

CONSIGLIO
REGIONALE
DEL
VENETO



CONSIGLIO REGIONALE DEL VENETO

VADEMECUM DEL CONSIGLIERE REGIONALE

3

CARTA DEI SERVIZI

**Presentazione
Carta dei servizi
Organizzazione**

XII LEGISLATURA
I edizione – novembre 2025

CONSIGLIO
REGIONALE
DEL VENETO

Palazzo Ferro Fini
San Marco 2322
Venezia

Volume III

Coordinamento
Roberto Valente e Paola Rappo

A cura di
Rossana Ceci, Stefano Danieli, Carlo Giachetti,
Andrea Pagella, Paola Rappo, Alessandro Rota

con la consulenza di
Ezio Boiani (Gruppo Galgano)



Erogazione di servizi di assistenza,
consulenza e supporto al funzionamento
e alle attività istituzionali del
Consiglio regionale del Veneto,
del Corecom e del Garante
dei diritti della persona

*Progetto grafico di Fabrizio Olivetti
Stampa Grafiche Veneziane*

Con l'inizio della nuova legislatura si ripropone la pubblicazione del vademecum del consigliere che rappresenta senza dubbio un utile strumento per la rapida conoscenza delle norme che regolano il funzionamento degli organi consiliari e delle procedure amministrative ad essi collegate.

Nel primo volume oltre alle fonti istituzionali, Costituzione, Statuto della Regione e Regolamento consiliare, aggiornati con le ultime modifiche, vi è la guida per organi consiliari.

Quest'ultima parte, curata dal Servizio attività e rapporti istituzionali e dal Servizio affari giuridici e legislativi, aiuta non solo il lettore a conoscere le regole di un'assemblea legislativa, ma anche aiuta a trovare la soluzione ai quesiti che vengono posti nel corso dei lavori consiliari.

Rispetto all'edizione della scorsa legislatura, la guida focalizza i vari temi che si sono consolidati nel quinquennio, grazie anche al fatto che in detto periodo si sono potuti dare attuazione ai vari istituti contenuti nello Statuto e nel nuovo Regolamento, con il superamento di alcune criticità che nel corso dei lavori sono emerse. La guida prende in esame ogni singolo argomento mettendolo in correlazione con le fonti normative di riferimento arricchendolo di ulteriori contenuti provenienti da passi, precedenti, consuetudini e convenzioni ampiamente consolidate nelle legislature regionali precedenti, non incompatibili con le norme statutarie e regolamentari.

A corredo della guida vi sono i pareri e le determinazioni della Giunta per il Regolamento, organo preposto all'interpretazione delle disposizioni regolamentari; nel corso della passata legislatura è stata fonte di importanti decisioni che costituiscono un ulteriore elemento di conoscenza che il consigliere e gli addetti agli uffici possono usufruire.

Il secondo volume curato in particolare da Servizio amministrazione bilancio e servizi informatici raccoglie invece la guida all'amministrazione del Consiglio regionale. In particolare viene spiegata l'organizzazione della Segreteria generale e dei Servizi consiliari a seguito della riorganizzazione avvenuta nel 2021. Vi è poi la parte relativa ai consiglieri regionali e ai gruppi consiliari con tutti gli obblighi inerenti alla trasparenza.

Il terzo volume riguarda la Carta dei servizi, strumento utile al consigliere e ai collaboratori per individuare a chi rivolgersi per ogni tipo di esigenze.

Questo lavoro molto attento e approfondito frutto di esperienze lavorative di diversi anni sono certo che verrà apprezzato per la sua utilità e praticità soprattutto per i nuovi eletti che si trovano per la prima volta ad essere componenti di un'assemblea legislativa, nonché per il personale delle segreterie degli organi e dei gruppi consiliari.

Nel ringraziare tutto il personale che ha lavorato per la sua realizzazione il mio augurio che questo strumento possa sempre servire a migliorare un lavoro quotidiano al servizio dell'istituzione regionale.

