



AZIENDA DI SERVIZI ALLA PERSONA
Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia

CARTA DEI SERVIZI

**ASSISTENZA DOMICILIARE
INTEGRATA**

*Voucher
RSA Aperta*



Principi Generali

Finalità del servizio

Il servizio di Assistenza Domiciliare, anche ai sensi della DGR 2942 del 2014 ha lo scopo di mantenere a domicilio le persone con problemi di non autosufficienza psico-fisica, rimuovendo gli ostacoli e valorizzando le risorse della rete parentale e sociale, tramite interventi professionali adeguati ai bisogni, nel pieno rispetto delle volontà e degli stili di vita espressi dalla persona.



Principi Generali

Il Servizio di ADI è complementare e non sostitutivo della solidarietà familiare, ne rinforza il significato, sostenendo le capacità e le autonomie esistenti.

- Riconosce l'utente e la sua famiglia come interlocutori privilegiati nella definizione e realizzazione del progetto di aiuto.
- Nel programmare l'intervento di aiuto, valuta anche le difficoltà della famiglia a sostenere il carico assistenziale che il congiunto comporta.
- Prevede:
 - l'integrazione con gli altri servizi sanitari, sociali e socio-sanitari (Centri diurni, Case Protette, Residenze Sanitarie Assistite, assegno di cura);
 - il coinvolgimento di diverse figure professionali: Medico di Medicina Generale, Responsabile Attività Assistenziali, Infermiere, Assistenti di Base, Fisioterapisti, Fisiatri, Geriatri, Educatori....

L'obiettivo è soddisfare in modo congruente i bisogni di tutela domiciliare e di sostegno alla famiglia e costruire, attraverso una valutazione congiunta, un piano assistenziale adeguato ai bisogni dei singoli utenti



Organizzazione del Servizio

Sede, contatti ed info

La segreteria dell'Unità di Offerta è localizzata a Pavia, in Viale Matteotti 63
Il numero di telefono è: 0382 381398 , il fax è 0382 381392 e l'indirizzo e mail: adi@asppavia.it

Per saperne di più: www.asppavia.it

Orario di apertura

La Segreteria è aperta dalle 9.00 alle 18.00, dal Lunedì al Venerdì. La reperibilità telefonica continua sino alle 19.00 di sera, sabato domenica e festivi compresi.

L'Unità di Offerta garantisce la Continuità dell'assistenza in quanto le giornate di erogazione del servizio coprono la settimana, dal lunedì alla domenica, in ragione dei PAI aperti e con orario dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 17.00, ma con flessibilità legate ai bisogni dell'utente.

Personale e Competenze

L'equipe di personale operante presso il servizio ADI è costituita da un responsabile medico con effettiva esperienza nella gestione dei servizi, da personale medico specializzato in fisiatria ed in geriatria, da Terapisti



della riabilitazione, Infermieri Professionali, Operatori Socio Sanitari, da Psicologi ed Educatori e da Terapisti occupazionali.

Tutti gli operatori assicurano l'integrazione delle prestazioni ed il trasferimento reciproco delle informazioni, anche al Medico di Medicina Generale dell'assistito, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

Come si accede al Servizio ADI

A CHI E' DESTINATO?

In ottemperanza a quanto stabilito dalla Regione Lombardia, per la fruizione del servizio di ADI non esistono limiti di reddito: saranno destinatari i soggetti fragili che necessitano di assistenza domiciliare che abbiano compiuto i 60 anni di età.

CHI E' DA CONSIDERARSI FRAGILE?

- 1) ridotta autosufficienza temporanea o permanente (valutabile mediante scale validate sul piano scientifico internazionale);
- 2) complessità assistenziale del paziente: paziente multiproblematico affetto da patologie croniche in labile compenso che per l'elevato rischio di riacutizzazione richiede la formulazione di un piano di cura personalizzato che prevede interventi di carattere sanitario-assistenziale;
- 3) necessità di assistenza primaria: cioè assenza delle necessità di interventi altamente specialistici o di tecnologie complesse che impongono il ricovero ospedaliero.



Devono inoltre sussistere le condizioni socio-ambientali di assistibilità al domicilio, vale a dire copresenza di supporto familiare e/o della rete informale ed alloggio idoneo o reso tale con semplici accorgimenti.

COME E' POSSIBILE ATTIVARLO?

