



COMUNE di CARTURA
Provincia di Padova

CARTA DEI SERVIZI

Approvata con delibera di Giunta Comunale n. 68 del 09/07/2026

Sommario

INTRODUZIONE	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	3
SERVIZI OFFERTI DAL COMUNE	3
1. SERVIZI DEMOGRAFICI (ANAGRAFE, ELETTORALE E STATO CIVILE)	3
PRINCIPI.....	3
ATTIVITA' SVOLTE.....	5
3) ELETTORALE	5
ATTIVITA' SVOLTE.....	5
I SERVIZI OFFERTI: MODALITA' DI ACCESSO E DOCUMENTAZIONE.....	6
I servizi offerti dall'Ufficio di Stato Civile	6
I servizi offerti dall'Anagrafe	20
INFORMAZIONE ALL'UTENZA E SEGNALAZIONI.....	23
L'ASCOLTO DEI CITTADINI	23
I NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	24
AVVIO E IMPLEMENTAZIONE DEI SERVIZI ONLINE.....	24
MODALITA' DI ACCESSO.....	24
RIFERIMENTI	24
2. SERVIZI SOCIALI E ASSISTENZIALI	24
3. SERVIZI SCOLASTICI.....	32
MODALITA' DI ACCESSO.....	33
4. SERVIZI CIMITERIALI (UFFICIO TECNICO).....	33
MODALITA' DI ACCESSO.....	34
RIFERIMENTI	34
5. BIBLIOTECA COMUNALE DI CARTURA.....	35

ACCESSO	35
ORARIO DI APERTURA.....	35
PERSONALE.....	35
RACCOLTE	36
EMEROTECA.....	36
COOPERAZIONE INTERBIBLIOTECARIA.....	36
SERVIZI.....	36
DIRITTI DEGLI UTENTI	40
DOVERI DEGLI UTENTI.....	41
FORME DI PARTECIPAZIONE	42
MODALITA' DI ACCESSO.....	43
RIFERIMENTI	43

INTRODUZIONE

La presente Carta dei Servizi rappresenta l'impegno del Comune di Cartura verso i cittadini per garantire un miglioramento continuo dei servizi offerti. Essa descrive i principi che regolano i rapporti tra l'Amministrazione Comunale e i cittadini, oltre agli standard di qualità dei servizi erogati.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi del Comune di Cartura sono erogati nel rispetto dei seguenti principi:

1. **Eguaglianza e Imparzialità:** Tutti i cittadini hanno diritto a usufruire dei servizi pubblici senza distinzione di sesso, età, nazionalità, religione, opinioni politiche o condizioni economiche e sociali.
2. **Continuità:** Il Comune garantisce la regolarità e la continuità dei servizi, salvo i casi di forza maggiore o eventi imprevisti, informando tempestivamente l'utenza in caso di interruzioni programmate.
3. **Partecipazione:** I cittadini possono presentare proposte, osservazioni e reclami per migliorare la qualità dei servizi. La partecipazione è incoraggiata attraverso incontri pubblici, consultazioni e sondaggi.
4. **Efficienza ed Efficacia:** I servizi devono essere erogati con efficienza, ottimizzando le risorse disponibili, e con l'obiettivo di raggiungere risultati efficaci in termini di soddisfazione dei cittadini.
5. **Trasparenza:** Il Comune si impegna a fornire informazioni chiare, complete e accessibili sui servizi erogati, i costi e le modalità di accesso.

SERVIZI OFFERTI DAL COMUNE

Il Comune di Cartura offre una serie di servizi ai cittadini che coprono vari ambiti della vita quotidiana. Qui di seguito sono elencati i principali servizi erogati, con una descrizione delle modalità di accesso, degli orari e degli standard di qualità garantiti.

1. SERVIZI DEMOGRAFICI (ANAGRAFE, ELETTORALE E STATO CIVILE)

I Servizi Demografici sono un servizio indispensabile nella vita civile di un cittadino.

Accompagna gli eventi importanti del ciclo della vita assicurando i primari diritti di cittadinanza e di garanzie personali nel rapporto con lo Stato.

La Carta dei Servizi è uno strumento di particolare importanza nella costruzione di un rapporto positivo tra il Servizio Demografici e il Cittadino: con essa l'Amministrazione s'impegna ad erogare i propri servizi rispettando la qualità nella trasparenza delle procedure e nella ricerca della semplificazione.

PRINCIPI

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

☐ uguaglianza e imparzialità

Gli utenti hanno diritto ad un trattamento imparziale nella trattazione delle pratiche secondo criteri di obiettività e uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di sesso, etnia, religione, nazionalità, lingua, opinioni politiche, condizione sociale e grado di istruzione.

☐ continuità

I servizi, nei rapporti diretti con gli utenti, sono erogati in maniera continuativa.

I Servizi Demografici si impegnano a comunicare preventivamente eventuali cambiamenti o interruzioni programmate nell'erogazione del servizio in modo da garantire, per quanto possibile, una riduzione del disagio e del tempo di eventuali disservizi. In caso di sciopero, garantisce i servizi essenziali previsti dalla normativa vigente;

☐ partecipazione e trasparenza

I Servizi Demografici promuovono la partecipazione dei cittadini al procedimento amministrativo perché possano tutelare i loro diritti. Promuove inoltre la loro partecipazione al miglioramento dei servizi pubblici, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, osservazioni e reclami;

☐ efficacia ed efficienza

Compatibilmente con le risorse disponibili, i Servizi Demografici si impegnano a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee;

☐ riservatezza

I Servizi Demografici garantiscono il diritto alla protezione dei dati personali privacy e si attengono alle disposizioni del Decreto Legislativo 196/2003 e s.m.i. e del Regolamento UE 2016/ 679.

☐ chiarezza e cortesia

I Servizi Demografici assicurano il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie, nonché la disponibilità degli uffici in tutte le fasi della pratica, dal suo avvio alla definizione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti devono essere improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

LE ATTIVITA'

1)ANAGRAFE - LEVA -STATISTICA

In applicazione principalmente del D.P.R. del 30 maggio 1989 n.223 e s.m.i., la funzione dell'Anagrafe è quella di registrare gli abitanti residenti nel Comune, sia come singoli che come componenti di una famiglia o di una convivenza, nonché i movimenti della popolazione in entrata (nati e immigrati) e in uscita (morti ed emigrati) nell'Anagrafe Nazionale Popolazione Residente (ANPR).

Anche se l'obbligo di leva è sospeso dal 1° gennaio 2005 rimane di competenza dell'Ufficio Leva comunale la procedura relativa alla formazione della lista di leva e la conseguente pubblicazione all'Albo Pretorio del Comune dell'elenco delle iscrizioni dei giovani diciassettenni.

- tenuta e aggiornamento della popolazione residente italiana e straniera (ANPR)
- tenuta e aggiornamento del registro degli italiani residenti all'estero (AIRE)
- registrazione delle variazioni anagrafiche
- ricevimento pratiche di cambio di residenza,
- ricevimento pratiche iscrizione all'AIRE (Anagrafe Italiani Residenti all'Esteri)
- rilascio delle carte di identità (elettroniche e cartacee)

- rilascio certificazioni anagrafiche e autenticazioni
- rilascio attestazioni di soggiorno
- formazione e aggiornamento delle liste di leva
- rilascio certificazioni relative alla leva militare
- gestione statistiche e censimenti per conto dell'Istituto Nazionale di Statistica

2) STATO CIVILE

In applicazione principalmente del D.P.R. del 3 novembre 2000 n. 396, la funzione dello Stato Civile consiste nel registrare il complesso di eventi determinanti lo *status* della persona; nel conservare i relativi atti, correggerli, aggiornarli e consentirne la consultazione nei casi e modi stabiliti dalla normativa. L'Ufficio di Stato Civile, inoltre, è deputato a ricevere le Disposizioni Anticipate di Trattamento, comunemente definito “testamento biologico”.

ATTIVITA' SVOLTE

- formazione, archiviazione, conservazione e aggiornamento di tutti gli atti di stato civile iscritti e trascritti, anche dall'estero, in merito ai seguenti eventi: nascita, matrimonio, unione civile, separazione, divorzio, morte, cittadinanza, adozione, cambio nome, riconoscimento di figli, cambio sesso
- rilascio certificati di stato civile, estratti e copie integrali degli atti
- raccolta Disposizioni Anticipate di Trattamento (DAT)

3) ELETTORALE

Funzione dell'Elettorale è di provvedere alla tenuta e all'aggiornamento degli elenchi degli elettori del Comune di Cartura, nonché di organizzare, gestire e garantire il buon esito delle consultazioni elettorali e referendarie. Il subentro dei dati elettorali del Comune nell'ANPR ha favorito più servizi digitali ai cittadini, tra cui il controllo del proprio status elettorale e la certificazione del diritto di voto

ATTIVITA' SVOLTE

tenuta e aggiornamento degli elenchi degli elettori

- rilascio tessere elettorali necessarie per l'esercizio del diritto di voto
- tenuta e aggiornamento degli albi dei presidenti e degli scrutatori di seggio elettorale
- rilascio certificazioni di iscrizione nelle liste elettorali
- organizzazione delle operazioni per le consultazioni elettorali e referendarie
- aggiornamento degli albi dei Giudici Popolari di Corte d'Assise e di Corte d'Assise d'Appello

I SERVIZI OFFERTI: MODALITA' DI ACCESSO E DOCUMENTAZIONE

I servizi offerti dall'Ufficio di Stato Civile sono:

Servizio	Tipologia e caratteristiche	Termine conclusione
Servizio n. 1 - Rilascio certificato di nascita ed estratto per riassunto dell'atto di nascita	Il certificato di nascita serve a dimostrare il luogo e la data di nascita. Per essere rilasciato, l'atto di nascita deve essere registrato presso il Comune di Cartura e ciò avviene: - se la nascita è stata dichiarata all'Ufficiale di Stato Civile di Cartura; - se al momento della nascita la madre era residente a Cartura; - se la nascita è avvenuta all'estero e l'atto è stato trascritto nei Registri di stato Civile del Comune di Cartura. L'estratto per riassunto dell'atto di nascita riporta, oltre al contenuto del certificato di nascita, anche eventuali annotazioni integrative che apportano informazioni ulteriori ed aggiuntive (ad esempio informazioni sul matrimonio eventualmente contratto dall'interessato, divorzio, morte ...). Per essere certi che le annotazioni siano presenti nell'estratto, è opportuno rivolgersi al comune di registrazione dell'atto e non in quello di trascrizione. Il certificato/estratto è valido fino a 6 mesi: dopo la scadenza del documento, qualora le informazioni contenute rimangano immutate, gli interessati possono dichiararlo in calce, anche senza obbligo di autentica di firma. E' vietato alle Pubbliche Amministrazioni ed ai gestori di pubblici servizi richiedere ai cittadini la produzione di certificati; nello specifico sono tenuti: - ad accettare le dichiarazioni sostitutive di certificazione (autocertificazione) sottoscritte dall'interessato; - ad acquisire d'ufficio, al posto dei certificati, le relative informazioni, previa indicazione, da parte dell'interessato, degli elementi indispensabili per il reperimento dei dati richiesti. Gli enti privati possono invece continuare a richiedere la produzione di certificate.	Immediato allo sportello se digitalizzato; altrimenti <=30 gg

