

UOC AFFARI GENERALI

Art. 35 D.Lgs. n. 33/2013 Obblighi di pubblicazione relativi ai procedimenti amministrativi e ai controlli sulle dichiarazioni sostitutive e l'acquisizione d'ufficio degli atti

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Descrizione del procedimento e riferimenti normativi	Area/Ambito responsabile dell'istruttoria	Responsabile del procedimento e modalità di contatto per richieste di informazioni per procedimenti in corso	Termine del procedimento (espresso in giorni)	Il provvedimento può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato ovvero può concludersi con silenzio-assenso	Strumenti di tutela per l'interessato	Modalità per effettuare eventuali pagamenti in caso di accesso agli atti con estrazione di copia	Soggetto cui è attribuito il potere sostitutivo
Riferimento normativo: art. 55 DPR n. 445/2000 Segnatura di protocollo della documentazione pervenuta all'Ufficio Protocollo Generale attraverso i canali istituzionali aziendali	Gestione Documentale - Ufficio Protocollo Generale	Il Direttore dell'UOC Affari Generali e Responsabile della Gestione Documentale di Azienda Zero Dott.ssa Cristina Rauli Posta elettronica certificata: protocollo.azero@pecveneto.it Posta elettronica istituzionale: gestione.documentale@azero.veneto.it - protocollo@azero.veneto.it	2 giorni salvo diverse disposizioni del Responsabile della gestione Documentale di Azienda Zero	NO	NON PREVISTI	Si rinvia al vigente Regolamento aziendale in materia di esercizio del diritto d'accesso	IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO Posta elettronica istituzionale: direzione.amministrativa@azero.veneto.it
Istanza dell'interessato ai sensi degli artt. 15-22 del Regolamento (UE) 2016/679	Privacy	Il Direttore dell'UOC Affari Generali Dott.ssa Cristina Rauli Posta elettronica istituzionale: privacy@azero.veneto.it 049/8778211 - 049/8778684	1 mese, prorogabile di 2 mesi, qualora si renda necessario tenuto conto della complessità e del numero di richieste. In tal caso, il titolare deve comunque darne comunicazione all'interessato entro 1 mese dal ricevimento della richiesta. (Art. 12 del Regolamento (UE) 2016/679)	NO	L'INTERESSATO PUÒ RIVOLGERSI ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA O AL GARANTE PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI, in quest'ultimo caso mediante un reclamo ai sensi dell'articolo art. 77 del Regolamento (UE) 2016/679.	Si rinvia al vigente Regolamento aziendale in materia di esercizio del diritto d'accesso	IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO Posta elettronica istituzionale: direzione.amministrativa@azero.veneto.it
Riferimento normativo: Legge 25 febbraio 1992, n. 210 e s.m.i. Descrizione del procedimento: l'Ufficio Indennizzi incardinato presso Azienda Zero si occupa dell'espletamento delle attività amministrativo-contabile a valle dell'intero processo avviato dalle Aziende ULSS, a seguito di istanza presentata dal soggetto interessato. L'attività dell'Ufficio si esplica attraverso la notifica del giudizio medico legale contenuto nel verbale emesso dalla competente Commissione Medica Ospedaliera	Indennizzi	Il Direttore dell'UOC Affari Generali Dott.ssa Cristina Rauli Posta elettronica istituzionale: indennizzi@azero.veneto.it Telefono: 049/8778360 nei giorni di lunedì e mercoledì dalle ore 11:00 alle ore 13:00	30 giorni dalla data di protocollazione, salvo casi in cui è necessaria la richiesta di modifiche e/o integrazioni. In tali casi i termini vengono sospesi	NO	NON PREVISTI	Si rinvia al vigente Regolamento aziendale in materia di esercizio del diritto d'accesso	IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO Posta elettronica istituzionale: direzione.amministrativa@azero.veneto.it