Il Medico di Medicina Generale (MMG) dopo aver constatato l'opportunità dell'intervento, effettua la richiesta su modulo appositamente predisposto che deve essere inviata alla C.O.V. (Centrale Operativa Voucher), con sede a Pavia, viale Indipendenza 3, tel. 848.88.18.18.

COME SI ARTICOLA IL SERVIZIO?

In seguito alla richiesta del MMG viene attivata la procedura per l'assegnazione del Servizio ADI.

- Attivazione e valutazione da parte di operatori ASL dedicati e identificati come VALUTATORI, in stretta collaborazione con il Medico di Medicina Generale :

- visita domiciliare per la valutazione dei bisogni-problemi di assistenza e del livello di dipendenza del paziente

Il cittadino, a seguito della valutazione multidimensionale del bisogno (valutazione di 2° livello) da parte dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare dell'ASL, avrà assegnato un voucher corrispondente al profilo assistenziale/prestazionale). Potrà trattarsi di voucher a breve durata o di un voucher di durata mensile e rinnovabile, oppure di un voucher semestrale, di maggior intensità assistenziale, per l'inserimento nel percorso definito di RSA Aperta. Inoltre, il cittadino avrà a disposizione una



lista di soggetti accreditati per l'ADI nell'ambito delle quali opererà la propria scelta per la presa in carico.

ATTENZIONE!!

Le prestazioni previste vengono sospese all'atto dell'ingresso del beneficiario in strutture residenziali, semi residenziali e ospedaliere.

RUOLO DEL MEDICO DI MEDICINA GENERALE

Il MMG ai sensi dell'art. 3 comma 5 dell'allegato H del Contratto Collettivo ha la responsabilità unica e complessiva del paziente, fatte salve le coperture assicurative relative alla responsabilità civile o professionale esplicitate nel Patto di Accreditamento.

Il Medico continuerà a prescrivere l'assistenza farmaceutica e le prestazioni specialistiche ambulatoriali/domiciliari.

L'ASP, soggetto erogatore scelto dal cittadino prende in carico la persona e procede, dopo l'analisi dei bisogni emersi dalla valutazione multidimensionale del bisogno, alla stesura del PAI e alla definizione degli obiettivi di assistenza. Il PAI definito deve essere coerente con quanto emerso in sede di valutazione del bisogno, in modo da garantire che, in fase di erogazione dell'assistenza, vengano messe a disposizione, dell'assistito e della sua famiglia, tutte le competenze professionali necessarie e per tutto il periodo previsto.

La presa in carico dell'assistito, dopo il primo contatto telefonico con il Care Management, avviene entro le 72 ore salvo diverse urgenze segnalate dal



medico o dalla struttura ospedaliera. In questo caso l'assistito viene preso in carico entro 24 ore.

Presso il domicilio della persona assistita è conservato il Diario assistenziale che registra le prestazioni erogate dai diversi operatori datate e controfirmate dall'operatore e dall'assistito/tutore/amministratore di sostegno.

Piano Assistenziale Individualizzato

Il Servizio di Assistenza Domiciliare interviene dopo una prima valutazione sociale, che si traduce nell'elaborazione di un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), frutto dell'integrazione delle diverse competenze e responsabilità delle figure professionali coinvolte e riportate nel Diario delle prestazioni

Se durante la realizzazione del PAI emergono **variazioni nelle condizioni della persona assistita** (es. l'utente si aggrava o la famiglia richiede un maggiore sostegno), deve essere effettuata la rivalutazione, alla luce delle variazioni rilevate nelle condizioni della persona assistita o della sua famiglia.

La rivalutazione può esitare nel rinnovo del medesimo profilo o nell'attribuzione di un profilo diverso e nell'assegnazione di un nuovo voucher da parte dell'ASL. L'ente erogatore deve predisporre un nuovo PAI, previa chiusura e richiesta di liquidazione del PAI in corso.

Nel caso in cui **nessuna variazione** intervenga **in corso** di esecuzione del PAI, al termine dei 90 giorni se la persona necessita di una prosecuzione



dell'intervento, questa sarà rivalutata. Se invece nessuna assistenza è più necessaria allora la persona sarà dimessa (per le modalità di dimissione vedere il paragrafo successivo).

Le rivalutazioni devono essere effettuate dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare dell'ASL.

Il Piano contiene gli obiettivi da raggiungere, la tipologia e la quantità delle prestazioni da erogare, i tempi e le modalità di verifica.
verificare i progetti di aiuto in atto.