Servizio n. 2 - Rilascio certificato di matrimonio ed estratto per riassunto dell'atto di matrimonio.	Il certificato di matrimonio serve a dimostrare il luogo e la data di celebrazione del matrimonio. Per essere rilasciato, l'atto di matrimonio deve essere registrato presso il Comune di Cartura e ciò avviene: - se il matrimonio e' avvenuto a Cartura; - se il matrimonio e' avvenuto altrove, ma trascritto a Cartura (in quanto almeno uno degli sposi era residente ad Cartura alla data del matrimonio). L'estratto per riassunto dell'atto di matrimonio riporta, oltre al contenuto del certificato di matrimonio, anche eventuali annotazioni integrative che apportano informazioni ulteriori ed aggiuntive (ad esempio sul regime patrimoniale tra i coniugi, su separazione dei coniugi, su divorzi...). Per essere certi che le annotazioni siano presenti nell'estratto, è opportuno rivolgersi al comune di registrazione dell'atto e non in quello di trascrizione. Il certificato/estratto è valido fino a 6 mesi: ha la validità di 6 mesi. Se le informazioni contenute non subiscono variazioni, gli interessati possono dichiararlo in calce, anche dopo la scadenza del documento, senza l'obbligo di autenticare la firma né di apporla in presenza di un dipendente addetto. E' vietato alle Pubbliche Amministrazioni ed ai gestori di pubblici servizi richiedere ai cittadini la produzione di certificati; nello specifico sono tenuti: - ad accettare le dichiarazioni sostitutive di certificazione (autocertificazione) sottoscritte dall'interessato; - ad acquisire d'ufficio, al posto dei certificati, le relative informazioni, previa indicazione, da parte dell'interessato, degli elementi indispensabili per il reperimento dei dati richiesti. Gli enti privati possono invece continuare a richiedere la produzione di certificati.	Immediato allo sportello se digitalizzato; altrimenti ≤30 gg
---	---	---

Servizio n. 3 - Rilascio	Il certificato di morte serve a dimostrare	Immediato

certificato di morte ed estratto per riassunto dell'atto di morte.	l'avvenuto decesso, il luogo e data di morte. Per essere rilasciato, l'atto di morte deve essere registrato presso il Comune di Cartura e ciò avviene: se la morte e' avvenuta a Cartura; se la morte e' avvenuta altrove, ma l'atto è stato trascritto ad Cartura (se la persona risiedeva ad Cartura) L'estratto per riassunto dell'atto di morte, riporta, oltre al contenuto del certificato di morte, lo stato civile del defunto, l'ora in cui e' avvenuto il decesso, ed eventuali annotazioni integrative dell'atto di morte. Per essere certi che le annotazioni siano presenti nell'estratto, è opportuno rivolgersi al comune di registrazione dell'atto e non in quello di trascrizione. Il certificato/estratto ha validita' illimitata.	allo sportello se digitalizzato; altrimenti <=30 gg
Servizio n. 4 - La denuncia di nascita.	La denuncia di nascita può essere resa, per i genitori tra loro coniugati: da uno di essi o entrambi; da un loro procuratore speciale; dal medico/ostetrica che ha assistito al parto; • da persona che ha assistito al parto; per i genitori NON tra loro coniugati: da uno dei genitori che intenda riconoscere il figlio; congiuntamente da entrambi i genitori che intendano riconoscere il figlio. Il termine della dichiarazione è: 3 giorni dall'evento qualora venga effettuata presso la struttura ospedaliera dove è avvenuta la nascita; 10 giorni dall'evento qualora venga effettuata all'Ufficiale dello Stato Civile del Comune: ove è avvenuta la nascita; ove è residente la madre; ove è residente il padre (previo accordo fra i genitori). Nel caso di superamento del termine dei 10 giorni, la dichiarazione deve essere integrata dalle motivazioni del ritardo; il ritardo deve essere segnalato al Procuratore della Repubblica. E' vietato imporre al neonato: lo stesso nome del padre vivente, di un fratello o sorella viventi, un cognome come nome, nomi ridicoli o vergognosi.	Immediato allo sportello

	Il nome può essere composto da più elementi fino ad un massimo di tre; in questo caso il nome composto verrà riportato con tutti i suoi elementi nelle certificazioni di stato civile e di anagrafe. Nel caso siano attribuiti più nomi, solo il primo verrà riportato nelle certificazioni di stato civile e di anagrafe. Documentazione da presentare: attestazione di nascita rilasciata dall'ostetrica o dal medico che ha assistito il parto; documento valido di identità personale.	
Servizio n. 5 - La dichiarazione di morte.	Se avviene in un'abitazione privata la dichiarazione di morte deve essere resa all'Ufficiale dello Stato Civile del Comune ove è avvenuto il decesso entro 24 ore dall'evento. Tale dichiarazione compete a uno dei congiunti o a una persona convivente con il defunto a un loro delegato o in mancanza a una persona informata del decesso. L'Ufficio provvede a formare l'atto, rilasciare il permesso di seppellimento e ad aggiornare i dati presenti nell'archivio dell'anagrafe o a comunicare il decesso al comune di residenza se diverso da Cartura.	Immediato allo sportello
Servizio n. 6 - Separazioni e Divorzi	Il coniugi, in virtù della normativa prevista dall'art. 12 della legge 162/2014, possono concludere un accordo di separazione, scioglimento/cessazione effetti civili del matrimonio oppure modificare precedenti condizioni di separazione o di divorzio innanzi all'Ufficiale dello Stato Civile del Comune. La richiesta può essere presentata: a) presso il Comune di residenza di uno dei due coniugi; b) presso il Comune di celebrazione del matrimonio; c) presso il Comune in cui risulta trascritto il matrimonio celebrato con rito religioso o celebrato all'estero. Ai fini dell'accoglimento della richiesta è necessario che i coniugi non abbiano figli minori, figli maggiorenni incapaci, o portatori di handicap grave (art.3, comma 3, L.104/1992), o economicamente non autosufficienti. Per quanto riguarda, inoltre, il contenuto dell'accordo, non saranno tenuti in considerazione, in quanto non trattabili dall'Ufficiale dello Stato Civile, patti di trasferimento patrimoniale. L'assistenza	30 giorni

	dell'avvocato è facoltativa. Documenti da presentare: dichiarazione di certificazione e dell'atto di notorietà (modulo consegnato dall'Ufficio di Stato Civile). Redazione dell'accordo: i coniugi devono presentarsi con un documento di identità valido, nel giorno prestabilito, presso l'ufficio di Stato Civile, per sottoscrivere l'accordo di separazione, scioglimento/cessazione effetti civili del matrimonio. Non prima di 30 giorni dalla sottoscrizione dell'accordo, sempre in un giorno concordato, i coniugi dovranno nuovamente comparire davanti all'Ufficiale dello Stato Civile per confermare l'accordo precedentemente sottoscritto. All'atto della redazione dell'accordo deve essere corrisposto un diritto fisso pari a € 16,00 da pagare con bollettino postale o bonifico bancario o PagoPa.	
Servizio n. 7 - Copie integrali atti di nascita, matrimonio, unione civile e morte	La copia integrale di un atto di stato Civile è una fotocopia dell'atto stesso e quindi ne riporta integralmente il contenuto. Può essere rilasciata solo con espressa richiesta da chi vi ha interesse e non vi sia divieto dalla legge. Presupposto del rilascio è che l'atto sia registrato quindi iscritto o trascritto presso il comune di Cartura. Ad eccezione di quella di morte, la copia integrale di un atto di stato civile ha validità di 6 mesi, salvo la possibilità per gli interessati, dopo la scadenza e qualora non siano intervenute delle variazioni delle informazioni contenute nell'atto, di dichiararlo in calce senza obbligo di autenticare la firma. Le Pubbliche Amministrazioni hanno l'obbligo di acquisire d'ufficio le copie integrali degli atti di stato civile per le proprie finalità istituzionali. Pertanto saranno normalmente richieste dal cittadino soltanto nei rapporti tra privati o nell'ambito dell'attività giudiziaria Il costo: il rilascio della copia integrale di un atto di stato civile è esente da ogni spesa. Documenti da presentare: domanda su apposito modulo contenente gli elementi necessari per l'individuazione dell'atto e la motivazione della richiesta; un documento di identità; se la richiesta proviene da un terzo delegato, la domanda dovrà essere	Immediato allo sportello

	accompagnata dall'apposita delega e una copia del documento di identità del delegante.	
Servizio n. 8 - Cambiamento o aggiunta cognome e nome	I cittadini che intendono cambiare o modificare il proprio nome e cognome devono essere autorizzati dal Prefetto. Tali richieste devono rivestire carattere eccezionale e sono ammesse esclusivamente in presenza di situazioni oggettivamente rilevanti, adeguatamente documentate e motivate. L'istanza può essere presentata solo da cittadini italiani. In nessun caso può essere richiesta l'attribuzione di cognomi di importanza storica o comunque tali da indurre in errore circa l'appartenenza del richiedente a famiglie illustri o particolarmente note nel luogo in cui si trova registrato l'atto di nascita del richiedente o nel luogo di sua residenza. Le richieste autorizzate con decreto prefettizio devono essere affisse per trenta giorni consecutivi all'albo pretorio del comune di nascita e del comune di residenza attuale. Per la pubblicazione all'Albo è necessario rivolgersi all' Ufficio Protocollo del Comune di Cartura – via Milano 7 - Piano terra. Trascorsi i trenta giorni di affissione all'Albo Pretorio l'interessato dovrà contattare l'Ufficio di Stato Civile per la trascrizione dell'atto. Documenti da presentare: domanda su apposito modulo contenente gli elementi necessari per l'individuazione dell'atto e la motivazione della richiesta; un documento di identità; se la richiesta proviene da un terzo delegato, la domanda dovrà essere accompagnata dall'apposita delega e una copia del documento di identità del delegante.	30 giorni
Servizio n. 9 - Celebrazione matrimonio Civile e Unione Civile	Secondo quanto indicato dal DPR n. 396 del 3 novembre 2000 la celebrazione del matrimonio civile e dell'unione civile, spetta al Sindaco, nella veste di Ufficiale di Governo, ad un suo delegato, consigliere o assessore comunale, oppure a qualsiasi cittadino italiano in possesso dei requisiti per l'elezione a consigliere. La celebrazione si svolge nei luoghi indicati dal Regolamento del Comune di Cartura approvato con delibera di Giunta Comunale n. 50 del 31.07.2015. Nel giorno	30 giorni

	e nel luogo stabilito, gli sposi si presentano davanti al celebrante, il quale, vestito in forma ufficiale, legge agli sposi e ai testimoni gli articoli del codice civile relativi ai diritti e ai doveri che assumono gli sposi con il matrimonio. La celebrazione si conclude con la firma dell'atto di matrimonio da parte degli sposi e dei testimoni. I testimoni, che devono essere due, devono esibire un documento di identità valido.	
Servizio n. 10 - Giuramento per l'acquisto della cittadinanza italiana	La domanda di concessione della cittadinanza italiana va effettuata tramite il Portale Servizi del Ministero dell'Interno - https://portaleservizi.dlci.interno.it/AliCittadinanza/ali/home.htm -, che provvede ad istruire la pratica. Una volta emesso il decreto di concessione, la Prefettura lo trasmetterà all'Ufficiale di Stato Civile del comune di residenza affinché provveda alla notifica all'interessato. Successivamente verrà fissato l'appuntamento per la prestazione del giuramento di fedeltà alla Repubblica. Nel giorno fissato l'interessato renderà il giuramento dinanzi all'Ufficiale dello Stato Civile che provvederà all'iscrizione del relativo processo verbale e alla trascrizione del Decreto di concessione. L'acquisto della cittadinanza decorre dal giorno successivo alla prestazione del giuramento.	180 giorni
Servizio n. 11 - Riconoscimento della cittadinanza italiana "jure sanguinis"	Chi non è in possesso della cittadinanza italiana ed è discendente di emigrato italiano, che non si è naturalizzato straniero e per il quale non è intervenuta alcuna interruzione nel ramo discendente, può chiedere il riconoscimento del possesso della cittadinanza italiana "jure sanguinis" dalla nascita. Il procedimento può essere avviato solo se l'interessato è iscritto nel registro della popolazione residente del Comune. La procedura per il riconoscimento si sviluppa nei seguenti passaggi: - accertare che la discendenza abbia inizio da un avo (chi è emigrato) di cittadinanza italiana, senza limiti di generazioni;	180 giorni

