



REGIONE ABRUZZO
Azienda Sanitaria Locale n. 2
Lanciano Vasto Chieti
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO



SCHEDA DI SEGNALAZIONE

NOME E COGNOME	
NATO IL	
VIA	
COMUNE	
TELEFONO/FAX	
E-MAIL	
TIPO E N. DOCUMENTO	

RECLAMO <input type="checkbox"/>	SUGGERIMENTO <input type="checkbox"/>	RINGRAZIAMENTO <input type="checkbox"/>	ELOGIO <input type="checkbox"/>
Aree/servizi/Unità Operative Interessate:			
Motivo:			
DATA		FIRMA	
Ricevuto da _____		<i>(FIRMA DELL'OPERATORE URP)</i>	



REGIONE ABRUZZO
Azienda Sanitaria Locale n. 2
Lanciano Vasto Chieti
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO



Empty space for stamp or signature.

DATA

FIRMA

Ricevuto da _____ (FIRMA DELL'OPERATORE URP)



REGIONE ABRUZZO
Azienda Sanitaria Locale n. 2
Lanciano Vasto Chieti
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO



INFORMAZIONE PER L'UTENTE

L'Azienda Sanitaria Locale n. 2 Lanciano Vasto Chieti garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo in conseguenza di un disservizio subito. In tutte le Unità Operative / Servizi / Uffici è presente all'ingresso la relativa modulistica. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire gli eventuali problemi esistenti e prevedere gli interventi per migliorare i servizi offerti al cittadino.

Il cittadino può presentare reclamo, entro 15 giorni dal momento in cui abbia subito o avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo, con le seguenti modalità:

- Compilazione del modulo prestampato "Scheda di Segnalazione", indicando l'Unità operativa/Servizio/Ufficio verso cui è rivolto il reclamo e, in forma esaustiva ma concisa, il motivo dello stesso;
- lettera in carta semplice, indirizzata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e spedita per posta ordinaria, fax, posta elettronica o consegnata a mano;
- per telefono all'URP;
- presentandosi direttamente all'URP, fornendo oralmente le proprie segnalazioni, cui seguirà la compilazione della "Scheda di segnalazione".

La scheda di reclamo, se presentata direttamente, viene protocollata dal personale dell'URP e consegnata in copia all'utente.

Le schede reclamo sono riepilogate in un apposito "Registro Reclami" con numerazione progressiva.

Il Responsabile dell'URP provvede, quindi, a gestire il reclamo in conformità alle prescrizioni di legge, trasmettendo copia della segnalazione alla Direzione dell'Unità Operative / Servizi / Uffici, che apre un'istruttoria per valutare le cause che hanno determinato il reclamo.

Definite ed identificate le cause del reclamo, il Responsabile della Struttura interessata risponde all'URP spiegando i motivi che hanno determinato il problema o disservizio, indicando le Azioni Correttive immediate intraprese o da intraprendere per la risoluzione del problema.

A chiusura del reclamo, il Responsabile dell'URP comunica all'utente le conclusioni e l'esito dello stesso.



REGIONE ABRUZZO
Azienda Sanitaria Locale n. 2
Lanciano Vasto Chieti
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO



CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Informativa ai sensi del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (art. 13)

Gent.ma Signora/Egr. Signore, la normativa sulla privacy richiede che Lei esprima il suo consenso al trattamento dei dati personali, sensibili, giudiziari, da Lei forniti con la presente segnalazione. A tal fine la informiamo che i dati da Lei forniti:

1. saranno utilizzati da dipendenti di questa ASL, sia responsabili sia incaricati del trattamento dei dati, nell'ambito delle proprie competenze;
2. saranno trattati mediante strumenti manuali, informatici e telematici nel pieno rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. 196/03 e in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi;
3. saranno utilizzati per la seguente finalità: gestione amministrativa delle segnalazioni pervenute all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (art. 73, comma 2, lettera g) del D. Lgs. 196/03). Questi dati saranno conservati in un archivio, protetti da sottrazione o alterazione mediante appositi sistemi di gestione e di archiviazione;
4. non saranno comunicati ad altri soggetti, se non chiedendoLe espressamente il consenso.

Si comunica inoltre che:

1. il conferimento dei dati è facoltativo e il loro eventuale mancato conferimento non precluderà la gestione del reclamo;
2. il titolare del trattamento è **l'ASL2 Lanciano Vasto Chieti Via Dei Martiri Lancianesi n. 17/19 66100 CHIETI**
3. il responsabile del trattamento dei dati relativi all'attività dell'URP è il responsabile Urp.
4. L'art. 7 del D. Lgs. 196/03, che per Sua comodità di seguito riportiamo, Le riconosce alcuni diritti in ordine al trattamento.

Art. 7 - DIRITTI DELL'INTERESSATO

- L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile
- L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
 1. dell'origine dei dati personali;
 2. delle finalità e modalità del trattamento;
 3. della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 4. degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
 5. dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
- L'interessato ha diritto di ottenere: a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge ...
- L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano.

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Preso atto dell'Informativa di cui sopra, fornitemi ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003

io sottoscritto

nato a..... il

residente a

ESPRIMO IL MIO CONSENSO

al trattamento dei miei dati personali, sensibili e giudiziari, esclusivamente ai fini della gestione amministrativa delle segnalazioni pervenute all'Ufficio Relazioni con il Pubblico nell'ambito delle funzioni attribuite alla Azienda Sanitaria Locale n. 2 Lanciano Vasto Chieti

Data

FIRMA leggibile_____