

*dirigente responsabile Urp*

Bianca Colucci

bianca.colucci@aulss3.veneto.it

*referenti Urp*

Beatrice Colombo

beatrice.colombo@aulss3.veneto.it

Antonella Padoan

antonella.padoan@aulss3.veneto.it

documento aggiornato il 15 settembre 2018 - [www.aulss3.veneto.it](http://www.aulss3.veneto.it)

–  
**Urp**

urp@aulss3.veneto.it

### **Ospedale Ss. Giovanni e Paolo**

Castello 6777, Venezia

piano terra, corridoio San Domenico

da lunedì a venerdì ore 8.30-12.30

041 5294588, 041 5294587 fax

### **Ospedale dell'Angelo**

via Paccagnella 11, Mestre

da lunedì a venerdì ore 8.30-12.30

041 9656600, 041 9656604 fax

### **Ospedale di Mirano**

via Don G. Sartor 4, Mirano

da lunedì a venerdì ore 8.30-12.30,

041 5795406, 041 5795406 fax

### **Ospedale di Dolo**

via XXIX Aprile 2, Dolo

da lunedì a venerdì ore 8.30-12.30,

041 5133477, 041 5133471 fax

### **Ospedale Madonna della Navicella**

strada Madonna Marina 500, Chioggia

da lunedì a venerdì ore 8.30-12.30

041 5534531, 041 5534544 fax

**[www.aulss3.veneto.it](http://www.aulss3.veneto.it)**

REGIONE DEL VENETO – **ULSS3 SERENISSIMA**



**Ufficio  
relazioni con  
il pubblico**

*guida ai servizi*

L'Urp accoglie gli utenti per accompagnarli nei percorsi di fruizione dei servizi dell'Azienda Sanitaria, facilitando l'accesso alle informazioni, agli atti e alle procedure.

#### *principali funzioni*

- fornisce informazioni e chiarimenti sulle prestazioni e sulle modalità di accesso ai servizi;
- raccoglie e gestisce le segnalazioni degli utenti fornendo loro adeguata risposta secondo le modalità disciplinate dal Regolamento di pubblica tutela dell'Ulss 3 Serenissima per la presentazione, l'accoglimento e la definizione del reclamo;
- raccoglie ed elabora proposte per il miglioramento dei servizi anche attraverso la rilevazione delle osservazioni dell'utenza e collabora per adeguare i fattori che ne determinano la qualità;
- garantisce l'accesso agli atti
- guida l'utente all'utilizzo del sito aziendale, al cui aggiornamento l'Urp collabora;
- aggiorna la Carta dei servizi dell'Azienda

Tutti i dati raccolti dall'Urp sono trattati nel rispetto del "Codice in materia di protezione dei dati personali" D.L. 196 del 30/06/2003 e del Regolamento Europeo n. 679/2016

## **Gestione delle segnalazioni**

Le segnalazioni (reclami, suggerimenti, apprezzamenti/elogi) possono essere presentate con le seguenti modalità:

### **lettera in carta semplice o su specifico**

**modulo** disponibile nelle sedi dell'Urp o scaricabile dal sito Internet aziendale, da consegnare a mano o da trasmettere per posta, fax o via email all'Urp (urp@aulss3.veneto.it);

### **via web attraverso la compilazione di un**

**modulo** che viene ricevuto direttamente dall'Urp ;

**colloquio diretto o telefonico** con gli operatori dell'Urp (in questo caso non viene attivata un'istruttoria con risposta scritta, ma l'Urp si fa carico del problema esposto per l'eventuale soluzione dello stesso).

Nel caso in cui l'utente non si ritenga soddisfatto della risposta ricevuta può richiedere, entro 15 giorni dal ricevimento della comunicazione, il riesame del caso alla Commissione mista conciliativa, le cui funzioni sono disciplinate dal Regolamento di pubblica tutela.

La commissione è nominata dal Direttore generale ed è composta da un presidente (designato dal Garante regionale dei diritti della persona), da due membri dipendenti dell'Ulss3 designati dal direttore generale, da due membri designati dalle associazioni di volontariato e dagli organismi di tutela del diritto alla salute e da un membro della struttura accreditata se il

caso riguarda strutture accreditate o provvisoriamente accreditate.

## **Accesso agli atti**

Il diritto di accesso ai documenti è regolato dalla Legge 241/90 e s.m.i. "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti".

L'accesso agli atti è, in sintesi, il diritto degli interessati ad esaminare ed eventualmente ottenere copia dei documenti amministrativi, con il solo rimborso dei costi sostenuti dall'Ente. Tale diritto è esercitabile nei confronti di tutti i soggetti di diritto pubblico e di diritto privato limitatamente alla loro attività di pubblico interesse disciplinata dal diritto nazionale o comunitario, da chiunque abbia un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente a una situazione giuridicamente rilevante e tutelata e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso.

L'accesso ai documenti dell'azienda Ulss 3 Serenissima è disciplinato con apposito regolamento.