



Città di Treviso

*Carta dei Servizi
alla persona
e
delle politiche per
le famiglie*



Indice dei Servizi

Alternanza scuola-lavoro	pag. 7
Archivio comunale	pag. 8
Asili Nido comunali	pag. 9
Assegni di maternità	pag. 10
Assegni nucleo familiare	pag. 11
Assunzioni comunali	pag. 12
Attività culturali	pag. 13
Attività sportive	pag. 14
Biblioteca comunale	pag. 15
BRAT Biblioteca dei Ragazzi	pag. 16
Centri Ricreativi estivi	pag. 17
Mense scolastiche	pag. 18
Messi comunali	pag. 19
Musei Civici	pag. 20
Polizia Locale Nucleo Infortunistico	pag. 21
Polizia Locale Oggetti Rinvenuti	pag. 22
Polizia Locale Rilascio contrassegno invalidi	pag. 23
Polizia Locale Contrassegno transito ZTL	pag. 24
Sale comunali	pag. 25
Servizio Protocollo e Albo on line	pag. 26
Soggiorni Climatici	pag. 27
Sportello Unico attività produttive	pag. 28
Sportello Unico per l'edilizia	pag. 29
Sportello unico per l'impresa	pag. 30
Trasporto scolastico	pag. 31
Ufficio Anagrafe	pag. 32
Ufficio Elettorale	pag. 33
Ufficio relazioni con il pubblico	pag. 34
Ufficio Stato Civile	pag. 35
Uscieri	pag. 36

Caro cittadino,

a Treviso arriva la nuova Carta dei Servizi, uno strumento utile, facile, per conoscere da vicino tutti i servizi al cittadino.

Il nostro obiettivo infatti è di far conoscere a tutte le famiglie i diritti e i doveri dell'amministrazione comunali e di chi abita, vive, lavora o studia in città. Un nuovo "patto" tra il Comune e tutti i trevigiani, nel pieno rispetto reciproco.

Ringrazio gli uffici che hanno elaborato questo importante documento e auguro a tutti di poterlo sfruttare al meglio.

Il Sindaco

Giovanni Manildo

La "*Carta dei Servizi alla Persona e delle Politiche per le famiglie*" del Comune di Treviso vuole essere, una guida per informare e guidare i cittadini verso una migliore funzione dei servizi di cui abbisognano ed uno strumento di discussione per giungere a migliorare la risposta delle diverse esigenze.

Attraverso questo documento, infatti, il cittadino potrà orientarsi con maggiore facilità all'interno dei servizi comunali, per l'appunto, non si limitano a quelli rivolti alla persona, ma vedono il coinvolgimento delle diverse aree e dei diversi Settori dell'Ente.

La presentazione della "Carta", è orientata ai cittadini, a far prendere conoscenza dei diritti e doveri propri e dell'Amministrazione Comunale, in un'ottica di cooperazione, rispetto reciproco e impegno per migliorare e consolidare i servizi che già il Comune garantisce.

La "Carta" rappresenta, inoltre, un implicito riconoscimento alle associazioni operanti sul territorio che completano, con la loro pregevole e spesso insostituibile attività, gli interventi comunali, e dei maggiori Enti e Soggetti che interagiscono con il Comune, creando sinergie e mettendo a disposizione le loro risorse per risolvere anche i disagi più complessi.

Riguardo alla descrizione dei servizi, la "Carta" si articola in 30 schede.

Ogni scheda comprende cinque sezioni: la prima contiene la descrizione del servizio, la seconda ulteriori informazioni sul servizio stesso, la terza la modalità per usufruire del servizio, la quarta il collegamento con altri servizi del territorio e la quinta contiene gli standard di qualità.

Lo standard ha una funzione di garanzia che consente al cittadino di verificare direttamente il rispetto degli impegni che il Comune si è assunto.

Il contenuto "Carta", verrà sottoposto periodicamente a controlli, aggiornamenti e revisioni da parte dell'Amministrazione Comunale in relazione ai cambiamenti che intervengono nello stato dei bisogni e dei servizi ed in base alle esigenze evidenziare dai cittadini.

Per una maggior conoscenza si intende tradurre la "Carta" in lingue straniere.

Per la massima diffusione di tale strumento informativo "Carta" è disponibile sul sito del Comune di Treviso: www.comune.treviso.it

Principi fondamentali

La Carta dei Servizi è il **mezzo** che i Comuni devono usare per elevare la qualità dei servizi erogati e per soddisfare le esigenze degli

Eguaglianza

Il Comune si impegna a garantire eguaglianza ed equità di trattamento nel rapporto con i cittadini. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse zone delle città sia fra le diverse categorie di persone, senza distinzioni di sesso, razza, nazionalità, religioni ed opinioni politiche.

Continuità

Il Comune si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio riducendo il più possibile i disagi per i cittadini in caso di sospensione temporanea del servizio.

Diritti dei cittadini

I cittadini del Comune di Treviso hanno diritto a:

- Essere informati sui propri diritti in rapporto all'accesso e all'utilizzo dei servizi;
- Ottenere che il funzionamento dei servizi avvenga nel rispetto della libertà e della dignità della persona e della famiglia;
- Fruire di tutte le prestazioni previste dalle Leggi e dalle deliberazioni comunali, alle condizioni e in conformità ai requisiti e agli standard previsti dalle norme vigenti;
- Accedere ai servizi e alle prestazioni secondo criteri di priorità, applicati in modo imparziale e in conformità a decisioni motivate, qualora limitazioni oggettive nella capacità delle strutture o di risorse non consentano il soddisfacimento immediato di tutte le richieste;
- Godere di forme di tutela in via amministrativa dei propri diritti ed interessi nei confronti delle decisioni del Comune;
- Assoluta riservatezza dei dati personali e sensibili richiesti ai cittadini, nel rispetto delle leggi vigenti in materia.

Pubblicità e trasparenza

Il Comune persegue la finalità della massima trasparenza e partecipazione dei cittadini alle attività dell'Ente, nel rispetto dei principi fissati dalla L. 7 agosto 1990 n. 241.

Imparzialità

Il Comune si impegna ad operare con criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti dei cittadini.

Partecipazione

Al fine di adeguare l'erogazione dei servizi ai continui mutamenti dei bisogni il Comune si impegna a promuovere la partecipazione e la collaborazione dei cittadini.

Per questo garantisce ai cittadini l'accesso alle informazioni sui servizi, considera le segnalazioni ed i suggerimenti come elementi fondamentali per una continua evoluzione del servizio.

CENNI SULLE FUNZIONI GENERALI DEL COMUNE

Autonomia, funzioni e finalità

- Il Comune rappresenta la comunità locale, ne cura gli interessi e ne promuove lo sviluppo civile, culturale, sociale ed economico.
- È titolare di autonomia statutaria nel rispetto dei principi legislativi. In tal ambito ha autonomia normativa, organizzativa e amministrativa, nonché impositiva e finanziaria, nel rispetto delle leggi di coordinamento e dei regolamenti della finanza pubblica.
- Per le sue funzioni e azioni il Comune applica il principio della trasparenza, finanziari alla efficienza, all'efficacia e all'economicità.
- Esercita le funzioni che gli sono attribuite o delegate in applicazione delle leggi statali, regionali e secondo il principio di sussidiarietà.
- Nell'ambito delle proprie funzioni in favore delle comunità, il Comune persegue, tutela e valorizza l'ordinata convivenza sociale e la promozione civile ed economica; il tutto finalizzato all'affermazione dei valori e dei diritti della persona e al soddisfacimento dei bisogni collettivi, avendo riguardo alla memoria storica, alla crescita culturale, alla famiglia, alla solidarietà tra le persone, espresse attraverso ogni legittima forma di libera aggregazione.
- Il Comune assume la programmazione con metodo di intervento: definisce gli obiettivi della propria azione.
- Gli organi del Comune: Sindaco - Giunta comunale - Consiglio comunale, attuano le loro funzioni e attribuzioni applicando il principio della distinzione del ruolo politico e del ruolo amministrativo.

ALTERNANZA SCUOLA/LAVORO	Descrizione	OFFERTA Il Comune di Treviso consente di fare esperienza di alternanza scuola/lavoro (tirocini curricolari) durante l'anno scolastico e durante il periodo estivo (da metà giugno a fine agosto). L'esperienza prevede l'inserimento presso le diverse unità organizzative del Comune, dislocate in varie sedi, per durata variabile a seconda delle esigenze. Il tirocinante è affiancato da un tutor aziendale. Lo stagista, di norma deve osservare lo stesso orario di lavoro dei dipendenti comunali (36 ore settimanali) su 5 o 6 giorni, a seconda del settore/servizio. In caso di assenza per malattia lo stagista deve avvisare tempestivamente il settore/servizio al quale è assegnato. In caso di uscita anticipata lo stagista, se minorenne, deve presentare al servizio gestione risorse umane autorizzazione scritta, firmata da un genitore (o chi ne fa le veci). Nel caso di maggiorenni è sufficiente la dichiarazione di un rappresentato dell'Istituto. Lo stagista deve firmare ogni giorno il "foglio di presenza". Al termine dello stage l'ufficio personale invierà all'istituto: il "foglio di presenza" che attesta la frequenza del tirocinante E la scheda valutativa compilata dal tutor aziendale.	Ufficio di Riferimento PER ULTERIORI INFORMAZIONI Ufficio Risorse Umane Palazzo Ca' Sugana via Municipio, 16 -Tel. 0422658434-354-487 - Fax 0422658518. mail: ufficio.personale@comune.treviso.it; Pec: Postacertificata@cert.comune.treviso.it
	Orario		Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00; lunedì e mercoledì anche dalle 15.00 alle 17.00
	Modalità di accesso		<u>Il soggetto promotore deve</u> • stipulare con il Comune di Treviso un'apposita convenzione; • predisporre il progetto formativo; • assicurare i tirocinanti: contro gli infortuni sul lavoro presso l'INAIL; per la responsabilità civile verso terzi presso un'idonea compagnia assicuratrice.
	Documenti necessari		Richiesta di disponibilità da parte della scuola e convenzione.
	A chi è rivolto		
	Costo		
COLLEGAMENTI CON ALTRI SERVIZI DEL TERRITORIO Con le scuole e gli istituti del territorio.			
STANDART DI QUALITA' Migliorare la tempestività delle comunicazioni			
Richieste telefoniche		Comunicazione: immediata	
Richiesta informazioni per posta elettronica		Rilascio informazioni: tempestivo	
Normativa di riferimento		Legge 24.06.1997 n. 196, art. 18 D.M. 23.03.1998 n. 142 D.Lgs. 15.4.2005 n.77 Legge 13.7.2015 n.107	
Soddisfazione utenti		Acquisizione di questionari di customer satisfaction	

ARCHIVIO COMUNALE	Descrizione	OFFERTA Il servizio conserva la documentazione prodotta e ricevuta dai settori/servizi dell'Ente suddivisa, sostanzialmente, tra l'archivio storico, di deposito e la parte più recente archivio corrente. Conserva inoltre la memoria storica dell'attività dell'Ente valorizzando così il patrimonio archivistico comunale. Inoltre gestisce l'esercizio del diritto di accesso da parte delle direzioni comunali e dei cittadini, provvede allo scarto periodico della documentazione e collabora con i servizi interessati, per conferire all'archivio di deposito le pratiche esaurite da anni ma ancora giacenti presso gli uffici. L'archivio conserva inoltre una raccolta di dati storici quale capitale unico a disposizione dei cittadini e dei studiosi. È possibile inoltre consultare i documenti per ricerche storiche e archivistiche, previo appuntamento telefonico o mediante richiesta scritta.	Ufficio di Riferimento PER ULTERIORI INFORMAZIONI Archivio Comunale sito in Via Santa Barbara 18 Località Monigo - Treviso Tel. 0422-658922 e 0422-658923 fax 0422-658201 Mail: protocollo@comune.treviso.it; Pec: Postacertificata@cert.comune.treviso.it.
	A chi è rivolto	Tutti possono accedere alla consultazione dei documenti per scopi informativi e/o di studio, secondo le norme previste dal regolamento in vigore. Si possono richiedere copie conformi di documenti o visione di documenti. Nel caso in cui la richiesta di accesso agli atti riguardi documenti non propri, verrà stabilito, di concerto con l'ufficio competente, cosa possa essere consegnato e/o visionato dal richiedente.	Orario lunedì mercoledì venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 lunedì e mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 17.00
	Costo	Tutti i servizi sono a titolo gratuito escluso per le richieste in bollo vedi tariffario approvato con deliberazione di Giunta Link.	Modalità Telefonare allo 0422/658922 - 0422/658923
			Modalità di accesso COME USUFRUIRE DEL SERVIZIO Telefonando al sopraindicato numero o mediante presentazione domanda di ammissione per singola ricerca o per accesso agli atti
			Documenti necessari Compilazione del modulo per tipo di richiesta fornito dal servizio o scaricabile dal sito.
			
COLLEGAMENTI CON ALTRI SERVIZI DEL TERRITORIO Scuole cittadine, servizio cultura, servizio edilizia e servizio attività produttive. STANDART DI QUALITA' Gli archivisti offrono consulenza tecnica per orientare gli utenti nell'utilizzo degli strumenti di corredo utili per svolgere agevolmente ogni tipo di ricerca. Collaborano con gli uffici per rendere sempre più attenta la gestione			
Richieste telefoniche		Comunicazione data appuntamento: Immediata	
Richieste accesso atti semplici		Risposta agli utenti: Entro 20 giorni;	
Richieste accesso atti complessi (contatti più settori)		Risposta agli utenti: Entro 30 giorni;	
Accessibilità all'utenza		Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico: 2 ore settimanali;	
Richiese accesso atti da uffici comunali		Appuntamenti extra orario: 2 ore settimanali;	
Richiesta consegna temporanea documentazione		Evasione pratica: Entro 10 giorni;	
		Consegna dei documenti: Entro 5 giorni;	
Normativa di riferimento		Legge 7 agosto 1990 n. 241 Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi", e successive modificazioni; D.lgs. 18 agosto 2000, n. 267 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali"; Decreto Presidente della Repubblica del 28.11.2000, 445 "Disposizioni Legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa; Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice della Amministrazione digitale" e successive modificazioni. Decreto Legislativo n. 42/2001 e successive modificazioni "Codice di Beni Culturali e del Paesaggio".	
Soddisfazione utenti		Almeno una indagine annuale sulle attività svolte	

ASILI NIDO COMUNALI

Descrizione

OFFERTA

L'asilo nido è un servizio per la prima infanzia che può accogliere bambini in età compresa tra i 3 mesi e 3 anni (non compiuti). L'Amministrazione comunale interpretando le esigenze delle famiglie cerca di progettare un servizio che risponda il più possibile alle necessità delle stesse. Le strutture degli asili nido comunali di Fiera e di Monigo sono immerse nel verde, rappresentano un'isola felice per i bambini che lo frequentano e i loro genitori. Ogni anno vengono proposte attività diverse che creano esperienze uniche per i bambini, ad esempio: i laboratori, visite in quartiere, le letture di fiabe, la musica e tante altre ancora. Ciascun asilo nido ha capacità ricettiva di n. 60 bambini. Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì, dal 1° di settembre per 42 settimane ad esclusione delle vacanze di Natale, di Pasqua e 7 settimane d'estate (chiude entro la metà di luglio). In linea di massima i posti sono divisi secondo l'età, tenendo conto del grado di maturazione, dei bisogni e delle caratteristiche di ogni bambino. Ogni sezione ha disposizione una zona per il pasto, per il gioco, per il bagno, per la cameretta e l'accesso diretto nel giardino. La struttura è dotata della cucina interna, che applica il sistema di autocontrollo igienico - sanitario HACCP. Sono garantite le condizioni generali di stabilità e nonché la sicurezza degli impianti e degli arredi in conformità a quanto previsto dalle normative vigenti. Siamo certificati dal 1998 secondo un Sistema di Gestione per la Qualità a fronte della norma UNI EN ISO 9001:2008. L'Amministrazione Comunale si impegna ad attuare verifiche e valutazioni del Servizio, sia in modo diretto tramite la Direttrice, sia attraverso la collaborazione degli utenti, sia attraverso un organo esterno di certificazione (Quaser Certificazioni di Milano). Per tutti i dettagli consultare il relativo regolamento

http://www.comune.treviso.it/asili-nido-2/#_Toc252190371

A chi è rivolto

ai figli delle **famiglie residenti** nel territorio comunale di età compresa tra 3 mesi e 3 anni.

