

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

UBICAZIONE

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) della ASL Rieti è situato presso il Distretto Sanitario n. 1, Sede di Rieti - Via delle Ortensie, 28 – Rieti - 1° piano.

L'URP AZIENDALE

- accoglie, ascolta, informa, orienta e aiuta il cittadino nel suo contatto con i servizi sanitari;
- promuove il diritto alla salute dei cittadini attraverso lo sviluppo continuo della partecipazione favorendo i rapporti con le Associazioni di Volontariato locali;
- cura e aggiorna la Carta dei Servizi ed il Portale aziendale;
- produce materiale informativo sul funzionamento dei servizi e sulle diverse attività aziendali;
- gestisce la diffusione di materiale informativo relativo alle campagne di comunicazione Regionali e Aziendale;
- accoglie le dichiarazioni di volontà per la donazione di organi e tessuti e le inserisce nel Sistema Informativo Trapianti (SIT) del Ministero della Salute - *(Necessaria, per motivi tecnici, la prenotazione di appuntamento con gli operatori del Servizio)*;
- gestisce le segnalazioni/reclami degli utenti e attiva percorsi di rimozione delle criticità riscontrate e di miglioramento dei servizi.

GIORNI ED ORARI DI ATTIVITÀ

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 7:30 alle ore 13:30
- dal lunedì al giovedì, anche dalle ore 13:40 alle ore 16:40.

CONTATTI

- Telefoni: 0746. 278719 – 278707
- Fax: 0746.278792
- Mail - urp@asl.rieti.it - PEC urp.asl.rieti@pec.it
- Sito ASL Rieti www.asl.rieti.it - link “Scrivi all'URP”

MODALITÀ DI ACCESSO

L'utente può contattare gli operatori dell'URP telefonicamente, a mezzo mail, e tramite il sito aziendale. È possibile parlare direttamente con il personale dell'URP nel seguente **orario di ricevimento**: dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 13:00.

LA GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI

Referente Gestione Reclami: dott. Tarquinio Desideri

La gestione dei reclami è competenza specifica dell'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** e si realizza nel rispetto della vigente procedura aziendale in materia delineata nel Regolamento di Pubblica Tutela per la gestione dei reclami e delle segnalazioni dei Cittadini Utenti.

L'URP tramite la Scheda Presentazione Reclamo e Informativa acquisisce le osservazioni e i reclami presentati dai cittadini e li segnala ai Dirigenti competenti delle Strutture interessate per l'acquisizione degli elementi di valutazione necessari alla formulazione di adeguata risposta agli interessati. Alla segnalazione deve essere sempre allegato un documento identificativo dell'esponente.