



DAI	MA 28 Rev. 4 del 05/03/2024 Pagina 1 di 4
SCHEDA INFORMATIVA Ufficio Relazioni con il Pubblico Borgo Roma - P.le L. A. Scuro 10 - 37134 Verona Borgo Trento - P.le A. Stefani, 1 - 37126 Verona	

Aggiornamento del gg/mm/aaa

DIRETTORE/RESPONSABILE

Dott.ssa Giovanna Pirana
Tel. 045 8122178(BT) - 045 8124848 (BR)
Fax. 045 8123430(BT) - 045 8124052 (BR)
E.mail: urp@aovr.veneto.it

ORARI E CONTATTI DELLA SEGRETERIA

Segreteria

OSPEDALE Borgo Trento

P.le A. Stefani, n. 1
37126 - VERONA
Tel.: 045 8122178 - Fax.: 045 8123430
E- mai: urp.ocm@aovr.veneto.it
Orari di apertura: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00

OSPEDALE Borgo Roma

P.le Ludovico Antonio Scuro, n. 10
37134 - VERONA Tel.: 045 8124848 - Fax.: 045 8124058
E- mail: urp.op@aovr.veneto.it
Orari di apertura: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00

PUNTO INFORMAZIONI

Polo Chirurgico "Confortini"

Ospedale Borgo Trento

P.le Stefani, n. 1
37100 - V E R O N A
TEL.: 045 8122479
Orario di apertura: Dal Lunedì al Giovedì alle ore 8.00 alle ore 17.30, il Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.30

Ospedale Borgo Roma

P.le Ludovico Antonio Scuro, n. 10
37134 - V E R O N A
TEL.: 045 812 4072
Orario di apertura: Dal Lunedì al Giovedì alle ore 7.30 alle ore 17.30, il Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.30

Centralino: 045 812 1111

Sito web aziendale: www.aovr.veneto.it

Facebook e Instagram: "Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata Verona"

EQUIPE MEDICA

PERSONALE

Collaboratori
Sig.ra Laura Di Palma
Dr. Francesco Gaspari
Sig. Filippo Gazzola
Sig.ra Cristina Menini



Sig.ra Federica Manfrè
Avv. Luigi Selmo
Sig.ra Vanna Ianiri
Ing. Valentino Mazzocco
Sig. Matteo Pezzo
Dr.ssa Erika Prandi
Sig. Enrico Riolfi
Dr.ssa Giulia Solmini
Sig.ra Loretta Tretene

SEDE

Padiglione 10
Ospedale Borgo Trento
P.le A. Stefani, 1
37126 - Verona

Palazzina d'ingresso
P.le Ludovico Scuro, 10
Ospedale Borgo Roma
37134 - Verona



PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Descrizione della struttura

Il decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, all'art.12 (ora art.11 d.lgs. 30 marzo 2001, n. 165) istituisce gli URP rispondendo alla duplice esigenza, espressa dalle precedenti leggi n. 241 e n. 142 del 1990, di garantire la trasparenza amministrativa e la qualità dei servizi, e di fornire uno strumento organizzativo adeguato alle esigenze di attuazione delle funzioni di comunicazione istituzionale e contatto con i cittadini.

Le funzioni dell'URP sono:

- garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione (legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni);
- promuovere l'ascolto dei cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti;
- favorire lo scambio di informazioni fra l'ufficio e le altre strutture operanti nell'amministrazione;
- promuovere la comunicazione interistituzionale, attraverso lo scambio e la collaborazione tra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre amministrazioni.

Impegni e Obiettivi dell'Unità Operativa

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) in staff alla Direzione Generale, svolge la funzione di tutela del cittadino applicando il Regolamento di Pubblica Tutela adottato dall'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona.

L'U.R.P. fornisce informazioni all'utenza sugli atti amministrativi, sui responsabili, sullo svolgimento e sui tempi di conclusione dei procedimenti, nonché sulle modalità di erogazione dei servizi. Riceve segnalazioni, osservazioni, denunce in qualunque forma presentati dall'utente e/o dalle Associazioni ed Organismi che lo rappresentano. Qualora il problema segnalato non sia suscettibile di spiegazione o soluzione immediata, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede all'istruttoria del reclamo coinvolgendo le unità operative interessate al fine di predisporre una risposta da comunicare all'utente entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo stesso.

La segnalazione può essere inoltrata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona **entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti** in armonia con il disposto dell'art. 14, comma 5, del Decreto legislativo 502/92, come modificato dal Decreto Legislativo 517/93.

Il modulo va compilato e restituito insieme ad una copia del documento di identità e all'eventuale documentazione:

- via e-mail;
- tramite form on line sul sito www.aovr.veneto.it;
- via fax;
- consegnandolo direttamente all'URP negli orari previsti per l'apertura al pubblico.

La segnalazione, scritta o verbale, deve essere **chiara** e deve contenere **tutte le informazioni utili** per individuare precisamente il fatto.

[Modulo segnalazione/suggerimento/elogio](#)

ATTIVITÀ

Prestazioni offerte dall'Unità Operativa

- fornisce le **informazioni di "primo livello"**, dal chi al come all'eventuale perché, sulle richieste degli interessati, garantisce l'ascolto e promuove l'orientamento all'utenza;

- riceve e cura le pratiche relative alle **"segnalazioni"** (opposizioni, osservazioni, denunce, proposte) assegnate per competenza dall'Ufficio Protocollo Generale, effettuate dagli utenti, come previsto dal **Regolamento di Pubblica Tutela**;

- supporta le iniziative Aziendali facendo il tramite tra gli Uffici di Direzione, le UU.OO. ed il cittadino;

- garantisce l'informazione sui diritti dell'utenza, in attuazione al principio di trasparenza, in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti.



ATTIVITÀ DI RILIEVO

(es. Centro Regionale Specializzato, Gruppi Interdisciplinari / Gruppi Oncologici Multidisciplinari etc.)

L'UPR è componente del Comitato Aziendale per le attività di Volontariato e gestisce il Servizio di Mediazione linguistico culturale