	- accertare che l'avo abbia mantenuto la cittadinanza sino alla nascita del discendente (mediante attestazione rilasciata dalla competente Autorità straniera); - comprovare la discendenza dall'avo italiano mediante gli atti di stato civile di nascita e di matrimonio opportunamente tradotti e legalizzati; - attestare che né l'istante né gli ascendenti hanno mai rinunciato alla cittadinanza italiana interrompendo la catena di trasmissione, mediante appositi certificati rilasciati dalle competenti Autorità diplomatico consolari italiane. La trasmissione della cittadinanza italiana può avvenire anche per via materna, solo per i figli nati dopo il 01.01.1948. L'autorità competente ad effettuare l'accertamento dei requisiti è determinata in base al luogo di residenza: per chi dichiara la residenza in Italia è l'Ufficiale di Stato Civile del Comune di residenza, per i residenti all'estero è l'Ufficio consolare territorialmente competente. L'esame della richiesta di riconoscimento è un procedimento piuttosto lungo, che può prolungarsi anche per diversi mesi.	
Servizio n. 12 - Pubblicazioni di matrimonio	Le pubblicazioni di matrimonio rappresentano un procedimento autonomo rispetto alla celebrazione del matrimonio. Esse consistono nel rendere pubblica, mediante inserimento nell'albo pretorio on line del Comune competente, la volontà degli interessati di contrarre matrimonio. La richiesta deve essere presentata presso l'Ufficio di Stato Civile del Comune di Cartura, se Comune di residenza di entrambi i nubendi. Qualora, invece, gli interessati risiedano in Comuni diversi, le pubblicazioni possono essere chieste indifferently presso uno dei due Comuni. La pubblicazione rimane esposta per 8 giorni	30 giorni

consecutivi ed il matrimonio deve essere celebrato non prima di 4 e non dopo 180 giorni dal compimento della stessa.

L'Ufficiale di stato civile provvede d'ufficio ad acquisire i documenti, richiedendoli, se necessario, alle altre Pubbliche Amministrazioni che li detengono. Gli sposi vengono quindi contattati per stabilire la data in cui gli stessi (o il procuratore di uno o entrambi i nubendi, che può essere incaricato) possono presentarsi avanti all'Ufficiale di stato civile per procedere alla redazione del verbale di pubblicazione.

Documenti da presentare:

domanda su apposito modulo fornita dall'ufficio di Stato Civile presentata direttamente da entrambi gli sposi, corredata dalle copie dei documenti d'identità personali, oppure inviata per via telematica al seguente indirizzo di posta elettronica: anagrafe@comune.cartura.pd.it;

domanda su apposito modulo presentata anche da uno solo dei nubendi o da un terzo, se preventivamente sottoscritta dal/i nubendo/i assente/i che deve/ono altresì delegare la persona che si presenta a depositare la richiesta, unitamente a copia di un documento di identità del/i delegante/i e del delegato;

Se gli sposi non conoscono la lingua italiana, devono essere assistiti da un interprete.

Al modulo richiesta di pubblicazioni di matrimonio deve essere allegata la seguente documentazione:

- Se si tratta di matrimonio religioso, richiesta di pubblicazione del parroco o del ministro di culto riconosciuto;
- Se uno o entrambi gli interessati sono cittadini stranieri, nulla-osta al matrimonio (art. 116 del Codice Civile) rilasciata dall'Autorità competente del paese di origine;
- Per gli sposi minori di età, decreto di ammissione al matrimonio rilasciato dal Tribunale per i minorenni di Venezia;
- Per la sposa vedova da meno di 300 giorni, dispensa dall'impedimento di cui all'art. 89 del codice civile, da richiedersi al Tribunale nella cui circoscrizione si trova il Comune di residenza;

	- Per la sposa divorziata da meno di 300 giorni, sentenza di scioglimento, cessazione effetti civili o annullamento del matrimonio emessa dal Tribunale per la dispensa dall'impedimento di cui all'art. 89 del codice civile; - Per gli sposi parenti o affini, dispensa dall'impedimento di cui all'art. 87 del codice civile, da richiedersi al Tribunale nella cui circoscrizione si trova il Comune di residenza Costo del servizio: n. 1 marca da bollo da 16 euro (che verrà apposta sull'atto di pubblicazione), se i nubendi sono entrambi residenti nel Comune di Cartura, altrimenti n. 2 marche da bollo dell'importo di euro 16 ciascuna (le pubblicazioni verranno in questo caso eseguite nei due Comune di residenza degli sposi, quindi due atti di pubblicazioni e per questo n. 2 due marche da bollo).	
Servizio n. 13 - Regime patrimoniale dei coniugi	Secondo il nostro ordinamento, in base a quanto stabilito dall'art.159 C.C, il regime patrimoniale legale per la famiglia è la comunione dei beni. Al momento della pubblicazione di matrimonio, tuttavia, l'Ufficiale dello Stato Civile di Cartura acquisisce una dichiarazione espressa da parte dei nubendi in ordine al regime da applicare al loro matrimonio. Infatti, il regime della comunione legale, può essere opportunamente derogato al momento della celebrazione del matrimonio, con conseguente annotazione a margine dell'atto di matrimonio del regime della separazione patrimoniale. Una scelta analoga può essere fatta anche successivamente alla celebrazione del matrimonio, con atto redatto dinanzi ad un notaio. I beni costituenti oggetto di comunione sono espressamente indicati nell'art. 177 C.C; sono esclusi i "beni personali" di ciascun coniuge, di cui all'art. 179 C.C. L'amministrazione dei beni della comunione (art. 180 c.c.) spetta <i>disgiuntamente</i> ad entrambi i coniugi, mentre, per il compimento degli atti eccedenti l'ordinaria amministrazione è necessario il consenso di entrambi i coniugi. Nel caso di separazione legale dei beni, ciascun coniuge rimane titolare esclusivo, non solo dei beni acquistati antecedentemente al matrimonio, ma anche di quelli conseguiti successivamente. Al coniuge proprietario dei beni spettano, in via esclusiva, il godimento e l'amministrazione degli	30 giorni

	stessi. Il nostro codice dà, inoltre, la possibilità di disciplinare diversamente i propri rapporti patrimoniali attraverso convenzioni matrimoniali da stipularsi davanti ad un notaio. Per quanto riguarda coloro che sono cittadini stranieri (anche un solo componente della coppia) o, pur essendo italiani hanno la residenza all'estero, all'atto del matrimonio possono dichiarare quale regime vogliono che sia applicato ai loro rapporti patrimoniali, così come disposto dall'art.30 L.218/1995. I coniugi possono infatti convenire per iscritto che i loro rapporti patrimoniali siano regolati dalla legge dello stato di cui almeno uno di essi è cittadino o nel quale almeno uno di essi risiede. L'accordo dei coniugi sul diritto applicabile è valido se è considerato tale dalla legge scelta o da quella del luogo in cui l'accordo è stato stipulato. Di tale richiesta deve essere informato l'Ufficiale dello Stato Civile dopo le pubblicazioni di matrimonio.	
Servizio n. 14 - Correzione atti di stato civile	Un cittadino può ottenere la correzione di un errore materiale di scrittura contenuto in un atto di stato civile (nascita, cittadinanza, matrimonio, morte) che lo riguarda personalmente o che riguarda un suo familiare, mediante un'istanza allo stesso Ufficio dello Stato Civile, corredato della documentazione comprovante l'errore. L'Ufficio provvederà direttamente alla correzione mediante annotazione sull'atto, dandone immediata comunicazione alla Prefettura e alla Procura della Repubblica.	90 giorni
Servizio n. 15 - Riconoscimento di figli naturali	Il riconoscimento è un atto con il quale il figlio nato fuori del matrimonio può essere riconosciuto dalla madre o dal padre o da entrambi, separatamente o congiuntamente. L'istituto del riconoscimento è stato riformato a seguito dell'entrata in vigore della legge n. 219 del 10.12.2012 che ha sostanzialmente equiparato lo stato giuridico di tutti i figli. A seguito, inoltre, del d.lgs. 154/2013, attuativo della legge sopra citata, non vi è più la distinzione tra "figli legittimi" e "figli naturali" ma tra figli nati in costanza di matrimonio e fuori dal matrimonio. La dichiarazione di riconoscere un figlio nato fuori del matrimonio costituisce atto solenne e irrevocabile e può essere resa: a) nell'atto di nascita; b) davanti all'Ufficiale dello stato civile;	30 giorni

	c) in un atto pubblico; d) in un testamento (qualsiasi sia la forma); e) tramite domanda presentata al Giudice Tutelare. Se il riconoscimento viene effettuato da uno solo dei genitori, non vi possono essere indicazioni che riguardino l'altro e, se ci sono, sono senza effetto. Se uno dei genitori ha già effettuato il riconoscimento, l'altro genitore che intenda farlo deve ottenerne il consenso. Tale consenso, a differenza di quanto accadeva nella normativa previgente, non potrà più essere rifiutato se corrisponde all'interesse del figlio e, se ciò avvenisse, è sempre possibile rivolgersi al giudice competente. Se il figlio da riconoscere ha già sedici anni, ne occorre il consenso. Con la legge n. 219 del 2012 e la successiva integrazione del d.lgs. 154/2013, il limite di sedici anni di età dei genitori per effettuare il riconoscimento è ora abbassato, risultando sufficiente il compimento dei quattordici anni. Il riconoscimento può, comunque, essere impugnato nei casi stabiliti dalla normativa. Il riconoscimento comporta da parte del genitore l'assunzione di tutti i doveri e i diritti che ha nei confronti dei figli concepiti durante il matrimonio. Se il figlio viene riconosciuto contemporaneamente da entrambi i genitori assume il cognome del padre, altrimenti del genitore che lo ha riconosciuto per primo. Se il padre lo ha riconosciuto dopo la madre, il figlio può scegliere di assumere il cognome paterno aggiungendolo, antepoendolo o sostituendolo a quello della madre: se il figlio è minore questa decisione viene presa dal giudice (previo ascolto del minore che abbia compiuto 12 anni oppure anche di età inferiore se capace di discernimento). Se il figlio non viene riconosciuto il nome e il cognome gli vengono attribuiti dall'ufficiale dello stato civile e, nel caso in cui sia riconosciuto solo in età adulta, ha il diritto di mantenere il nome che gli era stato attribuito. Tra gli effetti del riconoscimento vi è l'assunzione della responsabilità genitoriale.	
Servizio n. 16 - Trascrizione atti di stato Civile formati all'estero	I cittadini italiani per i quali vengono formati degli atti di stato civile all'estero, devono trasmettere tali atti all'autorità diplomatica o consolare italiana che si trova su quel territorio che li trasmetterà per la loro trascrizione al comune italiano competente.	30 giorni.

