



Progetto «Uffici di Prossimità – Regione del Veneto»

PROTOCOLLO PER L'ORGANIZZAZIONE ED IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO DI PROSSIMITÀ DEL COMUNE DI ARZIGNANO

Sommario

PREMESSA.....	3
CAPO I – PRINCIPI GENERALI	5
ART. 1 - Oggetto	5
ART. 2 - Ambito di Applicazione.....	5
ART. 3 - Principi dell’attività.....	5
ART. 4 - Durata	5
ART. 5 - Costituzione del tavolo operativo e protocollo prassi.....	6
ART. 6 - Pubblicità	6
CAPO II – FUNZIONI E STRUTTURA	7
ART. 7 - Funzioni	7
ART. 8 - Procedimenti trattati	8
ART. 9 - Sede e dotazione dell’Ufficio	8
ART. 10 - Apertura e orari	8
ART. 11 - Personale	9
ART. 12 - Gestione delle Pratiche.....	10
CAPO III - PROCEDURE	11
ART. 13 - Rapporti tra l’Ufficio ed il Tribunale	11
ART. 14 - Rete civica rete telematica	11
ART. 15 - Attività dell’Ufficio di Prossimità	11
ART. 16 - Tutela dei dati personali	12
ART. 17 - Assicurazione e Sicurezza	13

PREMESSA

Il presente Protocollo intercorre tra il Comune di Arzignano e il Tribunale di Vicenza nel quadro normativo delineato da:

- il Regolamento (UE) n. 1303/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 17 dicembre 2013, recante disposizioni comuni sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione, sul Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca e disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione e sul Fondo europeo e disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca, e che abroga il Regolamento (CE) n. 1083/2006 del Consiglio;
- il Regolamento (UE) n. 1301/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 dicembre 2013, relativo al Fondo europeo di sviluppo regionale e a disposizioni specifiche concernenti l'obiettivo "Investimenti a favore della crescita e dell'occupazione" e che abroga il Regolamento (CE) n. 1080/2006;
- il Regolamento (UE) n. 1304/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 dicembre 2013, relativo al Fondo sociale europeo e che abroga il Regolamento (CE) n. 1081/2006;
- il Regolamento delegato (UE) n. 480/2014 della Commissione del 3 marzo 2014, che integra il Regolamento (UE) n. 1303/2013;
- il Regolamento di esecuzione (UE) n. 1011/2014 della Commissione del 22 settembre 2014, recante modalità di esecuzione del Regolamento (UE) n. 1303/2013;
- il Programma Operativo "PON Governance e capacità istituzionale 2014-2020" per il sostegno del Fondo europeo di sviluppo regionale e del Fondo sociale europeo nell'ambito dell'obiettivo "Investimenti a favore della crescita e dell'occupazione" in Italia (di seguito anche PON) adottato con decisione della Commissione Europea C(2015) 1343 final del 23 febbraio 2015 e SMI, la cui Autorità di Gestione (di seguito AdG), ai sensi dell'art. 123 del Regolamento (UE) n. 1303/2013, è individuata presso l'Agenzia per la Coesione Territoriale;
- la Descrizione delle funzioni e delle procedure in essere dell'Autorità di Gestione e dell'Autorità di Certificazione (di seguito SIGECO) prevista a i sensi del Regolamento (UE) n. 1303/2013, articoli 122 e seguenti, Allegato XIII Regolamento (UE) n. 1011/2014, articolo 3 e Allegato III.;
- la metodologia e criteri di selezione delle operazioni del PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020 redatta ai sensi dell'art. 125, paragrafo 3 del Regolamento (UE) n. 1303/2013 ed approvato dal Comitato di Sorveglianza;
- la Convenzione siglata in data 22 dicembre 2016 tra l'Agenzia per la Coesione Territoriale ed il Ministero della Giustizia – Direzione Generale per il Coordinamento delle Politiche di Coesione, con la quale vengono definite le funzioni delegate a tale Direzione in qualità di Organismo Intermedio;
- il Progetto complesso denominato "Uffici di Prossimità" presentato dal Ministero della Giustizia nell'ambito del PON GOVERNANCE 2014/2020 il cui fine è quello di perseguire il miglioramento dell'efficienza e della qualità delle prestazioni del sistema giudiziario, che si ripromette di soddisfare, attraverso una strategia nazionale basata sulla collaborazione con le Regioni e sulla diffusione dei supporti informatici, fornendo risposta alle esigenze di ammodernamento del sistema giustizia ed al suo avvicinamento ai cittadini;

