



UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

CARTA DEI SERVIZI

Preparazione	Coordinatore GdL Dott.ssa Marcella Laurentaci
Verifica	Responsabile URP Dott.ssa Rafaella Dal Lago
Approvazione	Direttore Generale Dott.ssa Maria Giuseppina Bonavina
Rev.	09.05.2023
Riconferma	Responsabile Data

CHI SIAMO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è una struttura in *staff* alla Direzione Generale (organigramma presente nella pagina del sito aziendale dell'URP), come previsto nell'Atto Aziendale, Deliberazione Aziendale n. 135 del 27.01.2021, che si pone l'obiettivo di agevolare i rapporti tra l'Azienda e i cittadini singoli e associati. Si occupa, principalmente, della rilevazione sistematica dei bisogni e della soddisfazione degli utenti, al fine di contribuire al miglioramento continuo dei servizi e delle prestazioni erogate.

L'URP è lo strumento di cui l'Azienda si avvale per garantire l'accesso ai servizi, ascoltare le esigenze dei cittadini, promuovere l'innovazione e la semplificazione.

L'URP coordina il Servizio di Mediazione Linguistica Culturale che ha lo scopo di facilitare la comunicazione tra operatori e utenti stranieri. La Mediazione Linguistico-Culturale è un servizio svolto da mediatori che affiancano gli operatori socio-sanitari con l'obiettivo di facilitare la relazione e la comunicazione con gli utenti stranieri che ha lo scopo di:

- garantire il corretto e appropriato accesso ai servizi sanitari e facilitare la comunicazione e la "comprensione" tra migrante ed operatore sanitario, garantendo, così, la migliore adesione sia ai piani terapeutici che alle raccomandazioni concordate;
- promuovere una modalità di accoglienza transculturale in sanità basata sul riconoscimento dei bisogni dell'individuo nella sua variabilità di lingua, cultura e religione, nel rispetto della dignità della persona.

L'URP si interfaccia costantemente, in modo coordinato e strutturato, con ogni altro servizio aziendale che persegue attività nell'ambito delle relazioni con il pubblico.

LA NOSTRA MISSION

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico si colloca nella più ampia cultura della trasparenza amministrativa e nella crescente attenzione verso la qualità dei servizi resi ai cittadini.

Le funzioni che vengono espletate dall'Ufficio Relazione con il Pubblico, sono le seguenti:

- garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione;
- agevolare l'utilizzo dei servizi offerti ai cittadini anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative, sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione;
- promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica, coordinare le reti civiche, promuovere e gestire la Comunicazione istituzionale online;
- promuovere l'ascolto dei cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti relativamente ai servizi resi;
- garantire lo scambio di informazioni tra l'ufficio e le altre strutture operanti nell'azienda, promuovendo e organizzando la comunicazione interna;
- promuovere la comunicazione interistituzionale, attraverso lo scambio e la collaborazione tra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre Aulss;
- collaborare alla realizzazione di rilevazione della qualità percepita e coordinare le attività di Mediazione Linguistico-culturale;
- curare i rapporti con le Associazioni di Volontariato presenti sul territorio.

MODALITA' DI ACCESSO

L'URP è disponibile ad accogliere le istanze dei cittadini che intendono manifestare apprezzamenti, esprimere suggerimenti o segnalare eventuali disservizi, attraverso le seguenti modalità:

Sportello telefonico: dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00. Lunedì e mercoledì dalle 14.00 alle 16.00.

Colloqui in presenza: su appuntamento, il mercoledì pomeriggio dalle 15.00 alle 16.30

Telefono: 0444 75-3535

Fax: 0444 931178

Email: protocollo@aulss8.veneto.it

La gestione delle segnalazioni è disciplinata dal Regolamento di Pubblica Tutela (qui allegato) e pubblicato sul sito aziendale www.aulss8.veneto.it nei link della pagina URP [Segnalare suggerimenti o reclami per disservizi - Distretto Est e Distretto Ovest](#). Qui è anche possibile reperire il [Modulo da compilare](#) per l'invio delle segnalazioni, suggerimenti o reclami all'URP.

SEDI

Contrà San Bortolo, 85 - 36100 Vicenza

Area S (di fronte all'ingresso vecchio dell'ospedale) - Secondo Piano

Via Capo di Sopra, 1 - 36025 Noventa Vicentina

Area degli uffici amministrativi – Pianoterra

Via dei Mille, 2 bis - 36071 Arzignano

INFORMAZIONI SULLE ATTIVITÀ E SUI PROCEDIMENTI PRESENTI NEL SITO AZIENDALE WWW.AULSS8.VENETO.IT NEI LINK DELLA PAGINA URP DI SEGUITO INDICATI:

- [Segnalare suggerimenti o reclami per disservizi - Distretto Est e Distretto Ovest](#)
- [Regione Veneto - Numero Verde per la Sanità - Distretto Est e Distretto Ovest](#)
- [Esprimere la propria volontà alla donazione di organi e tessuti - Distretto Est e Distretto Ovest](#)
- [Accesso generalizzato - Distretto Est e Distretto Ovest](#)