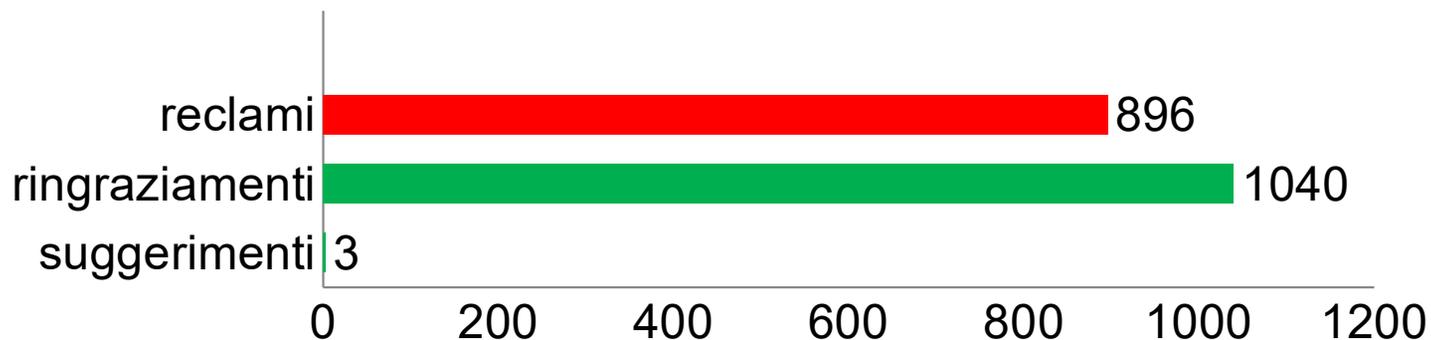


Segnalazioni 2021

aggiornato al 02/08/2022



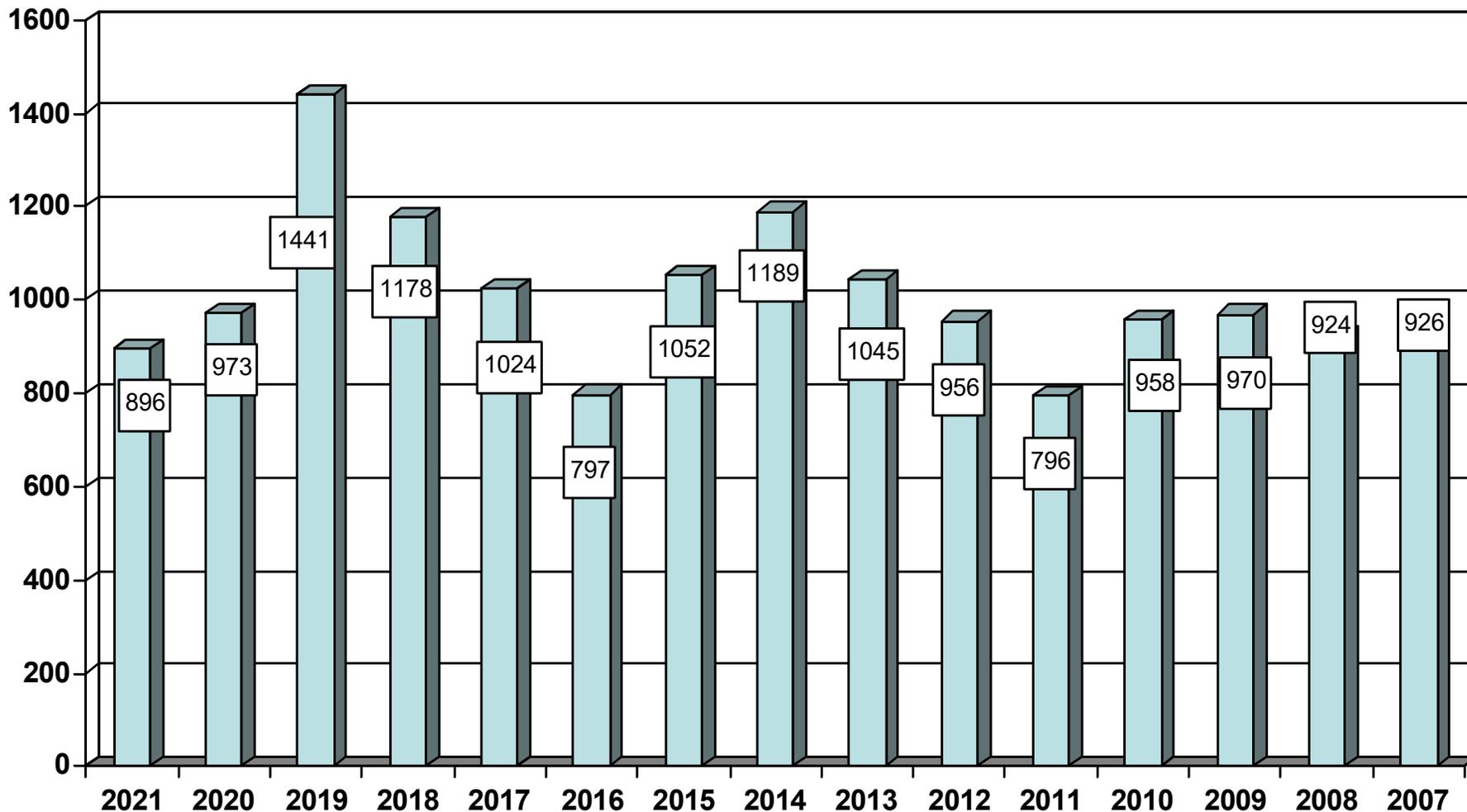
A cura dell'Ufficio Rapporti con il Pubblico
urp@apss.tn.it