	In generale la trascrizione dell'atto può essere richiesta, secondo l'ordine indicato: al comune ove l'interessato ha o dichiara che intende stabilire la propria residenza; a quello in cui risulta iscritto all'A.I.R.E. (anagrafe degli italiani residenti all'estero); a quello del comune di iscrizione o trascrizione dell'atto di nascita; oppure se egli è nato e residente all'estero a quello del Comune di nascita o di residenza della madre o del padre di lui ovvero dell'avo materno o paterno. Per le persone nate e residenti all'estero nell'impossibilità di individuare il comune competente in base a tali criteri il consolato italiano all'estero può anche invitare l'interessato a indicare un Comune a sua scelta. Anche i diretti interessati possono chiedere la trascrizione di tali atti al comune competente, presentando copia degli stessi, legalizzata e tradotta in lingua italiana. La funzione della legalizzazione consiste nel certificare la provenienza degli atti e la qualifica dei loro firmatari. Gli atti formati all'estero non possono essere trascritti se contrari all'ordine pubblico.	
Servizio n. 17 - Trascrizione sentenze e provvedimenti stranieri	Le sentenze emesse dall'Autorità Giudiziaria straniera che riguardano lo stato Civile possono essere rese efficaci in Italia mediante trascrizione nei registri dello stato civile, che può essere effettuata solo a seguito di verifica della sussistenza delle condizioni poste dalla legge (ad esempio, la non contrarietà alle norme di ordine pubblico). Presupposto per la trascrizione della sentenza emessa da un organo giurisdizionale straniero è che si riferisca ad un atto di nascita matrimonio o morte iscritto o trascritto nei registri dello stato Civile del Comune di Cartura. Documenti da presentare unitamente alla domanda: documento di identità di chi richiede la trascrizione, e cioè l'interessato o chi ha la potestà in caso di minore; copia conforme autenticata della sentenza	30 giorni.

	straniera passata in giudicato, legalizzata e tradotta in lingua italiana; qualora la sentenza sia emessa in un Paese della Comunità Europea bisogna presentare il modello di cui all'art. 37 del Reg.(CE) n. 2201/2003; dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà resa dall'interessato attestante che "fra le parti e per lo stesso oggetto non è stata pronunciata sentenza del giudice italiano nè che pende procedimento promosso anteriormente a quello straniero". La sentenza non può essere trascritta qualora sia presentata in forma non integrale. Oltre che dai consolati italiani all'estero, la domanda potrà essere presentata personalmente dall'interessato o inoltrata a mezzo posta unitamente alla fotocopia di un documento di identità.	
--	--	--

I servizi offerti dall'Anagrafe sono:

Servizio	Tipologia e caratteristiche	Termine conclusione
Servizio n. 1 - Rilascio di certificati anagrafici	I certificati anagrafici sono attestazioni che riguardano i dati contenuti nei registri della popolazione residente nel Comune (residenza, stato di famiglia, cittadinanza, stato libero, godimento dei diritti politici). Documentazione necessaria: documento d'identità in corso di validità.	Immediato allo sportello se digitalizzato; altrimenti <=30 gg
Servizio n. 2 - Rilascio di certificati anagrafici storici	I certificati d'anagrafe storici attestano situazioni anagrafiche relative ad una data precisa del passato (certificato di residenza storico – certificato di stato di famiglia storico). Documentazione necessaria: documento d'identità in corso di validità.	30 giorni
Servizio n. 3 - Iscrizioni anagrafiche di cittadini italiani e/o extracomunitari	E' la dichiarazione con la quale si dichiara di avere la dimora abituale nel comune, ad un determinato indirizzo, utilizzando apposito modulo ministeriale di dichiarazione di residenza, scaricabile dal sito istituzionale.	2 gg. Lavorativi per iscrizione preliminare –

	Documentazione necessaria: - documento d'identità in corso di validità o documento valido per l'espatrio se si proviene dall'estero - codice fiscale e dati anagrafici di tutti i componenti del nucleo familiare con indicazione dell'indirizzo esatto, dati relativi alle patenti convalidate in Italia e ai veicoli intestati a chi cambia abitazione - per i cittadini extracomunitari occorre: passaporto e titolo che attesti la regolarità del soggiorno, documentazione idonea a provare il titolo di occupazione dell'alloggio (contratto di affitto, rogito, etc.), dichiarazione di conoscenza di chi già occupa l'abitazione in cui si desidera risiedere. Accoglimento dell'istanza entro 2 giorni dalla richiesta (termine ordinatorio), salvo irricevibilità.	45 gg. Per la definizione della pratica, salvo preavviso di rigetto in caso di accertamenti negativi
Servizio n. 4 - Iscrizioni anagrafiche di cittadini comunitari	I cittadini dell'Unione Europea che decidano di soggiornare per un periodo superiore ai tre mesi devono richiedere l'iscrizione anagrafica presso il Comune di dimora, utilizzando apposito modulo ministeriale di dichiarazione di residenza, scaricabile dal sito istituzionale. Documentazione necessaria: - documento d'identità in corso di validità, valido per l'espatrio - codice fiscale - contratto di lavoro oppure attestazione risorse economiche provenienti da altre fonti e polizza sanitaria della durata almeno di un anno - dati anagrafici di tutti i componenti del nucleo familiare che chiedono la residenza con indicazione dell'indirizzo esatto, dati relativi alle patenti convalidate in Italia e ai veicoli intestati - certificazione attestante la relazione di parentela o affinità per i familiari a carico del cittadino comunitario lavoratore - documentazione idonea a provare il titolo di occupazione dell'alloggio (contratto di affitto, rogito, etc.) dichiarazione di conoscenza di chi già occupa l'abitazione in cui si desidera risiedere. Accoglimento dell'istanza entro 2 giorni dalla richiesta (termine ordinatorio), salvo irricevibilità.	2 gg. Lavorativi per iscrizione preliminare – 45 gg. Per la definizione della pratica, salvo preavviso di rigetto in caso di accertamenti negativi
Servizio n. 5 - Rilascio di attestazioni di soggiorno dei cittadini comunitari	Il cittadino dell'Unione europea che abbia soggiornato in via continuativa per cinque anni nel territorio nazionale acquisisce il diritto di	30 giorni

	soggiorno permanente, sempre nel rispetto delle condizioni previste dalla legge. Documentazione necessaria: - documentazione, anche reddituale e previdenziale, attestante il soggiorno legale e continuativo sul territorio nazionale per 5 anni - documento d'identità in corso di validità - codice fiscale	
Servizio n. 6 - Cambiamenti di abitazione all'interno del Comune	Entro 20 giorni dalla data in cui è avvenuto il cambio di abitazione occorre presentare richiesta, utilizzando apposito modulo ministeriale di dichiarazione di residenza, scaricabile dal sito istituzionale. Documentazione necessaria: - documento d'identità in corso di validità - codice fiscale - dati relativi all'indirizzo esatto e alle patenti e ai veicoli intestati - documentazione idonea a provare il titolo di occupazione dell'alloggio (contratto di affitto, rogito, etc.) - dichiarazione di conoscenza di chi già occupa l'abitazione in cui si desidera risiedere. Accoglimento dell'istanza entro 2 giorni dalla richiesta (termine ordinatorio), salvo irricevibilità.	2 gg. Lavorativi per iscrizione preliminare – 45 gg. Per la definizione della pratica, salvo preavviso di rigetto in caso di accertamenti negativi
Servizio n. 7 - Iscrizione e gestione Anagrafe Italiani Residenti all'Estero (AIRE)	Il registro AIRE contiene i dati dei cittadini italiani che hanno dichiarato di risiedere all'estero per un periodo di tempo superiore a 12 mesi al Consolato o all'Ufficio di Stato Civile. Documentazione necessaria: - documento d'identità in corso di validità - indirizzo estero esatto	2 gg. Lavorativi per iscrizione preliminare – 45 gg. Per la definizione della pratica, salvo preavviso di rigetto in caso di accertamenti negativi
Servizio n. 8 - Iscrizione e gestione Schedario della Popolazione Temporanea	Lo schedario della popolazione temporanea concerne i cittadini italiani o gli stranieri che, essendo dimoranti nel comune da non meno di quattro mesi, non si trovano ancora in condizione di stabilirvi la residenza per qualsiasi motivo. Per "residenza temporanea" si intende la permanenza in un luogo per non più di 12 mesi a carattere non occasionale (come potrebbe essere ad esempio un soggiorno turistico).	30 giorni

	Documentazione necessaria: istanza sottoscritta di iscrizione documento d'identità in corso di validità - indicazione delle motivazioni per le quali il richiedente non può o non intende stabilire la residenza nel Comune. L'iscrizione nello schedario della popolazione temporanea si effettua entro il termine di 30 giorni e solo in seguito ad una conclusione positiva dell'istruttoria.	
--	---	--

INFORMAZIONE ALL'UTENZA E SEGNALAZIONI

I Servizi Demografici, utilizzando i mezzi ritenuti più idonei, si impegnano ad informare il singolo utente in merito a qualsiasi provvedimento che lo riguardi, motivando la decisione e indicando i riferimenti necessari per ottenere chiarimenti o ulteriori informazioni al riguardo.

Nel caso in cui un utente non sia soddisfatto della risposta ricevuta, o non siano rispettati i tempi previsti di conclusione del procedimento, può rivolgersi al Responsabile dei Servizi Demografici o utilizzare le forme di segnalazione o di reclamo previste dalla presente Carta.

Con la massima celerità e in ogni caso non oltre 30 gg dal ricevimento della segnalazione si riceverà una risposta sull'esito della 'segnalazione' (reclamo, suggerimento, segnalazione o apprezzamento).

Una volta che il Comune avrà effettuato le verifiche del caso, una risposta verrà inviata al cittadino tramite posta tradizionale (nel caso in cui non venga fornito un indirizzo di posta elettronica o il cittadino non sia registrato nel sito del Comune) o resa disponibile nell'apposita sezione dell'area riservata (per i cittadini registrati).

Il reclamo dev'essere formulato in modo chiaro, preciso e dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato e per facilitarne l'accertamento. Non saranno tenuti in considerazione reclami anonimi, generici o esclusivamente offensivi.

L'ASCOLTO DEI CITTADINI

L'ascolto dei Cittadini è ritenuto fondamentale dai Servizi Demografici e viene svolto allo sportello dagli addetti all'Ufficio (Anagrafe-Leva, Stato Civile, Elettorale), tramite le caselle di posta istituzionali. Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente al miglioramento continuo dei servizi offerti.

Il Comune di Cartura, con il termine "segnalazione", intende:

- ☐ comunicazione: la comunicazione da parte del cittadino singolo o associato finalizzata a portare a conoscenza dell'Ente una situazione su cui può intervenire direttamente o attraverso gli eventuali gestori dei servizi;
- ☐ suggerimento: qualsiasi proposta da parte del cittadino, singolo o associato, finalizzata a promuovere azioni per il miglioramento degli standard di efficacia, efficienza, economicità e qualità dei servizi resi al cittadino;
- ☐ apprezzamento: qualsiasi comunicazione da parte del cittadino, singolo o associato, tendente ad evidenziare aspetti positivi dei servizi offerti di cui il Servizio Demografici sia direttamente o indirettamente responsabile.

