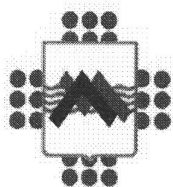


SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE - REGIONE BASILICATA



azienda sanitaria locale
matera

Staff Direzione Generale

UOSD "Ufficio Stampa – Urp – Comunicazione - Privacy"

Responsabile dott. Achille Spada

Funzionario referente:

Via Montescaglioso snc 75100 Matera (MT)

Tel: 0835.253526

mail: achille.spada@asmbasilicata.it

REPORT RECLAMI /SEGNALAZIONI E NOTE DI SODDISFAZIONE
ANNO 2023

Dall'analisi dei Reclami/Segnalazioni e Note di Soddisfazione relativi all'Anno 2023 si evince che:

n. 90 cittadini hanno inoltrato Reclami/Segnalazioni o Note di Soddisfazione

Tuttavia due cittadini hanno inoltrato il Reclamo/Segnalazione riguardante 2 tipologie per la stessa Unità Operativa.

Il totale pertanto è n. 92 così suddiviso:

n. 9 Note di Soddisfazione

n. 77 Reclami / Segnalazioni

n. 6 Reclami / Segnalazioni classificati come Impropri in quanto, pur evidenziando un disagio, non attengono alla ASM.

SEGNALAZIONI / RECLAMI DISTINTI PER DIPARTIMENTO E UNITA'
OPERATIVE

n. 1 Reclamo riguarda il Dipartimento Amministrativo di cui:

n. 1 Reclamo /Segnalazione riguarda la U.O.C. Gestione Risorse Umane e si riferisce alla trasparenza degli atti e delle procedure - codice 5.3

n. 73 Reclami e n. 9 Note di Soddisfazione riguardano i Dipartimenti Sanitari di cui:

n. 12 Reclami / Segnalazioni e n. 1 Nota di Soddisfazione riguardano il Dipartimento Multidisciplinare Medico di cui:

n. 1 Nota di Soddisfazione riguarda la U.O.C. Medicina Generale del P.O. di Matera e si riferisce alla soddisfazione per il servizio ricevuto - codice 9.1

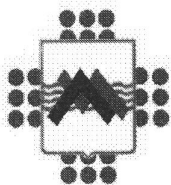
n. 4 Reclami / Segnalazioni riguardano la U.O.C. Medicina Generale del P.O. di Policoro e si riferiscono:

n. 3 agli aspetti tecnico-sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4

n. 1 alla conflittualità interpersonale - codice 7.2

n. 1 Reclamo / Segnalazione riguarda la U.O.C. Geriatria e si riferisce agli aspetti tecnico-sanitari, professionali, amministrativi - codice 6.4

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE - REGIONE BASILICATA



azienda sanitaria locale
matera

Staff Direzione Generale

UOSD "Ufficio Stampa – Urp – Comunicazione – Privacy"

Responsabile dott. Achille Spada

Funzionario referente:

Via Montescaglioso snc 75100 Matera (MT)

Tel: 0835.253526

mail: achille.spada@asmbasilicata.it

n. 4 Reclami / Segnalazioni riguardano la U.O.C. Endocrinologia e Malattie Metaboliche
e si riferiscono:

n. 2 alle liste di attesa per la prenotazione - codice 4.3

n. 1 ai tempi di attesa per certificazione - documentazione e presidi (si deve intendere il tempo di attesa per l'erogazione della prestazione o la consegna della documentazione inerente) - codice 4.5

n. 1 agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

n. 2 Reclami / Segnalazioni riguardano la S.C.I. Malattie Infettive e si riferiscono alle informazioni ai familiari per il percorso di cura e per gli orari di visita - codice 3.2

n. 1 Reclamo / Segnalazione riguarda la U.O.S.D Oncologia Medica e si riferisce ai tempi di attesa per certificazione - documentazione e presidi (si deve intendere il tempo di attesa per l'erogazione della prestazione o la consegna della documentazione inerente) - codice 4.5

n. 11 Reclami / Segnalazioni n. 2 Note di Soddisfazione riguardano il Dipartimento Multidisciplinare Chirurgico di cui:

n. 6 Reclami / Segnalazioni riguardano la U.O.C. Oculistica e si riferiscono:

n. 2 ai tempi di attesa per le prestazioni e prenotazioni - codice 4.2

n. 1 alle liste di attesa per la prenotazione - codice 4.3

n. 2 alle liste d'attesa per il ricovero - codice 4.4

n. 1 alla richiesta di rimborso - codice 8.2

n. 1 Nota di Soddisfazione riguarda la U.O.C. Chirurgia Generale del P.O. di Matera e si riferisce ai ringraziamenti di utenti nei confronti degli operatori - codice 9.2

n. 1 Reclamo / Segnalazione riguarda la U.O.C. O.R.L. e si riferisce agli aspetti tecnico-sanitari, professionali, amministrativi - codice 6.4

n. 1 Reclamo / Segnalazione riguarda la U.O.C. Chirurgia Plastica e si riferisce ai tempi di attesa per le prestazioni e le prenotazioni - codice 4.2

n. 1 Reclamo / Segnalazione e n. 1 Nota di Soddisfazione riguardano la U.O.S.D Vestibologia e Gestione Integrata Attività Otorinolaringoiatria del P.O. di Policoro e si riferiscono:

n. 1 alle liste d'attesa per il ricovero - codice 4.4

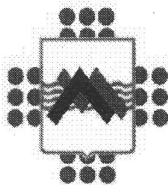
n. 1 ai ringraziamenti di utenti nei confronti degli operatori - codice 9.2

n. 2 Reclami / Segnalazioni riguardano la U.O.S.D Gastroenterologia Interventistica del P.O. di Matera e si riferiscono:

n. 1 alle liste di attesa per prenotazione - codice 4.3

n. 1 ai tempi di attesa per la certificazione, la documentazione e i presidi - codice 4.5

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE - REGIONE BASILICATA



azienda sanitaria locale
matera

Staff Direzione Generale

UOSD "Ufficio Stampa – Urp – Comunicazione - Privacy"

Responsabile dott. Achille Spada

Funzionario referente:

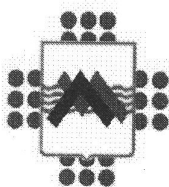
Via Montescaglioso snc 75100 Matera (MT)

Tel: 0835.253526

mail: achille.spada@asmbasilicata.it

-
- n. 6 Reclami / Segnalazioni e n. 2 Note di Soddisfazione riguardano il Dipartimento Emergenza Accettazione di cui:**
- n. 3 Reclami / Segnalazioni riguardano la U.O.C Cardiologia e si riferiscono:**
- n. 1 ai tempi di attesa per l'erogazione di esami - codice 4.1
 - n. 1 alle liste di attesa per la prenotazione - codice 4.3
 - n. 1 agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. 2 Reclami / Segnalazioni riguardano la U.O.C Pronto Soccorso del P.O. di Matera e si riferiscono:**
- n. 1 agli aspetti tecnico sanitari, professionali, amministrativi - codice 6.4
 - n. 1 alla richiesta di risarcimenti collegati al contenzioso - codice 8.3
- n. 2 Note di Soddisfazione riguardano la U.O.C Anestesia e Rianimazione e si riferiscono ai ringraziamenti di utenti nei confronti degli operatori - codice 9.2**
- n. 1 Reclamo / Segnalazione riguarda la U.O.S.D. Gestione Emergenza Accettazione del P.O. di Policoro e si riferisce al mancato intervento sanitario – codice 6.1**
- n. 9 Reclami / Segnalazioni riguardano il Dipartimento Servizi Diagnostici e di Supporto di cui:**
- n. 7 Reclami / Segnalazioni riguardano la U.O.C. Radiologia del P.O. di Matera e si riferiscono:**
- n. 1 ai tempi di attesa per le prestazioni e prenotazioni – codice 4.2
 - n. 1 alle liste di attesa per prenotazione – codice 4.3
 - n. 1 ai tempi di attesa per certificazione - documentazione e presidi (si deve intendere il tempo di attesa per l'erogazione della prestazione o la consegna della documentazione inerente) - codice 4.5
 - n. 4 agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. 1 Reclamo / Segnalazione riguarda la U.O.C. Radiologia del P.O. di Policoro e si riferisce agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4**
- n. 1 Reclamo / Segnalazione riguarda la U.O.C. Anatomia Patologica e si riferisce ai tempi di attesa per certificazione - documentazione e presidi (si deve intendere il tempo di attesa per l'erogazione della prestazione o la consegna della documentazione inerente) - codice 4.5**