L'attività complessiva del Servizio è monitorata settimanalmente, in sede di équipe, al fine di:

- adeguare il piano assistenziale al variare dei bisogni dell'utenza
- confrontarsi su temi di interesse generale per il Servizio programmare attività di socializzazione e contatti con la rete di solidarietà della comunità, verificare i progetti di aiuto in atto.

Il Piano Assistenziale Individualizzato può prevedere i seguenti interventi:

- *aiuto nell'igiene personale*

l'intervento ha come obiettivo favorire il benessere psicofisico e il senso di autostima della persona, prevenire le complicanze dovute alla non autosufficienza, offrire consulenza alla persona e ai familiari

- *mobilizzazione*

gli Addetti di Base affiancano il Fisioterapista con attività di mobilizzazione degli arti colpiti da patologia al fine di mantenerne o recuperare la funzionalità



- *contatti con i medici e accompagnamento ai presidi sanitari*

Il Medico di Medicina Generale è l'interlocutore principale per gli aspetti sanitari.

Previo consenso dell'utente, ci si rivolge al medico per riferire o reperire informazioni riguardanti le condizioni di salute, per le ricette dei farmaci in uso, per le richieste di ausili, presidi e visite specialistiche

- *aiuto nell'integrazione sociale*

valorizzazione delle relazioni parentali, amicali e partecipazione ad attività ricreative, sociali, culturali organizzate nel contesto cittadino

- *Aiuto nella somministrazione dei pasti*

qualora non si possibile coinvolgere l'utente od i famigliari.

Ciascuno di questi punti offre lo spunto per informare ed educare l'utente ed i famigliari alle principali norme igieniche ed alimentari.

Dimissione

Per dimissione si intende la chiusura della pratica e quindi del ricovero domiciliare. In caso di ricovero ospedaliero, la prestazione assistenziale viene sospesa per le durata del ricovero. Coerentemente con quanto previsto, in caso di ricovero dell'assistito, la data di dimissione coincide con la data del ricovero, mentre in caso di ricovero ospedaliero, la data di dimissione coincide con il giorno del ricovero ospedaliero. Previa richiesta alla Care Giver e secondo quanto previsto dalla normativa vigente, è possibile avere copia della eventuale documentazione sanitaria (es. PAI), in



tempo reale durante l'orario di apertura del servizio, ed entro le 24 ore durante festivi e prefestivi. La procedura assistenziale domiciliare verrà ripresa, concordemente con i curanti.

Diritti e doveri del cittadino

Diritti della persona interessata e dei familiari

- rispetto dei termini indicati nella Carta dei Servizi
- rispetto del proprio stile di vita e della propria riservatezza
- essere informati in modo chiaro e comprensibile sulle procedure e sulle modalità di partecipazione al costo del Servizio
- collaborare ed essere corresponsabilizzati sul progetto di intervento e verificare l'attuazione dello stesso.

Diritto di accesso alla documentazione

Si faccia riferimento a quanto segue:

Nome del Responsabile della trasparenza cui è presentata la richiesta di accesso civico	dott.ssa Barbara Magnani - delibera di nomina seduta CdI n. 5 del 29/6/2015
Modalità per l'esercizio di tale diritto, con indicazione dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale	Art. 5 d.lgs 33/2103 - Accesso civico 1. L'obbligo previsto dalla normativa vigente in capo alle pubbliche amministrazioni di pubblicare documenti, informazioni o dati comporta il diritto di chiunque di richiedere i medesimi, nei casi in cui sia stata omessa la loro pubblicazione. 2. La richiesta di accesso civico non è sottoposta ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente non deve essere motivata, è gratuita e va presentata al responsabile della trasparenza dell'amministrazione obbligata alla pubblicazione di cui al comma 1, che si pronuncia sulla stessa.



