



ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE NOI PER LA SALUTE – TINA ANSELMi

CALTANISSETTA, CASA DELLE CULTURE E DEL VOLONTARIATO, VIA XIBOLI 310

D.D.G. N° 785 del 11/04/2023 Iscrizione nella sezione "A.P.S. di Promozione Sociale " del R.U.N.T.S.

Pec : noiperlasalutetinaanselmi@pec.it

Email : noiperlasalute@gmail.com

IBAN : IT66K0895216701000000139083

www.noiperlasalutetinaanselmi.it

C.F.: 92075010857 Tel. 0934 584044

PRENOTAZIONI PRESTAZIONI SANITARIE PRESSO IL CUP

*In base alle norme generali di trasparenza della Pubblica Amministrazione e al rapporto con l'utenza, **l'operatore del CUP è tenuto a fornire il proprio codice identificativo (o codice operatore) su richiesta dell'utente, garantendo così la tracciabilità della pratica telefonica o allo sportello.***

Le generalità complete (nome e cognome) non sono necessarie se viene fornito un codice univoco.

Il codice operatore è la modalità standard utilizzata per tracciare la prenotazione o le informazioni fornite, permettendo all'utente di far riferimento a quella specifica conversazione o prenotazione in futuro.

In caso di errore o necessità di verifica, la conoscenza del codice operatore agevola l'ASP nel verificare le azioni intraprese dall'operatore stesso.

*In sintesi, sebbene non sia obbligatorio il nome completo, **l'identificazione tramite codice è dovuta per la trasparenza del Servizio.***

L'operatore del CUP di un'ASP è tenuto a rendersi identificabile nei confronti dell'utente, ma le modalità specifiche (nome completo o codice) possono variare in base ai regolamenti interni dell'Azienda Sanitaria e alle modalità di contatto.

Normativa vigente.

I dipendenti delle pubbliche amministrazioni che svolgono attività a contatto con il pubblico sono obbligati a rendere conoscibile il proprio nominativo.

*Questo obbligo deriva dall'**art.55 del Dlgs 165/2001 e dalla Circolare N°3 /2010 del Dipartimento della Funzione Pubblica.***

*Per quanto attiene gli operatori di Call-Center , nelle comunicazioni telefoniche , **sono tenuti a presentarsi fornendo il proprio nome o un codice identificativo univoco all'inizio della conversazione**, per permettere all'utente di riferire eventuali disservizi all'URP.*

Tale obbligo serve a garantire la trasparenza dell'azione amministrativa e a responsabilizzare il dipendente nell'esercizio delle sue funzioni.

Se un operatore di rifiuta di fornire un elemento identificativo (nome o codice) , l'utente può segnalare l'accaduto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ASP di riferimento.