Costo

Le quote sono calcolate in base al modello ISEE (vedi art.13 Regolamento) [link](#)

Ufficio di Riferimento

PER ULTERIORI INFORMAZIONI

Ufficio Asili nido Viale Vittorio Veneto 27 -Tel. 0422658356 - Fax 0422658558.

Asilo Nido di Fiera Via Leonardo da Vinci, 8 -Tel. 0422/579157 Fax 0422/541937

Asilo Nido di Monigo Via Nazioni Unite, 6 - Tel. 0422/234966

mail: protocollo@comune.treviso.it;

Pec: Postacertificata@cert.comune.treviso.it

Orario

Ufficio Asili Nido mercoledì e venerdì dalle ore 9:00 alle 12:30; lunedì dalle 15:30 alle 17:00

Sedi Asili: dal lunedì al venerdì 7.30 - 15.30 (dalle 7.30 alle ore 9.00 accoglienza - dalle ore 15.30 alle ore 17.00 solo per necessità lavorative di entrambi i genitori), escluse festività obbligatorie.

Modalità di accesso

COME USUFRUIRE DEL SERVIZIO

Le domande di ammissione devono essere presentate dal 1° febbraio al Protocollo del Comune (via Municipio, 16) o all'Ufficio Amministrativo asili nido (viale Vittorio Veneto, 27), allegando fotocopia di un documento d'identità.

Entro il 30 maggio viene esposta la graduatoria di ammissione per il settembre successivo, approvata con determinazione del dirigente, in conformità ai criteri approvati dal Consiglio Comunale.

La graduatoria viene affissa alla bacheca dell'Ufficio Amministrativo asili nido e pubblicata sul sito del Comune (www.comune.treviso.it).

La famiglia riceve tramite lettera la comunicazione di ammissione all'asilo nido.

Documenti necessari

Compilazione della domanda di ammissione su appositi moduli forniti dal servizio o scaricabili dal sito <http://www.comune.treviso.it/scuola-personale-demografici/asili-nido/>

Standard di qualità

Favorire, in collaborazione con la famiglia, la crescita e l'armonico sviluppo psicofisico, cognitivo, affettivo, relazionale e sociale dei bambini, offrire a ogni bambino e bambina uguali opportunità educative senza distinzione di sesso, razza, lingua e religione nel rispetto dei ritmi personali di sviluppo; con il costante confronto con la famiglia, promuovere l'integrazione dei bambini disabili, stranieri o in situazione di svantaggio sociale; garantire che gli spazi, le attrezzature, gli impianti, gli arredi e i giochi siano idonei, funzionali e sicuri; garantire inoltre la professionalità del personale attraverso attività di aggiornamento e formazione continui.

Collegamenti con altri servizi

Servizi sociali comunali

Qualità dell'alimentazione	variazioni diete per motivi di salute o religiosi immediata
Igiene ambientale	pulizia di tutti gli ambienti ogni giorno, cambio dei lenzuolini ogni 2 settimane e secondo necessità, pulizia dei giochi 1 volta a settimana e al bisogno
Igiene personale	minimo 3 cambi di pannolino al giorno, un minimo di 3 lavaggi delle mani al giorno
Igiene del personale	cambio abbigliamento e calzature a inizio turno, ad ogni cambio pannolino l'utilizzo di guanti monouso, disinfezione e adeguata copertura di eventuali abrasioni o ferite
Sicurezza ambientale	almeno 1 volta all'anno la prova di evacuazione.
Fornitura materiali per ogni bambino	Immediata.
Attività educativa pedagogica formazione e aggiornamento personale	annuale
Informazione e comunicazione con le famiglie	colloquio iniziale con le educatrici prima dell'inserimento del bambino, colloqui individuali con la coordinatrice o le educatrici su richiesta, incontri di sezione e comunicazione quotidiana con i genitori.
Reclami	risposta scritta entro 15 giorni.
Normativa di riferimento	DPCM 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; LR n.32 del 23.04.1990, LR n.22 del 16.08.2002, DGR n.84 del 16.01.2007, Regolamento comunale.
Soddisfazione utenti	Almeno una indagine annuale sulle attività svolte

ASSEGNI DI MATERNITÀ	Descrizione	OFFERTA È un contributo statale concesso dal Comune tramite l'INPS alle mamme non lavoratrici o che non beneficiano del trattamento previdenziale per la maternità o beneficiano di forme di tutela parziali, appartenenti a nuclei familiari le cui risorse economiche non superino un determinato valore ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) stabilito di anno in anno dal Dipartimento Politiche per la Famiglia. L'INPS eroga il contributo sulla base dei dati trasmessi dal Comune che ne cura l'istruttoria. E' possibile ottenere un assegno per ogni figlio nato o per ogni minore adottato o in affidamento preadottivo.	Ufficio di Riferimento	PER ULTERIORI INFORMAZIONI Ufficio servizi alla domiciliarità e assegni alle famiglie - V.le Vittorio Veneto n.27 31100 Treviso. Tel. 0422/658337 - 658360 Mail: protocollo@comune.treviso.it pec: postacertificata@cert.comune.treviso.it
			Orario	Mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 12.30
			Modalità di accesso	COME USUFRUIRE DEL SERVIZIO Bisogna compilare, trasmettere e iniziative la domanda entro 6 mesi dalla nascita del bambino o dalla data di ingresso del minore in famiglia
			Documenti necessari	Rivolgersi ai CAF convenzionati con il Comune di Treviso che forniranno gratuitamente l'assistenza necessaria per: • compilare e presentare la domanda per l'assegno di maternità dei comuni; • la Dichiarazione Sostitutiva Unica e, se delegati, ricevere la relativa attestazione ISEE; • il prospetto per il calcolo del beneficio spettante. Il CAF inoltra la domanda e la documentazione richieste direttamente al Comune.
				
A chi è rivolto	Alle madri non lavoratrici (in casi eccezionali previsti dalla legge anche il padre) che: • sono anagraficamente residenti nel territorio italiano al momento del parto; • risiedono nel Comune di Treviso insieme al figlio nuovo nato; • sono cittadine italiane o dell'Unione Europea ovvero di Paese extra UE in possesso di regolare Titolo di Soggiorno in corso di validità, che rientra in una delle "categorie" protette da disposizioni europee e che prevedono parità di trattamento e il divieto di discriminazione; • non beneficiano di un trattamento previdenziale o economico di maternità oppure, se beneficiano di un importo inferiore a quello previsto per la maternità dei comuni, potranno richiedere la cosiddetta "quota differenziale"; • hanno il valore ISEE del nucleo familiare anagrafico - desunto dalla Dichiarazione Sostitutiva Unica inviata dal CAF all'INPS - non superiore ai limiti stabiliti di anno in anno dalla Presidenza del Consiglio - Dipartimento Politiche per la Famiglia.			
Costo	Il servizio è gratuito.			
COLLEGAMENTI CON ALTRI SERVIZI DEL TERRITORIO CAAF per il rilascio delle attestazioni ISE* (vedi scheda ISEE)				
STANDART DI QUALITA' Compimento dell'istruttoria e invio telematico all'INPS della domanda entro 60 giorni al ricevimento della stessa.				
Richieste telefoniche		Comunicazioni data appuntamento: immediata		
Accessibilità all'utenza		Orario di apertura al pubblico: 2 giorni per 3.30.		
Normativa di riferimento		Art. 74 D.Lgs 151- Legge 488/99- DPCM 452/2000 e 337/2001-Circolare INPS n. 35 D. Lgs. n. 30/2007- n. 40/2014 Accordi Euromediterranei-Comunicato Presidenza dei Ministri-Dipartimento Politiche per la famiglia GU n. 36 del 13.2.2016.		
Soddisfazione utenti		Almeno una indagine annuale sulle attività svolte		

ASSEGNI PER IL NUCLEO FAMILIARE CON ALMENO TRE FIGLI MINORI	Descrizione	OFFERTA Il Comune di Treviso concede un beneficio economico alle famiglie residenti con almeno tre figli minori il cui valore ISEE del nucleo anagrafico non superi determinati parametri stabiliti dalla legge. L'INPS invece paga il contributo sulla base dei dati trasmessi dal Comune.	Ufficio di Riferimento Ufficio servizi alla domiciliarità e assegni alle famiglie - V.le Vittorio Veneto n.27 31100 Treviso. Tel. 0422/658337 - 658360 Mail: protocollo@comune.treviso.it pec: postacertificata@cert.comune.treviso.it
			Orario Mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 12.30
			Modalità di accesso COME USUFRUIRE DEL SERVIZIO La domanda per ottenere l'assegno per il nucleo familiare con almeno tre figli minori va presentata ogni anno. Termine di presentazione: entro il 31 gennaio dell'anno successivo a cui fa riferimento l'assegno. Esempio: Per le richieste dell'anno 2018 il termine ultimo per la presentazione della domanda sarà il 31 gennaio 2019.
			Documenti necessari La richiesta per l'assegno va compilata rivolgendosi ad uno dei CAF convenzionati con il Comune di Treviso che forniranno gratuitamente l'assistenza necessaria per: * compilare e presentare la domanda; * la Dichiarazione Sostitutiva Unica e l'attestazione ISEE; * il prospetto per il calcolo del beneficio spettante. Il CAF provvede a inoltrare la domanda e la documentazione direttamente al Comune.
	A chi è rivolto	Per avere diritto al contributo il richiedente deve: • essere cittadino italiano o dell'Unione Europea ovvero, se cittadino di paesi extra UE, in possesso di regolare Titolo di soggiorno in corso di validità che rientra in una delle "categorie" protette da disposizioni europee e che prevedono parità di trattamento e il divieto di discriminazione; • risiedere nel Comune di Treviso; • avere tre o più figli minorenni all'interno del proprio nucleo familiare anagrafico (figli propri o del coniuge o da essi ricevuti in affidamento preadottivo); • avere il reddito il valore I.S.E.E. (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) del nucleo familiare anagrafico - desunto dalla Dichiarazione Sostitutiva Unica inviata dal CAF all'INPS - non superiore ai limiti stabiliti di anno in anno dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento Politiche per la Famiglia.	Collegamenti con altri servizi del territorio CAAF per il rilascio delle attestazioni ISE* (vedi scheda ISEE)
	Costo	Il servizio è gratuito	Standard di qualità Compimento dell'istruttoria e invio telematico all'INPS della domanda entro 30 giorni dal ricevimento della stessa
			
Richieste telefoniche		immediata	
Accessibilità all'utenza		Orario di apertura al pubblico: 2 ore settimanali.	
Normativa di riferimento		• Art. 65 della Legge 448 del 23.12.98 e successive modifiche e integrazioni (art. 13 della L. 97 del 06.08.2013); • Art. 14 del D.P.C.M. 21.12. 2000, n. 452; • D.P.C.M. 25.05.2001, n. 337; • D. Lgs. 30/2007 di recepimento della Direttiva 2003/109; • D. Lgs. 40/2014 di recepimento della Direttiva UE 2011/98 art. 12; • Accordi Euromediterranei; • Comunicato della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le Politiche della Famiglia (pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 36 del 13.02.2018).	
Soddisfazione utenti		Almeno una indagine annuale sulle attività svolte	

ASSUNZIONI COMUNALI	Descrizione	OFFERTA L'Amministrazione comunale assume sia a tempo indeterminato che a tempo determinato secondo le modalità previste dalla legge e dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro in vigore. Le assunzioni nelle categorie A (ex III[^] q.f.) e B1 (ex IV[^] q.f.) avvengono mediante avviamento a selezione al Centro per l'Impiego di Treviso; titolo di studio richiesto: licenza della scuola dell'obbligo. Le persone avviate dal Centro per l'Impiego devono sostenere prove selettive per verificare l'idoneità a svolgere le mansioni richieste" Le assunzioni nelle categorie B3 (ex V[^] q.f.) - C (ex VI[^] q.f.) - D1(ex VII[^] q.f.) - D3 (ex VIII[^] q.f.) e nella qualifica dirigenziale, avvengono mediante pubblicazione bando di selezione specifico, ove sono indicati i requisiti di accesso al posto e il programma d'esame; titoli di studio richiesti: - categoria B3: diploma di istruzione secondaria di II^o grado; - categoria C: diploma di scuola media superiore; - categoria D1-D3 e qualifica dirigenziale: diploma di laurea (vecchio ordinamento) oppure diploma di laurea (nuovo ordinamento) o diploma di laurea specialistica, ora denominata laurea magistrale.	Ufficio di riferimento	PER ULTERIORI INFORMAZIONI Servizio Gestione Risorse Umane Palazzo Ca' Sugana via Municipio, 16 Tel. 0422658434-354-487 - Fax 0422658518 mail: ufficio.concorsi@comune.treviso.it Pec: Postacertificata@cert.comune.treviso.it
			Orario	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00; lunedì e mercoledì anche dalle 15.00 alle 17.00
			Modalità di accesso	COME USUFRUIRE DEL SERVIZIO I bandi di selezione sono pubblicati nel sito www.comune.treviso.it e all' Albo on-line Comune di Treviso I bandi sono a disposizione presso il Servizio Gestione Risorse Umane e presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico
			Documenti necessari	Gli interessati devono presentare domanda di partecipazione alla selezione in modalità on-line, seguendo accuratamente le istruzioni di compilazione e invio disponibili all'indirizzo internet www.comune.treviso.it
			Collegamenti con altri servizi nel territorio	Comuni della Provincia di Treviso, OO.SS. territoriali di categoria, Amministrazione Provinciale di Treviso, Regione Veneto, Ufficio Progetto Giovani del Comune di Treviso.
		Standard di qualità	Le procedure di reclutamento si conformano ai principi di: adeguata pubblicità; rispetto delle pari opportunità, modalità di svolgimento delle selezioni che garantiscono l'imparzialità e assicurano economicità e celerità di espletamento; adozione di meccanismi oggettivi e trasparenti idonei a verificare il possesso dei requisiti attitudinali e professionali richiesti in relazione alla posizione da ricoprire; composizione delle commissioni di concorso esclusivamente con esperti di provata competenza nelle materie di concorso.	
	A chi è rivolto	Ai cittadini italiani di età non inferiore agli anni 18. Ai sensi dell'art. 38, commi 1 e 3 bis, del D.lgs. 30.3.2001 n. 165, così come modificato dalla legge 6.8.2013 n. 97, il requisito della cittadinanza italiana non è richiesto (fermi restando i requisiti del godimento dei diritti civili e politici anche negli Stati di appartenenza o provenienza, dell'adeguata conoscenza della lingua italiana e tutti gli altri requisiti previsti per i cittadini della Repubblica) per: • i cittadini di uno degli Stati membri dell'Unione Europea e i loro familiari, non aventi la cittadinanza di uno Stato membro, che siano titolari del diritto di soggiorno o del diritto di soggiorno permanente; • i cittadini di Paesi terzi che siano titolari del permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo o che siano titolari dello status di rifugiato ovvero dello status di protezione sussidiaria. Ulteriori requisiti sono specificatamente indicati nell'avviso di selezione.		
	Costo	Non è previsto alcun costo per la partecipazione alle selezioni		
Richieste telefoniche		Comunicazione: immediata		
Richiesta informazioni per posta elettronica		Rilascio informazioni: tempestiva		
Istruttoria concorso		Verifica requisiti: entro 30 giorni		
Normativa di riferimento		Art.35 D.Lgs. 30/03/2001 n.165		
Soddisfazione utenti		Almeno una indagine annuale sulle attività svolte		