	<p>3. L'amministrazione, entro trenta giorni, procede alla pubblicazione nel sito del documento, dell'informazione o del dato richiesto e lo trasmette contestualmente al richiedente, ovvero comunica al medesimo l'avvenuta pubblicazione, indicando il collegamento ipertestuale a quanto richiesto. Se il documento, l'informazione o il dato richiesti risultano già pubblicati nel rispetto della normativa vigente, l'amministrazione indica al richiedente il relativo collegamento ipertestuale.</p> <p>4. Nei casi di ritardo o mancata risposta il richiedente può ricorrere al titolare del potere sostitutivo di cui all'articolo 2, comma 9-bis della legge 7 agosto 1990, n.241, e successive modificazioni, che, verificata la sussistenza dell'obbligo di pubblicazione, nei termini di cui al comma 9-ter del medesimo articolo, provvede ai sensi del comma 3.</p> <p>5. La tutela del diritto di accesso civico è disciplinata dalle disposizioni di cui al decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, così come modificato dal presente decreto.</p> <p>6. La richiesta di accesso civico comporta, da parte del Responsabile della trasparenza, l'obbligo di segnalazione di cui all'articolo 43, comma 5.</p> <p>Recapito telefonico: 0382/381360</p> <p>mail: info@asppavia.it</p>
Nome del titolare del potere sostitutivo, attivabile nei casi di ritardo o mancata risposta, con indicazione dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale	avv. Maurizio Niutta Recapito telefonico: 0382/381362 mail: segreteria.direttoregenerale1@asppavia.it

Doveri della persona interessata e dei familiari

- mantenere un comportamento rispettoso degli operatori addetti al Servizio e della loro professionalità
- partecipare al costo del Servizio secondo le modalità concordate. Si specifica che nulla è dovuto agli operatori che svolgono la prestazione a domicilio.



SERVIZIO DI PRELIEVI EMATICI DOMICILIARI

L'UdO ADI, così come predisposto da ATS eroga prestazioni di prelievo ematico domiciliare a chiunque ne faccia richiesta, purchè:

- l'utente non stia già usufruendo di prestazione di Assistenza domiciliare integrata;
- l'utente non può recarsi in luoghi esterni al domicilio se non con trasporti sanitari
- Il paziente presenta una condizione clinica acuta intercorrente che non ne consente l'uscita dal domicilio.

Le ultime due condizioni devono essere certificate dal Medico Curante sull'impegnativa. La dicitura "prelievo a domicilio" equivale a certificazione medico-legale di non deambulabilità e non trasportabilità.

Viene accolta anche la richiesta formulata dal medico specialista ospedaliero, purchè rispetti le indicazioni sopra descritte.

PRENOTAZIONE. Chi usufruisce di questo servizio, deve:

a) **Procurarsi la richiesta** dal proprio medico curante (o specialista ospedaliero)

b) Scegliere l'Ente erogatore.

L'elenco degli Enti accreditati per il voucher socio-sanitario per quel territorio, messo a disposizione da ATS, sarà disponibile c/o l'ambulatorio del MMG, sul sito ATS, presso gli uffici dei Comuni/PdZ, presso l'URP, il CeAD, nelle sedi Distrettuali ASST e presso tutte le Farmacie del Territorio. Nell'elenco ciascun Erogatore indica il laboratorio di riferimento.

b) Contattare l'Ente erogatore scelto comunicando nome, cognome, codice fiscale, indirizzo e n° di telefono, tipologia e n° totale di prelievi previsti.



L'ente erogatore

a) Fornisce al paziente (o al care giver) **le informazioni** necessarie circa tempi, modi e luoghi del ritiro referti, che sono di pertinenza dei famigliari o del care giver.

A questo proposito si ricordano le più comuni modalità di semplificazione attive:

mediante carta SISS (in questo modo sono direttamente vivibili e scaricabili anche dal MMG),

attraverso specifici link attivati da numerosi SMEL

direttamente presso il laboratorio

Nessun importo è dovuto all'operatore che effettua il prelievo a domicilio.
Eventuali ticket devono essere pagati presso il Laboratorio presso il quale è stato eseguito il prelievo.



La Qualità del Servizio

La qualità del Servizio viene misurata mediante la somministrazione del Questionario redatto dalla locale ATS. Giacché i risultati di tale elaborazione non sono restituiti ad ADI ASP, si è predisposto un semplice Questionario che viene consegnato al domicilio, in sede di primo accesso e raccolto al termine della prestazione. (vedere allegato)

Principali riferimenti

Nome e Cognome	Funzione Organizzativa	telefono
Filippo Segù	Direttore Gestionale	0382 381356
Simona Genta	Care Management	0382 381398
Arcangela Pellegrino	Segreteria	0382 381398

Per informazioni e/o reclami:

info@asppavia.it

adiasp@asppavia.it



ASP
Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia

GRADIMENTO DEI SERVIZI

*Gentile Signora, Gentile Signore,
saremmo interessati a conoscere la sua opinione
rispetto e ai servizi erogati dalle strutture da noi
amministrate. Per questo motivo le chiediamo di
compilare il presente questionario.*

