

U. R. P

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'obiettivo istituzionale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico è quello di migliorare la comunicazione con l'utenza e promuovere l'immagine dell'Azienda.

Le funzioni e le attività maggiori dell'U.R.P. sono le seguenti:

- gestione e coordinamento delle attività di informazione ai cittadini sui servizi e sulle prestazioni dell'Azienda USL, in collaborazione con le strutture interessate;
- redazione e aggiornamento della Carta dei Servizi;
- raccolta, analisi e gestione dei reclami e suggerimenti, segnalazione degli stessi alle strutture di volta in volta interessate, per l'eliminazione dei disservizi, nonché reportistica semestrale sulla tipologia e la frequenza dei reclami stessi;
- tenuta dei rapporti con tutte le forme organizzate del volontariato;
- gestione dei rapporti con i mezzi di comunicazione esterni (stampa, radio, TV, etc.) e con gli organismi istituzionali interessati;
- promozione immagine dell'Azienda;
- sensibilizzazione e formazione personale di contatto (operatori CUP, personale operante all'accettazione in strutture sanitarie, centralinisti, portinai, etc.) sul rapporto con l'utenza;
- definizione di linee guida e protocolli di comportamento per il personale di contatto;
- azioni in ordine alla tutela della salute nel luogo di lavoro degli operatori assegnati alla struttura.

La struttura è così articolata:

□ **LIVELLO CENTRALE:**

Il Direttore U.O.C. Organizzazione e Sviluppo Formazione Comunicazione

Dr.ssa Danila Fiorillo

ALBANO LAZIALE: Direzione Generale Borgo Garibaldi, 12

tel. 06 93273926 **Numero Verde 800.489.984**

fax 06 93273855

Operatori URP: C. Ippolito, M. C. Pinna

email sede URP: r.pubbliche@aslromah.it

Addetto Stampa: Dr. Giovanni Venditti

tel. 06 93273847 email: g.venditti@aslromah.it

□ **LIVELLO DISTRETTUALE:**

DISTRETTO H1

FRASCATI: c/o Ospedale "San Sebastiano" Via Tuscolana

tel. 06 94044314

Operatori URP: P. Gennarelli, C. De Rossi

DISTRETTO H6

NETTUNO: Via San Benedetto Menni, 2 tel. 06 98796320
Operatori URP: S. Picchioni.

Gli Uffici Relazioni con il Pubblico sono aperti tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12,30 / il Martedì e il Giovedì dalle ore 15.00 alle ore 16.30.

Al di fuori dei suddetti orari i cittadini possono inviare per posta elettronica e/o via fax le richieste relative ai Servizi Sanitari Aziendali 24 ore su 24.