Venezia, novembre 2025

*Il Segretario generale
Roberto Valente*

Sommario

9 Presentazione

19 Carta dei servizi

- 23 Indice dei servizi
- 27 Servizi ai consiglieri
- 75 Servizi ai gruppi
- 107 Servizi agli organi
- 147 Servizi agli utenti esterni

171 Organizzazione del Consiglio regionale

181 Carta dei servizi di CORECOM

- 183 Indice dei servizi

207 Carta dei servizi del Garante dei diritti della persona

- 209 Indice dei servizi

Presentazione

Presentazione

Le assemblee legislative e rappresentative oggi

In tutte le democrazie occidentali le assemblee legislative e rappresentative sono da qualche lustro alla ricerca di nuovi equilibri e nuovi spazi politici e istituzionali rispetto ai governi per effetto del progressivo, ma inesorabile, spostamento dell'asse dell'attività normativa dai Parlamenti ai Governi.

Il recente periodo pandemico ha rappresentato un forte acceleratore di questi processi latenti. Le assemblee rappresentative sono state fortemente marginalizzate nei processi decisionali di contenimento della pandemia, che hanno registrato una forte impronta degli esecutivi. Non va infatti sottovalutato che le assemblee legislative sono organismi a volte numerosi e sempre complessi dal punto di vista organizzativo, che esse operano sulla base di procedure codificate, con fasi ben definite, con vincoli di pluralismo e di trasparenza insopportabili. Tali caratteristiche, che sono anche la garanzia della democraticità delle decisioni, rendono gli organi legislativi potenzialmente meno competitivi degli esecutivi nel reagire alle continue sollecitazioni di una emergenza di rilevante portata, anche globale, come quella sanitaria da poco conclusasi. Tuttavia, le assemblee rappresentative si sono attivate rapidamente per garantire continuità ed effettività ai loro lavori, utilizzando tutti gli strumenti disponibili per recuperare spazi di partecipazione e influenza, con diversi livelli di "aggiustamento" delle regole e procedure ordinarie e innesto di innovazioni digitali dei procedimenti, idonei a consentire di svolgere le proprie funzioni fondamentali pure in contesti interessati da significative limitazioni dei presupposti fisici e giuridici per riunirsi regolarmente. Proprio le esigenze di distanziamento e le opportunità di nuovi modi di lavorare offerteniti dalla digitalizzazione hanno spinto verso una profonda innovazione nel funzionamento degli organi del Consiglio regionale del

Veneto, con ripercussioni positive sulla sostenibilità dell'istituzione, in primis sul piano dell'inclusione, dell'impatto ambientale, della democraticità, della parità di genere.

L'impegno per la qualità delle strutture tecniche del Consiglio regionale del Veneto

Le iniziative delle assemblee legislative regionali per individuare punti di riequilibrio istituzionale con i presidenti e le giunte hanno visto, da un lato, la valorizzazione di funzioni un tempo secondarie – come il controllo e la valorizzazione delle fondamentali istanze democratiche – e dall'altro un rinnovato impegno per il rafforzamento delle strutture tecniche e amministrative di supporto.

Da quest'ultimo punto di vista, meritano di essere evidenziate le iniziative messe in atto, ed i risultati conseguiti, dalle strutture del Consiglio regionale del Veneto, a partire dal 2000, per assecondare e supportare al meglio l'assemblea regionale ed i suoi organi in un contesto in continua evoluzione.

Iniziative sostenute dagli uffici di presidenza nella consapevolezza che la qualità dell'istituzione dipende anche dalla qualità delle prestazioni delle proprie strutture tecniche e amministrative, attraverso una più articolata offerta di servizi a disposizione dei consiglieri e degli organi e gruppi consiliari.