Il Comune di Cartura, con il termine "reclamo", intende:

espressione di insoddisfazione, manifestata dal cittadino singolo o associato, con la quale si evidenzia:

- ☐ il malfunzionamento/disservizio di un servizio garantito direttamente dal Servizio Demografici;

□ l'inefficienza di un singolo ufficio nel rapporto con l'utenza.

I NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Debbono considerarsi standard di qualità per i Servizi Demografici:

1. il rispetto dei tempi di conclusione dei procedimenti anagrafici, elettorali e di stato civile indicati nelle normative anagrafiche relative ai singoli procedimenti sopra riportati;
2. il ricevimento dei cittadini nel rispetto della prenotazione degli appuntamenti;
3. il riscontro dettagliato, anche in senso negativo, alle istanze dell'utenza, con indicazioni sulla corretta modalità da seguire per ottenere il servizio richiesto;
4. l'aggiornamento delle informazioni contenute nel sito internet del Comune.

In caso di mancato rispetto degli standard elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità sopra citate. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive.

AVVIO E IMPLEMENTAZIONE DEI SERVIZI ONLINE

I Servizi Demografici stanno lavorando per semplificare l'azione amministrativa, aumentando la gamma dei servizi che possono essere fruiti da casa, cercando di utilizzare tutti i canali disponibili, dal telefono al computer.

In un'ottica di semplificazione dell'attività amministrativa, i Servizi Demografici nell'anno 2018 hanno concluso il subentro in ANPR, Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente, che consente una più efficace trasmissione e verifica di dati tra più Enti. Nel 2024 il servizio è stato implementato grazie all'aggiunta dei dati elettorali e dal 2025 è stato concluso il subentro nell'ANSC, Archivio Nazionale informatizzato dei Registri dello Stato Civile.

Consultando il sito del Comune di Cartura (www.comune.cartura.pd.it) sarà possibile accedere ai servizi on-line attivati.

Sono già attivi i collegamenti per i cittadini che consentono di visualizzare, verificare e richiedere una rettifica dei propri dati anagrafici per errori formali online, ottenere certificati senza più bisogno di recarsi allo sportello, effettuare un cambio di residenza. Recentemente è stato attivato anche il collegamento per ottenere i certificati elettorali.

MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso agli Uffici avviene tramite appuntamento.

RIFERIMENTI

Contatti Anagrafe-Stato Civile-Elettorale tel. 049/9555556 int. 1 (attivo da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 13.00) mail: anagrafe@comune.cartura.pd.it

PEC: protocollo@cert.comune.cartura.pd.it

SITO: www.comune.cartura.pd.it/servizi-demografici

2. SERVIZI SOCIALI E ASSISTENZIALI

Nella struttura organizzativa del Comune di Cartura, l'Ufficio Servizi Sociali è collocato nel Settore 2 – Servizi alla persona.

L'Ufficio Servizi Sociali si trova nell'edificio principale del Comune di Cartura. L'Assistente Sociale segue una serie di attività finalizzate al supporto di minori, famiglie, anziani, gruppi e al superamento di situazioni di bisogno e disagio.

In generale, l'utente può rivolgersi all'Ufficio dell'Assistente Sociale per servizi o prestazioni che, per disposizioni di legge o per le loro peculiari caratteristiche, richiedono specifiche competenze professionali. In particolare, l'Assistente Sociale si occupa di:

- Segretariato Sociale;
- Assistenza Economica;
- Assistenza Domiciliare;
- Accesso alla residenzialità e integrazione delle rette di ricovero;
- Impegnativa di Cura Domiciliare;
- Assegno di maternità ai sensi della L. 448/98;
- Servizio di Telesoccorso e Telecontrollo;
- Servizio di collaborazione con il Centro Anziani del Territorio;
- Contributi per l'eliminazione delle barriere architettoniche.

Oltre a queste attività, l'Assistente Sociale partecipa alle Unità Valutative Multidimensionali Distrettuali (UVMD), competenti nella definizione e autorizzazione di progettualità caratterizzate dall'azione integrata di più servizi socio-sanitari del territorio. Mantiene, inoltre, i rapporti tra l'Ente comunale e tali servizi, oltre che con le strutture residenziali e con gli Enti del Terzo Settore (associazioni di volontariato, cooperative sociali, ecc.).

L'Ufficio si occupa di tutte le procedure necessarie per l'attuazione e la liquidazione dei contributi di assistenza economica. Gestisce i pagamenti delle rette per il ricovero in strutture residenziali, si occupa della liquidazione dei trasferimenti regionali agli utenti beneficiari dei contributi per la non autosufficienza e cura i rapporti con i beneficiari del Servizio di Assistenza Domiciliare.

Inoltre, i Servizi Sociali si occupano di attività straordinarie che periodicamente coinvolgono l'Ente, come l'espletamento di indagini statistiche e rilevazioni sui servizi erogati. Gestiscono anche tutti gli adempimenti relativi a iniziative straordinarie di carattere sociale promosse da Stato, Regione o Provincia, che sono delegate ai Comuni per la loro attuazione (ad esempio, contributi straordinari per famiglie in difficoltà e interventi di sostegno ai disoccupati).

Descrizione del servizio:

Servizio	Tipologie e caratteristiche	Termine e conclusione
Segretariato Sociale	Consiste nell'offerta all'utenza di tutte le informazioni disponibili, utili a far fronte al bisogno manifestato. Il fine ultimo del Segretariato Sociale è facilitare l'accesso dei cittadini alla rete dei servizi sociali e socio-sanitari del territorio, fornendo indicazioni sui percorsi da seguire, i soggetti cui rivolgersi e i diritti da esercitare. Possono accedervi tutti i cittadini residenti nel Comune di Cartura o i loro familiari.	-

Assistenza economica	Destinata a persone e nuclei familiari che si trovano in condizioni di grave disagio economico, con finalità di supporto straordinario nella copertura di spese di prima necessità, integrazione del reddito personale o familiare e compartecipazione al pagamento delle spese per le utenze (luce, gas e acqua). Possono accedervi persone e nuclei familiari residenti nel Comune di Cartura, i cui valori ISEE e di patrimonio complessivo risultano inferiori ai limiti fissati dalle normative di riferimento e dai regolamenti comunali.	60 giorni
Integrazione rette di ricovero in struttura residenziale	Intervento economico integrativo destinato ai residenti del Comune che sono ospitati in una struttura residenziale autorizzata e non riescono a coprire l'intero costo della retta giornaliera. L'integrazione delle spese di ricovero prevede generalmente il pagamento della differenza tra la retta mensile e il reddito mensile della persona assistita. Qualora i familiari possano contribuire parzialmente alle spese, il Comune interviene coprendo una quota fissa della retta mensile, calcolata in base alle reali capacità economiche dei familiari. Possono accedervi i cittadini che soddisfano i requisiti del regolamento comunale dedicato.	60 giorni
Bonus Sociale sulle forniture di energia elettrica	Riservato alle famiglie con almeno un componente affetto da grave patologia che	

	necessita dell'utilizzo di apparecchiature elettromedicali salvavita riconosciute. Viene attivato senza alcun limite ISEE. I cittadini residenti che soddisfano i requisiti possono presentare domanda presso i CAF convenzionati del territorio.	
Servizio di Telesoccorso/Telecontrollo	Rivolto a tutti gli anziani residenti o temporaneamente domiciliati nel Comune, in situazione di rischio sociale e/o sanitario. Il servizio può essere fruito anche da persone adulte di età inferiore ai 60 anni, per le quali il Servizio Sociale competente riconosca la presenza di una situazione di rischio. Sono destinatari del servizio tutti i cittadini residenti nel Comune di Cartura che soddisfano i requisiti. La domanda può essere presentata presso lo Sportello Distrettuale di riferimento, attraverso la compilazione di un'apposita modulistica nella quale verranno indicati, oltre ai dati dell'assistito, anche i recapiti telefonici delle persone di riferimento più prossime nel fornire un eventuale aiuto in caso di emergenza.	L'attivazione avviene entro circa 30 giorni dalla richiesta. In caso di attivazione con procedura d'urgenza, l'installazione dell'apparecchio avviene entro due giorni lavorativi.
Valutazione Sociale per l'accesso alla residenzialità	Il Servizio Sociale del Comune provvede alla valutazione sociale mediante la compilazione della SVAMA Sociale dell'utente per il quale si rende necessario l'inserimento, anche temporaneo, in una struttura	Ricevuta la domanda di attivazione dell'UVMD, l'Assistente Sociale provvede entro 20 giorni al rilascio della SVAMA Sociale, trasmettendola al Distretto Sanitario, dopo aver acquisito le informazioni necessarie alla

	residenziale autorizzata. La SVAMA (Scheda Valutativa Multidimensionale Adulti – Anziani e Disabili) è un documento che deve essere obbligatoriamente predisposto, in base alle disposizioni regionali, per l’accesso alla residenzialità, al fine di delineare un quadro complessivo della situazione della persona. Si tratta di un documento la cui compilazione coinvolge diverse figure professionali, tra cui l’Assistente Sociale del Comune, che si occupa della compilazione della scheda relativa al profilo “sociale” dell’utente. La SVAMA Sociale, una volta compilata, conterrà i dati anagrafici principali dell’utente, i dati relativi alla persona di riferimento e ai principali familiari, le informazioni salienti sulla situazione abitativa ed economica, e una valutazione conclusiva dell’Assistente Sociale. Nella SVAMA Sociale, inoltre, l’Assistente Sociale assegna i punteggi di propria competenza, relativi alla situazione economica dell’utente, nonché al grado di sufficienza del supporto offerto dalla rete familiare e sociale. I punteggi assegnati dall’Assistente Sociale, che si uniscono a quelli attribuiti dalle altre figure professionali competenti alla valutazione, determineranno il posizionamento dell’utente nella graduatoria per l’accesso	compilazione della scheda, mediante colloqui e/o visite domiciliari.
--	--	---

	alla residenzialità e, se elevati, potranno consentire l'eventuale assegnazione del contributo regionale per la residenzialità (Impegnativa di Residenzialità). Tale contributo regionale consiste nell'assunzione di una parte dei costi di ricovero da parte del Servizio Sanitario Regionale. Si tratta di un beneficio che non viene richiesto dall'utente, ma che viene automaticamente assegnato in base al posizionamento dell'utente in graduatoria. L'acquisizione delle informazioni utili alla compilazione della SVAMA Sociale avviene tramite colloqui con i familiari e visite domiciliari effettuati dall'Assistente Sociale.	
Contributi per l'eliminazione delle barriere architettoniche	Contributi destinati a garantire la fruibilità, da parte di persone con disabilità, di edifici privati. Possono accedervi i cittadini residenti che soddisfano i requisiti previsti.	La liquidazione dei contributi avviene a seguito dell'erogazione delle somme da parte della Regione o dello Stato al Comune.
Servizio di Assistenza Domiciliare	Destinato a persone parzialmente o totalmente non autosufficienti, o che presentano rischi di emarginazione sociale, favorendo quanto più possibile la permanenza nel proprio ambiente di vita. Il Servizio di Assistenza Domiciliare offre prestazioni assistenziali fornite da operatori qualificati. Tra queste, le principali includono l'igiene e la cura della persona. Inoltre, in assenza di una rete	La decisione viene assunta entro 30 giorni dalla data di presentazione della domanda: il Servizio Sociale, tuttavia, si adopera affinché la prestazione richiesta sia attivata nel più breve tempo possibile, in particolare nei casi di gravità e urgenza. Assunta la decisione, questa viene comunicata, unitamente al PAI, sia al richiedente che al Coordinatore del servizio: la comunicazione della decisione