- i due Obiettivi tematici di riferimento del PON:
 - OT 11 (FESR – FSE) – Rafforzare la capacità istituzionale delle autorità pubbliche e delle parti interessate e un’amministrazione pubblica efficiente;
 - OT 2 (FESR) – Migliorare l’accesso alle Tecnologie dell’informazione e della comunicazione, nonché l’impiego e la qualità delle medesime;
- l’Obiettivo tematico 11, più precisamente con riferimento all’obiettivo specifico 1.4 (miglioramento dell’efficienza e della qualità delle prestazioni del sistema giudiziario) il Ministero di Giustizia ha presentato il progetto complesso “Uffici di Prossimità” a valere sul PON Governance e Capacità istituzionale 2014-2020, con l’obiettivo di realizzare una azione di sistema che contribuisca alla creazione di una rete di “Uffici di prossimità”, su tutto il territorio nazionale partendo dall’analisi delle esperienze di Uffici di Prossimità sorti spontaneamente in particolare nelle regioni Piemonte, Toscana e Liguria;
- il Decreto del Direttore Generale del 31 ottobre 2018 (protocollo m_dg.DGCPC.31 ottobre 2018.0000173.ID del 31.10.2018) con cui il Ministero della Giustizia ha approvato il Progetto complesso “Uffici di prossimità” (di seguito anche «Progetto complesso») a valere sul programma su indicato, successivamente modificato con decreto prot. m_dg.DGCP.31/01/2019.000009.ID;
- la nota prot. m_dg.DGCPC.21/01/2019.0000103.E del 21/01/2019, con cui la Regione del Veneto ha manifestato il proprio interesse ad aderire al Progetto complesso “Uffici di prossimità”;
- il decreto m_dg.DGCPC.23-11-2020.0000436.ID, con cui il Ministero della Giustizia - Direzione Generale per il Coordinamento delle Politiche di Coesione, ha ammesso a finanziamento nell’ambito dell’Asse1, azione 1.4.1. del P.O.N. Governance 2014-2020 per il valore complessivo di euro 2.305.323,52 la scheda progetto denominata «Progetto Ufficio di Prossimità - progetto Regione Veneto» (di seguito «Progetto»);
- il decreto m_dg DGCP.12/01/2021.0000009.ID, con cui il Ministero della Giustizia, ha approvato la convenzione stipulata tra il Ministero e la Regione del Veneto in data 12/01/2021 per la realizzazione del Progetto (di seguito «Convenzione»);
- la DGR n. 539 del 27 aprile 2021 con cui è stato approvato, in linea con i criteri definiti in sede di Progetto Complesso dal Ministero di Giustizia, l’avviso rivolto ai Comuni volto a consentire loro di manifestare interesse per il Progetto e per l’apertura nel proprio territorio di un Ufficio di Prossimità;
- la trasmissione della propria manifestazione di interesse, tra gli altri, del Comune di Arzignano;
- considerato che tale manifestazione di interesse è stata ritenuta ammissibile, valutata e, con Decreto del Direttore della Direzione Formazione e Istruzione della Regione del Veneto n. 1033 dell’8/09/2021, è stata collocata in posizione utile nella graduatoria di quelle pervenute;
- il protocollo d’intesa sottoscritto ai sensi dell’art. 15 della legge n. 241 del 1990 e smi dalla Regione del Veneto, dal Tribunale di Vicenza e dal Comune di Arzignano per la realizzazione del progetto “Uffici di Prossimità – Regione del Veneto”.

CAPO I – PRINCIPI GENERALI

ART. 1 - Oggetto

Il presente Protocollo Prassi disciplina il funzionamento in concreto dell'Ufficio di Prossimità (successivamente denominato Ufficio o UdP) e dei servizi dallo stesso erogati, in conformità a quanto stabilito nel Protocollo d'Intesa per la costituzione dell'Ufficio di Prossimità ai sensi dell'art. 15 della legge n. 241 del 1990 e s.m.i. tra Regione del Veneto, Tribunale di Vicenza e Comune di Arzignano per la realizzazione del progetto "Uffici di Prossimità – Regione del Veneto" e nelle premesse dello stesso.

ART. 2 - Ambito di Applicazione

L'Ufficio, con sede nel Comune di Arzignano, in Piazza Libertà, 12 - 36071 Arzignano (VI), esercita la sua attività, nell'ambito del Circondario del Tribunale di Vicenza, nell'area di competenza del **Comune di Arzignano e del Comune di Chiampo**, con un bacino d'utenza potenziale di circa 40.000 residenti, offrendo a tutte le persone ivi residenti o domiciliate un servizio di sportello informativo e telematico riguardante le procedure e le pratiche giudiziarie specificamente individuate dal sopra richiamato Protocollo d'Intesa.