Questa qualità si vede nella capacità di utilizzare le nuove tecnologie della informazione e comunicazione per rendere trasparente e pienamente fruibile, anzitutto, il lavoro legislativo. Un codice delle leggi regionali completo, articolato e documentato, sempre aggiornato, disponibile in linea per tutti gratuitamente. Nuovi strumenti di e-democracy per l'informazione e la partecipazione da parte di chiunque sia interessato ai lavori ed ai dibattiti in corso in seno all'assemblea.

Qualità che si vede anche nella costituzione dell'apparato procedurale e documentale necessario per lo svolgimento delle funzioni di controllo spettanti per legge al consiglio regionale, in ordine alle attività degli enti regionali, con la conseguente istituzionalizzazione della procedura delle rendicontazioni.

E, ancora nell'ambito della funzione di controllo, l'istituzione

e l'avviamento dell'Osservatorio sulla spesa regionale, concreto esempio di strumento di base per la valutazione delle politiche regionali.

Il tutto non a caso, ma all'interno di un disegno organico di costruzione di un “sistema di gestione per la qualità”, avviato nel 2002 e che ha portato nel 2004 all'ottenimento della certificazione UNI EN ISO 9001, rinnovata con cadenza annuale con un percorso di miglioramento continuo.

La Carta dei Servizi è, in questa prospettiva, la sintesi del lavoro fin qui compiuto e, al tempo stesso, una sorta di patto di servizio offerto al legislatore regionale.

La struttura amministrativa del Consiglio regionale supporta anche l'attività di due organismi indipendenti in esso incardinati: il Comitato regionale per le Comunicazioni (CORECOM) e il Garante regionale dei diritti della persona. I servizi offerti sono riportati nelle rispettive carte dei servizi disponibili nei loro siti istituzionali e in quello consiliare.

La carta dei servizi nei processi di innovazione della pubblica amministrazione italiana

La carta dei servizi è uno degli strumenti tipici utilizzati da decenni nei sistemi di gestione per la qualità. Cioè, in quei sistemi gestionali e organizzativi variamente orientati – a seconda delle regole e dei sistemi teorici di riferimento adottati nel mondo dalle aziende ed organizzazioni – alla qualità totale. Poiché l'obiettivo finale di tali sistemi è la completa soddisfazione del cliente/utente, la carta dei servizi costituisce il patto trasparente che l'azienda è solita fare con il proprio cliente/utente in ordine alla qualità garantita ai propri prodotti e servizi.

Nei processi di innovazione della pubblica amministrazione italiana, avviati verso la metà degli anni Novanta del secolo scorso, le carte dei servizi giocano un ruolo determinante nel tentativo di riorientare culturalmente le strutture pubbliche verso il cittadino utente/cliente.

La carta dei servizi diviene così un documento che ogni ufficio della pubblica amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti.

Secondo le direttive via via emanate dal governo italiano, in essa debbono essere descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio pubblico è attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione.

Le recenti modifiche normative hanno rafforzato il principio della partecipazione degli utenti esterni ed interni e, più in generale dei cittadini, al processo di misurazione della *performance* organizzativa degli enti, con l'intento di favorire la convergenza fra servizi erogati dall'amministrazione e bisogni dei cittadini e degli utenti, inserendo la rilevazione del punto di vista degli utenti sia nella fase di progettazione delle caratteristiche qualitative dei servizi, sia in fase di misurazione e di valutazione dei risultati di *performance* organizzativa conseguiti dall'amministrazione.

Perché una carta dei servizi anche per il Consiglio regionale del Veneto?

Vista come amministrazione pubblica un'assemblea legislativa e rappresentativa si rivela molto atypica. Tanto atypica che nel caso delle due assemblee legislative che costituiscono il Parlamento nazionale – Camera dei deputati e Senato della Repubblica – si esclude addirittura che ad esse si possano applicare le norme della pubblica amministrazione. L'assemblea legislativa regionale non offre servizi diretti ai cittadini; né tantomeno servizi di secondo grado ad altre amministrazioni ed enti locali, come è invece nel caso della Giunta regionale e dei suoi enti. Precipuamente e costituzionalmente parlando l'assemblea regionale rappresenta e legifera. Rappresenta i cittadini elettori che con il loro voto utile sono riusciti a far eleggere i propri candidati. Legifera a favore dell'intero territorio regionale e delle comunità che in esso vivono. Ma allora, carta dei servizi per chi?

