

## Modulo per segnalazioni/reclami/elogi

### Il sottoscritto/a

(nome) \_\_\_\_\_ (cognome) \_\_\_\_\_

nato/a il \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ prov. \_\_\_\_\_ stato di nascita \_\_\_\_\_

nazionalità \_\_\_\_\_ codice fiscale \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ prov. \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

telefono (fisso o mobile) \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

### in qualità di

diretto interessato  familiare  altro (specificare) \_\_\_\_\_

### di:

(nome) \_\_\_\_\_ (cognome) \_\_\_\_\_

nato/a il \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ prov. \_\_\_\_\_ grado di parentela

(specificare) \_\_\_\_\_ residenza (se diversa) \_\_\_\_\_

codice fiscale \_\_\_\_\_

## SEGNALA

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL D. Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii. e art. 13 del Reg. UE 2016/679:**

"Dichiara in ultimo di essere informato/a che i suoi dati personali saranno trattati, in conformità al D.Lgs 196/2003 e ss.mm.ii. e del Reg. UE 2016/679 dall'ASL CN1., esclusivamente ai fini del presente procedimento.

I dati personali sono trattati per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti. Specifiche misure di sicurezza sono osservate per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati. Gli interessati hanno il diritto di ottenere dall'ASL CN1, nei casi previsti, l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del Regolamento).

L'apposita istanza all'ASL CN1 è presentata contattando l'U.R.P., Via Carlo Boggio 12 12100 CUNEO, indirizzo email: [urp@aslcn1.it](mailto:urp@aslcn1.it)

Gli interessati che ritengono che il trattamento dei dati personali a loro riferiti avvenga in violazione di quanto previsto dal Regolamento hanno il diritto di proporre reclamo al Garante, come previsto dall'art. 77 del Regolamento stesso, o di adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 del Regolamento)

data \_\_\_\_\_ firma (per esteso) \_\_\_\_\_

**Spazio riservato all'A.S.L**

Il sottoscrittore è identificato con documento di identità n. \_\_\_\_\_

Dichiarazione pervenuta in data \_\_\_\_\_ presso l'URP di \_\_\_\_\_

Tramite:            o Colloquio            o Telefonata            o Email

Finalizzata a:

- segnalare disfunzione
- reclamare a causa di disservizio/problema
- esprimere osservazione/suggerimento
- manifestare elogio
- evidenziare comportamenti illeciti ai sensi della normativa anticorruzione

Referente URP

Data \_\_\_\_\_ Firma referente \_\_\_\_\_

Soluzione del problema

## **INFORMAZIONI**

### **A COSA SERVE IL MODULO**

Il modulo serve per presentare osservazioni, suggerimenti, denunce, reclami e elogi.

### **CHI DEVE COMPILARE IL MODULO**

Gli utenti, parenti o affini, organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione Piemonte o presso l'A.S.L. e chiunque ne abbia interesse, possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria.

### **COME FAR AVERE IL MODULO ALL'ASL CN1**

Il modulo può essere:

- a) consegnato all'U.R.P. e sottoscritto dall'interessato in presenza del dipendente addetto, ovvero sottoscritto e presentato unitamente a copia fotostatica di un documento di identità del sottoscrittore (art 38, comma 3 DPR 445/2000)
- b) firmato e spedito per posta, telefax, da PEC o da casella di posta elettronica ordinaria all'indirizzo: protocollo@aslcn1.legalmailPA.it, allegando fotocopia di documento di identità in corso di validità del sottoscrittore
- c) firmato digitalmente dal sottoscrittore e trasmesso all'indirizzo: protocollo@aslcn1.legalmailPA.it

#### **Avvertenze**

Si ricorda che l'utilizzo di casella di posta elettronica ordinaria non garantisce la riservatezza dei dati durante la trasmissione

### **MODALITÀ E TEMPI DI RISPOSTA**

Le osservazioni, opposizioni, denunce o reclami, comunque presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, devono essere oggetto di istruttoria, pertanto acclarati al Protocollo Generale e trasmessi alla Direzione entro un termine massimo di **tre giorni** (lavorativi), o comunque nei tempi rapportati all'urgenza del caso.

Il Responsabile della Struttura Comunicazione/Bilancio Sociale è responsabile dell'intero procedimento.

L'URP, nei tre giorni successivi, comunica ai Responsabili dei servizi interessati notizia dell'opposizione, osservazione, denuncia o reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano (in caso di reclamo) all'ufficio richiedente, **entro 7 giorni** (di calendario), tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente entro il termine di **30 giorni** dall'inizio del procedimento (ex D.P.C.M. 27/01/94). Qualora sussistano documentate rilevanti difficoltà a fornire entro i 7 giorni dette informazioni, il Responsabile interessato, entro lo stesso termine, relaziona all'U.R.P. sulle circostanze di impedimento, comunicando nel contempo il termine entro il quale ritiene di poter fornire (comunque non oltre 30 giorni) adeguata risposta.

I reclami di natura tecnico professionale più complessi o che presentano caratteristiche di denuncia legale vengono istruiti in collaborazione con il Servizio Legale che gestirà la pratica nell'ambito del vigente programma regionale assicurativo.

Se dal fatto esposto dall'utente si ravvisano comportamenti passibili di valutazione in materia di anticorruzione, l'U.R.P. trasmette copia al Servizio Ispettivo.

I Direttori/Responsabili di Struttura sono tenuti a delegare un sostituto che, in caso di loro assenza, adempia alle succitate funzioni e permetta, pertanto, di rispettare le tempistiche indicate.

Procedimento amministrativo pubblicato nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito [www.aslcn1.it](http://www.aslcn1.it)  
La risposta all'Utente verrà fornita via PEC qualora venga indicato un indirizzo e-mail nel modulo o attraverso i normali canali di posta.

### **RIFERIMENTI**

Ufficio: Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tel.: 0171/450221

E-mail: [urp@aslcn1.it](mailto:urp@aslcn1.it).