



Azienda di Servizi alla Persona
"GOLGI - REDAELLI"

Uffici Relazioni con il Pubblico - URP

PRESENTAZIONE, ISTRUTTORIA ED EVASIONE DELLE ISTANZE

Gli anziani, i loro parenti ed affini, gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione Lombardia e/o presso l'A.S.P., e comunque chi ne abbia l'interesse, possono presentare osservazioni, richieste di chiarimenti, opposizioni, denunce o reclami inerenti l'attività e le prestazioni aziendali. In particolare è possibile proporre reclamo – entro 15 giorni dalla conoscenza da parte dell'interessato dell'atto o comportamento presuntivamente lesivo dei propri diritti – presentando istanza all'Ufficio Relazioni con il Pubblico della sede cui si riferisce la segnalazione, alternativamente:

- per iscritto, mediante lettera, mail o fax, o anche mediante compilazione di apposito modello in distribuzione presso l'Ufficio in questione e reperibile su questo sito;
- verbalmente (di persona o telefonicamente); in questo caso in ordine alla segnalazione viene redatta apposita scheda a cura del ricevente la stessa

Inoltre, suggerimenti, proposte, encomi possono essere consegnati direttamente ai Responsabili dei Reparti e dei Servizi, che provvederanno a trasmetterli all'URP, o venire inseriti negli appositi raccoglitori situati all'interno dell'Istituto.

E' fatto salvo il principio generale secondo cui la presentazione delle osservazioni ed opposizioni non impedisce né preclude la proposizione di impugnative presso la Direzione Generale dell'Azienda, ed anche in via giurisdizionale

Il Dirigente responsabile, per il tramite del preposto all'Ufficio, in qualità di responsabile del procedimento riceve le istanze, provvede alla protocollazione delle stesse, anche se presentate verbalmente e raccolte su scheda, e nei cinque giorni successivi si attiva nei confronti dei responsabili delle strutture interessate, poiché provvedano ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio, e reperendo tutte le informazioni e gli elementi necessari - anche acquisendo relazioni o pareri - per fornire al richiedente adeguata e tempestiva risposta scritta, (anche nel caso di risoluzione diretta della problematica), comunque non oltre il termine di 30 gg. dal ricevimento dell'istanza.

La risposta inviata all'utente va fornita in copia alle strutture interessate per l'adozione dei provvedimenti e delle misure necessarie.

Il responsabile dell'U.R.P. provvede ad attivare la procedura di riesame dell'istanza, qualora l'utente dichiari insoddisfacente la risposta ricevuta e produca elementi integrativi.

Qualora la segnalazione implichi la responsabilità, anche oggettiva, di un dirigente apicale di Istituto la trattazione è riservata alla Sede centrale e allo scopo il responsabile dell'URP trasmette d'ufficio la stessa al Coordinatore dell'URP, informandone contestualmente il dirigente interessato e il Direttore Generale.