Ricevimento e la successiva trasmissione al Ministero della Salute del ricorso amministrativo eventualmente presentato dal soggetto istante	Indennizzi	Il Direttore dell'UOC Affari Generali Dott.ssa Cristina Rauli Posta elettronica istituzionale: indennizzi@azero.veneto.it Telefono: 049/8778360 nei giorni di lunedì e mercoledì dalle ore 11:00 alle ore 13:00	30 giorni dalla data di protocollazione, salvo casi in cui è necessaria la richiesta di integrazioni. In tali casi i termini vengono sospesi	NO	NON PREVISTI	Si rinvia al vigente Regolamento aziendale in materia di esercizio del diritto d'accesso	IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO Posta elettronica istituzionale: direzione.amministrativa@azero.veneto.it
Erogazione dei benefici in caso di riconoscimento del diritto	Indennizzi	Il Direttore dell'UOC Affari Generali Dott.ssa Cristina Rauli Posta elettronica istituzionale: indennizzi@azero.veneto.it Telefono: 049/8778360 nei giorni di lunedì e mercoledì dalle ore 11:00 alle ore 13:00	Solo per i vitalizi è prevista l'erogazione con ratei bimestrali posticipati	NO	NON PREVISTI	Si rinvia al vigente Regolamento aziendale in materia di esercizio del diritto d'accesso	IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO Posta elettronica istituzionale: direzione.amministrativa@azero.veneto.it
Revoca dell'erogazione in caso di decesso o trasferimento in altra regione da parte del soggetto beneficiario. Con riferimento ai casi di revoca per decesso l'Ufficio procede all'erogazione del rateo agli eredi oppure al recupero delle somme presso gli stessi.	Indennizzi	Il Direttore dell'UOC Affari Generali Dott.ssa Cristina Rauli Posta elettronica istituzionale: indennizzi@azero.veneto.it Telefono: 049/8778360 nei giorni di lunedì e mercoledì dalle ore 11:00 alle ore 13:00	Non previsti da normativa	NO	NON PREVISTI	Si rinvia al vigente Regolamento aziendale in materia di esercizio del diritto d'accesso	IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO Posta elettronica istituzionale: direzione.amministrativa@azero.veneto.it
Riferimento normativo: L. 7 agosto 1990 n. 241 Accesso agli atti di competenza dell'ambito Indennizzi	Indennizzi	Il Direttore dell'UOC Affari Generali Dott.ssa Cristina Rauli Posta elettronica istituzionale: indennizzi@azero.veneto.it Telefono: 049/8778360 nei giorni di lunedì e mercoledì dalle ore 11:00 alle ore 13:00	30 giorni diverse previsioni richiamate dal vigente Regolamento aziendale in materia di esercizio del diritto d'accesso per casi particolari	NO	SI RINVIA ALLA VIGENTE NORMATIVA IN MATERIA	Si rinvia al vigente Regolamento aziendale in materia di esercizio del diritto d'accesso	IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO Posta elettronica istituzionale: direzione.amministrativa@azero.veneto.it

UOC AFFARI GENERALI

Art. 35 D.Lgs. n. 33/2013 Obblighi di pubblicazione relativi ai procedimenti amministrativi e ai controlli sulle dichiarazioni sostitutive e l'acquisizione d'ufficio degli atti

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Descrizione del procedimento e riferimenti normativi	Area/Ambito responsabile dell'istruttoria	Responsabile del procedimento e modalità di contatto per richieste di informazioni per procedimenti in corso	Termine del procedimento (espresso in giorni)	Il provvedimento può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato ovvero può concludersi con silenzio-assenso	Strumenti di tutela per l'interessato	Modalità per effettuare eventuali pagamenti in caso di accesso agli atti con estrazione di copia	Soggetto cui è attribuito il potere sostitutivo
