PER CIASCUNA TIPOLOGIA DI PROCEDIMENTO													PROCEDIMENTO AD ISTANZA DI PARTE	
PROCEDIMENTO	**Breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili**	**Unità organizzative responsabili dell'istruttoria**	**Nome del responsabile del procedimento, unitamente ai recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale**	**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**	**Modalità con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardino**	**Termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso 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 ovvero nei casi di adozione del provvedimento oltre il termine predeterminato per la sua conclusione e i modi per attivarli**	**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, ovvero di imputazione del versamento in Tesoreria, tramite i quali i soggetti versanti possono effettuare i pagamenti mediante bonifico bancario o postale, ovvero gli identificativi del conto corrente postale sul quale i soggetti versanti possono effettuare i pagamenti mediante bollettino postale, nonchè i codici identificativi del pagamento da indicare obbligatoriamente per il versamento**	**Nome del soggetto a cui è attribuito, in caso di inerzia, il potere sostitutivo, nonchè modalità per attivare tale potere, con indicazione dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale**	**Risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, con il relativo andamento**	**Atti e documenti da allegare all'istanza e modulistica necessaria, compresi i fac-simile per le autocertificazioni**	**Uffici ai quali rivolgersi per informazioni, orari e modalità di accesso con indicazione degli indirizzi, recapiti telefonici e caselle di posta elettronica istituzionale a cui presentare le istanze**
GESTIONE DEI RECLAMI	Modalità operative per la gestione dei reclami al fine di assicurare l'effettiva tutela del cittadino verso qualsiasi disservizio che limiti o neghi la fruibilità delle prestazioni sanitarie, nonché ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano la Carta dei Servizi	Ufficio relazioni con il pubblico	Dott.ssa Alessandra Rossodivita Tel 0342 521 190 - email urp@asst-val.it	///	Posta elettronica sia certificata che non , recapiti telefonici, corrispondenza postale	Da Regolamento aziendale - delibera n° 635 del 13/10/2016) aggiornato in data 5/11/2018 prevista risposta scritta all'utente entro termine di 30 gg lavorativi oome da normativa vigente	Non previsto	Non previsto	http://www.asst-val.i	Mediante l'Ufficio Trattamento Economico	Direzione Amministrativa 0342 521223 direzione.amministrativa@asst-val.it	http://asstvaltellina.prod.ar	http://asstvaltellina.prod.arca.it/urp	Ufficio Relazioni con il Pubblico - Sondrio Vial Stelvio 25 - aperto al pubblico dal lunedì al giovedì orario 9.00-12.00 e 14.00-15.30 il venerdì dalle 9.00-12.00 - tel 0342 521190 -fax 0342 521151 - urp@asst-val.it