

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)**MODULO PER PRESENTARE RECLAMO/SEGNALARE UN DISSERVIZIO/
MANIFESTARE UN SUGGERIMENTO/ELOGIO**

Ogni vostra segnalazione e richiesta è per noi preziosa, poiché contribuisce al miglioramento della qualità dei nostri servizi.

Il/la sottoscritto/a (compilazione in stampatello) (nome) _____ (cognome) _____

nato/a il ____/____/____ a _____ prov. _____ Nazionalità _____

codice fiscale _____ residente a _____ prov. _____ CAP _____

Via _____ n° _____ Tel/Cell. _____ e-mail _____
(scrivi in stampatello)

In qualità di: ☐ diretto interessato ☐ delegato ☐ Amministratore di sostegno ☐ Tutore ☐ Curatore
☐ genitore esercente la responsabilità genitoriale (allegare autocertificazione dello stato di famiglia)

Descrive quanto segue: ☐ segnalazione ☐ disservizio ☐ suggerimento ☐ elogio

DESCRIZIONE DEI FATTI

Scrivere in stampatello o con la funzione casella di testo

Data accaduto ____/____/____ orario ____: ____

Presso la struttura/servizio/Ufficio/ Ambulatorio/ Ospedale/altro (indicare il nome del servizio per intero)

Personale e altre persone presenti (indica nomi se individuabili)

Cos'è accaduto (riportare breve descrizione dei fatti)

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Conclusioni (esplicitare in maniera chiara la richiesta)

Allegati n° (indicare il n degli allegati al modulo)

INFORMATIVA

Gentile utente,

il presente modulo, debitamente compilato in ogni sua parte e sottoscritto, deve essere corredato da una copia di un documento di identità in corso di validità e può essere presentato secondo una delle seguenti modalità:

- ☐ **a mano** presso ufficio protocollo sito in Via Carducci, 35, Oristano, CAP 09098, PROV (OR) – piano terra
- ☐ **per Posta con Raccomandata A/R** a Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), Via Carducci, 35, Oristano, CAP 09098, PROV (OR)
- ☐ **tramite PEC all'indirizzo:** protocollo@pec.asloristano.it
- ☐ **tramite posta elettronica ordinaria** all'ufficio U.R.P: urp@asloristano.it

MODALITA' DI COMPILAZIONE DEL MODULO E TEMPI DI RISPOSTA

Il Modulo dovrà essere compilato in modo chiaro, preciso, dettagliato e con tutte le informazioni necessarie a facilitarne i dovuti accertamenti, l'attivazione della pratica e la sua conclusione.

Non saranno tenuti in considerazione reclami anonimi, generici, esclusivamente offensivi, le richieste compilate parzialmente o presentate/inviate in maniera difforme da quanto richiesto.

È quindi indispensabile indicare nome, cognome, data di nascita, indirizzo mail e telefono esatti e scritti in maniera comprensibile.

Su richiesta dell'utente interessato l'URP darà puntuale risposta al medesimo in modalità scritta tramite mail circa l'esito della pratica **entro 30 giorni** dal ricevimento del modulo. Qualora, tuttavia, la pratica risultasse particolarmente complessa o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato motivata comunicazione scritta tramite e-mail sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine ordinariamente non superiore a 30 giorni.

**INFORMATIVA TRATTAMENTO DATI PERSONALI PER L'UFFICIO RELAZIONI CON
IL PUBBLICO DELL'AZIENDA SOCIO-SANITARIA LOCALE n. 5 ORISTANO
(Art.13 Reg. UE 2016/679)**

L'Azienda Socio-Sanitaria Locale n.5 di Oristano esegue il trattamento dei Suoi dati in conformità ai principi di liceità, correttezza, trasparenza, adeguatezza, minimizzazione, limitazione di finalità e conservazione, garantendone altresì la sicurezza ed integrità mediante l'adozione di opportune misure di sicurezza nonché tecniche ed organizzative.