	familiare, vengono forniti anche servizi come la preparazione dei pasti, l'aiuto nelle faccende domestiche, il disbrigo di pratiche burocratiche e l'esecuzione di piccole commissioni. Possono accedere al servizio i cittadini del Comune di Cartura che soddisfano i requisiti del regolamento comunale.	ed il PAI conterranno le caratteristiche principali del servizio attivato, in particolare la data di decorrenza del servizio, il numero di ore settimanali, la persona di riferimento, le specifiche finalità e l'eventuale quota di partecipazione applicata.
Impegnativa di Cura Domiciliare	La Regione Veneto, in conformità con la Delibera di Giunta Regionale n. 1338/2013 e le sue successive modifiche e integrazioni, offre un contributo economico per persone non autosufficienti assistite a domicilio, noto come Impegnativa di Cura Domiciliare (ICD). Possono accedervi i cittadini che soddisfano i requisiti previsti dalla L.R.	I tempi di liquidazione dipenderanno dalla tempistica regionale per la trasmissione delle somme da liquidare, tenendo conto che il Comune provvede poi a liquidare le somme ricevute dalla Regione ai beneficiari entro 60 giorni dal ricevimento dello stesso. Il beneficio decorre dal mese di presentazione della domanda, ovvero dal mese successivo nel caso in cui la domanda sia stata presentata dopo il 15° giorno del mese.
Servizio educativo domiciliare per minori	L'intervento di Sostegno Educativo Domiciliare è rivolto a bambini e ragazzi fino ai 18 anni che si trovano in una situazione temporanea di difficoltà e a rischio di emarginazione, all'interno di famiglie in stato di disagio. Il servizio viene attivato in favore dei minori in seguito alla segnalazione da parte della scuola o dei servizi di neuropsichiatria infantile del Distretto Socio-Sanitario, e successivamente con il consenso della famiglia. Ogni minore viene seguito individualmente da un educatore, che si reca a casa loro in giorni e orari stabiliti (di solito si prevedono due incontri settimanali di un'ora e mezza	Termine e conclusione del Servizio vengono definiti in base al progetto che viene redatto, in accordo con i servizi coinvolti.

	ciascuno). Le attività si svolgono quindi nel domicilio del minore, in base a un progetto individuale. Oltre all'assistenza nello svolgimento dei compiti scolastici, le attività principali includono opportunità di integrazione e apprendimento, creazione di piccoli gruppi di studio, uscite o gite, nonché iscrizione e accompagnamento a laboratori o attività sportive.	
Contributo regionale per libri di testo	Rimborso totale o parziale del costo dei libri di testo, concesso alle famiglie con un reddito basso, per i ragazzi che frequentano la scuola media e superiore. Possono accedervi tutti i cittadini che soddisfano i requisiti del bando regionale.	Definiti annualmente dalla Regione Veneto.
Centri ricreativi estivi per minori	Nel periodo estivo, il Comune organizza i centri estivi rivolti ai bambini dai 5 ai 14 anni di età, che si svolgono di norma nei mesi di giugno e luglio. I centri ricreativi estivi per alunni della scuola primaria e secondaria di primo grado vengono organizzati presso una struttura di volta in volta individuata e in collaborazione con Enti del Terzo Settore.	La domanda va presentata ai Servizi Sociali o eventualmente alla società incaricata del servizio, generalmente nel mese di maggio - giugno, come specificato nella locandina che viene pubblicamente condivisa nel sito istituzionale del Comune. Le domande di partecipazione devono essere compilate in moduli predisposti.
Tutela minori	Si garantisce l'esercizio delle funzioni di tutela per i bambini non riconosciuti dai genitori, in situazioni di pericolo, in stato di abbandono fisico e morale, in condizione di adottabilità, e per i minori stranieri non accompagnati, in conformità ai provvedimenti del Giudice Tutelare o del Tribunale per i Minorenni.	-
Affido familiare	L'affidamento familiare è un istituto giuridico che consente	

	l'accoglienza di un bambino o di un ragazzo presso una famiglia o una persona singola, quando la sua famiglia si trova in una situazione di difficoltà e non è in grado di fornire le cure necessarie.	
Assegno di Maternità (Legge n. 448 del 23.12.1998, art. 66)	Beneficio economico per ogni figlio nato, in favore delle donne casalinghe residenti nel Comune che non sono destinatarie di trattamenti economici per la maternità. I cittadini residenti che soddisfano i requisiti possono presentare domanda presso i CAF del territorio.	

Modalità di accesso:

- Tutti i servizi vengono attivati previa richiesta di appuntamento con l'Assistente Sociale, che riceve il pubblico su appuntamento, da richiedere telefonicamente o tramite e-mail.

Standard di qualità:

1. il rispetto dei tempi di conclusione dei procedimenti indicati nelle normative e nei regolamenti comunali;
2. il ricevimento dei cittadini nel rispetto delle prenotazioni degli appuntamenti;
3. il riscontro dettagliato, anche in senso negativo, alle istanze dell'utenza, con indicazioni sulla corretta modalità da seguire per ottenere il servizio richiesto;
4. l'aggiornamento delle informazioni contenute nel sito internet del Comune;
5. la formazione del personale, attraverso corsi di formazione e aggiornamento finalizzati ad arricchire la professionalità del personale.

3. SERVIZI SCOLASTICI

Descrizione del servizio:

- **Doposcuola e pre-scuola** per gli alunni delle scuole di Cartura;
- **Servizio di aiuto compiti** per gli studenti della scuola primaria e secondaria di primo grado, segnalati dalla scuola.

Modalità di accesso:

- Tutti i servizi vengono attivati previa richiesta di appuntamento con l'Assistente Sociale, che riceve il pubblico su appuntamento, da richiedere telefonicamente o tramite e-mail.

Standard di qualità:

1. il rispetto dei tempi di conclusione dei procedimenti indicati nelle normative e nei regolamenti comunali;
2. il ricevimento dei cittadini nel rispetto delle prenotazioni degli appuntamenti;
3. il riscontro dettagliato, anche in senso negativo, alle istanze dell'utenza, con indicazioni sulla corretta modalità da seguire per ottenere il servizio richiesto;
4. l'aggiornamento delle informazioni contenute nel sito internet del Comune;
5. la formazione del personale, attraverso corsi di formazione e aggiornamento finalizzati ad arricchire la professionalità del personale.

MODALITA' DI ACCESSO

L'accesso agli Uffici avviene tramite appuntamento.

RIFERIMENTI

Contatti

Tel. 049/9555556 int. 2 (attivo dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00)

E-mail:

PEC:

Sito web: www.comune.cartura.pd.it

Servizi

Sociali

sociale@comune.cartura.pd.it

protocollo@cert.comune.cartura.pd.it

4. SERVIZI CIMITERIALI (UFFICIO TECNICO)

Elenco dei cimiteri:

- Cimitero di Cartura Capoluogo;
- Cimitero di Cagnola;
- Cimitero di Gorgo;

Descrizione del servizio:

- Offerto in collaborazione con l'Ufficio di Stato Civile;
- Attività di sportello per l'espletamento dei procedimenti previsti in materia di Polizia Mortuaria;
- Supporto al cittadino colpito dall'evento luttuoso e/o l'impresa funebre incaricata dal familiare nell'espletamento del procedimento richiesto, in base alla tipologia di sepoltura prescelta;
- Stipula di nuovi contratti di concessione e rinnovi di concessioni cimiteriali;
- Stipula di nuovi contratti di abbonamento luci votive ed eventuali cessazioni del servizio;
- Supporto al cittadino che necessita di avere chiarimenti relativamente ai servizi cimiteriali di proprio interesse;
- Organizzazione delle estumulazioni/esumazioni ordinarie alla scadenza delle concessioni cimiteriali affidando la parte operativa del servizio ad una ditta esterna esperta e specializzata;
- Manutenzione ordinaria delle illuminazioni votive attraverso ricognizione periodica in collaborazione con gli operatori comunali e raccolta segnalazioni di malfunzionamento delle illuminazioni votive;

- Manutenzione ordinaria del verde cimiteriale in collaborazione con gli operatori comunali per piccoli interventi periodici; programmazione di attività di manutenzione del verde cimiteriale più corpose, soprattutto a ridosso delle festività, con la ditta affidataria degli sfalci all'interno del territorio comunale;

Standard di qualità:

Servizio	Tempistiche di evasione
Accoglimento parenti a seguito di decesso del familiare per richiesta nuova concessione	Entro 1 giorno lavorativo dalla segnalazione di decesso
Comunicazione alla ditta affidataria del servizio di tumulazione o inumazione salma a seguito di funerali, tramite mail dedicata, della necessità del loro servizio “a chiamata” dando indicazioni precise relativamente alle coordinate del loculo o dello spazio a terra da dover utilizzare tramite invio di schema con evidenziata, all'interno del cimitero di riferimento, la posizione precisa del loculo o dello spazio a terra da utilizzare scelto dai parenti del defunto	Entro 1 giorno lavorativo dall'incontro coi parenti ed almeno 1 giorno lavorativo prima del funerale
Accensione e spegnimento luci votive dei defunti su richiesta dei parenti	entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta di accensione o spegnimento
Manutenzione ordinaria degli impianti provvedendo alla ricognizione periodica ed alla sostituzione delle lampade votive non funzionanti oltre che alla sostituzione e riparazione delle lampade votive a seguito di segnalazioni da parte dei cittadini	entro 2 giorni lavorativi dalla segnalazione di guasto, fatto salvo di un'eventuale problematica più ampia dovuta al guasto di interi blocchi cimiteriali che necessitano di manutenzione da parte di professionisti
Massima attenzione, riservatezza ed empatia verso le richieste dei familiari che hanno da poco subito il lutto di un loro caro	-
Massimo supporto al cittadino che necessita di avere chiarimenti relativamente ai servizi cimiteriali di proprio interesse	-
Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci	-

MODALITA' DI ACCESSO

L'accesso agli Uffici avviene tramite appuntamento.

RIFERIMENTI

Contatti 049/9555556 int. 3 (dal lunedì al venerdì dalle 11.00 alle 13.00). In caso di urgenze per funerali l'ufficio è sempre disponibile al ricevimento al seguente numero 345/4797441.

mail: servizi.tecnici@comune.cartura.pd.it

PEC: protocollo@cert.comune.cartura.pd.it

SITO: www.comune.cartura.pd.it/

5. BIBLIOTECA COMUNALE DI CARTURA

La Biblioteca di Cartura svolge un servizio pubblico che, in piena adesione ai principi espressi dal Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche, garantisce a tutti il diritto di accesso alla cultura e all'informazione e promuove lo sviluppo della conoscenza in tutte le sue forme.

La Biblioteca garantisce la conservazione, la valorizzazione e la piena accessibilità al patrimonio bibliografico e documentario. Opera in una prospettiva che offra strumenti e risorse per la comprensione delle diverse culture, favorendo l'inclusione sociale, e promuove la conoscenza dell'ambiente, della storia e delle tradizioni locali.

La Biblioteca ispira il proprio operato ai principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia, separazione delle funzioni politiche e tecniche, professionalità, cooperazione bibliotecaria, autonomia dell'utente, ampiezza, aggiornamento e pluralismo delle raccolte, lavoro sul territorio.

ACCESSO

La Biblioteca è aperta a tutti. Chiunque, anche se non iscritto ai servizi, può consultare libri, giornali e riviste, sostare a leggere o a studiare negli spazi della Biblioteca.