Nel corso del progetto sarà valutata la possibilità di estendere il servizio anche ad alcuni dei Comuni limitrofi.

ART. 3 - Principi dell'attività

L'Ufficio nella sua attività operativa si ispira ai principi di leale collaborazione interistituzionale tra amministrazione della giustizia e amministrazioni locali coinvolte, di semplificazione e diminuzione degli oneri amministrativi, di tutela dei diritti fondamentali dei cittadini e non cittadini, in particolare di quelli in condizioni svantaggiate.

ART. 4 - Durata

Le parti auspicano il pieno successo del progetto di cui al Protocollo d'Intesa e una stabilizzazione in futuro dell'operatività dell'Ufficio di Prossimità.

I vincoli derivanti dal presente Protocollo tra il Comune di Arzignano e il Tribunale di Vicenza scadranno al 31/12/2023.

I vincoli derivanti dalla sottoscrizione del presente Protocollo troveranno tacito rinnovo per un biennio alla scadenza del 31.12.2023 sopra indicata e, a seguire, al 31 dicembre di ogni biennio successivo. Detti vincoli verranno a scadere previa apposita comunicazione scritta da inviarsi - entro i 90 giorni antecedenti la scadenza naturale - a mezzo posta elettronica certificata ai seguenti indirizzi P.E.C.:

- per il Comune: arzignano.vi@cert.ip-veneto.net
- per il Tribunale: prot.tribunale.vicenza@giustiziacert.it

ART. 5 - Costituzione del tavolo operativo e protocollo prassi

È costituito tra il Tribunale e gli Uffici di Prossimità del circondario il tavolo operativo composto da un referente per *UdP* e da un rappresentante della cancelleria che si occupa delle tutele, aperto alla partecipazione anche di un Giudice tutelare, coordinati dal centro di competenza – referente interno al Tribunale – individuato nel Presidente del Tribunale o in persona da lui delegata.

Funzione del tavolo, che si riunisce con frequenza semestrale o su richiesta delle parti, è l'esame della pratica operativa dell'*UdP*, delle criticità eventualmente emerse, con compiti di stimolo alla sua funzionalità. Il tavolo potrà promuovere la sottoscrizione e l'aggiornamento di protocolli prassi complementari, integrati nelle finalità generali al presente accordo, dettagliando maggiormente prassi, modalità di lavoro e di collaborazione tra Ufficio di Prossimità e Tribunale, al fine di rendere la relazione tra gli enti quanto più coordinata, fluida e omogenea.

ART. 6 - Pubblicità

Le parti, nel rispetto del contenuto del Protocollo Istitutivo e delle competenze della Regione, si impegnano ad assicurare la diffusione della massima conoscenza dell'esistenza e delle funzioni dell'Ufficio di Prossimità, facendo anche ricorso a terzi operanti nel settore dell'assistenza di soggetti deboli, senza oneri per il Tribunale.

CAPO II – FUNZIONI E STRUTTURA

ART. 7 - Funzioni

L'Ufficio di Prossimità, in ottemperanza a quanto indicato dal Toolkit redatto nell'ambito della fase pilota del progetto "Uffici di Prossimità – Regione Piemonte – Definizione di un modello base organizzativo e formativo", svolge attività di accoglienza, orientamento e informazione sull'accesso e l'attivazione dei servizi erogati dal Tribunale di Vicenza, territorialmente competente, nel settore della Volontaria Giurisdizione, in conformità alle vigenti previsioni di legge, soprattutto con riguardo agli Istituti di Protezione Giuridica previsti dalla legge (Tutele – Curatele – Amministrazioni di Sostegno) e agli Istituti relativi ai Minori.

In particolare, l'UdP, tra l'altro:

- fornisce informazioni sugli interventi che i servizi socioassistenziali o sociosanitari possono mettere a disposizione dell'utenza;
- accompagna e supporta i privati nella predisposizione delle istanze da sottoporre al Giudice Tutelare territorialmente competente;
- informa l'utenza legittimata sullo stato delle procedure pendenti;
- procede, sulla base dei moduli compilati dall'interessato, alla redazione del documento informatico nativo digitale introduttivo del procedimento tramite il rispettivo codice SICID nonché all'inoltro dello stesso tramite deposito telematico alla Cancelleria del Tribunale;
- inoltra telematicamente ricorsi e atti al Tribunale di Vicenza, competente per territorio;
- fornisce supporto alle attività di predisposizione dei rendiconti periodici di Amministrazione di Sostegno e Tutele;
- assicura la raccolta dei rendiconti periodici compilati e ne cura il deposito telematico nella Cancelleria del Tribunale.