ATTIVITÀ CULTURALI	Descrizione	OFFERTA L'attività del servizio è rivolta alla promozione dell'attività e delle iniziative a carattere culturale e turistico, anche attraverso il concreto sostegno all'associazionismo presente nel territorio comunale, oltre che alla gestione di alcuni servizi e strutture finalizzati allo scopo. <i>Il servizio gestisce le seguenti attività:</i> • concessione di patrocinii e contributi su richieste di associazioni ed enti terzi per iniziative a carattere culturale; • concessione di occupazioni suolo pubblico per iniziative a carattere culturale; • ideazione, il coordinamento e la promozione di iniziative a carattere culturale e turistico (es. estate Trevigiana, rassegna di musica natalizia, luminarie e albero di Natale, Festa e concerto di Capodanno, Carnevale trevigiano, ecc....); • mostre presso il Chiostro di San Francesco e Concerti presso la chiesa (in convenzione con i Frati Minori Conventuali); • funzionamento dell'Auditorium Stefanini in orario extrascolastico per iniziative senza scopo di lucro a carattere culturale, ricreativo, sportivo, sociale, ecc... • gestione delle giornate in convenzione con Fondazione Cassa Marca per l'uso del Teatro Mario Del Monaco, Teatro Eden, Auditorium Santa Croce • gestione stanze presso il Centro delle Associazioni di via Isonzo e Condominio del Podestà (assegnazioni e rapporti con concessionari) • gestione attrezzature e palco di proprietà comunale per eventi patrocinati o promossi dal Comune di Treviso • rapporti con associazioni ed enti cittadini (agenda della città, albo associazioni culturali e di promozione del territorio, partecipazioni e convenzioni, etc. • gestione convenzione di Villa Margherita.	Ufficio di Riferimento	PER ULTERIORI INFORMAZIONI Palazzo Rinaldi - Piazza Rinaldi 1/A Tel. 0422-658653 - 0422-658320 - 0422-658318 0422-658313 fax 0422 658654 Mail: cultura@comune.treviso.it Pec: Postacertificata@cert.comune.treviso.it
	Orario	Lunedì mercoledì venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00; Lunedì e Mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 17.00.	Modalità di accesso	COME USUFRUIRE DEL SERVIZIO I cittadini e le Associazioni possono accedere alle informazioni mediante contatto telefonico al sopra indicato numero o mediante presentazione domanda di ammissione Da presentare in forma cartacea o in modalità elettronica (mail-pec).
	Documenti necessari	Compilazione della modulo per tipo di richiesta fornito dal servizio o scaricabile dal sito.	Collegamenti con altri servizi del territorio	Servizio musei
	Standard di qualità	Si intende sempre più migliorare l'organizzazione anche mediante l'utilizzo di nuove tecnologie.		
	A chi è rivolto	Prevalentemente ad associazioni ed enti culturali e di promozione del territorio. Possono presentare proposte, domande ed istanze per le varie attività sopracitate; Per particolari situazioni (rassegne, assegnazione locali) è richiesta la partecipazione a mezzo bando; Possono inserire le loro manifestazioni nel sito del Comune e nell'Agenda della Città (per quest'ultima anche direttamente previa iscrizione). Cittadini ed associazioni possono accedere alle informazioni mediante contatto telefonico, di persona presso l'Ufficio, a mezzo del sito Internet del Comune.		
Costo	Domande di contributo e suolo pubblico: costo della marca da bollo, ove prevista. Per le occupazioni suolo pubblico a carattere commerciale: il Cosap. Per la promozione degli eventi: l'Imposta sulla Pubblicità (ove prevista). Per la concessione di spazi temporanei: pagamento avviene ai sensi del Regolamento Link Per la concessione degli spazi a lungo termine: pagamento canone di utilizzo, come da Regolamento. Link . Per il prestito delle attrezzature: il trasporto è a proprio carico in bollo vedi tariffario approvato con Deliberazione di Giunta Link .			
Richieste telefoniche		Comunicazioni e informazioni: immediata		
Richieste semplici		Risposta agli utenti: entro 30 giorni		
Richieste ai reclami		Risposta agli utenti: entro 30 giorni		
Accessibilità all'utenza		Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico: 3 ore settimanali; Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico: 2 ore settimanali		
Richiesta informazioni dipendenti comunali		Evasione pratica: entro 10 giorni;		
Normativa di riferimento		• Valorizzazione dell'associazionismo e per la concessione di contributi e altri benefici economici; • Occupazione di spazi e aree pubbliche. Regolamento concessione temporanee sale e Regolamento Occupazione di spazi e aree pubbliche.		
Soddisfazione utenti		Almeno una indagine annuale sulle attività svolte		

ATTIVITÀ SPORTIVE

Descrizione

OFFERTA

Il Comune promuove ogni attività volta a sviluppare in modo educativo la pratica dello sport, gli eventi finalizzati a rendere gli impianti sportivi luogo di crescita sportiva e culturale e punto di aggregazione per tutta la comunità, favorendo iniziative nei settori educativo, socio-assistenziale. La gestione degli impianti può essere affidata interamente o parzialmente a terzi soggetti - scuole, associazioni sportive, ecc. - che facciano richiesta di utilizzo. A seguito delle concessioni degli impianti sportivi, vengono effettuati dei controlli periodici funzionali al mantenimento degli adempimenti di competenza del gestore (manutenzione ordinaria), mentre spetta al Comune la manutenzione straordinaria e l'adeguamento degli impianti così come indicato nel Regolamento d'uso degli impianti sportivi link <http://www.comune.treviso.it/delibere/dettaglio?openagent&nodo=2.3.50&uid=E5DD82503AAAADEC1257FCA0033235B>

A chi è rivolto

Prevalentemente ad associazioni e società sportive.

Costo

Per le tariffe d'uso si rimanda al seguente http://www.comune.treviso.it/GuidaAiServizi/file.php?tipo=modulo&id=30&id_scheda=12&log=1

Ufficio di riferimento

PER ULTERIORI INFORMAZIONI

Servizio Sport Piazza delle Istituzioni, 10 edificio D (Cittadella Appiani) - 31100 Treviso
Tel. 0422- 658319, 0422/658657, 0422/658662, 0422/658652
mail: protocollo@comune.treviso.it;
Pec: Postacertificata@cert.comune.treviso.it

Orario

lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9:00 alle 12:00;
lunedì e mercoledì dalle 15:00 alle 17:00 su appuntamento

Modalità di accesso

COME USUFRUIRE DEL SERVIZIO

Accesso diretto agli uffici.
Le richieste per l'utilizzo temporaneo degli impianti possono essere presentate al Comune entro l'ultimo sabato di giugno di ogni anno, per la stagione sportiva che normalmente va da settembre a maggio/giugno dell'anno successivo, con la compilazione di appositi moduli presenti nel sito istituzionale.

Documenti necessari

Presentazione della domanda (http://www.comune.treviso.it/GuidaAiServizi/file.php?tipo=modulo&id=499&id_scheda=12&log=1)
(Criteri e modalità di concessione)
http://www.comune.treviso.it/GuidaAiServizi/file.php?tipo=modulo&id=282&id_scheda=12&log=1

Collegamenti con altri servizi del territorio

Scuole del territorio

Standard di qualità

Offrire il migliore servizio ai richiedenti anche mediante l'utilizzo dei sistemi informatici

Controlli amministrativi	Verifica sull'utilizzo dell'impianto dal concessionario, da parte del personale comunale o incaricato almeno 2 volte a concessione. Verifica su segnalazione entro 30 giorni Ampio orario di apertura al pubblico: 3 ore settimanali; appuntamenti senza limiti d'orario
Controlli tecnici	
Risposta a reclami	
Accessibilità all'utenza	
Informazioni da uffici interni	Informazioni entro 24/48 ore-evasione pratiche entro 30 giorni
Normativa di riferimento	Reg.to comunale-disciplinare per la concessione ad uso temporaneo degli impianti sportivi: http://www.comune.treviso.it/delibere/dettaglio?openagent&nodo=2.3.50&uid=E5DD82503AAAADEC1257FCA0033235B - DPCM 27.1.1994; Legge 244/2007
Soddisfazione utenti	Almeno una indagine annuale sulle attività svolte

BIBLIOTECA COMUNALE

Descrizione	OFFERTA Il servizio mette a disposizione spazi, strumenti, documenti organizzati e gestisce attività atte a soddisfare le necessità di formazione, informazione, studio, crescita e sviluppo culturale e professionale, di intrattenimento e di impiego del tempo libero nell'ambito della lettura e della cultura, adeguati alle diverse tipologie di utenti. Conserva, valorizza e rendere fruibile il patrimonio documentario antico contribuendo ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale da trasmettere alle nuove generazioni. Conserva valorizza e rende fruibile il patrimonio documentario locale antico e moderno testimonianza della storia e dell'identità locale. La biblioteca si struttura in una pluralità di sedi (Biblioteca storica di Borgo Cavour, Biblioteca A. Zanzotto, Biblioteca dei ragazzi BRaT E. Demattè, Biblioteche dei quartieri S. Antonino e S. Liberale) che erogano servizi diversificati e articolati quali: documentazione e informazione bibliografica; pubblica lettura; prestito di libri in diverse lingue, e-book da piattaforma online, dvd e materiale multimediale; postazioni internet e connessione wi-fi; servizi audiolibri e lettura facilitata; servizi legati alla fruizione e alla valorizzazione del patrimonio di interesse locale e all'Archivio regionale della produzione editoriale; servizi specialistici legati alla fruizione e alla valorizzazione del patrimonio documentario antico e speciale; attività di promozione culturale e della lettura (incontri, conferenze, letture sceniche, letture animate per bambini, laboratori esperienziali, gruppi di lettura, formazione nel campo dell'information literacy, visite guidate alle sedi della biblioteca, esposizioni d'arte in biblioteca).	Ufficio di Riferimento	PER ULTERIORI INFORMAZIONI link http://www.bibliotecatreviso.it/ http://www.facebook.com/bibliotecaragazzitreviso/ info@bibliotecatreviso.it; brat@bibliotecatreviso.it Biblioteca di Città Giardino "A. Zanzotto", Via Giacomelli, 10. Tel. 0422 410840 -0422 658351-0422548895-fax 0422549443; Biblioteca di Borgo Cavour, Borgo Cavour, 20. Tel. 04220545342, 04220658443 fax 0422 583066 Biblioteca dei ragazzi BRaT "E. Demattè" , Piazza Rinaldi 1, Tel. 0422658993 Biblioteca di S. Liberale, Via Calabria, 12 Tel. 0422 262823. Biblioteca di S. Antonino, Via S. Antonino, 190/A Tel. 340 4795288
		Orario	B. Città Giardino "A. Zanzotto" - da lunedì a venerdì 9.00-19.55 sabato 9.00-12.55 B. di Borgo Cavour - da lunedì a venerdì 9.00-12.55 - 14.30-17.55 sabato chiuso B. dei ragazzi BRaT "E. Demattè" - da lunedì a venerdì 13.30-18.30 sabato 9.30-12.30 per le scolaresche aperto al mattino su appuntamento B. S. Liberale - lunedì e giovedì chiuso 14.30-17.30 sabato chiuso B. di S. Antonino - mercoledì e venerdì chiuso 14.30- 17.30 sabato chiuso
		Modalità di accesso	COME USUFRUIRE DEL SERVIZIO Accesso diretto dei singoli utenti alle sedi della biblioteca Accesso su appuntamento per servizi personalizzati Accesso al catalogo on line dei documenti posseduti
		Documenti necessari	Compilazione della domanda di ammissione su appositi moduli forniti dal servizio o scaricabili dal sito www.bibliotecatreviso.it
A chi è rivolto	Si rivolge alla totalità degli utenti. Alcuni servizi e sedi sono riservati a specifiche categorie di utenti in ragione dell'età e del tipo di documenti messi a disposizione		
Costo	I servizi della biblioteca sono gratuiti ad eccezione di alcuni servizi a richiesta, il cui costo è determinato periodicamente con deliberazione dell'Amministrazione (Link tariffe)		
COLLEGAMENTI CON ALTRI SERVIZI DEL TERRITORIO Scuole cittadine, Servizi Scuola, Cultura e Musei, Rete biblioteche della provincia di Treviso, Polo regionale SBN Veneto			
STANDART DI QUALITA' Offrire il miglior servizio possibile, in rapporto alle risorse destinate, in termini di quantità e qualità dei documenti disponibili, qualità dei servizi, di estensione oraria e di capacità di raggiungere i diversi segmenti di utenza differenziati per età, competenza culturale, provenienza sociale al fine di soddisfare le specifiche esigenze di ciascun gruppo.			
Richieste telefoniche semplici		Informazioni su orari, servizi, collezioni, informazioni bibliografiche semplici: risposta immediata	
Richieste complesse e specialistiche		Informazioni bibliografiche complesse che richiedono ricerche su diversi cataloghi/strumenti e Richieste su materiali antichi e speciali: risposta entro 8 giorni	
Servizio di prestito/consultazione		Libri, dvd e periodici a scaffale aperto: consegna immediata	
Servizio di prestito/consultazione		Libri e giornali in deposito a Borgo Cavour: consegna entro 60 minuti	
Servizio prestito/consultazione		Libri e giornali in deposito esterno: da 1.30 a 3.15 ore secondo orario di richiesta, giorno successivo se richiesta dopo le 16.00	
Servizio consultazione specialistica		Libri antichi: consegna entro 60 minuti; Fondi speciali: servizio personalizzato su appuntamento	
Servizio interbiblioteca rio (ILL e DD)		Invio materiale entro 3 giorni dal ricevimento richiesta	
Servizio riproduzione materiali antichi e speciali		Servizio personalizzato su appuntamento	
Servizio di riproduzione		Secondo quantità e qualità	
Servizio libro parlato		Ricerca e scarico su dispositivi personali di audiolibri: Servizio personalizzato su appuntamento	
Visite guidate		Servizio personalizzato su appuntamento da prenotare nelle diverse sedi	
Lezioni di information literacy		Formazione per l'acquisizione di competenze nella ricerca informativa destinata alle classi scolastiche: Servizio personalizzato su appuntamento	
Reclami		Reclami scritti degli utenti: risposta entro 30 giorni	
Normativa di riferimento		D. Lgs. 22 gennaio 2004, n. 42 (link); L.R. n. 50 del 05.09.1984 (link); Legge 15 aprile 2004, n.106 (link); Delibera regionale n. 1437/2007; D.M. 28 dicembre 2007 (link); Legge 22 aprile 1941, n. 633 e s.m.i.; GU Serie Generale n.43 del 22-2-1994 (http://www.gazzettaufficiale.it); DPCM del 27 gennaio 1994; Manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche (link); Le linee di politica bibliotecaria per le autonomie(link); Il servizio bibliotecario pubblico: linee guida IFLA/Unesco per lo sviluppo (link); Linee guida IFLA/UNESCO per le biblioteche per ragazzi (link); Codice deontologico del bibliotecario (approvato il 30 ottobre 1997 dall'assemblea generale dei soci dell'Associazione Italiana Biblioteche) (link)	

BRAT BIBLIOTECA DEI RAGAZZI	Descrizione	OFFERTA Con i suoi 20.000 volumi a scaffale aperto svolge un ruolo importante nel documentare l'ampia offerta di letteratura per l'infanzia contemporanea. Tutti i libri (non impegnati in attività di laboratorio con le classi) sono disponibili per il prestito domiciliare. È possibile chiedere preventivamente ricerche tematiche specialistiche o consigli di lettura. Per gli insegnanti organizziamo incontri periodici di approfondimento o bibliografie specifiche. Ai genitori che ci visitano con i loro bambini offriamo spazi confortevoli e informali per leggere insieme e una stanza separata per svolgere ricerche o compiti. Per l'utenza libera del pomeriggio organizziamo periodicamente letture animate, libri divertenti promossi dalle nostre lettrici volontarie ABiBRaT.	Ufficio di Riferimento PER ULTERIORI INFORMAZIONI Biblioteca dei Ragazzi BRAT Palazzo Rinaldi, Piazza Rinaldi 31100 Treviso Tel. 0422 658993 mail: brat@bibliotecatreviso.it pec: postacertificata@cert.comune.treviso.it facebook: http://www.facebook.com/bibliotecaragazzitrevise
	Orario		Da lunedì a venerdì dalle 15.30 alle 18.30; sabato dalle 9.30 alle 12.30; su appuntamento dalle 9.00 alle 12.30 per le scolaresche in visita; appuntamenti con le insegnanti Asilo Nido.
	Modalità di accesso		COME USUFRUIRE DEL SERVIZIO Possono iscriversi alla biblioteca i residenti nel Veneto e coloro che vi svolgono in modo continuativo attività di studio o di lavoro, mediante compilazione di apposito modulo. La richiesta di iscrizione per i minorenni viene fatta da un genitore o dalla persona che detiene la potestà genitoriale. L'autorizzazione deve essere firmata in presenza dell'addetto oppure essere accompagnata dal documento di identità di chi l'ha firmata. Con questa autorizzazione il genitore si rende anche responsabile della buona conservazione del materiale preso a prestito.
	Documenti necessari		Compilazione del modulo di iscrizione prestampato fornito dal servizio biblioteca per i bambini o sul sito del comune; eventuale delega per persone diverse autorizzate a portare e/o ritirare il minore; eventuali altri documenti attestanti particolari situazioni (es. separazione). Al momento dell'iscrizione va esibito un documento d'identità valido dei genitori e degli eventuali delegati.
	Collegamenti con altri servizi del territorio		La BRAT assumere un ruolo di riferimento, connessione, coordinamento con le altre realtà del territorio, scuole e associazioni, promuovendo, consolidando e valorizzando attività rivolte ai minori, ma anche ai genitori, insegnanti, educatori, animatori.
	Standard di qualità		Garantire sempre un miglior servizio.
	A chi è rivolto	La Biblioteca dei ragazzi è destinata principalmente ai minori di 16 anni. I maggiori di 16 anni possono accedere e usufruire dei servizi della biblioteca ma non è loro consentito trattenersi a consultare testi in sede. Il personale non è responsabile della sorveglianza dei minori non accompagnati. Link .	
	Costo	L'iscrizione è gratuita. Agli iscritti viene rilasciata una tessera strettamente personale valida per l'anno in corso. La tessera deve essere ritirata personalmente esibendo un documento di riconoscimento; è utilizzabile in tutte le sedi.	
			
Richieste telefoniche		comunicazione data appuntamento: Immediata	
Richieste varie		risposta agli utenti: Entro 8 giorni;	
Reclami		risposta entro 30 giorni.	
Servizio di prestito/consultazione		a scaffale aperto: immediata.	
Visite guidate		su appuntamento	
Normativa di riferimento		Linee guida per IFLA/UNESCO; Codice deontologico del bibliotecario; DPR 445/200.	
Soddisfazione utenti		Almeno una indagine annuale sulle attività svolte	

CENTRI RICREATIVI ESTIVI	Descrizione	OFFERTA I centri ricreativi estivi si svolgono presso alcune sedi scolastiche che, per l'occasione, diventano luoghi da scoprire/riscoprire e quindi da vivere in modo diverso rispetto al periodo dell'anno scolastico, facendo nuove amicizie, giocando e cimentandosi in un mix di attività i cui contenuti sono sempre vari. Nei centri ricreativi estivi ogni giornata è concepita ed organizzata secondo un programma delle attività che è realizzato e calibrato in relazione alle diverse fasce di età. Ai partecipanti, oltre alle prestazioni educative e ricreative, sono garantiti, a pagamento, il servizio mensa (con menù approvati dall'ULSS n. 2) e i trasporti per le uscite e le gite. Tutti gli utenti sono coperti da apposita assicurazione cumulativa globale per la responsabilità civile verso terzi e contro gli infortuni. L'esatto numero di sedi e dei posti disponibili, in relazione alle diverse fasce di età, è indicato di anno in anno negli appositi documenti informativi distribuiti nelle scuole cittadine ed inseriti nel sito www.comune.treviso.it.	Ufficio di Riferimento PER ULTERIORI INFORMAZIONI Ufficio Centri Estivi di Treviso, Viale Vittorio Veneto 27 (accesso auto Via Cadore 27) Tel. 0422-432745 Mail: estate.treviso@cooperativacomunica.org Servizio Educazione e diritto allo studio V. le Vittorio Veneto 27 Tel. 0422 658324 Mail: centri.estivi@libero.it - protocollo@comune.treviso.it Pec: postacertificata@cert.comune.treviso.it
			Orario Ufficio Centri Estivi di Treviso (solo nel mese di giugno) dal lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle 15.00 alle ore 18.30 Il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.30 (solo mese di giugno) Servizio Educazione: lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 Lunedì, mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 17.00 Nei mesi di luglio e agosto nuove iscrizioni o proroghe saranno possibili (compatibilmente con la disponibilità di posti) presso ciascuna sede dei Centri ricreativi estivi.
			Modalità di accesso COME USUFRUIRE DEL SERVIZIO Le procedure per le iscrizioni, il pagamento delle rette, le rinunce, i rimborsi, i termini di svolgimento del servizio, il numero dei posti disponibili, i luoghi destinati alle attività, ecc. sono definiti di anno in anno sulla base delle esigenze organizzative che si rendono necessarie per migliorare e/o perfezionare il servizio agli utenti e saranno indicati nell'allegato della presente carta dei servizi al quale si rinvia. Le informazioni relative al servizio saranno diffuse alla cittadinanza, con congruo anticipo rispetto all'apertura delle iscrizioni, tramite volantini, stampa locale e le pagine web www.comune.treviso.it.
	A chi è rivolto	Il Servizio è suddiviso in relazione all'età dei piccoli utenti: bambini dai 3 ai 6 anni- bambini dai 6 agli 11 anni;	Documenti necessari compilazione di appositi moduli di richiesta forniti dal servizio o scaricabili dal sito.
	Costo	Agli utenti viene applicata una retta per turno stabilita annualmente. È prevista la riduzione della retta in caso di: ° più fratelli che sono iscritti allo stesso turno anche in centri diversi e per sospensione del servizio per cause imputabili all'Amministrazione Comunale. È inoltre prevista la gratuità della frequenza e del costo del pasto previa valutazione del servizio sociale competente. Le Tariffe sono consultabili al link http://www.comune.treviso.it/GuidaAiServizi/dettaglio scheda.php?id_scheda=26&id_categoria=260 Il bambino iscritto al CRE che non ha usufruito per nulla del servizio (è rimasto cioè assente in tutti i giorni del periodo o in tutti meno uno per gravi, giustificati e documentati motivi), ha diritto al rimborso della retta di frequenza pagata. Uno dei genitori può presentare la domanda redatta su appositi moduli entro il termine previsto dalla conclusione del turno di frequenza.	Collegamenti con altri servizi del territorio Comuni o Enti territoriali limitrofi.
			Standard di qualità Il servizio garantisce flussi informativi continui, completi e facilmente accessibili, attraverso: - servizi amministrativi di competenza, con particolare riguardo all'organizzazione generale dei servizi, alle procedure di ammissione, al sistema tariffario, ai singoli procedimenti amministrativi; - coordinatori dei centri estivi con riguardo alle informazioni sulle singole strutture; - animatori con riguardo alle attività che quotidianamente caratterizzano le attività del centro estivo; Il servizio si impegna inoltre a verificare che in ogni centro ricreativo estivo sia dotato di un punto dove i genitori potranno compilare la necessaria modulistica, chiedere e ricevere informazioni sul servizio.
			
Per i centri frequentati da alunni scuole elementari		garantire un numero di bambini/operatori da 1 a 15 per fascia oraria del mattino e del pomeriggio	
Per i centri frequentati da alunni di scuola materna		garantire un rapporto di 1 a 15;	
Informazione		garantire comunicazione esito domanda almeno 10 giorni prima l'inizio attività;	
Soddisfazione utenti		Almeno una indagine annuale sulle attività svolte	

MENSE SCOLASTICHE	Descrizione	OFFERTA Il servizio di refezione scolastica è finalizzato a garantire il pasto a tutti i bambini ed agli insegnanti aventi diritto delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado statali. Il servizio viene erogato tutti i giorni della settimana con esclusione del sabato, dei giorni festivi, dei periodi di sospensione dell'attività scolastica, per l'intera durata dell'anno scolastico, con inizio e termine concordato fra il Comune ed i dirigenti scolastici. La gestione del servizio è affidata ad una Ditta scelta con un'apposita gara d'appalto, vincolata nello svolgimento della propria attività da precise direttive del Comune. Il servizio riguarda anche il trasporto, la distribuzione nelle mense scolastiche e la somministrazione dei pasti. Il prodotto offerto dal Servizio di refezione scolastica è costituito dai pasti preparati in apposito Centro cottura, utilizzando materie prime (derrate alimentari, frutta, verdura, ecc.) di prima qualità dal punto di vista igienico, nutrizionale e organolettico, con preferenza per quelle di provenienza locale e/o regionale. I Controlli sono effettuati nelle diverse fasi dalla Ditta, dall'Ulss e dal Comune, sia all'interno del centro cottura che presso le sedi scolastiche.	Ufficio di Riferimento PER ULTERIORI INFORMAZIONI Servizio Educazione e diritto allo studio Ca' Sugana - Via Municipio, 16 - 31100 Treviso Tel. 0422/658503 - 0422/658506 "Centro di Cottura" di Silea, via Treviso n. 38 - Silea (TV), previo appuntamento telefonico allo 0422 - 362277 mail: protocollo@comune.treviso.it Pec: Postacertificata@cert.comune.treviso.it
			Orario Servizio Educazione: lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00; lunedì, mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 17.00; Centro di Cottura: dal lunedì al venerdì 14.30 - 16.00.
			Modalità di accesso COME USUFRUIRE DEL SERVIZIO È attivo un nuovo sistema informatizzato di gestione pasti e pagamenti. L'iscrizione alla mensa scolastica, obbligatoria per tutti coloro che intendono usufruire del servizio mensa, deve essere effettuata sul sito http://scuole.pastel.it/ oppure http://portale.pastel.it/. Per gli alunni già iscritti al servizio mensa nell'anno precedente, è obbligatorio provvedere alla conferma dell'iscrizione. Chi non può accedere ad internet, può richiedere assistenza presso il "Centro di Cottura" di Silea
			Documenti necessari Gli utenti che richiedano l'applicazione della tariffa agevolata per ragioni economiche devono inserire i dati dell'attestazione ISEE in corso di validità nel proprio account sul sito http://scuole.pastel.it/ oppure http://portale.pastel.it/. Gli utenti che richiedono l'applicazione della tariffa agevolata per alunni diversamente abili devono presentare la relativa certificazione al Servizio Educazione e Diritto allo Studio.
	A chi è rivolto	tutti gli alunni che frequentano le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado statali del territorio comunale ed al personale docente avente diritto.	Collegamenti con altri servizi del territorio Servizi sociali ULSS
	Costo	Si consiglia di modificare nel seguente modo: Le tariffe pagate dagli utenti vengono stabilite di anno in anno dalla Giunta Comunale. L'applicazione della tariffa agevolata può essere richiesta: - dalle famiglie in possesso di un'attestazione I.S.E.E. inferiore ad un valore stabilito di anno in anno dalla Giunta Comunale; - dalle famiglie degli alunni diversamente abili in possesso di relativa certificazione. Gli utenti che iscrivono più figli al servizio di refezione, ma non richiedono l'applicazione della tariffa agevolata, godono di una tariffa ridotta a partire dal 2° figlio (stabilito in base all'età). L'esenzione dal pagamento deve essere richiesta ai Servizi Sociali. Tutte le informazioni sulle rette in vigore nell'anno scolastico possono essere reperite al link http://www.comune.treviso.it/GuidaAiServizi/dettaglio_scheda.php?id_scheda=140&id_categoria=37.	Standard di qualità Il servizio garantisce flussi informativi continui, completi e facilmente accessibili, attraverso: servizi amministrativi di competenza, con particolare riguardo all'organizzazione generale dei servizi, alle procedure di ammissione, al sistema tariffario, ai singoli procedimenti amministrativi.
			
Richieste telefoniche		Comunicazioni e informazioni: immediata	
Richieste semplici		Risposta agli utenti: entro 20 giorni	
Risposte complesse		Risposta agli utenti: entro 30 giorni	
Accessibilità all'utenza		Ampio orario di apertura al pubblico: 13 ore settimanali; appuntamenti extra orario previa richiesta telefonica ai numeri 0422-658503-0422658506;	
Informazioni da uffici interni		Evasione pratica: entro 10 giorni;	
Controlli amministrativi su procedure di ammissioni correttezza		Almeno una verifica annua;	
Soddisfazione utenti		Almeno una indagine annuale sulle attività svolte	

MESSI COMUNALI	Descrizione	OFFERTA Il servizio assicura la notifica degli atti dell'Amministrazione Comunale, sia mediante richiesta dalle direzioni interne all'Ente che da parte di altri Enti pubblici (Tribunale, Comuni, Prefettura.) nei tempi fissati dalla legge. Cura la tenuta degli avvisi di deposito e provvede alla consegna dei relativi documenti agli interessati. Provvede inoltre alla consegna delle schede elettorali nonché alla raccolta firme a domicilio per i cittadini con problemi di salute e/o fisici e alla gestione della posta dei residenti della Casa comunale.	Ufficio di Riferimento	PER ULTERIORI INFORMAZIONI Ufficio Messi Ca' Sugana, Via Municipio 16 - Treviso. Tel. 0422-658203 - fax 0422 658201 Mail: protocollo@comune.treviso.it. Pec: Postacertificata@cert.comune.treviso.it
			Orario	da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00; Lunedì e mercoledì dalle ore 15.30 alle ore 17.30; Sabato 8.30 - 10.00.
			Modalità di accesso	COME USUFRUIRE DEL SERVIZIO Accesso diretto allo sportello; Presentazione domanda per la ricerca degli atti di deposito, accessibile anche nel sito del Comune link
			Documenti necessari	Compilazione del modulo di domanda per la ricerca degli atti di deposito.
	A chi è rivolto	I cittadini interessati possono presentare istanza di ricerca atti di deposito; Possono rivolgersi presso lo sportello dell'ufficio per il ritiro degli atti. I dipendenti interni possono chiedere mediante istanza la notifica di atti.	Collegamenti con altri servizi del territorio	Servizi interni, Tribunale, Agenzia Entrate, Equitalia.
	Costo	I servizi sono a titolo gratuito. Le Pubbliche Amministrazioni, che non abbiano espresso "reciprocità" sono obbligate a sostenere le spese di notifica e di spedizione, ai sensi di legge.	Standard di qualità	Offrire un servizio di notifica atti efficiente aumentando la puntualità, la precisione e l'efficacia delle prestazioni offerte ai cittadini anche attraverso il mantenimento di un ampio orario di apertura al pubblico.
				
Richieste firma su richiesta ufficio anagrafe		Recarsi presso l'abitazione e/o ospedale: entro 2 giorni		
Atti di deposito Casa Comunale, Tribunale, Equitalia		Registrazione atti: entro 1 giorno		
Richiesta notifica da parte di Pubbliche Amministrazioni		Notifica atti: entro 5 giorni		
Richiesta consegna da parte dei dipendenti uffici interni		Consegna documentazione: entro 2 giorni sempre		
Consulenza telefonica		Disponibile all'utenza: in tempo reale		
Normativa di riferimento		Decreto Regio n. 642/1907; Legge sulle Notifiche Artt. 137 e seguenti del CPC; Legge n. 296/2006; Legge 7 agosto 1990 n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi", e successive modificazioni; Decreto Lgs. n. 18 agosto 2000, n. 267 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali";		
Soddisfazione utenti		Almeno una indagine annuale sulle attività svolte		

MUSEI CIVICI	Descrizione	OFFERTA Il servizio musei gestisce tre sedi aperte al pubblico: Santa Caterina e Casa Robegano e il Museo Bailo. Ha altresì in gestione alcuni depositi per la conservazione delle opere. Il servizio musei cura il patrimonio storico artistico delle collezioni museali (reperti archeologici, dipinti, sculture, raccolte di manufatti in tessuto, legno, ferro battuto, ceramiche), e in particolare: le fasi di acquisizione, inventariazione, catalogazione, conservazione, manutenzione, restauro, studio, esposizione delle opere, valorizzazione del patrimonio. Inoltre segue: - allestimento sezioni museali permanenti; - attività e iniziative culturali volte a promuovere le collezioni museali aventi carattere formativo, educativo, informativo; - visite guidate e laboratori didattici (servizio externalizzato); - l'organizzazione e l'allestimento di mostre temporanee; - spazi per svolgimento di manifestazioni (concerti, seminari, convegni, presentazioni di libri); - consultazione della biblioteca d'arte; - attività di ricerca scientifica svolta anche in collaborazione con Università; - accesso ai percorsi espositivi previo acquisto del biglietto di ingresso; - laboratori e visite didattiche a pagamento; - accesso gratuito a biblioteca, archivio documentale, archivio fotografico, archivio informatizzato Raccolta Salce; - accesso, per motivi di studio e previo appuntamento, ad opere d'arte e materiali non esposti; - concessione spazi a pagamento per iniziative culturali ed eventi, anche non istituzionali.	Ufficio di Riferimento PER ULTERIORI INFORMAZIONI Piazzetta Botter 1, TREVISO Tel. 0422 658442 Fax 0422 0442 582634 Mail: info@museicivicitreviso.it Pec: Postacertificata@cert.comune.treviso.it Orario Dal martedì alla domenica dalle 9.00-12.30 14.30-18.00. Modalità di accesso COME USUFRUIRE DEL SERVIZIO Accesso agli spazi espositivi previo acquisto del biglietto; richiesta accesso atti (modulistica scaricabile dal sito del Comune). richiesta concessione spazi (modulistica scaricabile dal sito del Comune) a pagamento. Documenti necessari Il modello standard della domanda di concessione in uso delle sale e degli immobili comunali è unica ed è disponibile nell'apposito sito web. Link. La domanda va presentata non prima di 60 giorni ed entro 20 giorni dall'evento. Il richiedente dopo aver compilato la domanda dovrà rivolgersi all'ufficio preposto per eventuali documenti da allegare e per altre informazioni specifiche. Collegamenti con altri servizi del territorio Servizio cultura e servizio scolastico Standard di qualità Il Museo eroga i propri servizi secondo principi di obiettività, garantisce l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate. I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti e nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti. Promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e le forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami. giustizia e imparzialità, con competenza e disponibilità del personale.
	A chi è rivolto	visitatori, scolaresche, studiosi, associazioni.	
	Costo	Pagamento biglietto di ingresso intero, ridotto, combinato, tessera o gratuito Vedi Link Nel caso in cui le associazioni, iscritte al registro comunale delle associazioni, organizzino attività senza la collaborazione con il Comune di Treviso, sono dovute le sole spese d'esercizio (utenze, personale, pulizie) ed in ogni caso nei limiti della tariffa A prevista.	
			
Richieste telefoniche semplici		Informazioni su orari, servizi, eventi, attività. Risposta immediata.	
Richieste di informazioni, segnalazioni e reclami via e- mail		Informazioni su orari, servizi, eventi, attività. Risposta entro 5 giorni lavorativi.	
Richieste di accesso da parte di studiosi		Richiesta di documenti specialistici relativi alle collezioni (schede di inventario, immagini, informazioni bibliografiche, etc). Risposta agli utenti entro 10 giorni	
Servizio consultazione biblioteca		Servizio personalizzato su appuntamento	
Richiesta di accesso diretto alle collezioni da parte di studiosi		Servizio personalizzato su appuntamento	
Servizio di segreteria attività didattica		Su richiesta. Risposta entro 10 giorni dalla richiesta.	
Concessione di prestiti		Risposta agli utenti. Risposta interlocutoria entro 30 giorni (con acquisizione parere da parte della Soprintendenza termine può arrivare a 180gg)	
Accettazione di doni		Risposta agli utenti Entro 30 giorni. Termine conclusione procedimento entro 90 giorni	
Concessione spazi		Concessione spazi per esposizioni, manifestazioni, conferenze, eventi, matrimoni. Risposta interlocutoria entro 30 giorni	
Attività di comunicazione e informazione sulle attività museali		Servizio su richiesta tramite iscrizione a newsletter all'indirizzo: info@museicivicitreviso.it . Invio newsletter ogni 15 giorni. Pubblicazione sul sito www.museicivicitreviso.it , pagina Facebook https://www.facebook.com/MuseiCiviciTreviso/ musei	

POLIZIA LOCALE RILASCIO CONTRASSEGNO INVALIDI	Descrizione	OFFERTA Il contrassegno per la sosta per disabili viene rilasciato a persone con capacità di deambulazione sensibilmente ridotta e i non vedenti munite di certificazione rilasciata dall'Azienda Sanitaria Locale (Commissione medica per l'accertamento dell'handicap o dell'Invalidità civile o Medico di igiene e sanità pubblica). Con tale contrassegno, il disabile può: parcheggiare: • negli stalli riservati a disabili (contrassegnati da apposita segnaletica a terra di colore giallo con disegno di sedia a rotelle. Inoltre è prevista anche la segnaletica verticale riportante segnaletica analoga). La sosta in questi stalli è gratuita ed è permessa senza limiti specifici di tempo; • negli stalli a pagamento (di colore blu) della città di Treviso, quando il titolare di contrassegno trova occupato lo stalli riservato a disabili. In questo caso rimane obbligatoria l'esposizione del contrassegno disabili all'interno del veicolo in una posizione tale da renderlo facilmente leggibile. circolare: • nelle corsie riservate ai mezzi di trasporto pubblico e ai taxi; • nelle zone a traffico limitato (ZTL). Nella città di Treviso i veicoli al servizio di persone disabili possono accedervi con l'obbligo comunicare alla Polizia Locale la targa del veicolo utilizzato al fine dell'inserimento nella banca dati del Comune di Treviso. Per ulteriori informazioni relative a tempi e metodi per la registrazione dei numeri di targa per l'accesso nelle ZTL di Treviso consulti il sito internet dedicato www.ztltreviso.it. In linea generale, per accedere nelle ZTL dei Comuni ove esistono impianti di rilevazione elettronica degli accessi (c.d. varchi elettronici), si consiglia di contattare preventivamente la Polizia Locale del luogo per informazioni sugli obblighi connessi alla circolazione nelle specifiche zone onde evitare improprie sanzioni, per cui si dovrebbe successivamente fare ricorso al Prefetto o Giudice di Pace del Comune in questione. È da tener presente infatti che le modalità attraverso le quali l'accesso nelle ZTL viene regolamentato possono variare da Comune a Comune. Alcuni di questi, per motivi di sicurezza o opportunità, potrebbero comunque limitare il traffico anche alle auto con contrassegno, segnalandolo però con apposita segnaletica.	Ufficio di Riferimento	PER ULTERIORI INFORMAZIONI Comando di Polizia Locale via Castello d'Amore 2/E tel. 0422-1915580 E-mail: ufficiopermessi@comune.treviso.it pec: postacertificata@cert.comune.treviso.it
	Orario	martedì e sabato dalle 9,00 alle 12,00; mercoledì dalle 15,00 alle 18,00.	Modalità di accesso	COME USUFRUIRE DEL SERVIZIO La domanda redatta su apposito modello scaricabile dal sito (http://www.comune.treviso.it/GuidaAiServizi/file.php?tipo=modulo&id=53&id_scheda=240&log=1) predisposto dall'interessato, deve in ogni caso contenere i documenti elencati nella stessa (vedi sotto)
	Documenti necessari	Domanda su modello predisposto dal Comando allegando: certificazione rilasciata dall'Azienda Sanitaria Locale (Commissione medica per l'accertamento dell'handicap o dell'Invalidità civile o Medico di igiene e sanità pubblica) nella quale deve essere riconosciuta la previsione di cui all'art. 381 del D.P.R. 495 e successive modifiche, in quanto la persona ha una capacità di deambulazione impedita, o sensibilmente ridotta o se si tratta di persona non vedente D.P.R. 503/1996 n. 1 foto formato tessera recente; documento d'identità della persona disabile; un documento d'identità del rappresentante (se del caso); un delega o estremi dell'atto di nomina di tutore (se del caso);	Collegamenti con altri servizi del territorio	Per ottenere il contrassegno risulta obbligatorio per l'interessato, anche se trattasi di situazione provvisoria, l'essersi preventivamente sottoposto a visita medica presso il Distretto dell'A.S.L.,
	Standard di qualità	Viene garantito il rilascio del contrassegno entro 15 giorni dalla presentazione della domanda.		
	A chi è rivolto	persona munita di certificazione rilasciata dall'Azienda Sanitaria Locale (Commissione medica per l'accertamento dell'handicap o dell'Invalidità civile o Medico di igiene e sanità pubblica) nella quale viene riconosciuta la previsione di cui all'art. 381 del D.P.R. 495 e successive modifiche, in quanto la persona ha una capacità di deambulazione impedita, o sensibilmente ridotta o se si tratta di persona non vedente D.P.R. 503/1996		
	Costo	Nessun costo.		
	Richieste telefoniche:	martedì e sabato 8,00/9,00; mercoledì 14,00/15,00;		
	Accessibilità all'utenza:	Orario di apertura al pubblico: martedì e sabato dalle 9,00 alle 12,00; mercoledì dalle 15,00 alle 18,00;		
	Normativa di riferimento:	Codice della Strada (art. 381 del D.P.R. n. 495/1992 - Regolamento di Esecuzione del C.D.S.); D.P.R. n. 503/1996.		
	Soddisfazione utenti	Almeno una indagine annuale sulle attività svolte.		

POLIZIA LOCALE CONTRASSEGNO TRANSITO IN ZONA A TRAFFICO LIMITATO	Descrizione	OFFERTA La Zona a Traffico Limitato di Treviso si suddivide in due aree: "Zona A" in cui la limitazione al traffico è sempre in vigore è Zona B" dove vige dalle 22.00 alle 04.00. Sono 8 gli accessi, controllati da sistemi elettronici in grado di rilevare i numeri delle targhe dei veicoli in transito. Sono: • Via XX settembre; • Via Martiri della Libertà; • Via San Leonardo; • Ponte San Francesco; • Vicolo Buranelli; • Via Cornarotta; • Calmaggione; • Via Manin (attivo dalle 22:00 alle 4:00). Per circolare nella ZTL, è necessario avere un pass o contrassegno ottenibile mediante una specifica dichiarazione/comunicazione da inoltrare alla Polizia Locale di Treviso presentabile tramite le funzioni del portale web www.ztltreviso.it Il portale è disponibile 24 ore su 24 e consentirà d'ottenere un rapido riscontro per le future comunicazioni d'accesso alla Zona a Traffico Limitato. Per maggiori informazioni relative alla disciplina che regola la circolazione nella ZTL, si suggerisce di prendere visione del portale www.ztltreviso.it e in particolare del Disciplinare ZTL pubblicato nello stesso portale (raggiungibile direttamente mediante il seguente link: https://www.ztltreviso.it/public/DisciplinareZTL%20_2018.pdf	PER ULTERIORI INFORMAZIONI Ufficio Permessi C/O Comando di Polizia Locale Via Castello d'Amore 2/E e-mail: ufficiopermessi@comune.treviso.it telefono: 0422/1915580 pec: postacertificata@cert.comune.treviso.it
	Orario	L'attività di sportello viene svolta a Treviso in Via Castello d'Amore 2/E presso il Comando di Polizia Locale nei seguenti giorni e orari: - martedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 - mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 18.00 - sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00 L'Ufficio risponde telefonicamente al numero 0422/1915580 il martedì e il sabato dalle ore 08.00 alle ore 09.00; il mercoledì dalle ore 14.00 alle ore 15.00	
	Modalità	La comunicazione è necessario che contenga i seguenti elementi: • generalità del richiedente ed eventualmente i dati dell'impresa rappresentata; • motivo del transito • data transito o periodo • orario transito • numero di targa del veicolo; • sottoscrizione della dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà.	
	Modalità di accesso	COME USUFRUIRE DEL SERVIZIO portale web www.ztltreviso.it Solo in caso di indisponibilità del portale web è possibile contattare l'Ufficio Permessi: • e-mail: ufficiopermessi@comune.treviso.it • telefono: 0422/1915580 mediante presentazione allo sportello nei giorni e orari sopra indicati.	
	Documenti necessari	copia Carta di circolazione del veicolo; copia documento di identità del dichiarante; visura camerale (se del caso); dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà.	
	Collegamenti con altri servizi del territorio	Servizio attività produttive, cultura	
	Standard di qualità	Rilascia del contrassegno almeno entro 15 giorni dalla presentazione della domanda.	
			
