

<u>SC/DIPARTIMENT</u> <u>Q</u>	<u>STRUTTURA</u>	<u>PROCEDIMENTO</u>	<u>DESCRIZIONE E NORMATIVA</u> <u>DI RIFERIMENTO</u>	<u>STRUTTURA</u> <u>RESPONSABILE</u> <u>DELL'ISTRUTTORI</u> <u>A</u>	<u>RP (RECAPITI)</u>	<u>(SE RP</u> <u>DIVERSO)</u> <u>UFFICIO</u> <u>COMPETENTE</u> <u>L'ADOZIONE</u> <u>DEL</u> <u>PROVVEDIME</u> <u>NTO FINALE E</u> <u>IL RELATIVO</u> <u>RESPONSABILE</u> <u>, COMPRESO</u> <u>RECAMPITO</u> <u>TE./MAIL</u>	<u>MODALITA' PER</u> <u>ACQUISIRE</u> <u>INFORMAZIONI</u> <u>IN MERITO AL</u> <u>PROCEDIMENTO</u> <u>IN CORSO</u>	<u>TERMINE PER LA CONCLUSIONE</u> <u>(CON INDICAZIONE SE IL</u> <u>PROCEDIMENTO TERMINA CON</u> <u>UN ATTO, UNA DICHIARAZIONE</u> <u>DELL'INTERESSATO, CON IL</u> <u>"SILENZIO-ASSENSO")</u>
	S.S. Relazioni esterne - URP	Gestione dei reclami ed elogi	Gestione dei reclami ed elogi, proposti da utenti direttamente o tramite associazioni di volontariato, inerenti i servizi svolti e/o di pertinenza dall'A.S.L. n. 3 "Genovese" e tramite i vari canali di comunicazione (mail o protocollo generale). Dlgs. 502 e s.m.i.; DPM 19/05/1995; Regolamento di Pubblica tutela APPROVATO CON Deliberazione n. 474 del 23 Marzo 2010.	Struttura Semplice Relazioni Esterne - URP/ Settore URP Tutela	Rag Maria Angela Canepa. Tel 0108497514 mariangela.canepa@asl3.liguria.it		sito aziendale	30 giorni lavorativi dall'istanza; in caso di accertamenti richiesti ad esperti il termine è sospeso per non più di 90 giorni . Il procedimento termina con comunicazione al cittadino (lettera, mail o telefono);

<u>SC/DIPARTIMENT</u> <u>Q</u>	<u>STRUMENTI DI TUTELA</u> <u>AMMINISTRATIVA NEI</u> <u>CONFRONTI DEL</u> <u>PROVVEDIMENTO</u> <u>FINALE</u>	<u>MODALITA' DI</u> <u>PAGAMENTO</u> <u>IBAN DI RIF. X</u> <u>CONTO DI</u> <u>PAGAMENTO</u>	<u>SOGGETTO</u> <u>CON POTERE</u> <u>SOSTITUTIVO</u> <u>(RE. TEL, MAIL</u> <u>ISTITUZIONALE)</u>	<u>(SE PROCEDIMENTI SU ISTANZA</u> <u>DI PARTE) ATTI DA ALL.</u> <u>ALL'ISTANZA, I FACSIMILE</u> <u>(INDICANDO IL LINK DEL SITO</u> <u>DA CUI SCARICARLI)</u>
	Nel caso in cui il cittadino ritenga la risposta insoddisfacente, potrà fare istanza scritta di riesame: l'apposita istanza scritta verrà inviata alla Commissione Mista Conciliativa.			<p>Le segnalazioni devono essere inoltrate al settore URP-Tutela , che fa capo alla Struttura Semplice Relazioni Esterne - URP, tramite :</p> <ul style="list-style-type: none"> • posta ordinaria all'indirizzo: Struttura Semplice Relazioni Esterne - URP - Settore URP-Tutela, via Bertani 4 – 16125 Genova; • posta elettronica all'indirizzo: tutelaepartecipazione@asl3.liguria.it; • compilando il modello di segnalazione (cartaceo) disponibile presso la rete degli U.R.P., gli sportelli unici e i principali punti di accoglienza dell'Azienda e sul sito aziendale al link: http://www.asl3.liguria.it/component/publiccompetitions/document/98-segnalazione-modulo.html?view=document&id=98:segnalazione-modulo&Itemid=316