

Procedimento	Breve descrizione con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili	Unità Organizzativa responsabile dell'istruttoria, di ogni altro adempimento procedimentale nonché dell'adozione del provvedimento finale	Nome e cognome Responsabile Procedimento	Recapito telefonico ed indirizzo posta elettronica istituzionale Responsabile Procedimento	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	Termine fissato dalla legge per la conclusione con l'adozione del procedimento 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	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	Nome del soggetto a cui è attribuito, in caso di inerzia, il potere sostitutivo (art. 9 bis, legge 241/90 e s.m.i.)	Risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, con il relativo andamento	PER I PROCEDIMENTI AD ISTANZA DI PARTE: Atti e documenti da allegare all'istanza e modulistica necessaria, compresi i fac simile per le autocertificazioni	Recapito Posta Elettronica Certificata (PEC) o altre modalità con le quali gli interessati possono ottenere informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano
Predisposizione ed aggiornamento annuale guida ai servizi on line	Legge 7 agosto 1990, n°241 - Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 - Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994	UOS Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Dott.ssa Maria Flavia Spagna	0734 6252932 e mail: mariaflavia.spagna@sanita.marche.it	NO	tempestivo con verifica annuale delle notizie pubblicate	NO	NO	http://www.asurzona11.marche.it/template/11/carta_servizi.html	NO	Dott.ssa Maria Flavia Spagna	Competenza ASUR Marche	NO	urp.av4@sanita.marche.it
Analisi e monitoraggio segnalazioni/reclami dei cittadini. Monitoraggio Regionale dei Reclami	DPCM 19/05/95, L.150/2000 Segnalazione/reclami dei cittadini o encomi in ordine alla modalità di rispetto dell'organizzazione aziendale con riferimento alla Guida dei Servizi e al Regolamento di Pubblica Tutela	UOS Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Dott.ssa Giuliana Farina	735 6252932/2017 e mail: urp.av4@sanita.marche.it	Dott.ssa Maria Flavia Spagna	30/60gg. (Det.ASUR Marche n°841 del 16/1106 - Regolamento unico di Pubblica Tutela)	NO	Istanza al titolare del potere sostitutivo	NO	NO	Dott.ssa Maria Flavia Spagna	Competenza ASUR Marche	Modulo unico di reclamo, lettera, posta elettronica, segnalazione telefonica	urp.av4@sanita.marche.it
Comunicazione esterna, comunicati stampa e loro invio. Redazione ed aggiornamento del sito. Coordinamento di campagne di comunicazione	Legge 150/2000 L.R. Marche n° 13/2003 e ss.m P.S.R.	UOS Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Dott.ssa Maria Flavia Spagna	736 6252932/2017 e mail: urp.av4@sanita.marche.it	Dott.ssa Maria Flavia Spagna	Tempistica secondo norme e regolamenti	NO	Istanza al titolare del potere sostitutivo	sito AV4	NO	Dott.ssa Maria Flavia Spagna	Competenza ASUR Marche	Titolare del diritto o suo delegato come prevede la legge	urp.av4@sanita.marche.it