Tempi di risposta *

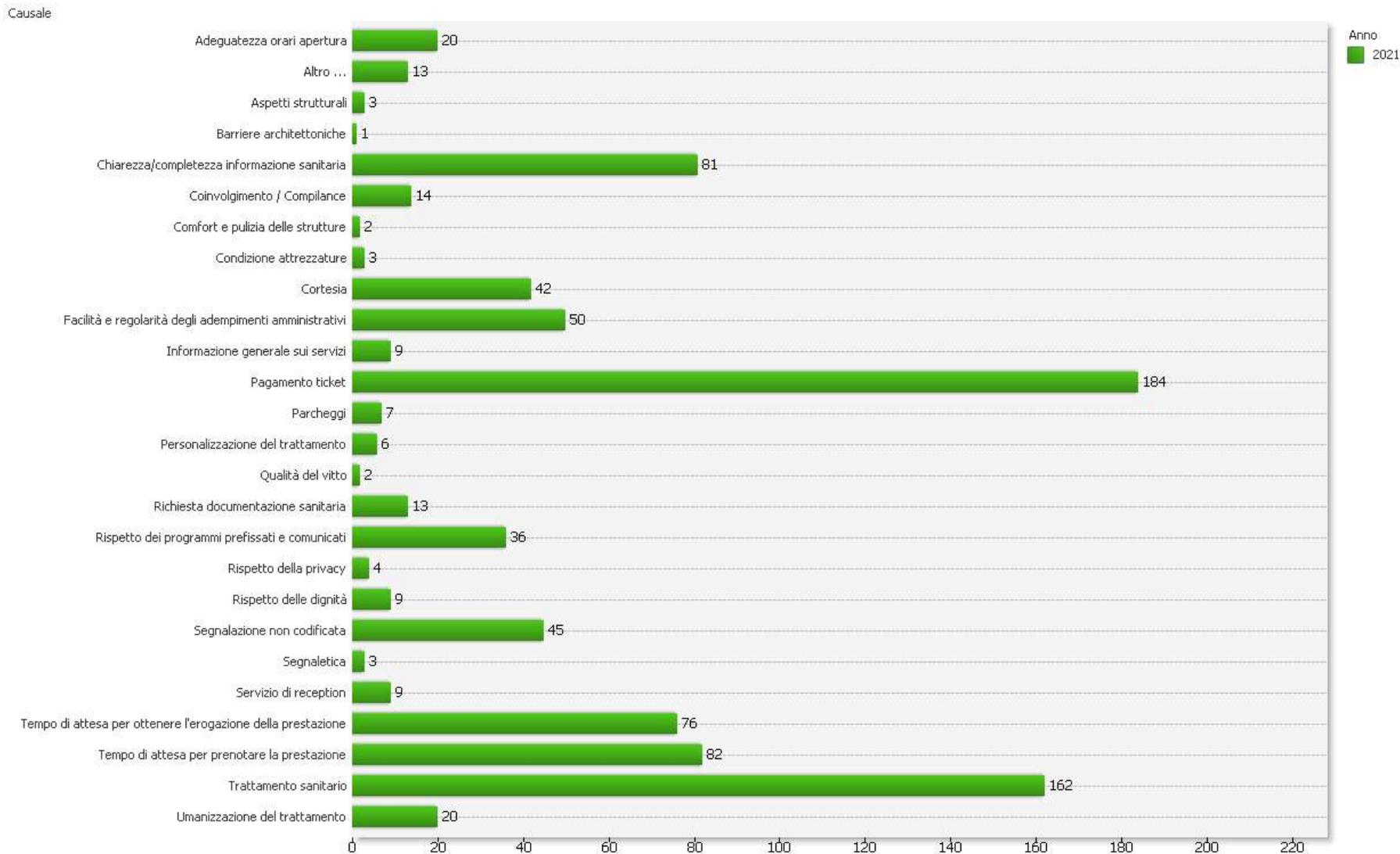
segnalazioni	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022**
tempi medi di risposta (giorni)	34,5	18,5	19,2	21,4	23,1	19,8	23,7	26,6	19,8

* Segnalazioni totali: ringraziamenti, reclami e suggerimenti ** primi 6 mesi

storico segnalazioni di disservizio



Sintesi grafica dettagliata delle segnalazioni di disservizio 2021



Tempestività

Causale	Disser vizi 2021	Disser vizi 2020	Disser vizi 2019	Disser vizi 2018	Disser vizi 2017	N° Disser vizi 2016	N° Disser vizi 2015	N° Disser vizi 2014	N° Disser vizi 2013	N° Disser vizi 2012	N° Disser vizi 2011
Tempo di attesa per ottenere l'erogazione della prestazione	76	80	139	127	110	73	95	135	94	80	59
Rispetto dei programmi prefissati e comunicati	36	49	79	69	43	31	54	55	52	50	58
Tempo di attesa per prenotare la prestazione	82	48	99	47	25	41	78	79	42	34	40
TOTALE	194	177	317	243	178	145	227	269	188	164	157

Procedure di accesso ai servizi

Causale	N° disservizi 2021	N° Disservizi 2020	N° Disservizi 2019	N° Disservizi 2018	N° Disservizi 2017	N° Disservizi 2016	N° Disservizi 2015	N° Disservizi 2014	N° Disservizi 2013	N° Disservizi 2012	N° Disservizi 2011
Pagamento ticket	184	274	382	258	241	148	193	186	193	166	63
Facilità e regolarità degli adempimenti amministrativi	50	50	109	99	47	49	72	92	106	71	13
Adeguatezza orari apertura	20	4	10	30	23	24	13	11	18	18	15
Richiesta documentazione sanitaria	13	10	10	4	4	5	11	4	12	15	11
TOTALE	267	338	511	391	315	226	289	293	329	270	102