Il funzionario referente dell'Ufficio:

- utilizza la modulistica, afferente ai servizi in oggetto, disponibile sul sito ufficiale del Tribunale di Vicenza: <https://www.tribunale.vicenza.giustizia.it/it/Content/Index/44380>
- provvede al rilascio di copia semplice degli atti contenuti nel fascicolo elettronico di riferimento dell'utente o copie conformi all'originale, in conformità alle previsioni di Legge e nei limiti di quanto stabilito dal ToolKit.

Presso l'UdP sarà possibile, in caso di effettiva ed oggettiva necessità, chiedere la fissazione di udienza al GT nei casi normativamente previsti e chiedere di fissare un appuntamento con la cancelleria tramite piattaforma telematica in uso presso il Tribunale.

Durante l'orario di apertura degli Uffici comunali, l'UdP mette inoltre a disposizione la propria sede per lo svolgimento di udienze con il Giudice Tutelare nell'ambito dei procedimenti di competenza che avranno luogo in presenza o da remoto tramite appositi strumenti di videoconferenza previsti dai provvedimenti organizzativi emanati dal Direttore Generale dei Sistemi Informativi e Automatizzati (DGSIA) del Ministero della Giustizia.

ART. 8 - Procedimenti trattati

L'attività dell'*UdP* riguarderà le attività di competenza del Tribunale ordinario di Vicenza per le quali non è richiesta l'assistenza obbligatoria di un legale e nella prima fase di vita dell'*UdP* le seguenti fattispecie di Volontaria Giurisdizione:

- amministrazioni di Sostegno (Codice SICID 413061);
- sub-procedimenti di ADS;
- istanze relative alle tutele (Codice SICID 413010);
- sub-procedimenti di tutele;
- istanze relative alle curatele;
- autorizzazioni ex art 320 c.c. riguardante i minori (Codice SICID 413001);
- nomina curatore speciale ex art. 320 e ss. (minori) (Codice SICID 413002);
- atti dello stato civile (formazione, rettifica, attribuzione cognome);
- autorizzazioni al rilascio di documenti validi per l'espatrio.

Successivamente alla prima fase di avvio dell'Ufficio, potranno essere attivate su concordi indicazioni delle parti ulteriori funzioni compatibili con lo stato della normativa tra le quali, a titolo meramente esemplificativo, servizi di sostegno alle crisi familiari nell'ottica di far diventare l'Ufficio un presidio polifunzionale volto alla fornitura di servizi al cittadino anche da parte di altre pubbliche amministrazioni.

ART. 9 - Sede e dotazione dell'Ufficio

L'Ufficio di Prossimità ha la sua sede presso il Comune di Arzignano, in Piazza Libertà, 12.

L'Ufficio è dotato di strumentazioni idonee, fornite ove necessario nell'esecuzione del Protocollo Istitutivo, nonché di spazi adeguati a consentire lo svolgimento delle attività che richiedono il contatto diretto o telefonico con il pubblico e l'espletamento dei compiti e delle funzioni di supporto all'informazione, alla comunicazione e al godimento dei diritti di accesso e partecipazione.

L'Ufficio è dotato di un proprio indirizzo di posta elettronica certificata e numero telefonico di seguito riportati:

- arzignano.vi@cert.ip-veneto.net
- 0444 476511

L'Ufficio utilizza il Punto di Accesso al Processo Civile Telematico ed è, quindi, dotato di una postazione telematica e di un software in grado di far dialogare le diverse istituzioni, in modo da poter trasmettere istanze e ricevere provvedimenti senza recarsi in Tribunale.

ART. 10 - Apertura e orari

L'Ufficio di Prossimità riceve, previo appuntamento, il mercoledì dalle 9.00 alle 12.00, a settimane alterne. Inoltre, qualora vi fosse la necessità, l'Ufficio potrà ricevere anche in altro giorno della settimana concordato con i soggetti richiedenti.

Per fissare gli appuntamenti con l'utenza, il Comune intende avvalersi di un'apposita piattaforma di prenotazione online degli appuntamenti, già in uso presso il Comune di Arzignano per l'accesso ai vari servizi, disponibile al seguente indirizzo:

<https://arzignano.comune-online.it/web/home/prenotazioni-online>

Eventuali modifiche al giorno o all'orario di apertura indicato dovranno essere comunicate al Tribunale di Vicenza (indirizzo email: prot.tribunale.vicenza@giustizia.it), nonché adeguatamente portati a conoscenza dell'utenza.

ART. 11 - Personale

L'UdP è composto dal seguente personale in conformità a quanto previsto dal Toolkit, comprensivo di unità appartenenti all'area "C" o "D".