Richieste telefoniche		Negli orari e giorni sopra indicati	
Accessibilità all'utenza		Orario di apertura al pubblico negli orari e giorni prestabiliti	
Normativa di riferimento		Codice della Strada Decreto Lgs. N. 285 del 30.4.1982 successive modificazioni; Disciplinare ZTL pubblicato nel portale www.ztltreviso.it ; D.P.R. n. 445 del 28/12/2000	
Soddisfazione utenti		Almeno una indagine annuale sulle attività svolte	

SALE COMUNALI	Descrizione	OFFERTA Il Comune di Treviso, nell'ambito delle competenze e degli scopi determinati dallo Statuto Comunale e dalle leggi, favorisce la più ampia fruibilità delle sale e degli immobili di proprietà o in disponibilità che possono essere adibiti per iniziative culturali e/o educative e di carattere sociale e politico, salvo specifiche limitazioni dettate dalla specificità delle funzioni e delle caratteristiche degli immobili al fine di: promuovere e stimolare iniziative dirette allo sviluppo dei processi democratico-partecipativi; favorire la partecipazione dei cittadini alla vita associativa e al dibattito politico, elementi essenziali per la piena realizzazione dei diritti civili e politici dei cittadini. I locali e i beni comunali sono prioritariamente utilizzati per iniziative, manifestazioni e attività istituzionali direttamente promosse, gestite e/o patrocinate dal Comune, per favorire lo svolgimento di iniziative ed attività nelle quali si esplica la vita organizzata della collettività, ovvero iniziative di promozione sociale e culturale, artistica ed educativa, quali assemblee, dibattiti, incontri ed ogni altro tipo di attività politica, sociale, sindacale, culturale, che non abbia scopo di lucro. Durante le campagne elettorali l'uso di sale e locali di proprietà comunale per manifestazioni in qualunque modo collegate a gruppi e partiti politici o a singoli candidati è disciplinata dalla normativa specifica della materia. Nell'ambito del perseguimento dei fondamentali principi di libertà, uguaglianza e tolleranza, non verranno concessi utilizzi per iniziative che incitano alla discriminazione o alla violenza in particolare per motivi razziali, etnici, nazionali o religiosi o che abbiano tra i loro fini l'apologia del fascismo o del nazismo. Gli ambiti di interesse sono riportati nell'apposito Regolamento link.	Ufficio di Riferimento	PER ULTERIORI INFORMAZIONI Per informazioni sui criteri generale rivolgersi al servizio Protocollo Link tel. 0422658214. Per informazioni dettagliate rivolgersi direttamente ai servizi di competenza.	
	A chi è rivolto	Le sale e gli immobili possono essere concesse in uso temporaneo a: Istituzioni ed Enti pubblici; Associazioni/organismi regolarmente costituiti: associazioni di volontariato, associazioni culturali, associazioni giovanili, scuole, società sportive, sindacati, comitati di operatori economici, gruppi consiliari, partiti politici; Associazioni/gruppi informali non regolarmente costituiti; Persone fisiche e giuridiche. Il richiedente prende atto dei principi generali indicati e per il dettaglio delle informazioni si deve rivolgere agli uffici competente in base all'argomento della domanda.	Orario	da lunedì a sabato dalle ore 8.20 alle ore 13.00; Lunedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30; mercoledì orario continuato fino alle 17.30. Palazzo Cà Sugana.	
	Costo	Il richiedente è tenuto a corrispondere una tariffa onnicomprensiva delle spese e dei costi di gestione delle sale e degli immobili, ai sensi del Regolamento. link La quantificazione della tariffa è operata individuando tre distinte fasce: Tariffa A - Intera; Tariffa B - Ridotta al 50%: iniziative realizzate con il Patrocinio del Comune di Treviso; Tariffa C - Gratuita per iniziative realizzate in co organizzazione con il Comune di Treviso come indicato nel Regolamento. Link art. 9 Le tariffe variano a seconda della tipologia delle sale e dell'attività svolta Link.	Modalità di accesso	COME USUFRUIRE DEL SERVIZIO Presentazione delle domande con apposito modello "unico" disponibile nel sito link mediante posta cartacea o posta elettronica (mail e pec). Accesso diretto agli sportelli.	
			Il modello standard della domanda di concessione in uso delle sale e degli immobili comunali presentata non prima di 60 giorni ed entro 20 giorni dall'evento. Il richiedente dopo aver compilato la domanda dovrà rivolgersi all'ufficio competente per eventuali documenti da allegare e per altre informazioni specifiche. La sala può essere prenotata direttamente nel sito del Comune dal richiedente.	Collegamenti con altri servizi del territorio	Servizio protocollo, gabinetto Sindaco, Presidenza del consiglio, servizio cultura, servizio attività produttive, servizio musei, servizio anagrafe e servizio stato civile.
				Standard di qualità	Aggiornamento costante del processo di digitalizzazione ed informatizzazione della pubblica amministrazione che, in particolare, consenta ai cittadini e alle imprese di poter interagire con la stessa Amministrazione in modalità informatica, con obiettivo di rendere disponibile in forma digitale l'attività di gestione e concessione dei beni medesimi, mediante l'"Agenda Informatica".
					
Richieste telefoniche, informazioni generali		Risposta agli utenti: immediata			
Richieste scritte, informazioni generali		Risposta agli utenti: entro 5 giorni			
Normativa di riferimento (una parte)		Regolamento per la concessione d'uso temporaneo delle sale e degli immobili comunali. Link . Regolamenti dei singoli Servizi per i criteri di dettaglio.			
Soddisfazione utenti		Almeno una indagine annuale sulle attività svolte dal Servizio che rilascia informazioni sui principi generali del Regolamento Sale.			

<i>Descrizione</i>	OFFERTA Il servizio é composto dall'Ufficio Protocollo Generale, dall'Ufficio Spedizione, dall'Ufficio Albo e da n.2 Sportelli di Protocollo per il pubblico. Gestisce, attraverso l'applicativo di <i>Protocollo Informatico</i>, il flusso documentale informatico e quello cartaceo dell'Ente. Riceve i documenti dell'Amministrazione pervenuti dall'Ufficio Postale, dai Cittadini, dalle Pubbliche Amministrazioni e/o Enti Pubblici per posta normale o posta elettronica (mail - PEC), che vengono protocollati e smistati agli Uffici per competenza e conoscenza. Svolge servizio di <i>front-office</i> mediante l'attività svolta da n.2 sportelli aperti al pubblico, di cui uno è collocato presso la Sede Municipale, l'altro è collocato presso Palazzo Rinaldi, quest'ultimo per la sola consegna di pratiche relative allo Sportello Unico. La documentazione presentata dall'utente agli sportelli viene protocollata dall'operatore, il quale consegna in tempo reale la relativa attestazione di avvenuta protocollazione. Il Servizio cura l'esecutività e la pubblicazione delle deliberazioni della Giunta e del Consiglio Comunale, delle determinazioni dirigenziali e delle Ordinanze a carattere d'urgenza del Sindaco e dei Dirigenti (Ordine Pubblico). Rilascia copie conformi dei provvedimenti al personale interno e ai cittadini mediante presentazione di richieste di accesso agli atti. <i>Pubblica all'Albo online</i> i documenti interni all'Ente ma anche provenienti da altri Enti pubblici (Equitalia), esegue le pubblicazioni per il "cambio nome". Riceve le richieste presentate dal cittadino e rilascia informazioni a carattere generale, sia telefonicamente che personalmente agli sportelli.	<i>Ufficio di Riferimento</i> PER ULTERIORI INFORMAZIONI Sportello Protocollo Generale Ca' Sugana Via Municipio 16 - Treviso. Tel. 0422-658214 - 0422-658304; Fax Istituzionale 0422 658201. <u>Sportello Protocollo per Pratiche di Sportello Unico</u> - Palazzo Rinaldi, Piazza Rinaldi Tel. 0422-658495. Mail: protocollo@comune.treviso.it; Pec: Postacertificata@cert.comune.treviso.it <i>Orario</i> lunedì martedì giovedì venerdì e sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.00 lunedì dalle 15.30 alle 17.30 mercoledì orario continuato sportello Cà Sugana. Lunedì martedì mercoledì giovedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 11.30 sportello palazzo Rinaldi <i>Modalità di accesso</i> COME USUFRUIRE DEL SERVIZIO Presentazione delle domande mediante posta cartacea o posta elettronica (mail, pec) Accesso diretto agli sportelli telefonando al sopraindicato numero per informazioni <i>Documenti necessari</i> Compilazione di appositi moduli di richiesta forniti dal servizio o scaricabili dal sito <i>Costo</i> Tutti i servizi sono a titolo gratuito, escluse le richieste in bollo (vedi tariffario approvato con deliberazione di Giunta Link). <i>Collegamenti con altri servizi del territorio</i> Comuni o Enti territoriali limitrofi. <i>Standard di qualità</i> Offrire un servizio efficiente all'utente esterno aumentando la puntualità, la precisione e l'efficacia delle prestazioni offerte ai cittadini anche attraverso il mantenimento di un ampio orario di apertura al pubblico. Collaborazione con gli uffici per rendere sempre più attenta la gestione.
<i>A chi è rivolto</i>	Tutti possono accedere alla consultazione dell'Albo online senza presentare alcuna domanda, mentre è prevista La compilazione di apposito modulo scaricabile dal sito dell'Ente per le richieste di accesso agli atti, di rilascio di copie semplici o copie conformi in bollo delle deliberazioni di Giunta Comunale e/o di Consiglio Comunale, in forma cartacea e informatica, con o senza firma digitale, di cambio nome/cognome, anche per minori. <i>I dipendenti interni possono:</i> • richiedere copie conformi in formato cartaceo ed in formato informatico; • accedere a consulenza telefonica di tipo "call center" per informazioni relative al Protocollo Informatico e all'Albo on line; • richiedere il rilascio attestazioni.	

SOGGIORNI CLIMATICI	Descrizione	OFFERTA Servizio gestisce gli interventi sociali, rivolti a persone anziane, con particolare riferimento ai soggiorni climatici per persone anziane, tenendo in primaria considerazione: La tutela dei cittadini utenti; La valutazione della qualità dei servizi tenendo come punto di riferimento la soddisfazione dell'utente. La partecipazione e la collaborazione nel processo di gestione e valutazione di un servizio da parte delle istituzioni, dei cittadini e delle associazioni, garantendo la possibilità di collaborare al fine di migliorare il servizio medesimo. L'attività della qualità offerta si associa quella della comunicazione del servizio offerto dall'ente e pertanto gli obiettivi che riguardano la comunicazione della Carta possono essere distinti come segue: comunicazione per lo sviluppo dei servizi: la diffusione della carta a tutta la cittadinanza può rappresentare un modo per permettere la conoscenza del servizio a tutti i potenziali fruitori.	Ufficio di Riferimento PER ULTERIORI INFORMAZIONI Il servizio soggiorni climatici Viale Vittorio Veneto, 27 (accesso veicolare da Via Cadore,26) - 31100 Treviso Tel. 0422658606 mail: protocollo@comune.treviso.it ; Pec: Postacertificata@cert.comune.treviso.it
	A chi è rivolto	Ai cittadini in età superiore ai 65 anni residenti nel Comune di Treviso. Può essere inferiore ai 60 anni nel caso di persone diversamente abili o coniuge o accompagnatore di un sessantenne.	Orario lunedì dalle ore 15.30 alle ore 17.00 mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30.
	Costo	Le quote di pagamento, come le eventuali richieste di restituzione della somma versata per mancata fruizione, devono essere versate direttamente alle strutture alberghiere. Coloro che risultano in disagiate condizioni economiche che intendono partecipare ai soggiorni hanno facoltà di richiedere un contributo economico rivolgendosi al servizio sociale del Comune di Treviso. Al modello domanda dovrà essere allegato un certificato medico di idoneità, sotto il profilo sanitario, alla partecipazione al soggiorno.	Modalità di accesso COME USUFRUIRE DEL SERVIZIO Telefonare per informazioni al numero sopra indicato e richieste di iscrizioni si raccolgono presso il proprio Comune di residenza, compilando un apposito modulo disponibile nel sito del Comune Link
			Documenti necessari Presentazione della domanda allegato certificato medico di idoneità sotto il profilo sanitario, alla partecipazione al soggiorno.
			Collegamenti con altri servizi del territorio Comuni o Enti territoriali limitrofi.
			Standard di qualità Mantenere l'anziano nel proprio ambiente salvaguardando i rapporti familiari e le relazioni sociali, garantendo l'integrità del suo "status" nel contesto sociale ed intervenendo nelle situazioni di abbandono e di solitudine; Prevenire il ricorso al ricovero in Istituto di persone autosufficienti, stimolando le risorse aggregative della persona; Promuovere la valorizzazione delle persone anziane attraverso la loro partecipazione ad attività ricreativo-culturali.
			
Richieste telefoniche		informazioni: immediata	
Richieste semplici		Risposta agli utenti: entro 20 giorni	
Richieste complesse		Risposta agli utenti: entro 30 giorni	
Accessibilità all'utenza		Garantire ampio di orario di servizio: 6 ore settimanali;	
Normativa di riferimento (una parte)		Evasione pratica: entro 10 giorni;	
Soddisfazione utenti		Legge 328/2000 art. 13.	
		Almeno una indagine annuale sulle attività svolte	

SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE	Descrizione	OFFERTA Il servizio si occupa di istruire le pratiche relative all'apertura, al trasferimento, ampliamento, subingresso, cessazione di attività commerciali (es. negozi, medie e grandi strutture di vendita, e-commerce, forme speciali di vendita, bar, ristoranti, dehors, attività promozionali, panifici, acconciatori, estetisti, posteggi mercato e mercato dell'antiquariato, produttori agricoli, noleggio veicoli con/senza conducente, agenzie d'affari, rimesse, distributori di carburante, strutture alberghiere, spettacoli viaggiatori, ambulatori medici, riconoscimento delle attività artigianali, alla gestione delle sanzioni a carico delle attività economiche), nonché le pratiche relative alla realizzazione di eventi di rivitalizzazione economica e allo svolgimento di manifestazioni temporanee, al rilascio della agibilità sui locali di pubblico spettacolo, all'organizzazione e gestione delle Fiere di San Luca, alla gestione della promozione turistica, al riconoscimento di contributi economici per attività di rivitalizzazione e di promozione economica.	Ufficio di Riferimento PER ULTERIORI INFORMAZIONI Ufficio Attività produttive, Piazza Rinaldi. Tel 0422- 658295 Mail: attivita.produttive@comune.treviso.it Pec: postacertificata@cert.comune.treviso.it .
	Orario	Lunedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00; Mercoledì dalle 09.00 alle 17.00.	
	Modalità di accesso	COME USUFRUIRE DEL SERVIZIO Telefonare o rivolgersi presso l'ufficio indicato in guida ai servizi del sito del Comune di Treviso negli orari di apertura al pubblico. Presentazione delle domanda/denunce/comunicazioni indirizzati al Comune utilizzando la modulistica consultabile nel sito del comune www.comune.treviso.it o il portale impresainungiorno.gov.it per le pratiche telematiche.	
	Documenti necessari	Compilazione della modulo di richiesta scaricabile e compilabile direttamente nel sito del Comune www.comune.treviso.it	
	A chi è rivolto	Agli imprenditori, alle associazioni e comunque a chiunque intenda intraprendere una delle attività sopracitate.	Collegamenti con altri servizi del territorio Vari uffici comunali, ULSS, Comando VVFF, Prefettura, Procura, Camera di Commercio Questura, Carabinieri, Commissariato di Polizia tramite SUAP.
	Costo	E' prevista l'imposta di bollo e diritti SUAP.	Standard di qualità Rispetto della tempistica prevista in relazione alla tipologia della pratica
			
Richieste telefoniche		Comunicazione: immediata	
Pratiche telefoniche		Rilascio autorizzazione: entro 90 giorni	
Pratiche di cessazione attività		Chiusura attività: immediata	
Normativa di riferimento		Si vedano le schede procedurali presente in guida ai servizi del sito del Comune di Treviso www.comune.treviso.it .	
Soddisfazione utenti		Almeno un'indagine annuale	

