

UNITÀ DI STAFF COMUNICAZIONE - URP

Responsabile: Dott.ssa Rosaria Licata tel. 091 655 3680

e_mail: rosaria.licata@policlinico.pa.it

Coordinatrice URP: Dott.ssa Barbara Ciardelli tel. 091 655 3684

e_mail: barbara.ciardelli63@gmail.com

Responsabile del procedimento	Unità di Staff	Descrizione del procedimento	Tempi di conclusione
Dott.ssa Rosaria Licata	Staff Comunicazione	Piano di comunicazione anno x	Entro 31 dicembre anno x -1
Dott.ssa Rosaria Licata	Staff Comunicazione	Report segnalazioni e reclami (n° 2 per anno)	n° 1 entro 31 luglio anno x n° 2 entro 31 gennaio anno x +1
Dott.ssa Rosaria Licata	Staff Comunicazione	Report <i>customer satisfaction</i> (n° 1 per anno)	Entro 31 gennaio anno x +1

Responsabile del procedimento	Ufficio	Descrizione del procedimento	Tempi di conclusione
Dott.ssa Barbara Ciardelli	URP	Risposta a reclami	max 30 gg.
Dott.ssa Barbara Ciardelli	URP	Risposta a segnalazioni	tempo reale
Dott.ssa Barbara Ciardelli	URP	Interviste telefoniche per indagini di customer satisfaction	Quadrimestrale secondo Piano regionale