

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	e) Modalità con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano	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 procedimento 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 online, 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 l'URP	Via email – Via fax – Comunicazione telefonica	Comunicazione di riscontro all'utente entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo stesso. Qualora, per la particolare complessità del caso, il procedimento non sia concluso entro il termine di cui sopra, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a darne tempestiva comunicazione all'interessato motivando adeguatamente i motivi del ritardo.	Giustificazione di mancata presentazione per causa di forza maggiore a prestazione sanitaria	Qualora non si sia conclusa la procedura del reclamo o l'utente non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta, può chiedere, entro 15 giorni dalla comunicazione della risposta, che l'esame della segnalazione, reclamo o denuncia venga deferito alla Commissione mista conciliativa.	www.ospedaleuniverona.it	Non previsti	Direttore Generale – a vocazione - 045 8122301/3242 direzione.generale@ospedaleuniverona.it