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE - REGIONE BASILICATA



azienda sanitaria locale
matera

Staff Direzione Generale

UOSD "Ufficio Stampa – Urp – Comunicazione – Privacy"

Responsabile dott. Achille Spada

Funzionario referente:

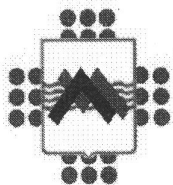
Via Montescaglioso snc 75100 Matera (MT)

Tel: 0835.253526

mail: achille.spada@asmbasilicata.it

-
- n. 3 Reclami / Segnalazioni riguardano il Dipartimento Salute Mentale di cui:**
- n. 1 Reclamo / Segnalazione riguarda la U.O.C. Psicologia Clinica** e riferisce agli aspetti tecnico sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4
 - n. 2 Reclami / Segnalazioni riguardano la U.O.S.D Centro Salute Mentale di Matera** e si riferiscono:
 - n.1 agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
 - n. 1 agli aspetti tecnico sanitari, professionali, amministrativi - codice 6.4
- n. 1 Reclamo / Segnalazione riguarda il Dipartimento Materno Infantile di cui:**
- n. 1 Reclamo / Segnalazione riguarda la U.O.C. Ostetricia e Ginecologia del P.O. di Matera** e si riferisce ai tempi di attesa per certificazione - documentazione e presidi (si deve intendere il tempo di attesa per l'erogazione della prestazione o la consegna della documentazione inerente) - codice 4.5
- n. 1 Reclamo/Segnalazione riguarda il Dipartimento Prevenzione della Salute Umana di cui:**
- n. 1 Reclamo / Segnalazione riguarda la U.O.C. Igiene Epidemiologia e Sanità Pubblica** e si riferisce alle informazioni sui servizi, sulle prestazioni, sugli orari, sulle procedure, sulle modalità di accesso e di svolgimento delle pratiche, ecc... - codice 3.1
- n. 29 Reclami/ Segnalazioni e n. 4 Note di Soddisfazione riguardano il Dipartimento Integrazione Ospedale - Territorio di cui:**
- n. 7 Reclami / Segnalazioni riguardano la U.O.C. Direzione Sanitaria Ospedale per Acuti** e si riferiscono:
 - n. 1 alla qualità, quantità, gradevolezza e orari dei pasti – codice 2.2
 - n. 1 all'adeguatezza e la pulizia dei servizi igienici - codice 2.3
 - n. 1 ai tempi di attesa per certificazione - documentazione e presidi (si deve intendere il tempo di attesa per l'erogazione della prestazione o la consegna della documentazione inerente) - codice 4.5
 - n. 3 alle procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie, la cartella clinica, le certificazioni amministrative ecc. – codice 5.1
 - n. 1 alla richiesta di rimborso – codice 8.2

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE - REGIONE BASILICATA



azienda sanitaria locale
matera

Staff Direzione Generale

UOSD "Ufficio Stampa - Urp - Comunicazione - Privacy"

Responsabile dott. Achille Spada

Funzionario referente:

Via Montescaglioso snc 75100 Matera (MT)