A tal fine vengono fornite le seguenti informazioni:

Titolare del trattamento:

Titolare del trattamento dei suoi dati personali è l'Azienda Socio Sanitaria Locale n° 5 con sede in Oristano via Giosuè Carducci n.35 tel. 0783 3171 pec protocollo@pec.asloristano.it

Responsabile Protezione dei Dati:

Sipal S.r.l. – Via San Benedetto n.60 – 09129 Cagliari

email: dpo@asloristano.it – referente: Dott. Danilo Cannas –

Basi giuridiche e finalità del trattamento

Le **basi giuridiche** sono rappresentate dall'adempimento di obblighi di legge nonché dall'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il Titolare (**art. 6 par.1 lett. c ed e**) e dalla necessità del trattamento per motivi di interesse pubblico rilevante sulla base del diritto dell'Unione europea o degli Stati membri che deve essere proporzionato alla finalità perseguita, rispettare l'essenza del diritto alla protezione dei dati e prevedere misure appropriate e specifiche per tutelare i diritti fondamentali e gli interessi dell'interessato nonché per motivi di interesse pubblico nel settore della sanità pubblica (**art.9 par. 2 lett. g**) congiuntamente agli **artt. 2 ter, 2 sexies e 75** del D.Lgs. n.196/2003 ("Codice della Privacy") così come modificato dal D.Lgs. n.101/2018;

Le **finalità** del trattamento sono rappresentate dalle funzioni ed azioni portate dalle fonti normative specifiche di riferimento relative all'istituzione, gestione, attività e finalità degli URP ed in particolare:

- 1) garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione
- 2) agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative, e sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione;
- 3) promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica, coordinare le reti civiche;
- 4) promuovere e gestire la comunicazione istituzionale on line;
- 5) promuovere l'ascolto dei cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti;
- 6) garantire lo scambio di informazioni fra l'ufficio e le altre strutture operanti nell'amministrazione, promuovendo e organizzando la comunicazione interna;
- 7) promuovere la comunicazione interistituzionale, attraverso lo scambio e la collaborazione tra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre amministrazioni;
- 8) gestire reclami, segnalazioni di problemi e disservizi e comunicazioni conseguenti e successive.

Il Titolare non utilizzerà i dati da Lei forniti per nessun'altra finalità che non sia connessa e conseguenziale a quello di cui alla presente informativa. Laddove la finalità perseguita fosse divergente da quella per la quale i dati sono stati raccolti, sarà redatta e somministrata ulteriore e specifica informativa.

Modalità del trattamento

I dati personali verranno trattati in forma cartacea, informatizzata o telematica ed inseriti nelle pertinenti banche dati cui potranno accedere gli autorizzati/designati al trattamento dei dati ex art.2 quaterdecies D.Lgs. n. 196/2003 e ss.mm. e ii. I dati trattati sono sia i dati personali che i dati appartenenti a categorie particolari ex art.9 Reg. UE 2016/679.

Conferimento dei dati

Il conferimento dei dati è obbligatorio ed il mancato conferimento dei dati comporterà l'impossibilità di erogare il servizio richiesto.

Destinatari dei dati

I dati raccolti ed elaborati potranno essere comunicati esclusivamente per le finalità sopra specificate e solo se necessario, a soggetti pubblici e privati tenuti per legge ad essere destinatari dei medesimi quale l'Azienda Regionale Salute Sardegna (ARES Sardegna) Ente che, in forza della L.R. n. 24/2020, fornisce il supporto e l'architettura informatica ai soggetti operanti nel sistema sanitario regionale. I dati potranno essere comunicati e quindi essere oggetto di trattamento da parte dei Responsabili ex art.28 Reg. UE 2016/679 di cui l'ASL n.5 di Oristano si serve per eseguire i trattamenti ed il cui elenco è richiedibile al Titolare medesimo.

Trasferimento dei dati ad un paese terzo

L'Azienda Socio-Sanitaria Locale n.5 di Oristano, di norma, non trasferisce i Suoi dati a paesi extra UE: ciò, tuttavia, potrebbe avvenire per adempimento ad obbligo di legge o per l'assolvimento ad obblighi contrattuali ed in tal caso il trasferimento sarà eseguito nel pieno rispetto della normativa, verificando preliminarmente se il paese destinatario offra un adeguato livello di protezione dei dati personali; in assenza di tale requisito, il Titolare stesso ovvero il Responsabile attueranno le misure di garanzia a tutela dell'interessato così come previste dall'art. 46 del GDPR, e Le forniranno le informazioni relative al fine di renderLa consapevole delle modalità del trattamento dei Suoi dati.

