



Report delle segnalazioni pervenute all'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Il semestre 2025

Nel corso del secondo semestre dell'anno 2025, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha ricevuto **667** segnalazioni (+20,1 % rispetto allo stesso periodo dello scorso anno).

A queste si aggiungono **838** segnalazioni non formalizzate (-17,2 % rispetto allo stesso periodo dello scorso anno).

Segnalazioni formalizzate

Le 667 segnalazioni formalizzate sono costituite da:

- **461 richieste di informazioni** (+17,8 % rispetto allo stesso periodo dello scorso anno);
- **93 reclami** (+14,8 % rispetto allo stesso periodo dello scorso anno);
- **81 encomi** (+39,6 % rispetto allo stesso periodo dello scorso anno);
- 24 osservazioni;
- **8 pratiche miste**, di cui: 1 contenente sia una richiesta di informazioni sia un reclamo; 2 contenenti un encomio e un'osservazione; 5 contenenti sia un reclamo che un encomio.

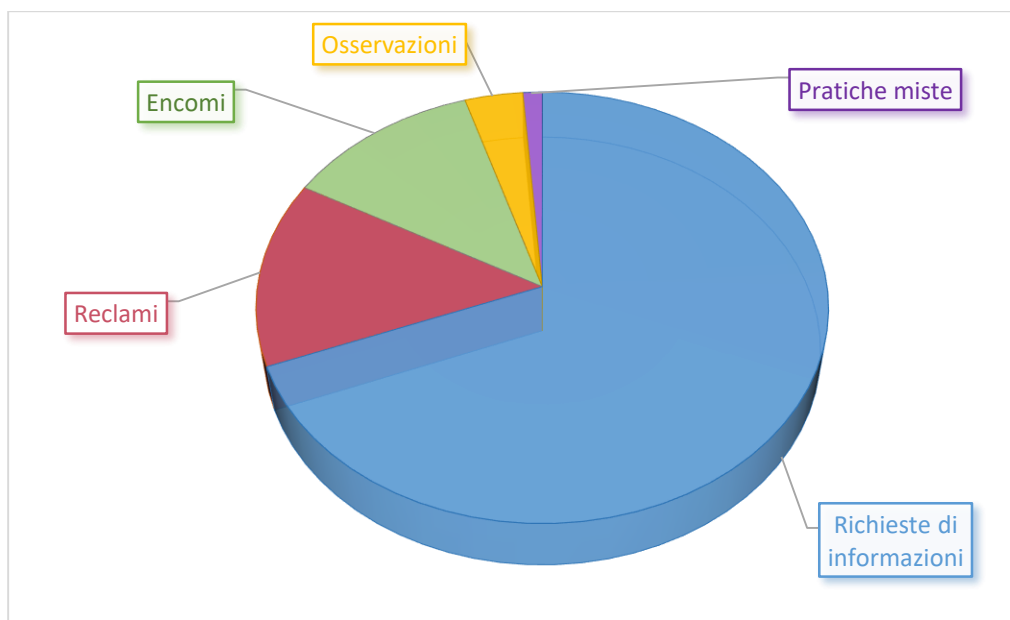


Figura 1: Ripartizione delle segnalazioni formalizzate

Andamento delle segnalazioni formalizzate

Nel corso degli ultimi sei mesi del 2025 l'URP ha chiuso **566** pratiche con **almeno un riscontro scritto**. **78** pratiche sono state chiuse per contatto diretto con le strutture o gli specialisti interessati; **10** pratiche chiuse per mancanza di integrazione istruttoria e **13** pratiche sono state chiuse per mancato invio di documentazione da parte dell'utente o per il venir meno della necessità segnalata.

Segnalazioni non formalizzate

Negli ultimi sei mesi del 2025 sono giunte all'URP **838** segnalazioni non formalizzate, ovvero formulate telefonicamente e allo sportello front-office.

Le segnalazioni non formalizzate sono costituite da:

- **708 richieste di informazioni** (- 2,8 % rispetto allo stesso periodo dello scorso anno);
- **119 reclami** (- 59,9 % rispetto allo stesso periodo dello scorso anno);
- **10 encomi**;
- **1 osservazione**.

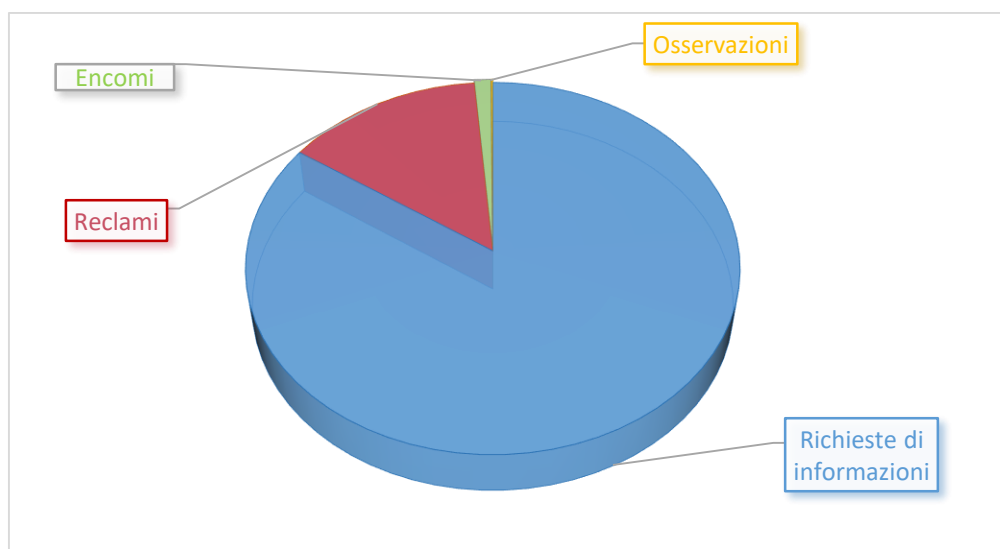


Figura 2: Ripartizione delle segnalazioni non formalizzate

Data Breach

Nel secondo semestre 2025 risultano notificati **6 data breach**.

Reclami per ritardi nella consegna di cartelle cliniche

Dei 119 reclami non formalizzati pervenuti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, **51** sono relativi a ritardi nella consegna delle cartelle cliniche.

Richieste di rimborso ticket

Sono **78** le richieste di rimborso *ticket* presentate direttamente allo sportello dell'URP (-24,2 % rispetto allo stesso periodo dello scorso anno).