Tel: 0835.253526

mail: achille.spada@asmbasilicata.it

n. 1 Reclamo / Segnalazione n. 4 Note di Soddisfazione riguardano la U.O.C. Distretto di Matera e si riferiscono:

n. 1 ai tempi di attesa per l'erogazione di esami - codice 4.1

n. 4 ai ringraziamenti di utenti nei confronti degli operatori - codice 9.2

n. 7 Reclami / Segnalazioni riguardano la U.O.C. Direzione Distretto Collina Materana - Metapontino e si riferiscono:

n. 1 alle liste di attesa per la prenotazione - codice 4.3

n. 1 ai tempi di attesa per certificazione - documentazione e presidi (si deve intendere il tempo di attesa per l'erogazione della prestazione o la consegna della documentazione inerente) - codice 4.5

n. 2 agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

n. 1 all'errata attribuzione del ticket o ticket non dovuto, modalità e tempi per il rimborso - codice 5.9

n. 1 al mancato intervento sanitario - codice 6.1

n. 1 agli aspetti tecnico sanitari, professionali, amministrativi - codice 6.4

n. 1 Reclamo / Segnalazione riguarda la U.O.S.D. Direzione Sanitaria del P.O. Policoro e si riferisce alla richiesta di rimborsi - codice 8.2

n. 1 Reclamo / Segnalazione riguarda la U.O.S.D. Pneumologia e si riferisce ai tempi di attesa per le prestazioni e prenotazioni - codice 4.2

n. 3 Reclami / Segnalazioni riguardano la U.O.S.D. Gestione Rapporti MMG/PLS e si riferiscono agli aspetti tecnico sanitari, professionali, amministrativi - codice 6.4

n. 1 Reclamo/Segnalazione riguarda la U.O.S.D. Coordinamento Assistenza Domiciliare e Palliativa e si riferisce agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

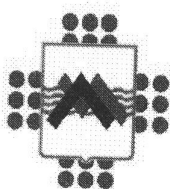
n. 8 Reclami / Segnalazioni riguardano il Servizio Protesica e si riferiscono:

n. 3 ai tempi di attesa per certificazione - documentazione e presidi (si deve intendere il tempo di attesa per l'erogazione della prestazione o la consegna della documentazione inerente - codice 4.5

n. 1 agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

n. 4 alla fornitura di presidi - codice 6.6

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE - REGIONE BASILICATA



azienda sanitaria locale
matera

Staff Direzione Generale

UOSD "Ufficio Stampa - Urp - Comunicazione - Privacy"

Responsabile dott. Achille Spada

Funzionario referente:

Via Montescaglioso snc 75100 Matera (MT)

Tel: 0835.253526

mail: achille.spada@asmbasilicata.it

n. 3 Reclami / Segnalazioni riguardano il CUP e si riferiscono:

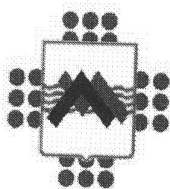
n. 1 agli errori nelle prenotazioni - codice 5.5

n. 1 alla cortesia e gentilezza - codice 7.1

n. 1 agli aspetti tecnico sanitari, professionali, amministrativi - codice 6.4

n. 6 Reclami / Segnalazioni sono classificati come Impropri: note inviate erroneamente all'URP oppure segnalazioni che pur evidenziando un disagio non attengono all'Azienda - codice 10.1

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE - REGIONE BASILICATA



azienda sanitaria locale
materà

Staff Direzione Generale

UOSD "Ufficio Stampa – Urp – Comunicazione - Privacy"

Responsabile dott. Achille Spada

Funzionario referente:

Via Montescaglioso snc 75100 Matera (MT)

Tel: 0835.253526

mail: achille.spada@asmbasilicata.it

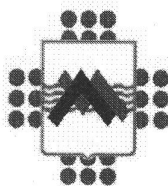
RECLAMI / SEGNALAZIONI E NOTE DI SODDISFAZIONE
DISTINTI PER TIPOLOGIA

ANNO 2023

Dall'analisi dei Reclami/Segnalazioni e Note di Soddisfazione relativi all'Anno 2023 si evince che:

- n. 2 **Reclami/Segnalazioni riguardano gli Aspetti Alberghieri - Comfort** di cui:
 - n. 1 la qualità, quantità, gradevolezza e orari dei pasti - codice 2.2
 - n. 1 l'adeguatezza e la pulizia dei servizi igienici - codice 2.3
- n. 3 **Reclami/Segnalazioni riguardano le Informazioni** di cui:
 - n. 1 le informazioni sui servizi, sulle prestazioni, sugli orari, sulle procedure, sulle modalità di accesso e di svolgimento delle pratiche, ecc. - codice 3.1
 - n. 2 le informazioni ai familiari per il percorso di cura e per gli orari di visita - codice 3.2
- n. 28 **Reclami /Segnalazioni riguardano i Tempi** di cui:
 - n. 2 i tempi di attesa per l'erogazione di esami - codice 4.1
 - n. 5 i tempi di attesa per le prestazioni e le prenotazioni - codice 4.2
 - n. 7 le liste di attesa per le prenotazioni - codice 4.3
 - n. 3 le liste di attesa per ricovero - codice 4.4
 - n. 11 i tempi di attesa per certificazione - documentazione e presidi (si deve intendere il tempo di attesa per l'erogazione della prestazione o la consegna della documentazione inerente) - codice 4.5
- n. 18 **Reclami /Segnalazioni riguardano gli Aspetti Burocratici Amministrativi** di cui:
 - n. 3 le procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie, la cartella clinica, le certificazioni amministrative ecc. , (code) - codice 5.1
 - n. 1 la trasparenza degli atti e delle procedure - codice 5.3
 - n. 12 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
 - n. 1 gli errori nelle prenotazioni - codice 5.5
 - n. 1 l'errata attribuzione del ticket o ticket non dovuto, modalità e tempi per il rimborso - codice 5.9

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE - REGIONE BASILICATA



azienda sanitaria locale
matera

Staff Direzione Generale

UOSD "Ufficio Stampa – Urp – Comunicazione - Privacy"

Responsabile dott. Achille Spada

Funzionario referente:

Via Montescaglioso snc 75100 Matera (MT)

Tel: 0835.253526

mail: achille.spada@asmbasilicata.it

-
- n. 20 Reclami/Segnalazioni riguardano gli Aspetti Tecnico-Professionali** di cui:
- n. 2 il mancato intervento sanitario - codice 6.1
 - n. 14 gli aspetti tecnico sanitari, professionali, amministrativi - codice 6.4
 - n. 4 la fornitura di presidi - codice 6.6
- n. 2 Reclami/Segnalazioni riguardano l'Umanizzazione e gli Aspetti Relazionali** di cui:
- n. 1 la cortesia e gentilezza - codice 7.1
 - n. 1 la conflittualità interpersonale - codice 7.2
- n. 4 Reclami/Segnalazioni riguardano gli Aspetti Economici** di cui:
- n. 3 la richiesta di rimborso - codice 8.2
 - n. 1 la richiesta di risarcimenti collegati al contenzioso - codice 8.3
- n. 9 Note riguardano la Soddisfazione** di cui:
- n. 1 la soddisfazione per il servizio ricevuto - codice 9.1
 - n. 8 i ringraziamenti di utenti nei confronti degli operatori - codice 9.2
- n. 6 Reclami/Segnalazioni riguardano gli Impropri:** note inviate erroneamente all'URP oppure segnalazioni che pur evidenziando un disagio non attengono all'Azienda - codice 10.1

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE - REGIONE BASILICATA



Staff Direzione Generale

UOSD "Ufficio Stampa – Urp – Comunicazione - Privacy"

Responsabile dott. Achille Spada

Funzionario referente:

Via Montescaglioso snc 75100 Matera (MT)

Tel: 0835.253526

mail: achille.spada@asmbasilicata.it

**PROGETTO ARGENTO CIAS: Centro di Informazione, Ascolto e Sostegno
(Attività di Supporto Diretto al Cittadino)**

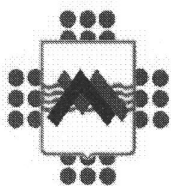
ANNO 2023

Dal 1 Gennaio al 31 Dicembre dell'Anno 2023 sono state svolte n. 107 attività riguardanti il Progetto Argento CIAS: Centro di Informazione, Ascolto e Sostegno (Attività di Supporto Diretto al Cittadino). Gli operatori dell'URP, attraverso contatti con gli Uffici della ASM, sono stati impegnati a risolvere situazioni problematiche derivanti da richieste di cittadini che lamentavano difficoltà e richiedevano assistenza di vario genere e informazioni.

