

Informazioni cronologiche	Breve Descrizione del Procedimento	Unità organizzativa responsabile dell'istruttoria	Responsabile del Procedimento	Procedimenti ad istanza di parte	Informazioni durante il procedimento da parte dei diretti interessati (nominativo, mail, telefono, ...)	Termine intercorso tra l'inizio e la fine del procedimento	Silenzio assenso/dichiarazione dell'interessato per la chiusura del procedimento	Strumenti di tutela per l'interessato e modi per attivarli	Link di accesso al servizio on line	Modalità per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari	Nome del soggetto a cui rivolgersi in caso di inerzia con indicazione di recapiti telefonici e email	Risultati di indagini di customer satisfaction
29/01/2014 11.28.26	Gestione delle segnalazioni. L'URP è l'Ufficio deputato all'informazione, all'ascolto e alla tutela dell'utente. Data la particolarità dell'Istituto larga parte del lavoro dell'URP consiste nel fornire assistenza all'utenza in maniera tale da agevolare il percorso del cittadino nel proprio iter diagnostico terapeutico. Al fine di contribuire al miglioramento dei Servizi e delle prestazioni i cittadini possono segnalare all'URP disservizi, irregolarità e fornire suggerimenti.	Direzione Sanitaria, URP	Dott.ssa Maria Giacobbo tel: 049 821 5773 mail: segreteria.dirsan@ioveneto.it	L'utente può presentare all'URP richieste di informazioni, richieste di assistenza, segnalazioni di disservizi, disfunzioni, irregolarità e suggerimenti di persona presso l'Ufficio, telefonicamente (049 821 5664), via fax (049 821 5962), tramite e-mail: urp@ioveneto.it. l'Ufficio, situato al piano rialzato dell'edificio Busonera, è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì con il seguente orario: 08.00 - 14.00. Modulo di segnalazione allegato	Martina Mattiazzi tel 049 821 5664 mail urp@ioveneto.it	30 giorni			<a href="http://www.ioveneto.it/index.php?page=ufficio-relazioni-con-il-pubblico&amp;hl=it_IT">http://www.ioveneto.it/index.php?page=ufficio-relazioni-con-il-pubblico&amp;hl=it_IT</a>		Dott. Domenico Mantoan Commissario Straordinario tel 049 821 5774 mail: direttore@ioveneto.	
29/01/2014 11.37.57	Stesura e aggiornamento della Carta dei Servizi	URP	Dott.ssa Maria Giacobbo Direttore Sanitario tel 049 821 5773 mail segreteria.dirsan@ioveneto.it		Martina Mattiazzi tel 049 821 5664 mail urp@ioveneto.it						Dott. Domenico Mantoan Commissario Straordinario tel 049 821 5774 mail direttore@ioveneto.	
29/01/2014 12.36.04	Analisi della qualità percepita dall'Utenza Ogni anno l'URP somministra in 2 giornate i questionari di gradimento a tutti gli utenti che accedono all'Istituto. Annualmente vengono elaborati i dati raccolti e il report viene trasmesso alla Direzione.	URP	Dott.ssa Maria Giacobbo Direttore Sanitario tel 049 821 5773 mail segreteria.dirsan@ioveneto.it		Martina Mattiazzi tel 049 821 5664 mail urp@ioveneto.it						Dott. Domenico Mantoan Commissario Straordinario tel 049 821 5774 mail direttore@ioveneto.	