifestata formalmente dal cittadino, che implica una risposta scritta da parte della Direzione Aziendale. Il reclamo non può essere anonimo e deve contenere i recapiti del reclamante e informazioni tali da consentire l'apertura dell'istruttoria interna;
- Rilievo/Suggerimento: indicazione di disservizio (di solito presentata verbalmente o telefonicamente e/o in anonimato), che si risolve con una risposta di cortesia o risoluzione diretta. Non implica una risposta formale dell'Azienda e non attiva la procedura tipica del reclamo; può essere comunque preso in considerazione dall'Azienda per migliorare i servizi;
- Apprezzamenti/Ringraziamenti: ovvero manifestazioni di stima e riconoscimento da parte dell'utenza.

4. SISTEMA DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

Attualmente la gestione avviene in maniera cartacea, o tramite l'uso di sistemi aziendali quali indirizzo e-mail dell'ufficio (urp.ro@aulss5.veneto.it) e protocollo informatico aziendale. Nel 2022 l'Ufficio Comunicazione, Relazioni con il Pubblico e Transizione al Digitale ha deciso, in accordo con la Direzione Strategica Aziendale, di informatizzare l'intero processo della gestione reclami/suggerimenti/apprezzamenti così di poter monitorare in maniera costante e in tempo reale i dati di attività e di avere una gestione ottimale delle risorse aziendali.

5. DATI DEL 2021

Principali richieste al Front office

- Cambio medico;
- Informazioni sulle vaccinazioni;
- Tessera sanitaria;
- Prenotazioni/disdette CUP;
- Informazioni pagamenti;
- Informazioni organizzazione aziendale;
- Esenzioni ticket Pronto Soccorso:

Pronto Soccorso	140
-----------------	-----

- Fascicolo sanitario elettronico:

Attivazioni FSER (fino al 26 febbraio 2021)	35
Collegamento minori/tutelati	24

- Certificati mancata disdetta/presenza: 33

Richieste legate all'emergenza Coronavirus

- Vaccinazioni;
- Certificazione Verde;
- Tamponi;
- Accessi ospedalieri.

Tipologia di segnalazioni

Le segnalazioni sono state distinte tra Reclami (ovvero quelli che hanno dato seguito ad una risposta formale da parte della Direzione Aziendale o dell'URP), Suggerimenti, Richieste di Informazioni ed apprezzamenti (ai quali viene dato riscontro scritto dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico). Sono stati anche divisi i dati per tipologia di "canale" di ingresso.

RECLAMI

Canale	Numero	Totale
Cartaceo/Posta/Fax	22	176
Totem	30	
E-mail	124	

SUGGERIMENTI

Canale	Numero	Totale
Cartaceo/Posta/Fax	6	61
Totem	24	
E-mail	31	

INFORMAZIONI

Canale	Numero	Totale
Social (Facebook, Instagram, Google)	1082	1.765
Totem	3	
E-mail	680	

APPREZZAMENTI

Canale	Numero	Totale
Social (Facebook, Instagram, Google)	14	72
Cartaceo/Posta/Fax	4	
Totem	36	
E-mail	18	

Non è stato possibile conteggiare il numero di telefonate. Con l'informatizzazione dell'URP è prevista anche la registrazione dell'attività telefonica.

Eventuali reclami o suggerimenti arrivati tramite canali Social e di messaggistica istantanea sono stati "indirizzati" verso gli altri canali istituzionali per una corretta gestione del dato.

6. CONCLUSIONI

Alle attività sopra esposte è da aggiungere la sostituzione dei tre precedenti siti internet (AULSS5, EX ULSS 18 ed EX ULSS 19) con uno completamente nuovo, composto da oltre 3.000 pagine, effettuata il primo luglio 2021.

La buona riuscita di tale attività è dimostrata dai dati di accesso al sito; dal 1/1/2021 sono stati 180.576 gli accessi al "vecchio" sito mentre dal 1/7/2021 al 31/12/2021 sono stati 556.082 gli accessi al "nuovo sito", un dato oltre tre volte superiore del semestre precedente. Buona riuscita che è confutata anche dalla riduzione delle richieste di informazioni all'URP nonostante il picco epidemico COVID-19 avvenuto a fine anno. Il 60% delle richieste di informazioni indicate in tabella sono state effettuate, infatti, nel primo semestre 2021. Rendere disponibili più informazioni online tramite il sito internet, "porta digitale" dell'Azienda, con elevata facilità di ricerca e di fruibilità, ha consentito agli utenti una maggiore facilità di accesso alle stesse e ha portato una riduzione delle richieste di informazioni rivolte al *Front Office*.

Ai reclami formalizzati sono seguiti adeguati provvedimenti e sono state messe in atto azioni di miglioramento per evitare il ripetersi di situazioni simili a quelle che li hanno generati.

Da sottolineare che, anche nel 2021, si è evidenziata una proficua collaborazione e un costante impegno da parte del responsabile e degli addetti URP, che hanno consentito la presa in carico dei bisogni dei cittadini tempestivamente, nonostante il periodo di difficoltà organizzative dei servizi legato alla pandemia e alle relative riorganizzazioni interne.