Cognome	Nome	Qualifica
Dani	Denise	Responsabile Area Servizi al Cittadino
Picone	Matteo	Funzionario addetto ai servizi al cittadino – area funzionari
Vanzo	Alice	Funzionario addetto ai servizi al cittadino – area funzionari

L'elenco dei nominativi del personale qualificato e ogni successiva variazione sono registrati tramite il Portale Servizi Telematici del Ministero della Giustizia, sezione "Registro PP.AA.", nel RegIndE delle informazioni riguardati i dipendenti della P.A. Ogni eventuale variazione deve essere inoltre essere tempestivamente comunicata a mezzo posta elettronica al Tribunale di Vicenza (indirizzo email prot.tribunale.vicenza@giustizia.it) e alla Regione del Veneto (alla e-mail ufficio.programmazionefse@regione.veneto.it).

L'organizzazione interna dell'Ufficio, le sue modalità operative, il personale distaccato ed il funzionario referente rispondono funzionalmente ed amministrativamente al Comune di Arzignano.

Al personale addetto all'Ufficio di Prossimità dovrà essere garantita una adeguata formazione e l'aggiornamento continuo sugli orientamenti giurisdizionali dell'Ufficio giudiziario.

L'istruzione riguarderà, in via prioritaria:

- l'Area delle competenze amministrative (gestione delle procedure della volontaria giurisdizione e al funzionamento degli uffici giudiziari nonché modulistica in uso);
- l'Area delle competenze giuridiche, con formazione di una conoscenza sui procedimenti giudiziari afferenti alla Volontaria Giurisdizione, con particolare attenzione al mondo delle tutele ed acquisizione di un linguaggio giuridico necessario alla redazione degli atti per l'invio al giudice tutelare; approfondimento delle procedure che verranno gestite dall'Ufficio;
- l'Area delle competenze tecniche, attinente al supporto dell'utilizzo della strumentazione informatica e dei software per la gestione delle trasmissioni telematiche di atti e documenti alla cancelleria del Tribunale.

La formazione iniziale, erogata nell'ambito del Progetto "Uffici di Prossimità – Regione del Veneto", prevede tra l'altro la raccolta e fornitura della modulistica, attività di formazione frontale, affiancamento in cancelleria e affiancamento all'Ufficio.

L'ente di appartenenza curerà di assicurare i tempi necessari alla formazione ed il personale addetto all'UdP si impegnerà nella relativa didattica e studio, che saranno esaminati e valutati nell'ambito del c.d. tavolo operativo.

ART. 12 - Gestione delle Pratiche

L'utente che si rivolge all'UdP deve compilare il modulo fornito dal personale dell'Ufficio (Modulo di Accesso - "allegato 1 fronte e retro" al presente documento), sottoscritto in presenza del personale addetto all'Ufficio di Prossimità.

L'utente che si rivolge all'UdP, chiedendo che venga predisposto e inoltrato uno specifico atto deve compilare il modulo fornito dal personale dell'Ufficio (modulo di Delega all'Ufficio - "allegato 2 fronte e retro" al presente documento), che autentica la firma, con il quale delega il personale dell'Ente ad operare in suo nome e per suo conto, sia per il deposito delle istanze che per la consultazione del fascicolo telematico e dei registri informatici, ed eleggerà domicilio per le successive comunicazioni presso l'Ufficio.

Nei documenti anzidetti devono essere comprese le dichiarazioni necessarie affinché sia lecito il trattamento dei dati personali connessi alla pratica da parte del personale della Amministrazione.

Il fruitore dei servizi dell'Ufficio sottoscrive le istanze e le dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà da produrre in presenza del dipendente addetto oppure, in alternativa, può presentare le stesse già sottoscritte unitamente ad una copia fotostatica non autenticata di un proprio documento di identità.

I moduli sottoscritti dall'interessato e la copia del documento di identità vengono inserite dal funzionario nel fascicolo, il quale sulla base dei moduli compilati provvederà alla redazione del documento informatico nativo digitale introduttivo del procedimento, firmato da lui digitalmente, nonché al deposito dello stesso tramite la piattaforma telematica.

Il funzionario si occuperà anche di verificare l'avvenuto pagamento dei prescritti diritti di cancelleria, che avverrà tramite marca da bollo o in forma telematica, con indicazione dei codici a cura della cancelleria o con altri mezzi concordati tra le parti del presente accordo. La cancelleria fornirà e l'operatore dell'UdP utilizzerà i codici di pagamento inerenti alle attività espletate.

Il funzionario successivamente alla fase di avvio dell'iter procedimentale è responsabile di informare il cittadino di ogni atto, notifica o comunicazione attinente alla rispettiva pratica giudiziaria.