Periodo di conservazione dei dati

I dati saranno conservati per il periodo di tempo occorrente al raggiungimento delle predette finalità ed, in ogni caso, per il periodo di tempo individuato nel massimario di scarto e nei documenti allegati ad esso di ATS Sardegna aggiornato al dicembre 2020 rinvenibile sul sito di ARES Sardegna.

Esistenza di un processo decisionale automatizzato/profilazione

I dati non sono sottoposti a processi decisionali automatizzati, così come disposto dall'art. 22 del GDPR.

Diritti dell'interessato

L'Interessato potrà esercitare i diritti specificati negli articoli da 15 a 22 del Reg. UE 2016/679, ovvero:

- **Diritto di accesso** ai dati personali ovvero a conoscere se sia o meno in corso il trattamento dei dati, per quali finalità e per quali tipologie di dati nonché i destinatari ed il tempo di conservazione dei medesimi o i criteri con cui tale tempo è determinato ed, infine, se i Suoi dati sono destinati ad essere comunicati a paesi terzi ovvero organizzazioni internazionali(art.15);
- **Diritto alla rettifica** ovvero il diritto ad ottenere, senza ingiustificato ritardo, dal titolare la rettifica dei dati inesatti o l'integrazione dei dati incompleti (art.16);
- **Diritto alla cancellazione** ovvero il diritto di ottenere dal Titolare la cancellazione dei dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo per i motivi di cui alla relativa disposizione del Reg.UE 2016/679 ivi specificamente inclusa la possibilità di revoca del consenso (art.17)
- **Diritto di limitazione del trattamento** in caso di contestazione dell'esattezza dei dati, opposizione al trattamento di essi in caso di trattamento illecito, utilizzo per fini di esercizio di diritti in sede giudiziaria e contestuale non necessità per il trattamento da parte del titolare ed, infine, nelle more della verifica sulla prevalenza degli interessi legittimi del titolare rispetto a quelli dell'interessato (art. 18);

- **Diritto alla portabilità** dei dati ovvero il diritto di ricevere in un formato strutturato di uso comune e leggibile da dispositivo automatico su cui trasferirli verso altro titolare nel caso in cui il trattamento avvenga sulla base del consenso ovvero sia eseguito con mezzi automatizzati (art.20);
- **Diritto di opposizione** al trattamento (art. 21).

Diritto di proporre reclamo all'Autorità Nazionale di Controllo

Qualora ritenga che il trattamento dei Suoi dati possa violare le normative specifiche di riferimento europee e nazionali, potrà esercitare il proprio diritto di inoltrare reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali – Piazza Venezia n.11 – 00187 – ROMA (protocollo@pec.gdgd.it) così come previsto dall'art.77 del Reg. UE 2016/679 ovvero adire le competenti Autorità giudiziarie così come previsto dall'art. 79 del medesimo Regolamento.

Ulteriori informazioni

Ulteriori informazioni sul trattamento dei Suoi dati potranno essere richieste direttamente al Titolare ovvero al Responsabile della Protezione Dati ai recapiti sopra indicati

MANIFESTAZIONE DI CONSENSO

Il/la sottoscritto/a _____ nato/a a _____ il ____/____/____ e residente
a _____ in Via/Piazza _____ n. _____ in qualità di:

- ☐ diretto interessato
- ☐ esercente la responsabilità genitoriale
- ☐ tutore
- ☐ curatore
- ☐ amministratore di sostegno
- ☐ altro (indicare la qualità) _____

dichiarando di aver preso visione dell'informativa di cui all'art.13 del reg. UE 2016/679 e pienamente nonché liberamente consapevole delle modalità con le quali il trattamento sarà eseguito

AUTORIZZA

l'Azienda Socio-Sanitaria Locale n.5 di Oristano ad inviare comunicazioni conseguenti alla richiesta inoltrata relativa a gestione reclami, segnalazioni di problemi e disservizi, richiesta di accesso agli atti di tipologia diversa, sondaggi per la valutazione dei servizi erogati ed ogni altro tipo di richiesta inoltrata e non ricompresa in quelle dianzi elencate a mezzo:

- ☐ posta _____
- ☐ telefono _____
- ☐ e-mail _____
- ☐ PEC _____

_____, li ____/____/____

FIRMA _____