

Gestione segnalazione dei cittadini: reclami, rilievi, suggerimenti, elogi.

Tipologie di Procedimento

Procedimento

Gestione segnalazione dei cittadini: reclami, rilievi, suggerimenti, elogi.

Rif. normativi

Legge 07.08.1990, n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
D. Lgs. n. 502 del 30.12.1992 e successive modifiche ed integrazioni "Riordino della disciplina in materia sanitaria , a norma dell'art. 1 della legge 23 ottobre 1992 n. 241";
D.Lgs. n. 29 del 03.02.1993 e successive modifiche ed integrazioni: "Razionalizzazione delle organizzazioni delle amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego a norma dell'art. 2 della L. 23 ottobre 1992 n. 241";
Legge regionale 12 maggio 1994 n. 19 "Norme per il riordino del Servizio Sanitario regionale ai sensi del D.Lgs 30 dicembre 1992, n. 502, modificato dal D. Lgs. 7 dicembre 1993, n. 517";
Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994: "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli Uffici relazioni con il Pubblico";
Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995:" Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari";
Decreto Ministeriale 24.07.1995 : "Contenuti e modalità di indirizzo degli indicatori di efficienza e qualità del SSN";
Decreto Ministeriale 15 ottobre 1996: "Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione ed umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento dell'attività di prevenzione delle malattie";
Regolamento della Commissione Mista Conciliativa;
Carta dei Servizi AUSL Romagna

Tipo struttura responsabile

(UO) Unità Operativa

Struttura responsabile

Accoglienza e Ufficio Relazioni con il Pubblico, Fundraising e Marketing

Ufficio procedimento

Uffici Relazioni con il Pubblico aziendali (Ravenna, Lugo, Faenza, Rimini, Riccione, Forlì e Cesena)

Telefono

0547 24714 (Cesena) - 0543 735147 (Forlì) - 0544 285608 (Ravenna) - 0545 214246 (Lugo) - 0546 601100 (Faenza) - 0541 707202 (Rimini) - 0541 707202 (Riccione)

Email

urp.ce@auslromagna.it (Cesena) - urp.fo@auslromagna.it (Forlì) - urp.ra@auslromagna.it (Ravenna) - urp.lu@auslromagna.it (Lugo) - urp.fa@auslromagna.it (Faenza) - urp.rn@auslromagna.it (Rimini e Riccione))

PEC

Pec aziendale: azienda@pec.auslromagna.it

Ufficio competente all'adozione del provvedimento finale

Responsabile ufficio competente all'adozione del provvedimento finale

Dott.ssa Elisabetta Montesi (tel: 0547/352222 - email: elisabetta.montesi@auslromagna.it)

Conclusione del procedimento

I reclami pervenuti sia in forma scritta che verbale, devono avere risposta entro 30 giorni dalla presentazione, nel rispetto della L. 241/90.

Nel caso di situazioni di particolare complessità, tale termine potrà essere prorogato, fino ad un massimo di 45 giorni (cfr 5.4.1 a), dandone comunicazione al cittadino

Per Informazioni

Dirette /Telefoniche / Scritte

Silenzio assenso

no possibilità

Strumenti di tutela

Tutela di secondo livello della Commissione Mista Conciliativa

Accesso al servizio on-line

Pagamento

Potere sostitutivo

Dr.ssa Angela Angelini (tel: 0541/707087 - email: angela.angelini@auslromagna.it) - Dr.ssa Francesca Iacoviello (tel: 0547/24714 - email: francesca.iacoviello@auslromagna.it)

Data di inserimento

02-01-2017 10:39:01

Data ultima modifica

14-04-2023 12:14:34

Se a istanza di parte

Istanza di parte

si

Informazioni

- URP Cesena: Viale Ghirotti, 286 - 47521 Cesena - Tel. 0547 24714 - urp.ce@auslromagna.it

Orari: da lun a ven: 8.30-13.30 | mar e gio: 8.30-16.30

- URP Forlì: Via C. Forlanini, 34 - 47121 Forlì - Tel. 0543 735147 - urp.fo@auslromagna.it

Orari: da lun a ven: 8.30-13.30 | mar e gio: 14.30-16.30

- URP Ravenna: Via Missiroli, 10 - 48121 Ravenna - Tel. 0544 285608 - urp.ra@auslromagna.it

Orari: da lun a ven: 8.30-13.30 | mar e gio: 14.30-16.30

- URP Faenza: Viale Stradone, 9 - 48018 Faenza - Tel. 0546 601100 - urp.fa@auslromagna.it

Orari: da lun a ven: 8.30-13.30 | gio: 14.30-16.30

- URP Lugo: Viale Masi, 7 - 48022 Lugo - Tel. 0545 214246 - urp.lu@auslromagna.it Orari: da lun a ven: 8.30-13.30 | mar: 14.30-16.30

- URP Rimini: Via Coriano, 38 - 47924 Rimini - Tel. 0541 707202 - urp.rn@auslromagna.it

Orari: da lun a ven: 8.30-13.30 | mar e gio: 14.30-16.30

- URP Riccione : Via Frosinone - 47838 Riccione - Tel. 0541 707202 - urp.rn@auslromagna.it

Orari: ven: 8.30-13.30

Documenti

Nome documento

Modulo di elogio - ringraziamento - apprezzamento

Modulo di reclamo - rilievo - suggerimento