



Ufficio Relazioni con il Pubblico

### DI COSA SI OCCUPA

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (Urp) ha il compito di facilitare la comunicazione tra i cittadini e l'Azienda Ulss 9 Scaligera.

Rivolgendosi all'Urp, il cittadino può:

- ricevere informazioni ed essere orientato sui servizi erogati dall'Ulss, sui percorsi, sulle modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni e sui diritti dei cittadini;
- presentare segnalazioni, suggerimenti, reclami e elogi, secondo le modalità previste dal Regolamento di Pubblica Tutela.

I compiti e le funzioni dell'Urp, facente parte dell'UOS URP Comunicazione e Marketing, sono indicati in questa pagina [Clicca qui](#)

[045 8075656](tel:0458075656)

[Dove si trovano gli uffici e quali sono gli orari di apertura](#)

L'Urp è articolato in 4 sedi operative dislocate sul territorio provinciale.

Stai utilizzando un browser non supportato, alcune funzioni potrebbero non funzionare. [Ulteriori informazioni](#) [Ignora](#)

### ORARI DI APERTURA

Sede	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
<b>Verona</b>	08.30 - 12.30	08.30 - 12.30 14.00 - 16.30	08.30 - 12.30	08.30 - 12.30	08.30 - 12.30
<b>San Bonifacio</b>	08.30 - 12.30 14.00 - 16.30	08.30 - 12.30	08.30 - 12.30	08.30 - 12.30	08.30 - 12.30
<b>Legnago</b>	08.30 - 12.30	08.30 - 12.30	08.30 - 12.30 14.00 - 16.30	08.30 - 12.30	08.30 - 12.30
<b>Bussolengo</b>	08.30 - 12.30	08.30 - 12.30	08.30 - 12.30	08.30 - 12.30 14.00 - 16.30	08.30 - 12.30

## [Come richiedere informazioni](#)

Prima di contattare l'Urp gli utenti sono invitati a consultare il sito internet aziendale dove è possibile reperire tutte le informazioni dettagliate e aggiornate riguardanti i servizi e le prestazioni socio-sanitarie.

In caso di bisogno di supporto, è possibile compilare il form di [Richiesta informazioni](#)

Si riceverà risposta nel più breve tempo possibile.

## [Come presentare una segnalazione](#)

L'Urp ha il compito di gestire le segnalazioni presentate dai cittadini nei confronti dell'Azienda, siano esse apprezzamenti, suggerimenti o reclami, secondo la procedura definita dal Regolamento di Pubblica Tutela.

### **Chi può effettuare una segnalazione**

- Diretto interessato
- Altra persona da lui delegata formalmente (parenti o affini, altri soggetti che agiscano per conto del diretto interessato, tra cui anche gli organismi di volontariato e di tutela dei diritti accreditati presso la Regione Veneto e/o comunque afferenti all'Azienda Ulss n. 9 Scaligera)

### **Modalità di presentazione**

- Compilare in tutte le sue parti il modulo *web* [Segnalazioni](#)
- Inviare una comunicazione scritta firmata, anche utilizzando il modulo cartaceo scaricabile dal sito web aziendale, inviata tramite posta ordinaria, *e-mail* ([urp@aulss9.veneto.it](mailto:urp@aulss9.veneto.it)), PEC ([protocollo.aulss9@pecveneto.it](mailto:protocollo.aulss9@pecveneto.it)) o consegnata a mano all'Urp
- Tramite colloquio diretto o telefonico con gli operatori dell'Urp. Questa modalità è da considerarsi preliminare alla redazione di una segnalazione scritta in tutti i casi in cui il fatto segnalato contenga elementi tali da richiedere una puntuale verifica.

### **Termini di presentazione delle segnalazioni**

Le segnalazioni devono essere presentate nel più breve tempo possibile e comunque entro il termine di 30 giorni dal momento in cui l'interessato sia stato coinvolto, oppure sia venuto a conoscenza, dell'atto o comportamento oggetto della comunicazione.

Sono prese in considerazione anche le segnalazioni presentate dopo la scadenza di tale termine, che comunque non deve oltrepassare i tre mesi, qualora il ritardo sia giustificabile in base alle condizioni personali e/o ambientali, che il segnalante è tenuto dimostrare o documentare.

### **Risposta alle segnalazioni**

La risposta viene inviata entro il termine di 30 giorni dalla data di ricezione della segnalazione.

La Regione Veneto ha attivato un numero verde e un indirizzo di posta elettronica a cui gli assistiti si possono rivolgere per richieste, suggerimenti o reclami sulle prestazioni erogate presso le strutture sanitarie e socio-sanitarie del Veneto.

Numero verde: [800 098528](tel:800098528) - Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 16.00 (festivi esclusi).

## [Come contattare gli operatori](#)

- Telefonare al numero [045 8075656](tel:0458075656)
- Scrivere all'indirizzo *e-mail*: [urp@aulss9.veneto.it](mailto:urp@aulss9.veneto.it)
- Compilare moduli on-line  
[Per richiedere informazioni](#)  
[Per segnalare elogi, suggerimenti e reclami](#)
- Recarsi di persona nelle sedi, preferibilmente previo appuntamento

Questo Ufficio non ha nessuna competenza per occuparsi delle richieste e delle segnalazioni che riguardano l'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona (Ospedale di Borgo Trento e Policlinico di Borgo Roma), che vanno inviate agli Uffici preposti dell'Azienda Ospedaliera medesima.

**Azienda Ulss 9 Scaligera**

sede legale **Via Valverde 42 – 37122 Verona**

tel. [0458075511](tel:0458075511)

Partita Iva/Codice Fiscale [02573090236](tel:02573090236)

PEC: [protocollo.aulss9@pecveneto.it](mailto:protocollo.aulss9@pecveneto.it)

A cura dell'Ufficio [URP Comunicazione e Marketing](#)