SPORTELLO UNICO EDILIZIA	Descrizione	OFFERTA Lo sportello unico edilizia (SUE) è disciplinato dal Testo Unico per l'Edilizia (Decreto del Presidente della Repubblica del 6 giugno 2001, n. 380) ed è un servizio rivolto a tutti i cittadini che nell'ambito del territorio comunale hanno intenzione di realizzare un intervento edilizio per cui è prevista la presentazione di una pratica in Comune. La pratica può essere semplice o più complessa. Ad esempio può consistere in una semplice comunicazione di inizio lavori, come quella necessaria per alcuni interventi di manutenzione straordinaria, o in una segnalazione certificata per l'agibilità di un edificio o per una ristrutturazione di lieve entità, oppure in un procedimento più complesso, come il permesso di costruire richiesto per un intervento di nuova costruzione. Ci sono anche pratiche che richiedono autorizzazioni o pareri di altri Enti o uffici, ad esempio per interventi su edifici con vincolo monumentale è necessaria l'autorizzazione della Soprintendenza ai Beni Culturali. Il SUE è stato istituito con l'intento di creare un unico canale di interfaccia tra pubblica amministrazione e cittadino, il quale non deve più presentare varie istanze a diversi uffici competenti per territorio o per determinati aspetti (ad. es. paesaggistico-ambientali), ma presenta tutti i documenti ad un solo ufficio. Il SUE interroga le altre amministrazioni tenute a pronunciarsi sui diversi aspetti dell'intervento edilizio con pareri e autorizzazioni e rilascia al cittadino il provvedimento finale. A supporto del SUE operano poi altri uffici del servizio attività edilizia, come l'ufficio amministrativo per l'accesso agli atti delle opere depositati in Comune.	Ufficio di riferimento	PER ULTERIORI INFORMAZIONI Il SUE è suddiviso in una serie di Uffici competenti a seconda che l'intervento sia realizzato da un privato, da una società o Associazione o che l'immobile sia destinato ad uso residenziale o produttivo. Per ogni ufficio i riferimenti (contatti e orari) sono consultabili al link: http://www.comune.treviso.it/organizzazione-degli-uffici-del-servizio-attivita-edilizia/
		Orario	- Sportello accesso agli atti: aperto lunedì dalle 9.00 alle 12.00, mercoledì dalle 9.00 alle 14.00 e dalle 15.00 alle 17.00. - Sportelli tecnici per professionisti e imprenditori: aperti lunedì e mercoledì dalle 9.00 alle 12.00 con accesso libero, mercoledì dalle 12.00 alle 17.00 su appuntamento - Sportello Agibilità -Efficientamento energetico ed Informativo per il cittadino: aperto con accesso libero lunedì dalle 9.00 alle 12.00, mercoledì dalle 9.00 alle 14.00 e dalle 15.00 alle 17.00.	
		Modalità di accesso	COME USUFRUIRE DEL SERVIZIO telefono negli orari prestabiliti; sportello negli orari prestabiliti.	
		Documenti necessari	La modulistica è pubblicata all'interno del portale www.impresainungiorno.gov.it e sul sito web comunale alla pagina dedicata della sezione SUE o della Guida ai servizi	
		Collegamenti con altri servizi del territorio	Il SUE cura i rapporti tra i soggetti interessati, l'Amministrazione comunale e gli altri Enti ed Amministrazioni esterne chiamate a pronunciarsi in ordine ai procedimenti di competenza dell'attività edilizia	
		Standard di qualità	Il servizio si impegna ad evadere le istanze secondo i seguenti parametri qualitativamente individuati: Gestione telematica delle pratiche edilizie Consulenza mirata in base alla tipologia di utenza e di pratica Raggruppamento degli uffici in macroaree in funzione della tipologia di procedimenti Aggiornamento della sezione dedicata sul sito internet istituzionale	
				
A chi è rivolto	Il servizio è rivolto al committente o proprietario o avente diritto sull'immobile (persona fisica o impresa o associazione) che affida un incarico professionale per la presentazione della pratica al Comune ad un tecnico di propria fiducia. Le pratiche vanno presentate esclusivamente attraverso il portale telematico dedicato www.impresainungiorno.gov.it .			
Costo	Sono previste spese di importo diverso a seconda del tipo di pratica. Link			
Soddisfazione utenti		Annualmente viene proposto all'utenza un questionario di Customer Satisfaction (cd Citizen Satisfaction).		

SPORTELLO UNICO PER L'IMPRESA	Descrizione	OFFERTA Lo sportello unico è punto di accesso telematico e di coordinamento di tutti i procedimenti relativi ad intese, assensi, nulla osta, autorizzazioni e concessioni previsti dalla normativa vigente per l'esercizio dei vari tipi di attività e per la regolarità degli interventi nell'"impianto produttivo", così come definito dall'articolo 1, comma 1, lettera j) del DPR 160/2010. Il servizio si occupa di istruire tutte le pratiche relative alla localizzazione degli impianti produttivi di beni e servizi, per la loro realizzazione, ristrutturazione, ampliamento, cessazione, riattivazione, riconversione dell'attività produttiva, nonché l'esecuzione di opere intere a fabbricati ad uso impresa. Si occupa altresì delle pratiche edilizie, sia quelle riferite ad attività economiche che all'edilizia residenziale. Nello specifico l'ufficio SUAP attende alle seguenti funzioni istituzionali/gestionali: gestione delle procedure amministrative e coordinamento degli endoprocedimenti previsti dal Decreto sopra richiamato e al rilascio del provvedimento conclusivo del procedimento di cui all'articolo 7 del Decreto medesimo; gestione delle procedure amministrative e coordinamento degli endoprocedimenti previsti dal Decreto sopra richiamato di cui all'articolo 5 del Decreto medesimo; gestione delle procedure amministrative previste dall'articolo 19 bis commi 2 (SCIA unica) e 3 (SCIA condizionata) della legge 241/1990 e ss.mm.ii.; gestione telematica dei procedimenti non rientranti nei punti precedenti in quanto di competenza di Enti terzi o Settori Comunali esterni al settore Sportello Unico e Turismo, per mezzo dell'uso della piattaforma impresainungiorno (efficientamento tecnologico). Tale gestione è inoltre svolta attraverso il coordinamento dei flussi documentali ed il monitoraggio dei tempi (efficientamento e standardizzazione procedimentale).	Ufficio di Riferimento	PER ULTERIORI INFORMAZIONI Ufficio SUAP, Piazza Rinaldi. Tel 0422- 658432 Mail: gina.saccardi@comune.treviso.it protocollo@comune.treviso.it Pec: postacertificata@cert.comune.treviso.it.
			Orario	Lunedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00; Mercoledì dalle 09.00 alle 17.00.
			Modalità di accesso	COME USUFRUIRE DEL SERVIZIO Utilizzando il portale impresainungiorno.gov.it
			Documenti necessari	Compilazione del percorso telematico compilabile direttamente nel portale impresainungiorno.gov.it
			Collegamenti con altri servizi del territorio	Il servizio è collegato con vari uffici comunali e con altri Enti del territorio: ULSS , Comando VVFF, Provincia, Questura, Sovrintendenza, altro.
			Standard di qualità	Rispetto della tempistica prevista in relazione alla tipologia della pratica.
		A chi è rivolto	Agli imprenditori e comunque a chiunque intenda realizzare i lavori /interventi sopracitati.	
	Costo	E' prevista l'imposta di bollo e diritti SUAP.		
Richieste telefoniche		Comunicazione: immediata		
Procedimenti ordinari		Rilascio autorizzazione: entro 90 giorni		
Scia e comunicazioni		Invio ricevuta: immediata		
Normativa di riferimento		Consultabile nei percorsi telematici del portale SUAP impresainungiorno.gov.it		
Soddisfazione utenti		Almeno un'indagine annuale sulle attività svolte		

TRASPORTO SCOLASTICO	Descrizione	OFFERTA Il servizio consiste nel trasportare a mezzo scuolabus gli alunni dalle fermate distribuite nel territorio comunale fino ai plessi scolastici e viceversa. L'utilizzo del servizio si configura per gli alunni come un ulteriore momento educativo atto a fornire il processo di socializzazione attraverso il corretto uso dei beni della comunità e il rispetto delle regole che ne stabiliscono il godimento. Le linee di trasporto scolastico vengono definite annualmente in rapporto alle domande pervenute. La capienza degli scuolabus è corrispondente al numero degli iscritti, tutti i bambini devono trovare posto a sedere. I bambini o ragazzi devono essere sorvegliati dai genitori, o da chi ne fa le veci, sino al momento della salita; gli stessi devono essere presenti alla fermata all'orario previsto, al momento della discesa degli alunni dal mezzo. Gli utenti devono rispettare le norme di comportamento previste per la tutela della correttezza e della sicurezza nella salita sul mezzo, durante il tragitto e nella discesa dal mezzo. La gestione del servizio di trasporto è garantito dalla ditta esterna incaricata dal Comune. Il Comune e la ditta incaricata non si assumono alcuna responsabilità per quanto riguarda gli avvenimenti precedenti alla salita sullo scuolabus e successivi alla discesa. Le inosservanze da parte degli alunni trasportati, delle norme di comportamento saranno segnalate dagli addetti al servizio ogni qualvolta si verificano, al competente servizio, che successivamente provvederà ad informare la scuola. Qualora dovessero verificarsi episodi reiterati di mancato rispetto questi saranno segnalati per iscritto e potrà essere prevista la sospensione fino al termine dell'anno scolastico senza rimborso delle quote tariffarie già versate.	Ufficio di Riferimento PER ULTERIORI INFORMAZIONI Servizio Scolastico Ca' Sugana Via Municipio 16. Tel. 0422-658315 Fax 0422-658201 mail: protocollo@comune.treviso.it; Pec: Postacertificata@cert.comune.treviso.it Orario Apertura al pubblico: lunedì-mercoledì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e dalle ore 15:00 alle ore 17:00; venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 Modalità di accesso COME USUFRUIRE DEL SERVIZIO L'iscrizione si effettua annualmente da chi esercita la potestà genitoriale, utilizzando l'apposito modulo consegnato nei mesi di aprile/maggio, presso l'Istituto dove l'alunno frequenta le lezioni. Successivamente la Scuola provvederà ad inoltrarlo all'ufficio competente. Il modulo è reperibile anche presso l'ufficio di riferimento sopraindicato o la compilazione deve essere presentata all'ufficio Educazione e Diritto allo Studio/o sportello protocollo, oppure trasmesso scaricato direttamente dal sito del Comune. Dopo in forma cartacea o elettronica (mail-pec) a servizio protocollo. La sottoscrizione della domanda di iscrizione al servizio implica accettazione dell'obbligo al pagamento della tariffa e dei criteri organizzativo/gestionali del servizio stabiliti dall'Amministrazione comunale. Documenti necessari Modello standard della domanda http://www.comune.treviso.it/GuidaAiServizi/file.php?tipo=modulo&id=445&id_categoria=144&log=1 Collegamenti con altri servizi del territorio L'ufficio è collegato con i dirigenti scolastici del territorio Standard di qualità Il Comune e la Ditta esterna incaricata della gestione del servizio si impegnano a garantire un elevato standard qualitativo, nel pieno rispetto di quanto previsto nel contratto di servizio. Per questo il Comune di Treviso opererà tutti i controlli, nelle modalità che riterrà opportune. La Ditta esterna incaricata della gestione del Servizio di Trasporto Scolastico ed il Comune di Treviso sono a disposizione per eventuali reclami e segnalazioni di disservizi verificatisi nell'ambito del Servizio. Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore. Costo L'accesso al servizio comporta la corresponsione di una tariffa che gli utenti dovranno corrispondere indipendentemente dall'uso totale o parziale del servizio, definita dalla Giunta Comunale con proprio atto. Le tariffe e le modalità sono indicati nel modulo di iscrizione. Il mancato utilizzo del servizio, senza aver comunicato formale rinuncia allo stesso, comporta comunque il pagamento della tariffa. È prevista un'agevolazione tariffaria: a partire dal secondo figlio per le famiglie che iscrivono più figli al servizio di trasporto scolastico; per le famiglie degli alunni diversamente abili in possesso della relativa certificazione. Per gli alunni con gravi disabilità, il cui nucleo familiare non è oggettivamente in grado di garantire autonomamente il trasporto casa-scuola e viceversa, viene garantito il servizio di trasporto gratuito. ABBONAMENTI: Il pagamento dell'abbonamento potrà essere effettuato attraverso una delle seguenti modalità: BONIFICO BANCARIO a favore della Tesoreria Comunale- Cassa di Risparmio del Veneto S.p.A. codice IBAN: IT 78 D 06225 12186 100000046657 indicando la causale: Trasporto scolastico, anno scolastico di riferimento, n. rata, cognome e nome del/i figlio/i iscritto/i al servizio, scuola frequentata; IN CONTANTI presso la Tesoreria Comunale - Cassa di Risparmio del Veneto S.p.A., qualsiasi filiale, con versamento a favore del Comune di Treviso indicando la causale: Trasporto scolastico, anno scolastico di riferimento, n. rata, cognome e nome del/i figlio/i iscritto/i al servizio, scuola frequentata.
	A chi è rivolto	Il servizio è rivolto agli alunni frequentanti la scuola primaria e secondaria di 1° grado presso istituti ubicati nel Comune di Treviso, ivi compresi gli alunni non residenti che abbiano presentato apposita domanda di iscrizione e solo qualora sia compatibile con l'organizzazione complessiva e non comporti modifiche nei tragitti o allungamento nei tempi di percorrenza (max. 30 minuti). E' previsto anche un servizio di trasporto individuale riservato ad alunno portatore di handicap.	
Richieste telefoniche		Risposta immediata;	
Richieste informazioni e segnalazioni scritte		Risposta entro 30 giorni;	
Reclami scritti		Risposta entro 30 giorni;	
Accessibilità all'utenza		Ampio orario di apertura al pubblico; appuntamenti extra orario: 2 ore settimanali;	
Informazioni da uffici interni		Evasione pratica: entro 10 giorni;	
Controllo standard qualitativo ditta incaricata		Almeno una verifica annua;	
Soddisfazione utenti		Almeno una indagine annuale sulle attività svolte	

UFFICIO ANAGRAFE	Descrizione	OFFERTA Il servizio provvede alla tenuta e aggiornamento del registro della popolazione residente APR, iscrizioni per immigrazioni o nascita, cancellazioni per emigrazione, irreperibilità o morte, scissioni di famiglia, cambi casa, variazioni di generalità, stato civile e cittadinanza. Aggiornamento dell'indirizzo sulle patenti di guida e sui libretti di circolazione. Produzione di comunicazioni cartacee per Enti e Uffici. Tenuta ed aggiornamento del registro degli italiani residenti all'estero A.I.R.E. Registrazione delle pensioni statali e INPS e invio delle comunicazioni relative a morte o matrimonio dei beneficiari. Rilascio di certificazioni anagrafiche, carte d'identità, autentiche di copia e firma, rendicontazione e versamento in tesoreria dei diritti riscossi. Assegnazione dei nuovi toponimi, variazioni conseguenti nei registri anagrafici e comunicazioni, numerazione civica. Informazioni ai cittadini e alle Forze dell'Ordine, aggiornamento dell'Indice Nazionale delle Anagrafi tramite sistema telematico SAIA gestione delle procedure di allineamento dei Codici Fiscali tra Anagrafe comunale e Anagrafe tributaria, rilascio delle attestazioni di Idoneità di alloggio. Gestione dei Cittadini dell'Unione Europea, rilascio Attestati di soggiorno e Attestati di soggiorno permanente per cittadini dell'Unione Europea. Ricevimento e inoltro per via telematica al Centro nazionale trapianti delle dichiarazioni di volontà alla donazione di organi e tessuti. Digitalizzazione dei cartellini delle carte d'identità rilasciate. Rilascio dati anagrafici per via telematica agli Enti pubblici e Settori comunali interessati in modalità sicura e controllata. Svolgimento delle operazioni relative allo schedario della popolazione temporanea. Ricevimento delle dichiarazioni per la costituzione delle convivenze di fatto e rilascio della relativa certificazione..	Ufficio di Riferimento	PER ULTERIORI INFORMAZIONI Ufficio Anagrafe presso Palazzo Rinaldi - piano terra. Tel. 0422658221 - Fax 0422658209 Mail: anagrafe@comune.treviso.it ; Pec: Postacertificata@cert.comune.treviso.it
			Orario	Orario di apertura al pubblico: lunedì martedì giovedì venerdì 8.30 -12.30 merc. 10.30 12.30 e 14.30 - 16.30. sabato 9.15-11.30 (solo certificazione, autentiche e carte d'identità)
			Modalità di accesso	COME USUFRUIRE DEL SERVIZIO Accesso telefonico per informazioni. Accesso via mail per informazioni. Accesso diretto agli uffici nei giorni e negli orari sopra indicati. Presentazione domanda disponibile anche nel sito
			Documenti necessari	Vedere sito comunale per ciascuna pratica Link .
			Collegament i con altri servizi del territorio	Servizio elettorale, tributi, sociale, ULSS, INPS, Commissariato di Polizia-Questura, ISTAT, INA/SAIA e Prefettura.
			Standard di qualità	Migliorare l'organizzazione e il servizio reso alla cittadinanza anche mediante il potenziamento degli strumenti informatici e attività di formazione del personale mirata.
	A chi è rivolto	Il servizio è rivolto a tutti i cittadini		
	Costo	Certificati anagrafici € 0,25 in carta semplice € 16,50 in bollo. Certificati storici: se richiedono ricerca d'archivio si pagano € 5,00 per ogni nominativo, oltre all'imposta di bollo di € 16,00. Nei casi di esenzione dal bollo si pagano € 2,50 per ogni nominativo. Carta d'Identità elettronica € 22.00.		
	Richieste telefoniche		Comunicazioni e informazioni: immediata;	
	Richiesta semplice sportello		Rilascio dei certificati non storici immediato;	
Accessibilità all'utenza		Ampiezza dell'orario al pubblico: senza appuntamento;		
Richiesta certificato di residenza storico		Evasione pratica: entro 5 giorni lavorativi;		
Richiesta certificato di stato di famiglia storico		Evasione pratica: entro 15 giorni lavorativi;		
Richiesta carta identità elettronica		su appuntamento;		
Richieste per posta		Evasione pratica: entro 20 giorni lavorativi		
Normativa di riferimento		Legge 24.12.1954 n. 1228; D.P.R. 30.05.1989 n. 223; D.P.R. 28.12.2000 n. 445; Legge 27.10.1988 n. 470; R.D. 18.06.1931 n. 773, art.3; R.D. 6.05.1940 n. 635, artt. 288 - 294; Legge 18.02.1963 n. 224; D.P.R. 30.12.1965 n. 1656; Legge 21.11.1967 n. 1185; Legge 4.04.1977 n. 127; D.P.R. 6.08.1974 n. 649; D.L. 25.6.2008 n. 112, art. 31; D.L. 13.05.2011 n. 70, art. 10 c. 5. D.L. 24.3.2014, n. 47.		
Soddisfazione utenti		Almeno una indagine annuale sulle attività svolte		