I documenti a scaffale aperto possono essere liberamente presi, consultati e poi lasciati sui tavoli. Il personale provvederà a ricollocarli.

ORARIO DI APERTURA

L'orario di apertura della Biblioteca è il seguente:

GIORNO	MATTINO	POMERIGGIO
Lunedì		14.30-18.30
Martedì	9.30-13.00	14.30-18.30
Mercoledì		14.30-18.30
Giovedì		14.30-18.30
Venerdì	9.30-13.00	

Eventuali chiusure della biblioteca, riduzioni o sospensioni dei servizi decisi in accordo con l'Amministrazione comunale saranno tempestivamente comunicati all'utenza.

PERSONALE

Il personale in servizio stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti, adotta un comportamento ed uno stile di lavoro ispirato ai criteri della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza, ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Il bibliotecario opera in autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali (Associazione Italiana Biblioteche - AIB) e internazionali (International Federation of Library Associations and Institutions - IFLA) sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse fornite dall'Amministrazione comunale, e nel rispetto delle direttive e dei programmi organizzativi e gestionali predisposti dal Responsabile del Servizio.

L'Amministrazione garantisce l'aggiornamento professionale permanente del personale tecnico bibliotecario.

RACCOLTE

Il patrimonio della Biblioteca è costituito da materiale librario *moderno*, non specialistico, periodici, documenti multimediali ed elettronici.

La Biblioteca garantisce il costante incremento del proprio patrimonio, effettuato sulla base della disponibilità di bilancio, in modo tale da soddisfare la domanda espressa o potenziale della popolazione di riferimento.

La selezione del materiale avviene, nell'ambito degli indirizzi stabiliti e nel rispetto della libertà di pensiero e della deontologia professionale, in base a criteri di validità culturale, di completezza, armonia e versatilità delle collezioni, di opportunità di documentare la produzione editoriale corrente. La Biblioteca riserva particolare attenzione all'acquisizione, alla raccolta, alla conservazione e al godimento pubblico delle opere e dei documenti di interesse locale.

Le raccolte documentarie sono descritte nell'OPAC secondo le regole REICAT (Regole Italiane di Catalogazione) e, ad eccezione delle raccolte locali e di quelle a magazzino, sono collocate a scaffale aperto ordinate secondo la Classificazione Decimale Dewey e la Classificazione Celbiv.

Tutti i documenti hanno applicata sul dorso un'etichetta con la collocazione, che ne consenta un facile reperimento a scaffale.

Nella Biblioteca sono presenti le seguenti sezioni:

- Bambini e ragazzi
- Young Adults
- Sezione generale
- Sezione Locale

EMEROTECA

La Biblioteca è abbonata al momento dell'emanazione della presente Carta a n. 4 periodici destinati agli adulti e n. 4 periodici destinati ai bambini e ragazzi.

Tramite il portale della Rete provinciale [opac.provincia.padova.it], la Biblioteca offre ai propri utenti l'accesso alla Media Library On Line, nella quale c'è un catalogo corposo di quotidiani e periodici da tutto il mondo, da leggere su computer, tablet e smartphone.

COOPERAZIONE INTERBIBLIOTECARIA

Il Comune di Cartura, al fine di integrare e condividere le proprie risorse, aderisce al Consorzio Biblioteca Padovane Associate e alla Rete bibliotecaria della Provincia di Padova, facendo propri le modalità e i livelli di servizio concordati e sottoscritti nella Convenzione con gli altri Comuni della stessa, il tutto in applicazione e nel rispetto delle norme e degli standard previsti dalla legislazione vigente in materia.

Il Comune garantisce la partecipazione del personale alle acquisizioni coordinate, ai gruppi di lavoro, alle riunioni e alle iniziative di formazione e aggiornamento proposte dal Consorzio Biblioteca Padovane Associate e dalla Rete bibliotecaria della Provincia di Padova.

La Biblioteca collabora in regime di reciprocità con le biblioteche appartenenti alle reti con cui la Rete bibliotecaria della Provincia di Padova stringe accordi di collaborazione.

La Biblioteca fa parte della Rete Bibliotecaria Provinciale 2 Cintura Urbana e Colli Euganei.

SERVIZI

La biblioteca offre i seguenti servizi¹:

- Informazioni e orientamento
- Consultazione e lettura in sede
- Prestito
- Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti

- Biblioteca digitale
- Servizi online
- Internet e wi-fi
- Aula studio
- Attività di promozione della lettura e dei servizi

Informazione e orientamento

La Biblioteca garantisce assistenza agli utenti per la fruizione dei servizi, l'utilizzo dei cataloghi e le ricerche bibliografiche.

Il servizio è gratuito, è rivolto a tutti coloro che ne facciano richiesta, anche se non iscritti, ed è garantito per tutto l'orario di apertura della biblioteca.

Consulenze più complesse, quali la richiesta di bibliografie, dovranno essere concordate con il bibliotecario addetto. Il servizio può essere richiesto anche tramite e-mail.

Nei confronti dei bambini e dei ragazzi, il personale della Biblioteca si rende disponibile per favorire le attività di lettura, ricerca e la consultazione dei materiali; è inoltre disponibile per offrire informazioni e orientamento a genitori, insegnanti, educatori e animatori. Non è previsto però l'affido dei minori alla struttura o al personale.

INDICATORE	STANDARD
Apertura punto di informazione	Durante l'orario di apertura
Assistenza e informazione al bancone	Immediata
Assistenza e informazione via e-mail	Entro tre giorni lavorativi
Consulenza bibliografica	Entro una settimana lavorativa

Consultazione e lettura in sede

La Biblioteca garantisce la consultazione gratuita dei documenti conservati.

I periodici sono disponibili nell'apposita area Emeroteca; l'accesso a detti materiali è libero e immediato.

Alcuni materiali possono essere temporaneamente esclusi dalla consultazione e la biblioteca ne motiverà l'esclusione.

I documenti conservati a vario titolo nei depositi vanno richiesti al personale della Biblioteca.

Nella Biblioteca sono disponibili 20 posti riservati allo studio e alla lettura del materiale documentario in dotazione alla stessa.

INDICATORE	STANDARD
Accesso ai documenti a scaffale aperto	Immediato
Accesso a quotidiani e periodici	Immediato
Tempo per l'accesso ai materiali conservati in magazzino	Entro una settimana lavorativa

Prestito

La biblioteca aderisce alla Rete bibliotecaria della Provincia di Padova, caratterizzata da:

- un unico catalogo bibliografico (consultabile in rete all'indirizzo opac.provincia.padova.it);
- un'iscrizione al servizio di prestito valida in tutta la rete;
- regole comuni per il servizio di prestito (consultabili in rete all'indirizzo opac.provincia.padova.it);

- la possibilità di ricevere presso la biblioteca scelta documenti provenienti da qualsiasi biblioteca della rete; questo servizio è attivo tutto l'anno ad esclusione del periodo di ferragosto e natalizio. Per accedere al servizio di prestito è necessario essere iscritti alla Rete bibliotecaria della Provincia di Padova.

L'iscrizione è gratuita e immediata, richiede la presentazione di un documento di riconoscimento in corso di validità e consente di accedere a tutte le biblioteche della Rete provinciale.

Possono iscriversi tutti i residenti in Italia e chi elegga domicilio in Italia per un periodo non inferiore a tre mesi.

L'inserimento nelle anagrafiche ha validità illimitata, ma l'accesso al servizio di prestito ha validità annuale, per consentire la verifica e l'aggiornamento costante dei dati dell'utente. Quest'ultimo è tenuto a comunicare ogni variazione relativa ai dati indicati al momento dell'iscrizione.

L'iscrizione è consentita anche ai minori, previa autorizzazione di un genitore o di chi eserciti la responsabilità genitoriale.

La richiesta di iscrizione, redatta sull'apposito modulo, può essere inviata via posta elettronica, oppure presentata in biblioteca da una terza persona. In questi casi il modulo dovrà essere firmato dall'interessato e presentato unitamente alla fotocopia di un suo documento d'identità valido.

In qualsiasi momento l'utente può fare richiesta scritta di cancellazione dal servizio di prestito. Questa sarà effettuata qualora non risultino a carico del titolare né prestiti né eventuali altre pendenze verso le biblioteche della Rete. Se la cancellazione riguarda un iscritto minorenne, la richiesta dovrà essere sottoscritta da un genitore o da chi ne eserciti la potestà genitoriale.

Tutti i dati anagrafici relativi agli utenti sono visibili solamente agli operatori della rete e sono tutelati secondo quanto previsto dalla legge.

INDICATORE	STANDARD
Iscrizione e abilitazione della tessera	Immediato
Rilascio della tessera sostitutiva	Immediato
Cancellazione della tessera	Entro 30 giorni

Per accedere al servizio di prestito è necessario presentare il documento comprovante l'iscrizione.

Il numero e la tipologia di documenti prestabili contemporaneamente, la durata del prestito e le norme relative alla possibilità di richiedere proroghe e prenotazioni sono reperibili sul portale della Rete bibliotecaria della Provincia di Padova (opac.provincia.padova.it).

Il lettore è tenuto a rispondere dei documenti, controllandone l'integrità all'atto della registrazione del prestito; si impegna e altresì a conservare correttamente i volumi (sono vietate le sottolineature di testo e qualsiasi altro tipo di danneggiamento) e a restituirli nei tempi previsti.

Al termine del periodo di prestito i materiali possono essere restituiti presso la biblioteca frequentata abitualmente o presso una qualsiasi delle biblioteche della Rete provinciale.

La mancata riconsegna dei documenti nei termini previsti comporta l'adozione di provvedimenti che possono giungere anche alla sospensione dal servizio di prestito in tutte le biblioteche della provincia. Nei casi di deterioramento anche involontario o di smarrimento, come pure di furto o danneggiamento da parte di terzi, è prevista la sostituzione con copia della stessa edizione o di edizione successiva, purché corrispondente alla stessa veste editoriale (in brossura o rilegata). Se la pubblicazione non è più in commercio, l'utente deve sostituirla con opera diversa di adeguato valore concordata con il personale della Biblioteca proprietaria.

Il personale della biblioteca non è tenuto ad esercitare la supervisione sul contenuto dei documenti ammessi al prestito, anche se richiesti da parte dei minori; tale supervisione, nel caso dei minori, è demandata ai genitori o a chi eserciti la responsabilità genitoriale.

INDICATORE	STANDARD
Registrazione del prestito o del rinnovo	Immediata
Richiesta di proroga telefonica	Immediata
Richiesta di proroga via email	Entro un giorno lavorativo

Prenotazioni

L'utente può chiedere che gli venga riservato un documento per mezzo della prenotazione. Tale procedura può essere effettuata o direttamente tramite l'OPAC o presso una qualsiasi biblioteca della Rete; è possibile scegliere la biblioteca in cui ritirare il documento prenotato.

Per il quantitativo delle prenotazioni possibili si rimanda al portale della Rete bibliotecaria provinciale.

La Biblioteca si impegna ad avvertire l'utente non appena il documento è disponibile, tramite una e-mail; il documento dovrà essere ritirato entro una settimana.

Qualora non fosse possibile soddisfare la richiesta fatta, la Biblioteca proprietaria del documento ne darà comunicazione motivata all'utente.