Le comunicazioni aventi ad oggetto lo svolgimento delle pratiche giudiziarie, o connesse ad eventuali chiarimenti su dati personali o integrazioni/modificazioni di documenti o atti, salvo siano previsti per legge specifici obblighi di notificazione o comunicazioni, sono effettuate dal funzionario al cittadino tramite mail (se fornita dall'utente) e/o contatto telefonico con il beneficiario della pratica dallo stesso indicati nel documento di cui al primo comma.

Nei casi in cui, per la particolare complessità e/o urgenza, non potrà utilmente essere attivato l'Ufficio l'utenza sarà invitata a recarsi direttamente presso gli Uffici Giudiziari competenti.

CAPO III - PROCEDURE

ART. 13 - Rapporti tra l'Ufficio ed il Tribunale

Il rapporto tra l'Ufficio ed il Tribunale è ispirato al principio di leale collaborazione al fine di ottimizzare i risultati prefissati. A tal fine, il Tribunale realizza tutte le azioni necessarie al fine di supportare ed integrare il lavoro dell'Ufficio. In particolare, il Tribunale provvede a:

- comunicare i referenti competenti in relazione ai rispettivi servizi;
- gestire le ulteriori modifiche organizzative necessarie alla realizzazione della iniziativa;
- fornire ogni supporto necessario in relazione a specifiche esigenze relative ad istanze informatiche aventi ad oggetto le prassi applicative seguite

L'UdP:

- si impegna ad effettuare a favore dell'utenza le attività di cui agli articoli che precedono;
- si impegna ad effettuare un monitoraggio periodico sugli accessi dei cittadini, con particolare riguardo all'accesso agli atti, alle segnalazioni e proposte, con predisposizione dei dati inerenti agli interventi per singole materie e con indicazione statistica degli esiti delle pratiche;
- provvede ad effettuare processi di verifica della qualità dei servizi somministrando questionari anonimi per l'accertamento della qualità e soddisfazione dell'utenza (Modulo Qualità Servizi "allegato 3" al presente documento).

ART. 14 - Rete civica rete telematica

Nello svolgimento delle attività di comunicazione e informazione, così come nella costruzione degli assetti organizzativi delle proprie strutture, l'Ufficio si avvarrà degli strumenti interattivi della comunicazione on line e svilupperà modalità interattive di comunicazione interna e interistituzionale nei confronti dei cittadini; opererà un costante aggiornamento delle informazioni utili riguardanti l'Ufficio attraverso la pubblicazione delle stesse sul sito web.

ART. 15 - Attività dell'Ufficio di Prossimità

Il personale all'Ufficio di Prossimità procede come segue:

- espone all'utente i servizi offerti dall'Ufficio e la necessità di sottoscrivere il modulo sulla privacy;
- sottopone e fa sottoscrivere all'utente la modulistica relativa al trattamento dei dati personali e alla privacy ("allegato 1 fronte e retro" al presente documento);
- identifica l'utente compilando il modulo di accesso all'Ufficio ("allegato 1 fronte e retro" al presente documento);
- ascolta le esigenze dell'utente e gli espone quali istanze presentare al Giudice Tutelare e, se possibile, quali siano i servizi presenti sul territorio forniti dai Servizi Socio-Assistenziali e/o dal Servizio Sanitario e quali siano le prestazioni a cui l'utente ha diritto di accedere;
- riceve la richiesta dell'utente di procedere nel deposito di una specifica istanza;
- sottopone e fa sottoscrivere all'utente la modulistica relativa al rilascio della procura per il deposito dell'istanza unitamente alla autorizzazione al trattamento dei dati personali e alla privacy ("allegato 2 fronte e retro" al presente documento);

- predisporre e sottoporre all'utente l'istanza in formato digitale individuata e richiesta dal privato interessato;
- ricevere l'attestazione dell'avvenuto pagamento telematico dei diritti di cancelleria;
- allegare all'istanza in formato digitale la documentazione necessaria e la prova dell'avvenuto pagamento;
- inoltrare l'istanza con il sistema informatico in uso (SL-PCT);
- rilasciare all'utente ricevuta dell'avvenuto inoltro della pratica;
- seguire l'evolversi della pratica;
- avvisare mezzo e-mail o telefonicamente, ove necessario, l'utente dell'avvenuto perfezionamento della pratica, assicurando la tempestiva conoscenza legale del provvedimento;
- rilasciare copia semplice degli atti contenuti nel fascicolo elettronico di riferimento e rilasciare, tramite il Responsabile del Servizio individuato dal Sindaco o dal Dirigente dell'Ente, copie analogiche conformi degli atti processuali estratti dal fascicolo telematico tramite la piattaforma dedicata (Portale dei Servizi Telematici del Ministero della Giustizia) in conformità a quanto previsto dal Toolkit e dalla normativa vigente;
- supportare l'utente nella fase di notifica degli atti, ove previsto, anche relazionandosi direttamente con l'Ufficio Notifiche del Tribunale (UNEP), in coerenza con le indicazioni fornite dal Tribunale;
- sottoporre all'utente il questionario per l'accertamento della qualità e soddisfazione dell'utenza (allegato 3 al presente documento).

