

U. R. P.

L'U.R.P., l'ufficio relazioni con il pubblico, ha il compito di garantire l'esercizio dei diritti d'informazione, accesso e partecipazione. L'attività è rivolta ai cittadini, singoli o in forma associata.

Le funzioni dell'U.R.P. sono:

- Agevolare i cittadini nell'**accesso ai servizi** attraverso la gestione delle informazioni sulla struttura aziendale, sulle prestazioni, sui servizi erogati e sulle modalità di accesso, sia in modo diretto, sia attraverso pubblicazioni e comunicazioni esterne, come la stesura della **CARTA DEI SERVIZI** e l'attività di **ACCOGLIENZA** ai cittadini.
- Attuare, mediante l' **ascolto dei cittadini e la comunicazione interna**, i processi di verifica della qualità o di gradimento dei servizi, attraverso strumenti come i reclami, le segnalazioni e i questionari sulla soddisfazione degli utenti.
- Garantire e sviluppare la reciproca informazione tra l' Ufficio Relazioni con il Pubblico e le altre strutture operanti nell'Azienda.

L' U.R.P. comunica e dialoga costantemente con i cittadini ed i pazienti, per assisterli nel loro rapporto con il **SERVIZIO SANITARIO PUBBLICO**, fornendo in formazioni o cogliendo reclami e osservazioni .

All'U.R.P. quindi è possibile:

- Ricevere **informazioni** sulle strutture ASL, sui servizi erogati e sulle modalità di accesso;
- effettuare **segnalazioni** in merito a suggerimenti o disservizi;
- inoltrare **reclami** in caso di insoddisfazione;
- per segnalazioni la **REGIONE CAMPANIA ha attivato il numero verde: 800.187.514**. Il numero è totalmente gratuito ed è raggiungibile da tutta Italia, cellulari inclusi. E' attivo dal lunedì al venerdì, tutti i giorni lavorativi, dalle 09.30 alle 18.00.

L' U.R.P. può essere contattato tramite.

- x **Accesso diretto** presso le sedi U.R.P. dei distretti sanitari , e presso i punti informativi territoriali;
- x **contatto telefonico** diretto e fax presso gli uffici U.R.P. dei Distretti Sanitari e presso i Punti informativi territoriali,
- x **lettera** – agli indirizzi delle sedi U.R.P.;
- x **POSTA ELETTRONICA**.

Le sedi U.R.P. sono:

- **AVELLINO**, PIAZZA DELLA LIBERTA' 8, 83100, TEL. 0825.786302 – FAX +39 0825784604, E-MAIL: urpavellino@regione.campania.it,
orario di apertura:
Lunedì – martedì – mercoledì: ore 9.30 – 13.30 e 14.30 – 18.00
Giovedì: ore 9.30 – 13.30 e 14.30 – 16.00
Venerdì: ore 9.30 – 13.30;

- **BENEVENTO**, PIAZZA ERNESTO GRAMANZIO 4, 82100, TEL. 082461151 – FAX +039 0824 364207, E-MAIL: urpbenevento@regione.campania.it,
orario di apertura:
Lunedì – giovedì: ore 9.30 – 13.30 e 14.30 – 18.00
Venerdì: ore 9.30 – 13.30;

- **CASERTA**, VIA RAFFAELE LEONETTI 34, 81100, TEL. 0823.351333 – FAX 0823320006, E-MAIL: urpcaserta@regione.campania.it,
orario di apertura:
Lunedì – giovedì: ore 9.30 – 13.30 e ore 14.30 – 18.00
Venerdì: ore 9.30 – 13.30;

- **NAPOLI**, VIA RAFFAELE DE CESARE 18/20, 80132, FAX +039 0817962457, E-MAIL: urp@regione.campania.it,
orario di apertura:
Lunedì – giovedì: ore 9.30 – 13.30 e dalle 14.30 – 16.00
Venerdì: ore 9.30 – 13.30;

- **SALERNO**, LUNGOMARE TRIESTE 7/8 , TEL. 089.250212 /089.235786, FAX 089.250964, E-MAIL: urp@provincia.salerno.it, SITO WEB: www.provincia.salerno.it/urp,
orario di apertura:
dal lunedì al mercoledì: 9.30 – 13.30 e 14.30 – 18.00
Giovedì: ore 9.30 – 13.30 e 14.30 – 16.00
Venerdì: ore 9.30 – 13.30.