

AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA INTEGRATA - VERONA
Tabella Procedimenti Amministrativi - Aggiornamento dicembre 2020

U.O. Responsabile dell'Istruttoria Ufficio Relazioni con il Pubblico

a) Breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili	b) Unità organizzativa responsabile dell'Istruttoria	c) Ufficio del procedimento, unitamente ai recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale, nonché, ove diverso l'ufficio competente all'adozione del provvedimento finale, con l'indicazione del nome del responsabile dell'ufficio, unitamente ai rispettivi recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale	d) Per i procedimenti ad istanza di parte, gli atti e i documenti da allegare all'istanza e la modulistica necessaria, compresi i fac-simile per le autocertificazioni, anche se la produzione a corredo è prevista da norme di legge, regolamenti o atti pubblicati nella Gazzetta Ufficiale, nonché gli uffici ai quali rivolgersi per informazioni, gli orari e le modalità di accesso con indicazione degli indirizzi, dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale, a cui presentare le istanze		f) Termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione del provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante	g) Procedimenti per i quali il provvedimento dell'amministrazione può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato, ovvero il provvedimento può concludersi con il silenzio assenso dell'amministrazione	h) Strumenti di tutela, amministrativa e giurisdizionale, riconosciuti dalla legge in favore dell'interessato, nel corso del procedimento e nei confronti del provvedimento finale ovvero nei casi di adozione del provvedimento oltre il termine predeterminato per la sua conclusione e i modi per attivarli	i) Link di accesso al servizio on line, ove sia già disponibile in rete, o i tempi previsti per la sua attivazione	l) Modalità per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari, con le informazioni di cui all'articolo 36	m) Nome del soggetto a cui è attribuito, in caso di inerzia, il potere sostitutivo, nonché le modalità per attivare tale potere, con indicazione dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale
Gli utenti, parenti o affini, gli organismi di volontariato e di tutela dei diritti afferenti l'Azienda sanitaria possono presentare osservazioni, reclami, denunce ed opposizioni contro gli atti o i comportamenti di cui all'art. 1 entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti. I soggetti di cui al comma 1 esercitano il proprio diritto rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda interessata con lettera o fax, oppure mediante colloquio o telefonata del quale l'addetto alla ricezione deve redigere apposita scheda-verbale. Alla segnalazione telefonica dovrà comunque seguire segnalazione scritta con lettera o fax oppure colloquio. Riferimenti normativi: L. 241/90 L. 150/2000 Regolamento di Pubblica Tutela aziendale	Ufficio Relazioni con il Pubblico – Responsabile Dott.ssa Giovanna Pirana	Ufficio Relazioni con il Pubblico Sede di Borgo Trento Tel: 045 8122178 email:urp.ocm@ospedaleuniverona.it Sede di Borgo Roma Tel: 045 8124848 email: urp.op@ospedaleuniverona.it	Presentazione di copia di un documento di riconoscimento se l'istanza viene presentata via fax o via email. A disposizione Modulo per le segnalazioni/elogi a disposizione presso TURP	Via email – Via fax – Comunicazione telefonica		Giustificazione di mancata presentazione per causa di forza maggiore a prestazione sanitaria		www.aovr.veneto.it	Non previsti	Direttore Generale – a vocazione - 045 8122301/3242 direzione.generale@aovr.veneto.it