ART. 16 - Tutela dei dati personali

L'Ufficio garantisce che il trattamento dei dati personali, ivi comprese le categorie di cui agli art. 9 e 10 del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali n. 2016/679, si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

I suddetti dati personali saranno trattati attraverso operazioni di raccolta, registrazione, conservazione, organizzazione, elaborazione, comunicazione e costituzione di banche dati nel rispetto del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali n. 2016/679, del d. Lgs. N. 196/2003 (codice della privacy) come modificato dal d. Lgs. N. 101/2018 e della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. L'Ufficio provvederà a fornire agli interessati idonea informativa a norma dell'art. 13 del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali n. 2016/679 (cfr. "allegati 1 e 2 retro" al presente documento).

Il Titolare dei dati trasmessi al Tribunale di Vicenza è il Presidente del Tribunale di Vicenza.

Il Responsabile della conservazione dei dati presso l'Ufficio di Prossimità è il Responsabile del Settore Servizi al Cittadino.

Il Titolare del trattamento dei dati acquisiti è il Sindaco del Comune di Arzignano, in qualità di legale rappresentante dell'Ente.

ART. 17 - Assicurazione e Sicurezza

L'obbligo assicurativo per garanzia di sinistri (infortuni e responsabilità civile verso terzi) che possono derivare agli operatori o da questi causati a cose o a terzi durante l'espletamento del servizio dei funzionari è a carico dell'Ente datore di lavoro del personale.

L'amministrazione che ospita l'Ufficio garantisce il rispetto della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro ai sensi delle disposizioni contenute nel D.lgs n. 81/2008.

FIRMATO DIGITALMENTE

Il Sindaco del Comune di Arzignano

Alessia BEVILACQUA

Il Presidente del Tribunale di Vicenza f.f.

Lorenzo MIAZZI

Il presente documento sottoscritto dalle parti viene comunicato in data odierna:

- alla Regione del Veneto (e-mail ufficio.programmazionefse@regione.veneto.it);
- alla Corte di Appello di Venezia (e-mail ca.venezia@giustizia.it).

ALLEGATO 1 fronte

Modulo di Accesso all'Ufficio – anagrafica

Il/la sottoscritto/a _____

nato/a _____ Provincia di _____

Nazione (_____) il ____/____/____, di cittadinanza _____

identificato a mezzo documento di identificativo (tipologia) _____

n° _____ rilasciato da _____

in data ____/____/____, con validità sino al ____/____/____,

residente a (indicare città o paese) _____ Provincia di _____

Via/Corso/ Piazza _____ n° _____

CODICE FISCALE _____

SI È RIVOLTO ALL'UFFICIO DI PROSSIMITÀ DI ARZIGNANO PER I SEGUENTI MOTIVI

Luogo _____, lì ____/____/____, in fede, il richiedente istante,

Firma _____

Il soggetto incaricato all'Ufficio signor/a _____

Firma _____

ALLEGATO 1 retro

Modulo di Accesso all'Ufficio – informativa Privacy

Informativa ex art. 13 del Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali n. 2016/679

I dati personali della persona che accede all'Ufficio di Prossimità sono trattati nel rispetto del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali n. 2016/679, del d. Lgs. n. 196/2003 (codice della privacy) come modificato dal d.lgs. n.101/2018 e della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

I dati personali sono raccolti esclusivamente per le finalità espresse nel presente documento e sono forniti direttamente dagli interessati.

Il mancato conferimento dei dati personali comporta l'impossibilità di accedere ai servizi dell'Ufficio di prossimità.

I dati saranno trattati in forma cartacea ed informatica, per tutti gli adempimenti connessi allo svolgimento dell'attività richiesta.

Non è prevista la comunicazione, diffusione, trasmissione dei dati sensibili.

Il Responsabile della conservazione dei dati presso l'Ufficio di Prossimità è il Responsabile del Settore Servizi al Cittadino del Comune di Arzignano.

Il Titolare del trattamento dei dati acquisiti è il Sindaco del Comune di Arzignano, in qualità di legale rappresentante dell'Ente.