<p>Riferimenti normativi: L. 7 Agosto 1990 n. 241; D.Lgs 30 dicembre 1992 n. 502; DGR n. 1138 del 01 settembre 2015; Legge Regionale n. 19 del 25 ottobre 2016; Regolamento Europeo n. 2016/679 GDPR</p> <p>Gestione delle segnalazioni semplici (1° livello), complesse (2° Livello) e ringraziamenti pervenuti dall'utenza al Numero Verde "Patient Care atisfaction" (tel. 800 098528 - posta elettronica istituzionale: segnalazioni.salute@regione.veneto.it)</p> <p>Gestione delle segnalazioni di 1° livello: la segnalazione consiste in una richiesta di informazioni telefonica e/o via mail per la quale è sufficiente una risposta diretta all'utente da parte dell'Operatore del Numero Verde o dell'URP dell'Azienda Sanitaria interessata, se la segnalazione viene inviata all'Ufficio disamina e presa in carico.</p> <p>Gestione delle segnalazioni di 2° livello: si ha una segnalazione di 2° livello l'utente manifesta un'insoddisfazione/disservizio per il quale è richiesto un approfondimento da parte dell'Azienda Sanitaria coinvolta, con l'elaborazione di una risposta all'utente. L'URP di Azienda Zero provvede ad inoltrare l'istanza alla Direzione Generale dell'Azienda Sanitaria individuata o al rispettivo URP, con richiesta di disamina e presa in carico.</p> <p>La risposta alle segnalazioni di 2° livello, la registrazione e il monitoraggio La Direzione interpellata o l'URP, a seguito della presa in carico della segnalazione, provvede a formalizzare ed inviare la risposta alla segnalazione all'utente e all'URP di Azienda Zero. L'URP di Azienda Zero provvede a monitorare costantemente le segnalazioni.</p> <p>La stesura della Relazione Annuale sull'attività di gestione del Numero Verde L'URP stila la relazione annuale di attività di gestione del N.V. con successivo invio alla Direzione Generale.</p>	Comunicazione e URP	<p>Il Direttore dell'UOC Affari Generali Dott.ssa Cristina Rauli</p> <p>Canali istituzionali del Servizio Patient Care Satisfaction: 800 098528 lunedì - venerdì ore 9-16 segnalazioni.salute@regione.veneto.it</p>	30 giorni	NO	NON PREVISTI	Si rinvia al vigente Regolamento aziendale in materia di esercizio del diritto d'accesso	<p>IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO</p> <p>Posta elettronica istituzionale: direzione.amministrativa@azero.veneto.it</p>
<p>Riferimenti normativi: L. 7 Agosto 1990 n. 241; D.Lgs 30 dicembre 1992 n. 502; DGR n. 1138 del 01 settembre 2015; Legge Regionale n. 19 del 25 ottobre 2016; Regolamento Europeo n. 2016/679 GDPR</p> <p>Gestione delle segnalazioni semplici (1° livello), complesse (2° Livello) e ringraziamenti pervenuti dall'utenza attraverso i canali di comunicazione previsti dalla rete dei servizi regionali (posta elettronica certificata: protocollo.azero@pecveneto.it - posta elettronica istituzionale: comunicazione@azero.veneto.it, facilita.sito@azero.veneto.it)</p> <p>Gestione delle segnalazioni di 1° livello: la segnalazione consiste in una richiesta di informazioni telefonica e/o via mail per la quale è sufficiente una risposta diretta all'utente da parte dell'Operatore del Numero Verde o dell'URP dell'Azienda Sanitaria interessata, se la segnalazione viene inviata all'Ufficio disamina e presa in carico.</p> <p>Gestione delle segnalazioni di 2° livello: si ha una segnalazione di 2° livello quando l'utente manifesta un'insoddisfazione/disservizio per il quale è richiesto un approfondimento da parte dell'Azienda Sanitaria coinvolta, con l'elaborazione di una risposta all'utente. L'URP di Azienda Zero provvede ad inoltrare l'istanza alla Direzione Generale dell'Azienda Sanitaria individuata o al rispettivo URP, con richiesta di disamina e presa in carico.</p> <p>La risposta alle segnalazioni di 2° livello, la registrazione e il monitoraggio La Direzione interpellata o l'URP, a seguito della presa in carico della segnalazione, provvede a formalizzare ed inviare la risposta alla segnalazione all'utente e all'URP di Azienda Zero. L'URP di Azienda Zero provvede a monitorare costantemente le segnalazioni.</p> <p>La stesura della Relazione Annuale sull'attività di comunicazione verso l'utenza L'URP stila la relazione annuale di attività di gestione delle attività congiunte a quelle inerenti il Numero Verde.</p>	Comunicazione e URP	<p>Il Direttore dell'UOC Affari Generali Dott.ssa Cristina Rauli</p> <p>Posta elettronica istituzionale: comunicazione@azero.veneto.it Form di contatto da sito web aziendale www.azero.veneto.it</p>	30 giorni	NO	NON PREVISTI	Si rinvia al vigente Regolamento aziendale in materia di esercizio del diritto d'accesso	<p>IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO</p> <p>Posta elettronica istituzionale: direzione.amministrativa@azero.veneto.it</p>
<p>Riferimento normativo: L.R. n. 19/2016 e DDG n. 624/2022</p> <p>Patrocinio e utilizzo logo aziendale: istruttoria richieste patrocinio pervenute da enti/associazioni/ordini professionali e rilascio concessione all'utilizzo</p>	Affari Generali	<p>Il Direttore dell'UOC Affari Generali Dott.ssa Cristina Rauli</p> <p>Posta elettronica istituzionale: affarigenerali@azero.veneto.it 049/8778211 - 049/8778107</p>	Gli interessati devono chiedere il rilascio almeno 30 giorni prima dell'evento, l'Ente predispone e conclude l'istruttoria tempestivamente	NO	NON PREVISTI	Si rinvia al vigente Regolamento aziendale in materia di esercizio del diritto d'accesso	<p>IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO</p> <p>Posta elettronica istituzionale: direzione.amministrativa@azero.veneto.it</p>
<p>Riferimenti normativi: art. 15 D.Lgs. n. 502/1992 - D.P.R. N. 484/1997 - art. 20 L. n. 118/2022, DGRV n. 1096/2022</p> <p>Produzione della documentazione di cui all'art. 6 delle Linee di Indirizzo allegata alla DGRV n. 1096/2022 in materia di conferimento degli incarichi di struttura complessa alla Dirigenza Sanitaria del Servizio Sanitario Regionale</p>	Affari Generali	<p>Il Direttore dell'UOC Affari Generali Dott.ssa Cristina Rauli</p> <p>Posta elettronica istituzionale: affarigenerali@azero.veneto.it 049/8778211 - 049/8778107</p>	30 giorni dalla data di protocollazione dell'istanza avanzata dall'interessato	NO	NON PREVISTI	Si rinvia al vigente Regolamento aziendale in materia di esercizio del diritto d'accesso	<p>IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO</p> <p>Posta elettronica istituzionale: direzione.amministrativa@azero.veneto.it</p>
<p>Riferimento normativo: art. 20 D.Lgs. n. 175/2016</p> <p>Razionalizzazione periodica delle partecipazioni pubbliche detenute dall'Azienda</p>	Affari Generali	<p>Il Direttore dell'UOC Affari Generali Dott.ssa Cristina Rauli</p> <p>Posta elettronica istituzionale: affarigenerali@azero.veneto.it 049/8778211 - 049/8778107</p>	Procedimento che per normativa deve essere svolto annualmente	NO	NON PREVISTI	Si rinvia al vigente Regolamento aziendale in materia di esercizio del diritto d'accesso	<p>IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO</p> <p>Posta elettronica istituzionale: direzione.amministrativa@azero.veneto.it</p>