Tali attività, riportate in un apposito registro, riguardano:

- n. 8 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardanti la richiesta di presidi o ausili, per conoscere lo stato della pratica e/o sollecitare la definizione della stessa;
- n. 16 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardante la procedura per la scelta o revoca del medico o l'iscrizione al Servizio Sanitario o la richiesta di tessera sanitaria;
- n. 9 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardante la richiesta dell'esenzione ticket per patologia o infortunio o invalidità e la difficoltà per richiedere on line l'esenzione per reddito;
- n. 9 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino relative alla pratica per il rinnovo della patente di guida e eventuali comunicazioni da parte dell'utente a seguito della difficoltà a contattare l'ufficio;
- n. 15 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardanti la procedura per prenotare (in particolare con la priorità) e/o effettuare visite specialistiche e/o esami e/o terapie;
- n. 4 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardanti la problematica inerente i tempi di attesa per la consegna dell'esito degli esami o il mancato ricevimento dello stesso;
- n. 2 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardanti la richiesta della cartella clinica;
- n. 7 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardante la richiesta di certificati;
- n. 3 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino a seguito della difficoltà a contattare gli Uffici della ASM;
- n. 1 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardante la richiesta di colloquio con operatori del Reparto al fine di avere notizie del familiare ricoverato;
- n. 4 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino relative alle procedure per le istanze di carattere amministrativo;
- n. 4 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino a seguito del rinvio delle visite e/o esami;
- n.1 le informazioni e l'assistenza diretta a seguito della difficoltà a prenotare on line visite e/o esami;

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE - REGIONE BASILICATA



azienda sanitaria locale
materà

Staff Direzione Generale

UOSD "Ufficio Stampa – Urp – Comunicazione - Privacy"

Responsabile dott. Achille Spada

Funzionario referente:

Via Montescaglioso snc 75100 Matera (MT)

Tel: 0835.253526

mail: achille.spada@asmbasilicata.it

- n. 2 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino a seguito della difficoltà ad accedere al Fascicolo Sanitario Elettronico per prendere visione dell'esito degli esami ematochimici effettuati;
- n. 1 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino a seguito della difficoltà a contattare l'Ufficio Malattie Rare della ASM;
- n. 3 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardanti la procedura per effettuare trattamenti riabilitativi;
- n. 1 le informazioni e l'assistenza circa la procedura per richiedere le visite a domicilio;
- n. 1 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino per la richiesta del verbale di accompagnamento (L.104);
- n. 1 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardante la mancata comunicazione al paziente relativa ai tempi di attesa;
- n. 1 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardanti l'obbligo di presentazione di certificazione medica;
- n. 1 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardanti la procedura per richiedere l'assistenza domiciliare;
- n. 2 le informazioni relative ai tempi di pubblicazione delle graduatorie di avvisi o bandi per l'assunzione di personale presso la ASM;
- n. 2 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino a seguito della difficoltà a prenotare il tampone molecolare;
- n. 2 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardanti la richiesta per effettuare la vaccinazione anticovid;
- n. 2 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardanti l'assistenza all'estero;
- n. 1 le informazioni riguardanti l'apertura dello sportello CUP del Punto Sanità di piazza Firenze;
- n. 1 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardanti la prescrizione di farmaci;
- n. 1 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino riguardante la pratica per la celiachia;
- n. 1 le informazioni e l'assistenza diretta al cittadino a seguito della difficoltà a contattare l'Ufficio rimborsi spese per viaggio per trapianto;
- n. 1 le informazioni per il rimborso spese per il vaccino antiallergico.

Oltre alle suddette attività, va data rilevanza anche all'attività di informazione quotidiana svolta dall'URP.

Dal 20 Marzo 2023, a seguito della disposizione della Direzione Generale, gli operatori dell'URP svolgono anche attività di Front Office presso lo Sportello sito al Piano Terra della Sede Centrale ASM.