AUTORIZZAZIONE AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il sottoscritto, preso atto dell'informativa di cui all'art. 13 del regolamento europeo 2016/679,

AUTORIZZA

il trattamento e la comunicazione dei propri dati personali, per le finalità connesse allo svolgimento delle attività richieste all'Ufficio di Prossimità.

Luogo _____, lì ____/____/_____, in fede, il richiedente istante,

Firma _____

Il soggetto incaricato al ritiro signor/a _____

Firma _____

ALLEGATO 2 fronte

Delega all'Ufficio di Prossimità – anagrafica e istanza

Il/la sottoscritto/a _____

nato/a _____ Provincia di _____

Nazione (_____) il ____/____/____, di cittadinanza _____

identificato a mezzo documento di identificativo (tipologia) _____

n° _____ rilasciato da _____

in data ____/____/____, con validità sino al ____/____/____,

residente a (indicare città o paese) _____ Provincia di _____

Via/Corso/ Piazza _____ n° _____

CODICE FISCALE (richiedente/istante) _____

CODICE FISCALE (beneficiario, se necessario) _____

DELEGA L'UFFICIO DI PROSSIMITÀ DI ARZIGNANO

in persona del suo responsabile signor/a _____

nonché il funzionario addetto all'Ufficio signor/a _____

al deposito di (indicare tipologia atto e data del medesimo) _____

_____ presso la Cancelleria del Giudice Tutelare del Tribunale di Vicenza.

Chiede che le comunicazioni relative alla procedura vengano inviate via PEC al suddetto **Ufficio di Prossimità**, eletto a domicilio, e delegato, altresì al ritiro di copie dei provvedimenti emessi.

Il sottoscritto è a conoscenza che tutte le eventuali attività di notifica (ad esempio la notifica della data di fissazione di udienza di esame nell'amministrazione di sostegno) sono a carico del ricorrente.

Allega:

- copia del proprio documento di identità e codice fiscale;
- copia attestante il pagamento dei diritti di Cancelleria e/o per il rilascio di copie autentiche.

Luogo _____, lì ____/____/____, in fede, il richiedente istante,

Firma _____

Il soggetto incaricato all'Ufficio signor/a _____

Firma _____

ALLEGATO 2 retro

Delega all'Ufficio di Prossimità – informativa Privacy

Informativa ex art. 13 del Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali n. 2016/679

I dati personali del delegante, istante richiedente che accede all'Ufficio di Prossimità sono trattati nel rispetto del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali n. 2016/679, del d. Lgs. n. 196/2003 (codice della privacy) come modificato dal d.lgs. n.101/2018 e della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

I dati personali sono raccolti esclusivamente per le finalità espresse nel presente documento e sono forniti direttamente dagli interessati.

Il mancato conferimento dei dati personali comporta l'impossibilità di accettare la delega.

I dati saranno trattati in forma cartacea ed informatica, per tutti gli adempimenti connessi allo svolgimento dell'attività richiesta.

Non è prevista la comunicazione, diffusione, trasmissione dei dati sensibili.

Il Titolare dei dati trasmessi al Tribunale di Vicenza è il Presidente del Tribunale di Vicenza.

Il Responsabile della conservazione dei dati presso l'Ufficio di Prossimità è il Responsabile del Settore Servizi al Cittadino del Comune di Arzignano.

Il Titolare del trattamento dei dati acquisiti è il Sindaco del Comune di Arzignano, in qualità di legale rappresentante dell'Ente.

AUTORIZZAZIONE AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il sottoscritto, preso atto dell'informativa di cui all'art. 13 del regolamento europeo 2016/679,

AUTORIZZA

il trattamento e la comunicazione dei propri dati personali, per le finalità connesse allo svolgimento delle attività richieste all'Ufficio di Prossimità.

Luogo _____, lì ____/____/_____, in fede, il richiedente istante,

Firma _____

Il soggetto incaricato al ritiro signor/a _____

Firma _____

ALLEGATO 3

Modulo Qualità Servizi Offerti

1. Mi sono recato presso l'Ufficio di Prossimità di Arzignano perché necessitavo:

- Di informazioni
- Di supporto nella compilazione di una pratica
- Di depositare una pratica

2. La persona con cui ho parlato e che mi ha ascoltato è stata

- Molto gentile
- Simpatica
- Distaccata
- Scontrosa

3. Mi sono state fornite indicazioni in modo

- Esaustivo
- Adeguato
- Sufficiente
- Insufficiente

4. Sono riuscito a depositare la pratica per cui ero andato all'Ufficio di Prossimità?

- Sì
- No perché _____

5. Il deposito della pratica e il suo ritiro è stato

- Agevole
 - Complesso
 - Difficoltoso
 - Impossibile
- perché _____

6. Per migliorare il servizio ritengo che si potrebbe:
