

| Procedimento                                                                                                                           | Breve descrizione con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili                                                                                                                                           | Unità Organizzativa responsabile dell'istruttoria, di ogni altro adempimento procedimentale nonché dell'adozione del provvedimento finale | Nome e cognome Responsabile Procedimento | Recapito telefonico ed indirizzo posta elettronica istituzionale Responsabile Procedimento | 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 | Termine fissato dalla legge per la conclusione con l'adozione del procedimento e ogni altro termine procedimentale rilevante | 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 | Strumenti di tutela amministrativa e giurisdizionale, riconosciuti dalla legge in favore dell'interessato, nel corso del procedimento nei confronti del provvedimento finale | Link di accesso al servizio on line, ove sia già disponibile in rete, o tempi previsti per la sua attivazione                               | Modalità per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari, con i codici IBAN identificativi del conto di pagamento | Nome del soggetto a cui è attribuito, in caso di inerzia, il potere sostitutivo (art. 9 <i>bis</i> , legge 241/90 e s.m.i.) | Risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, con il relativo andamento | PER I PROCEDIMENTI AD ISTANZA DI PARTE: Atti e documenti da allegare all'istanza e modulistica necessaria, compresi i fac simile per le autocertificazioni | Recapito Posta Elettronica Certificata (PEC) o altre modalità con le quali gli interessati possono ottenere informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Predisposizione ed aggiornamento annuale guida ai servizi on line                                                                      | Legge 7agosto 1990, n°241 - Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994      Direttiva del Predisente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994                                               | UOS Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)                                                                                               | Dott.ssa Maria Flavia Spagna             | 0734 6252932 e mail: mariaflavia.spagna@sanita.marche.it                                   | NO                                                                                                                                                                                                                               | tempestivo con verifica annuale delle notizie pubblicate                                                                     | NO                                                                                                                                                                                                             | NO                                                                                                                                                                           | <a href="http://www.asurzona11.marche.it/template/11/carta_servizi.html">http://www.asurzona11.marche.it/template/11/carta_servizi.html</a> | NO                                                                                                                          | Dott.ssa Maria Flavia spagna                                                                                                | Competenza ASUR Marche                                                                                                                            | NO                                                                                                                                                         | <a href="mailto:urp.av4@sanita.marche.it">urp.av4@sanita.marche.it</a>                                                                                                       |
| Analisi e monitoraggio segnalazioni/reclami dei cittadini. Monitoraggio Regionale dei Reclami                                          | DPCM 19/05/95, L.150/2000 Segnalazione/reclami dei cittadini o encomi in ordine alla modalità di rispetto dell'organizzazione aziendale con riferimento alla Guida dei Servizi e al Regolamento di Pubblica Tutela | UOS Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)                                                                                               | Dott.ssa Giuliana Farina                 | 735 6252932/2017 e mail: urp.av4@sanita.marche.it                                          | Dott.ssa Maria Flavia Spagna                                                                                                                                                                                                     | 30/60gg. (Det.ASUR Marche n°841 del 16/1106 - Regolamento unico di Pubblica Tutela)                                          | NO                                                                                                                                                                                                             | Istanza al titolare del potere sostitutivo                                                                                                                                   | NO                                                                                                                                          | NO                                                                                                                          | Dott.ssa Maria Flavia spagna                                                                                                | Competenza ASUR Marche                                                                                                                            | Modulo unico di reclamo, lettera , posta elettronica, segnalazione telefonica                                                                              | <a href="mailto:urp.av4@sanita.marche.it">urp.av4@sanita.marche.it</a>                                                                                                       |
| Comunicazione esterna, comunicati stampa e loro invio. Redazione ed aggiornamento del sito. Coordinamento di campagne di comunicazione | Legge 150/2000 L.R. Marche n° 13/2003 e ss.m P.S.R.                                                                                                                                                                | UOS Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)                                                                                               | Dott.ssa Maria Flavia Spagna             | 736 6252932/2017 e mail: urp.av4@sanita.marche.it                                          | Dott.ssa Maria Flavia Spagna                                                                                                                                                                                                     | Tempistica secondo norme e regolamenti                                                                                       | NO                                                                                                                                                                                                             | Istanza al titolare del potere sostitutivo                                                                                                                                   | sito AV4                                                                                                                                    | NO                                                                                                                          | Dott.ssa Maria Flavia spagna                                                                                                | Competenza ASUR Marche                                                                                                                            | Titolare del diritto o suo delegato come prevede la legge                                                                                                  | <a href="mailto:urp.av4@sanita.marche.it">urp.av4@sanita.marche.it</a>                                                                                                       |