



## INFORMAZIONI PER LA COMPILAZIONE E PRESENTAZIONE DEL MODULO SEGNALAZIONI

Il “modulo segnalazioni” - disponibile presso le sedi U.R.P. centrali e periferiche e sul sito web [www.asrem.gov.it](http://www.asrem.gov.it) al link URP - serve ai cittadini per presentare reclami personali, rilievi, suggerimenti, elogi in ordine ai Servizi erogati dall’Azienda Sanitaria Regionale del Molise.

### CHI LO COMPILA

Il cittadino/utente, un suo familiare diretto o affine, le Associazioni di tutela/volontariato che lo rappresentano, se ne hanno delega.

### DOCUMENTI RICHIESTI

nessuno, salvi quelli che l’interessato desidera allegare spontaneamente; in caso di segnalazione per conto di altro soggetto, la stessa dovrà essere accompagnata dalla delega effettuata dal delegante tramite l’apposito modulo.

### MOTIVI DELLA SEGNALAZIONE

il cittadino/utente può rivolgere all’Azienda:

#### RECLAMI

per esprimere motivi di insoddisfazione per i quali l’U.R.P. attiverà formale istruttoria e procederà a comunicare risposta scritta nei termini previsti dalla Legge 241/1990 e dal Regolamento Aziendale di Pubblica Tutela, ad eccezione dei reclami presentati in forma anonima che saranno comunque presi in carico e valutati dall’URP;

#### RILIEVI

per indicare un disservizio che si risolve con un eventuale risposta di cortesia e che comunque non attiva la procedura tipica del reclamo;

#### SUGGERIMENTI

per fornire delle indicazioni esplicite all’Azienda tese a migliorare i Servizi dalla stessa erogati;

#### ELOGI

per esprimere soddisfazione nei confronti dell’Azienda erogatrice del servizio;

### NOTE ED INDICAZIONI UTILI

la narrazione della segnalazione dovrà essere chiara e puntuale, ossia specificare l’oggetto, il servizio interessato, fatti, luoghi, persone interessate, tempi ed ogni altro elemento utile per rendere più precisa e circostanziata la segnalazione;

### COME E A CHI SI CONSEGNA

- a mano direttamente ai front-office delle sedi URP territoriali di competenza, se attivi o piegato in corrispondenza delle linee tratteggiate sul retro e chiuso lungo i margini all’Ufficio Protocollo Aziendale,
- a mezzo posta ordinaria indirizzato all’attenzione della segreteria U.R.P. sita in viale San Francesco, 1 – Termoli (CB),
- a mezzo e-mail all’indirizzo di posta elettronica [urp@asrem.org](mailto:urp@asrem.org),
- a mezzo fax al numero 0875/7159444