*Grazie alle sue indicazioni sarà possibile
migliorare la qualità del servizio offerto.*

*Le chiediamo di compilare il questionario in
forma anonima, garantendo comunque, ai sensi
del DL 196/2003, la massima riservatezza circa
le risposte che vorrà dare alle domande.*

*Le siamo grati per la collaborazione e la
sincerità dei giudizi che vorrà esprimere.*



Ottimo



Discreto



Sufficiente



Insufficiente



Pessimo



Assistenza Domiciliare Integrata

Sesso:

 M F

Età: _____

Le chiediamo ora alcuni giudizi sul personale

Come ne giudica la preparazione ?



Come ne giudicala cortesia?



Come giudica la disponibilità?



Come ne giudica la professionalità?



Le chiediamo ora alcuni giudizi sulle prestazioni ricevute

Hanno rispettato i tempi previsti?



Le sembra che siano state efficaci?



Pensa di aver avuto dei miglioramenti e/o dei benefici?



Come le valuta nel complesso?



Le informazioni e/o comunicazioni da noi ricevute le sono sembrate chiare e complete?



Pensa che si rivolgerà ancora a noi per il prossimo Voucher?

SI

NO

Il questionario è stato compilato: direttamente dall'utente senza aiuto

dall'utente con aiuto di un familiare

da altri (Specificare) _____

Grazie per la collaborazione

ASP IIAARR



REGOLAMENTO URP

ASP

E' attivo presso la sede dell'A.S.P., in Pavia – Viale Matteotti 63, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

L'ufficio ha il compito precipuo di fornire agli utenti ed alle persone interessate informazioni sull'attività istituzionale e sul funzionamento dell'Azienda nonché sulle prestazioni da questa erogate.

Le attività di comunicazione pubblica sono finalizzate a: a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative o regolamentari al fine di facilitarne l'applicazione;

- illustrare le attività dell'Ente e il loro funzionamento;
- favorire l'accesso ai servizi, promovendone la conoscenza;
- garantire il servizio all'utenza per i diritti di accesso e di partecipazione di cui alla Legge 7 agosto 1990, n° 241 e successive modifiche ed integrazioni;
- garantire l'informazione all'utenza relativa agli atti e allo stato dei procedimenti nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- attivare ricerche e analisi finalizzate alla formulazione di proposte sugli aspetti organizzativi e logistici dei rapporti con l'utenza.

Deve inoltre raccogliere eventuali istanze e suggerimenti, operando in particolare per rendere effettiva la tutela dell'utente, con l'obiettivo di promuovere i processi volti a verificare la qualità dei servizi ed il gradimento degli stessi.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico interagisce con i servizi socio-sanitari dell'ASL e con i servizi sociali del Comune sollecitando, se del caso, anche l'attivazione della procedura di cui alla Legge 6/2004 che introduce nel nostro ordinamento la figura del cosiddetto "Amministratore di sostegno".

Questi una volta nominato dal Giudice Tutelare, può svolgere tutte quelle operazioni (soprattutto di carattere amministrativo e patrimoniale) in favore degli anziani utenti che non siano in grado di provvedervi personalmente poiché privi, in tutto o in parte, di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana.

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico è individuato nella Figura della **Dr.ssa Barbara Magnani**, Collaboratore Amministrativo Esperto dipendente dell'A.S.P. cui compete la gestione ed il coordinamento dell'attività dell'Ufficio. Dal Responsabile dipende in via gerarchica e funzionale l'impiegato del ruolo amministrativo addetto all'Ufficio. Nell'ambito di tali competenze il Responsabile dell'URP relaziona annualmente al Direttore Generale sulle attività del proprio Ufficio, formulando eventuali proposte ritenute utili e funzionali al miglioramento delle prestazioni erogate.

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in aggiunta ai compiti già individuati, può essere chiamato a supportare i vertici aziendali nella cura delle relazioni esterne, anche per quanto attiene l'instaurazione di rapporti di collaborazione con altri soggetti, il coordinamento delle attività di comunicazione aziendale e la promozione dell'attività istituzionale dell'Azienda.

In ossequio a quanto previsto dalla carta dei servizi gli ospiti e i degenti delle strutture ricomprese nell'Azienda, i loro parenti ed affini, gli organismi di volontariato e di tutela dei diritti accreditati presso la Regione Lombardia e/o presso l'A.S.P., possono presentare per iscritto all'URP osservazioni, richieste di chiarimenti, opposizioni o reclami contro atti o comportamenti che impediscono, negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria o sociale.

Il soggetto preposto all'Ufficio, quale Responsabile del Procedimento, riceve i citati documenti e provvede, previa accurata istruttoria, a dare adeguata risposta.

Inoltre si attiva per fornire le informazioni richieste e provvede a quanto altro necessiti al fine di soddisfare le esigenze evidenziate, anche risolvendo nell'immediato la problematica quando ciò sia possibile e ne ricorrano i presupposti.

Ruolo e ambito di funzione

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge un ruolo centrale in materia di comunicazione pubblica e istituzionale dell'Ente per garantire ad ogni cittadino ad essere informato. In tal senso l'ufficio svolge un ruolo di coordinamento e di gestione delle informazioni, volto ad assicurare la omogeneità e la uniformità delle stesse e renderle disponibili al pubblico in modo chiaro ed accessibile.

Svolge quindi nel suo ambito di attività anche un ruolo:

- informativo, mediante un'attività d'informazione, consulenza, orientamento e assistenza agli utenti;
- di servizio con diretta produzione di servizi;
- di integrazione tra le attività di comunicazione esterne ed interne; d) conoscitivo mediante la rilevazione di nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti;
- promozionale dei servizi dell'Ente;
- di mediazione con i cittadini e l'Amministrazione;
- formativo attraverso iniziative rivolte a studenti, stagisti, tirocinanti, volontari e cittadini in generale. In attuazione dei principi sopra specificati e nel rispetto delle leggi, dei regolamenti e del proprio statuto con l'istituzione dell'URP si dovrà inoltre raggiungere lo scopo di migliorare costantemente il rapporto con la collettività, di contribuire alla qualità dei propri servizi, di garantire la cortesia, l'oggettività e l'imparzialità nei rapporti con il pubblico.



Svolgerà inoltre attività di informazione attraverso gli organi di stampa mediante la redazione di comunicati, la convocazione e l'organizzazione di conferenze stampa, il mantenimento di rapporti con redazioni giornalistiche e televisive.

Presentazione delle istanze

Le istanze, contestazioni o segnalazioni vanno trasmesse all'U.R.P. per iscritto secondo le seguenti modalità alternative:

- mediante lettera debitamente sottoscritta consegnata direttamente all'U.R.P. o fatta pervenire a mezzo fax;
- compilando e sottoscrivendo apposita modulistica in distribuzione presso l'U.R.P. Tutti i suddetti documenti devono essere protocollati presso lo stesso U.R.P. che, a tal fine, sarà munito di specifico registro cronologico. Per ogni documento scritto consegnato "brevi manu" l'U.R.P. rilascerà la relativa ricevuta Istruttoria delle istanze e riscontri
 - Copia di ogni documento ricevuto dall'URP deve essere trasmessa il più sollecitamente possibile al Direttore Generale per opportuna conoscenza.
 - Entro i cinque giorni successivi alla ricezione del documento, l'URP avvia l'istruttoria anche attivandosi nei confronti dei Responsabili delle Unità Organizzative o delle Direzioni/Servizi interessati affinché provvedano ad eliminare le cause dell'eventuale disservizio o ad effettuare tutti quegli interventi che il caso richiede. A tal fine l'URP deve reperire tutte le informazioni e gli elementi necessari – anche acquisendo relazioni o pareri - per fornire adeguata risposta al richiedente.
 - Il preposto all'Ufficio provvede a dare tempestiva risposta scritta agli interessati, in ordine alle segnalazioni pervenute nel termine di trenta giorni dalla ricezione (a tal fine farà fede la data di protocollazione). Per i casi di notevole complessità o di particolare delicatezza l'URP comunicherà all'interessato l'impossibilità di fornire risposta nel termine indicato a motivo del fatto che le risultanze dell'istruttoria non consentono la definizione della pratica. In tal caso decorrerà un termine di ulteriori trenta giorni necessari per un supplemento di istruttoria.
 - La risposta inviata all'utente è fornita in copia alle strutture interessate per l'adozione dei provvedimenti e delle misure necessarie. 5. Il preposto all'U.R.P. provvede ad attivare la procedura di riesame dell'istanza, qualora l'utente dichiarerà insoddisfatto la risposta ricevuta e produca elementi integrativi a sostegno della propria tesi”