INDICATORE	STANDARD
Prenotazione fatta al bancone o telefonica	Immediata
Prenotazione fatta via email	Entro un giorno lavorativo
Tempi di consegna del documento prenotato, se disponibile presso qualche biblioteca	Fra 3 e 14 giorni
Notifica di disponibilità documenti prenotati	Entro un giorno lavorativo

Limitazioni ed esclusioni dal prestito

Sono di norma esclusi dal prestito, in tutte le biblioteche:

- manoscritti, edizioni antiche, rare e di pregio, materiale iconografico;
- tesi di laurea;
- volumi in corso di trattamento bibliografico o in precarie condizioni di conservazione;
- ogni altro materiale, opportunamente segnalato nel catalogo, che la biblioteca ritenga di escludere dal prestito in virtù della specifica tipologia e vocazione.

Biblioteca Digitale

La Biblioteca, tramite il portale della Rete provinciale (opac.provincia.padova.it), offre ai propri utenti l'accesso alla Media Library On Line, una rete italiana di biblioteche pubbliche, accademiche e scolastiche per il prestito digitale. Attraverso il portale si possono consultare gratuitamente la collezione digitale della biblioteca: e-book, edicola, audio musicali, audiolibri, video, banche dati, corsi di formazione online (e-learning), archivi di immagini, ecc.. Alcune tipologie, come gli audio e gli e-book, comprendono anche risorse in download che possono essere scaricate e utilizzate sul proprio dispositivo mobile senza necessità di connessione (risorse open).

Per accedere al servizio è necessario essere iscritti alla Rete bibliotecaria provinciale, collegarsi al portale e accedere con username e password assegnati al momento dell'iscrizione.

INDICATORE	STANDARD
------------	----------

Accesso alla Media Library On Line	Immediato e in qualsiasi momento
------------------------------------	----------------------------------

Servizi Online

Tutti possono accedere al portale della Rete provinciale per:

- consultare il catalogo;
- accedere alla selezione di proposte online;
- accedere alle proposte bibliografiche.

Gli iscritti al servizio di prestito possono usufruire anche di altri servizi, quali:

- l'accesso alle informazioni sulla propria situazione;
- la possibilità di fare prenotazioni e rinnovare i prestiti in scadenza, quando consentito;
- la possibilità di fare proposte di acquisto;
- l'accesso alla Media Library On Line.

INDICATORE	STANDARD
Accesso ai servizi online	Immediato e in qualsiasi momento

Servizi informatici

La Biblioteca, riconoscendo l'utilità dell'informazione elettronica per il soddisfacimento delle esigenze informative, educative e culturali della comunità, mette a disposizione dei propri utenti l'accesso ai Servizi informatici.

Per navigare in Internet e per utilizzare gli strumenti informatici della biblioteca è necessario essere iscritti al servizio.

Promozione della lettura e dei servizi

La Biblioteca organizza iniziative rivolte ai ragazzi e agli adulti con lo scopo di promuovere la lettura e valorizzare le raccolte e gli altri servizi, quali ad esempio: letture animate, letture ad alta voce, gruppi di lettura, presentazioni di libri, laboratori, mostre, percorsi bibliografici.

La Biblioteca segnala i documenti di recente acquisizione ed offre proposte di lettura tematiche tramite l'esposizione dei libri su appositi scaffali.

Le informazioni relative a queste proposte, al pari di quelle delle attività culturali, oltre ad essere disponibili in biblioteca, vengono diffusi sul sito web del Comune, sul portale della Rete provinciale e attraverso i propri social.

Particolare attenzione è riservata al pubblico dei ragazzi, con proposte per la scuola oppure a frequenza libera per bambini e famiglie.

Collaborazione con le scuole del territorio

La promozione della lettura rivolta ai bambini in età prescolare e agli alunni della scuola dell'obbligo si realizza con la proposta di servizi e attività che la biblioteca offre alle classi scolastiche e ai docenti delle scuole del territorio.

I percorsi di lettura e gli incontri rivolti ai bambini e ai ragazzi fanno sì che la biblioteca si consolidi ancor di più nella sua funzione di supporto alla formazione, incentivo alla promozione della lettura e allo sviluppo di competenze di base nell'uso della biblioteca e dei suoi strumenti.

DIRITTI DEGLI UTENTI

Diritto alla tutela della propria persona

Ogni utente ha diritto a essere informato sul trattamento dei dati anagrafici e di servizio che lo riguardano, e alla riservatezza degli stessi.

Diritto di essere informato

Gli utenti hanno diritto ad avere informazioni esaurienti ed aggiornate su tempi e modi di erogazione dei servizi offerti; queste possono essere date attraverso la segnaletica in sede, i siti web, i canali social. L'informazione sul patrimonio è fornita dai cataloghi.

La Biblioteca garantisce agli utenti informazioni aggiornate su servizi e attività tramite il sito web del Comune di Cartura, i canali social e apposito materiale divulgativo.

Diritto di accesso ai servizi

Gli utenti hanno diritto ad usufruire dei servizi nell'orario ufficialmente indicato. Eventuali riduzioni o limitazioni devono essere comunicate con anticipo e pubblicate all'esterno della sede e sui canali opportuni.

Gli utenti hanno diritto a ricevere da parte del personale tutte le informazioni relative all'utilizzo dei servizi, inclusa l'assistenza nell'uso dei cataloghi e del sito web.

Diritto alla continuità del servizio

Gli utenti hanno diritto di poter usufruire dei servizi con continuità e stabilità, compatibilmente con situazioni od obblighi esterni indipendenti dalla Biblioteca.

Diritto di conoscere lo stato del proprio rapporto con la biblioteca

Gli utenti hanno il diritto di ottenere tutte le informazioni relative al proprio rapporto con la Biblioteca, quali ad esempio lo stato dei prestiti in corso ed eventuali sospensioni o limitazioni nell'accesso ad alcuni servizi.

INDICATORE	STANDARD
Informazioni sullo stato dell'utente	Immediata

DOVERI DEGLI UTENTI

Rispetto per la Biblioteca

L'utente è tenuto al rispetto delle norme, dei regolamenti e delle finalità della Biblioteca; si impegna a non forzare, per interessi personali o contingenti i limiti imposti alla Biblioteca da norme dello Stato e quelli che la Biblioteca si pone per l'erogazione dei servizi elencati precedentemente.

Rispetto per gli altri utenti

L'utente è tenuto al rispetto del desiderio degli altri utenti di avvalersi dei servizi della biblioteca in un ambiente gradevole e accogliente. Per questo è tenuto ad evitare toni, modi e azioni che possano sottrarre agli altri il piacere della permanenza nella biblioteca e della lettura.

Rispetto per il patrimonio librario, multimediale e documentale

I documenti della Biblioteca affidati temporaneamente all'utente devono essere utilizzati con cura e restituiti al personale entro i termini previsti, senza avervi apportato alcun danno.

L'utente è tenuto a trattare con la massima cura tutti i materiali ricevuti in consultazione; qualora atti di negligenza o danneggiamenti volontari ne compromettano significativamente l'integrità, è tenuto a riacquistarli secondo le modalità precedentemente specificate.

Rispetto delle regole e della finalità della rete Internet

Internet è una risorsa che in biblioteca deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali della Biblioteca stessa; l'uso della rete deve essere improntato a comportamenti eticamente corretti e trasparenti, rispettosi degli altri utenti locali e remoti.

Rispetto di strutture e attrezzature

Ogni attrezzatura, bene o spazio messo a disposizione dalla Biblioteca deve essere usato con senso di responsabilità, nell'interesse di tutti gli utenti. L'utente è tenuto a informarsi sull'uso corretto delle attrezzature, a non danneggiarle, a non modificarne le impostazioni, a non lasciarle in condizioni che ne possano determinare furto o incuria, in modo tale da consentirne il successivo utilizzo da parte degli altri utenti.

Rispetto per le indicazioni fornite dal personale

L'utente è tenuto a rispettare le indicazioni fornite dal personale e dai cartelli indicatori esposti.

Il personale ha la facoltà di allontanare dalla Biblioteca o sospendere dai servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti nei confronti di persone, strumenti, arredi e materiali documentari.

FORME DI PARTECIPAZIONE

Reclami

Per tutelare l'utente da qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei servizi, sono previste procedure di reclamo.

Il reclamo deve essere presentato dall'utente, per iscritto, anche via posta elettronica, e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra. Non verranno presi in considerazione i reclami anonimi.

Il Responsabile della Biblioteca, dopo aver sentito il responsabile del procedimento, effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo, indicando altresì i termini entro i quali, se risulta fondato il reclamo, avverrà la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo stesso.

INDICATORE	STANDARD
Tempo di risposta ai reclami	Entro 30 giorni

Proposte di acquisto

Se il documento cercato non è presente nel catalogo è possibile suggerirne l'acquisto, accedendo all'area personale sul portale della Rete.

Le segnalazioni non impegnano la Biblioteca all'acquisto, che verrà fatto in coerenza con la natura delle raccolte, le finalità della biblioteca e le disponibilità finanziarie.

Ad ogni richiesta verrà data una risposta motivata, *attraverso il portale della Rete*.

INDICATORE	STANDARD
Tempo di risposta alla proposta di acquisto	Entro 30 giorni

Donazioni

La Biblioteca può accogliere il dono di singoli documenti o di intere raccolte, che verranno accettati nel caso in cui la loro acquisizione sia coerente con la propria natura e le finalità, in particolare quando arricchiscano e integrino le collezioni già presenti e quando non sussistano problemi di disponibilità di spazio.

L'offerta di materiali già presenti nella biblioteca viene accolta quando l'acquisizione di copie supplementari favorisce concrete esigenze di servizio o di conservazione.¹

Il Responsabile della Biblioteca provvederà, per quanto di sua competenza, agli adempimenti necessari per accettare le donazioni di singoli documenti o di raccolte particolarmente significativi.

I doni possono essere respinti, destinati ad altre istituzioni, messi nello scaffale degli omaggi.

INDICATORE	STANDARD
Doni accolti nel proprio patrimonio	Entro 30 giorni

Volontariato e tirocinio

La Biblioteca può avvalersi della collaborazione di volontari per¹ la gestione delle fasi di lavorazione dei materiali librari e documentari, per la ricollocazione nella propria sede dei materiali rientrati dal prestito, per le iniziative di lettura ad alta voce in biblioteca o in occasione di eventi esterni organizzati dalla Biblioteca, per l'organizzazione delle manifestazioni promosse dalla Biblioteca. L'intervento dei volontari avviene tramite attingimento all'Elenco comunale dei volontari ed è a titolo gratuito.

La Biblioteca offre l'opportunità di svolgere presso la propria struttura periodi di tirocinio agli studenti che desiderino svolgere un periodo di formazione per acquisire i crediti formativi previsti nella programmazione didattica del corso di studi o per verificare e sviluppare le conoscenze acquisite nel corso della propria formazione scolastica. Questo tipo di presenza è normato da una Convenzione con l'Istituto scolastico o l'Università di provenienza.

Volontari, stagisti e tirocinanti collaborano sotto la responsabilità e la direzione del personale della Biblioteca.

INDICATORE	STANDARD
Volontari attivi in Biblioteca	Ore di servizio reso
Stagisti attivi in Biblioteca	Ore di servizio reso

MODALITA' DI ACCESSO

L'accesso alla Biblioteca Comunale è libero in orario di apertura al pubblico.

RIFERIMENTI

Contatti tel. 049/9556266 mail: biblioteca@comune.cartura.pd.it

PEC: protocollo@cert.comune.cartura.pd.it

SITO: www.comune.cartura.pd.it