UFFICIO ELETTORALE	Descrizione	OFFERTA l'ufficio elettorale ha la finalità di provvedere all'iscrizione e alla cancellazione dei cittadini nelle liste elettorali e di mantenere le stesse aggiornate garantendo la possibilità di votare e di essere votati (revisioni). Provvede inoltre: - All'aggiornamento e tenuta Albi Giudici popolari; Presidenti di seggio; Scrutatori; - Alla formazione lista di leva; - Alle autentiche di firma su dichiarazioni di vendita di beni mobili registrati (auto, barche, moto, aerei,); - Al rilascio certificazioni: iscrizione alle liste elettorali; godimento diritti politici e per presentazione liste alle elezioni. Per la Commissione e Sottocommissioni elettorali circondariali provvede alla tenuta e revisione liste elettorali di 22 Comuni del Circondario e consulenza	Ufficio di Riferimento PER ULTERIORI INFORMAZIONI Piazza delle Istituzioni, 49 - edificio E - ex area Appiani Tel. 0422658515 - 0422658514 - 0422658326 fax 0422658417 Mail: elettorale@comune.treviso.it Pec : Postacertificata@cert.comune.treviso.it
	Orario		Da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.00. Lunedì e mercoledì anche dalle 15,15 alle 17,15. In occasione di elezioni: venerdì e sabato precedenti la data della consultazione dalle 9.00 alle 18.00 continuato; la domenica dalle 7.00 alle 23.00 continuato.
	Modalità di accesso		COME USUFRUIRE DEL SERVIZIO Telefono o accesso diretto agli uffici. Istanza diretta (in alcuni casi con delega) degli interessati; Rilascio duplicato tessera elettorale (per smarrimento, deterioramento o esaurimento spazi): muniti di valido documento identità, si compila apposita richiesta presso l'ufficio. N.B.: in caso di furto deve essere allegata denuncia all'Autorità giudiziaria. È ammessa delega esclusivamente per il ritiro. Modulistica disponibile nel sito del Comune.
	Documenti necessari		Presentazione delle domande, Documento di identità eventuale deleghe (vedi sopra)
	Collegamenti con altri servizi del territorio		L'ufficio è collegato con i Servizi di Stato Civile e di Anagrafe, Comuni Limitrofi e Prefettura.
	Standard di qualità		Si intende sempre più migliorare organizzazione anche mediante l'utilizzo di nuove tecnologie
			
	A chi è rivolto	A tutti i cittadini che hanno compiuto la maggiore età e che possono richiedere: - duplicato della tessera elettorale - aggiornamento della tessera elettorale - iscrizione/cancellazione albo scrutatori - iscrizione/cancellazione albo presidenti di seggio - iscrizione/cancellazione albo giudici popolari. - Per le elezioni: voto assistito, voto domiciliare e trasporto al seggio per elettori con difficoltà motorie - A tutti coloro che siano interessati a presentare una lista alle elezioni comunali: è presente sul sito apposito vademecum	
	Costo	Tutti i servizi sono gratuiti	
Richieste telefoniche		Comunicazioni e informazioni: immediata per gli atti informatizzati	
Richieste semplici		Rilascio della certificazione: istantaneo per gli atti informatizzati	
Accessibilità all'utenza		Parcheggi gratuiti.	
Richiesta informazioni dipendenti comunali		Evasione pratica: entro 5/10 giorni secondo il tipo di richiesta;	
Normativa di riferimento		Legge 165/2017 - circolari prefettura.	
Soddisfazione utenti		Almeno una indagine annuale sulle attività svolte	

URP - UFFICIO RELAZIONI PUBBLICO	Descrizione	OFFERTA L'URP (ufficio relazioni con il pubblico) ha la funzione di agevolare i rapporti tra l'Amministrazione comunale e i cittadini, di garantire l'esercizio dei diritti di accesso, di partecipazione alla vita pubblica, di favorire l'utilizzo dei servizi comunali attraverso l'informazione. Interagisce con i servizi comunali per favorire lo scambio di informazioni. Mediante un applicativo chiamato COMUNI-CHIAMO accessibile dal sito del Comune, monitora reclami/ segnalazioni presentati da cittadini, e li trasmette agli uffici comunali di competenza. Raccoglie ed autentica le firme dei cittadini relativi alle proposte di iniziativa popolare ed ai referendum depositati dai Comitati promotori. Inoltre provvede alla distribuzione e al ritiro di questionari, anche relativi ad iniziative proposte da altre unità organizzative. Cura la diffusione di informazioni su eventi e iniziative, notizie di pubblica utilità, avvisi e bandi, anche utilizzando il profilo istituzionale Twitter. Espone materiale informativo relativo agli eventi organizzati dall'Amministrazione comunale ma anche ad iniziative promosse da altri Enti Pubblici, Istituzioni e Associazioni	Ufficio di Riferimento PER ULTERIORI INFORMAZIONI Via Municipio, 16 31100 Treviso Tel. 0422 658211/658543 e Fax 0422 658201. Mail: urp@comune.treviso.it Pec : Postacertificata@cert.comune.treviso.it
			Orario Sportello: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00; mercoledì dalle 15.00 alle 17.00; Contatti telefonici: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 11.00; lunedì e mercoledì dalle 15.00 alle 17.00.
			Modalità di accesso COME USUFRUIRE DEL SERVIZIO La richiesta di accesso agli atti, redatta su apposito modulo disponibile presso lo sportello URP o sul sito internet del Comune, si può presentare: di persona allo sportello; via fax (allegando copia di un documento d'identità valido); tramite posta elettronica (urp@comune.treviso.it) e posta elettronica certificata (posta.certificata@cert.comune.treviso.it), allegando scansione di un documento d'identità valido. Le segnalazioni, i suggerimenti e i reclami si possono presentare fornendo semplicemente nome e cognome, indirizzo, numero di telefono: di persona allo sportello-per telefono, tramite fax; le domande di ammissione per singola ricerca o per accesso agli atti mediante posta elettronica (urp@comune.treviso.it).
			Documenti necessari Compilazione della modulo per tipo di richiesta fornito dal servizio o scaricabile dal sito.
			Collegamenti con altri servizi del territorio Scuole cittadine, servizio cultura e servizio musei, edilizia.
	A chi è rivolto	A tutti i cittadini singoli o associati, ai dipendenti del Comune di Treviso e agli Enti pubblici ed Istituzioni.	
	Costo	Tutti i servizi offerti dall'URP sono gratuiti. Per l'accesso agli atti Vedi tariffario approvato con deliberazione di Giunta consultabile alla voce "Servizi per il cittadino" Link Per coloro che non usano internet, il tariffario è disponibile allo sportello URP.	
			
	Segnalazioni semplici telefoniche/verbal	Trasmissione all'ufficio competente: In giornata; nel caso di urgenza immediato	
	Suggerimenti / proposte	Trasmissione all'ufficio competente: in giornata	
	Richieste informali di atti	Estrazione e stampa di atti o documenti disponibili sul sito internet comunale o di altri enti, associazioni: immediato	
	Richieste di accesso agli atti	Trasmissione al servizio protocollo per l'assegnazione agli uffici competenti: in giornata	
	Richieste di accesso agli atti complessi (contatti con più settori)	Consegna dei documenti per conto degli altri settori: entro 30 giorni salvo interruzione di termini	
	Richiesta informazioni semplici via e-mail	Risposta ai cittadini: entro 5 giorni lavorativi	
	Reclami dei cittadini	Trasmissione all'Ufficio Protocollo per l'assegnazione agli uffici competenti: in giornata	
	Informazioni ai cittadini	Aggiornamento del profilo istituzionale Twitter: giornaliero; Esposizione del materiale informativo (locandine, pieghevoli) all'interno dell'ufficio e nelle sedi comunali, relativo alle iniziative organizzate o patrocinate dal Comune di Treviso o di altri Enti Istituzioni, Associazioni che operano nel territorio: entro 3 giorni lavorativi	
	Normativa di riferimento (una parte)	Statuto comunale (http://www.comune.treviso.it/statuto/); Reg.to diritto di accesso e procedimento amministrativo (http://www.comune.treviso.it/diritto-di-accesso-e-procedimento-amministrativo/), L. 7 agosto 1990 n. 241; D.lgs. 18 agosto 2000, n. 267; D.lgs. 30 marzo 2001, n. 165 art. 11; L. 7 giugno 2000, n. 150; Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica del 7 febbraio 2002; DPR 21 settembre 2001; DPR 28 dicembre 2000, n. 445; Direttiva ottobre 2005 Semplificazione del linguaggio della PA; DPR 12 aprile 2006, n.184	
	Soddisfazione utenti	Almeno una indagine annuale sui servizi erogati	

UFFICIO STATO CIVILE	Descrizione	OFFERTA L'ufficio di stato civile cura la tutela e l'aggiornamento dei registri di Stato Civile. Vengono formati gli atti di nascita, matrimonio, morte e cittadinanza, costituzione di unione civile, accordi di separazione o divorzio (e loro modifiche) ex art.12 D.L. n. 132/2014; trascritti gli atti di negoziazione assistita ex art.6 D.L. n. 132/2014, redatti i verbali di pubblicazioni di matrimonio e di cremazione. Inoltre vengono rilasciati certificati ed estratti desunti dai suddetti atti. Ricevimento dichiarazioni anticipate di trattamento.	Ufficio di Riferimento	PER ULTERIORI INFORMAZIONI Ufficio di Stato Civile si trova presso Palazzo Rinaldi - piano terra. Tel. 0422658213-658223-658222 fax 0422658390 Mail: statocivile@comune.treviso.it Pec: Postacertificata@cert.comune.treviso.it
			Orario	Orario di apertura al pubblico Lunedì martedì giovedì venerdì dalle 08.30 alle 12.30 mercoledì 10.30 -12.30 14.30 16.30.
			Modalità di accesso	COME USUFRUIRE DEL SERVIZIO Telefonare o presentarsi personalmente presso l'Ufficio nei giorni ed orari sopra indicati. Il rilascio della certificazione può avvenire su richiesta motivata scritta trasmessa mediante forma elettronica (mail-Pec) con allegato la fotocopia del documento di identità. Modello disponibile nel sito Istituzionale.
			Documenti necessari	Presentazione della domanda con allegata fotocopia del documento di identità.
			Collegamenti con altri servizi del comune	Servizi di pompe funebri, Comuni.
			Standard di qualità	Si intende sempre più migliorare organizzazione anche mediante l'utilizzo di nuove tecnologie
	A chi è rivolto	A tutte le persone residenti nel Comune e a quelle non residenti i cui eventi di Stato Civile si sono verificati nel Comune.		
Costo	Il rilascio dei certificati è gratuito; se richiesta la spedizione per posta le spese postali sono escluse.			

Richieste telefoniche	Comunicazioni e informazioni: immediata per gli atti informatizzati
Richieste semplici	Rilascio della certificazione: istantaneo per gli atti informatizzati
Richieste	Dichiarazioni di nascita e morte: vengono ricevute senza appuntamento; Richieste di matrimoni: vengono ricevute su appuntamento
Accessibilità all'utenza	Come da orario di apertura al pubblico
Richiesta informazioni dipendenti comunali	Evasione pratica: entro 5/10 giorni secondo il tipo di richiesta;
Normativa di riferimento	D.P.R. n. 396 del 03/11/2000 - l. 22/12/2017 n. 213.
Soddisfazione utenti	Almeno una indagine annuale sulle attività svolte

USCIERI COMUNALI	Descrizione	OFFERTA Il servizio uscierei gestisce il portierato del Comune, precisamente si occupa dell'apertura e della chiusura degli stabili comunali sede degli uffici e del presidio dei relativi accessi aperti al pubblico; inoltre <i>provvede a</i> : • fornire informazioni all'utenza; • sorvegliare nelle varie sedi; • raccogliere dai singoli uffici la corrispondenza in partenza e consegna agli stessi la corrispondenza in arrivo tra le varie Sede; • svolgere attività di supporto ai vari uffici; • svolgere attività di supporto in occasione delle riunioni degli Organi Istituzionali (Giunta Consiglio); • predisporre le sale in occasione di riunioni, eventi e manifestazioni; • effettuare fotocopiatura di documenti su richiesta del personale degli uffici; • consegnare e prelevare valori e documenti per conto dei vari Servizi/ Settori.	Ufficio di Riferimento	PER ULTERIORI INFORMAZIONI Ca' Sugana Via Municipio 16 Tel. 0422658307- 0422658303; Palazzo Rinaldi Piazzale Rinaldi Tel. 0422658339; Viale Cadore Tel. 0422658711; Comando Polizia Locale Tel. 0422658592; Istituto ex Appiani Tel. 0422658710; Palazzo Giustizia - Viale Verdi Tel.0422418113. Fax 0422658201. Mail: protocollo@comune.treviso.it ; Pec: Postacertificata@cert.comune.treviso.it
			Orario	Da lunedì a venerdì con orario dalle ore 7.00 alle ore 19.00; sabato dalle ore 7.00 alle ore 13.00.
			Modalità di accesso	COME USUFRUIRE DEL SERVIZIO Per accesso diretto alle Sedi - Per richiesta telefonica.
			Documenti necessari	Nessuno
			Collegamenti con altri servizi del territorio	Servizi interni , Enti territoriali limitrofi.
			Standard di qualità	Offrire un servizio efficiente sia al cittadino utente che ai dipendenti con professionalità, puntualità disponibilità e cordialità.
	A chi è rivolto	A tutti i cittadini che si recano alle sedi comunali e museali		
	Costo	Tutti i servizi svolti dagli uscierei sono a titolo gratuito.		
				
	Richieste informazioni			
Richiesta supporto uffici				
Servizi o di consegna				
Richiesta matrimoni				
Richieste per posta		Dare indicazioni circa la collocazione degli uffici e consegna passi per l'accesso: tempo reale		
		reale		
		Richiesta fotocopie: tempo reale		
		Consegna e ritiro atti: tempo reale		
		Presenza durante: data prevista		
		Evasione pratica: entro 20 giorni		
Normativa di riferimento		Decreto Lgs. n. 18 agosto 2000, n. 267 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali";		
Soddisfazione utenti		Almeno una indagine annuale sulle attività svolte		