È necessario precisare subito che non si sta parlando della carta dei servizi che il Consiglio regionale si impegna a dare ai cittadini. Questo tipo di impegno rientra per intero e solo nella sfera e nelle prerogative della politica, negli impegni che ciascun eletto prende con i propri elettori.

Il Consiglio regionale in quanto istituzione ed i singoli consiglieri regionali in quanto componenti dell'istituzione non si

certificano UNI EN ISO 9001. L'unica certificazione che conta per le assemblee rappresentative e per i loro membri è quella che viene dal consenso degli elettori.

Il Consiglio regionale come Amministrazione: un'organizzazione aziendale a supporto dell'assemblea legislativa

Ma – e qui sta il punto, non sempre facile da spiegare – il Consiglio regionale non è solo un'istituzione politica. Alla pari di analoghe istituzioni parlamentari, esso è infatti dotato di un apparato tecnico-burocratico, costituito da un corpo permanente di funzionari e personale destinato a fornire all'assemblea nel suo complesso l'assistenza necessaria al compimento delle attività istituzionali.

Quindi, insieme all'istituzione consiliare, occorre saper vedere (e gestire) anche l'organizzazione, l'azienda pubblica, che è soggetta – pur nella sua tipicità – alle regole di ogni altra amministrazione che impieghi risorse pubbliche per fini di pubblica utilità.

Chiarito in questi termini il contesto, si può dunque ben introdurre la carta dei servizi resi dall'Amministrazione del Consiglio regionale all'istituzione parlamentare costituita dal Consiglio regionale del Veneto, dai suoi organi interni e dai suoi componenti, consiglieri regionali, organi e gruppi consiliari.

Cinque principali ambiti di servizio

È possibile raggruppare in quattro principali ambiti i servizi forniti a supporto delle attività dell'assemblea regionale e dei suoi organismi indipendenti. L'ordine di presentazione di seguito proposto segue l'evoluzione storica dei servizi e, al tempo stesso, un criterio di importanza fisiologica rispetto all'esistenza dell'istituzione.

Servizi di segreteria e assistenza procedurale: costituzione e modifica degli organi, svolgimento dei lavori dell'assemblea e delle commissioni (redazione, registrazione e conservazione degli atti), interpretazione del regolamento consiliare.

Servizi logistici e amministrativi: tutto ciò che assicura autonomia funzionale all'assemblea, ai suoi organi interni ed ai suoi componenti (gestione sedi, indennità, servizi tecnici e informatici di base).

Servizi di consulenza e assistenza tecnico-giuridica: relazioni, studi, ricerche e documentazioni, pareri, drafting.

Servizi di comunicazione e informazione istituzionale e politica, attraverso i mezzi di comunicazione di massa e Internet.

Servizi per la tutela dei diritti della persona: esercizio delle funzioni del Garante dei diritti della persona e del Co.re.com.

Cinque principi di azione

L'amministrazione consiliare opera nell'erogazione dei propri servizi secondo i principi di seguito indicati.

Equaglianza e imparzialità: i consiglieri ed i gruppi consiliari hanno diritto ad un trattamento imparziale nelle diverse situazioni che si presentano, secondo i criteri di obiettività ed equità; in tale ottica sono interpretate le norme e i regolamenti alla base della erogazione dei servizi.

Partecipazione: il personale, a tutti i livelli, è responsabile dell'attuazione della carta dei servizi, nell'ambito delle leggi e delle procedure vigenti; ai consiglieri e agli organi e gruppi consiliari è chiesto di aiutare a migliorare il servizio offerto, attraverso proprie proposte, segnalazioni e suggerimenti.

Chiarezza e trasparenza: i consiglieri, gli organi e i gruppi consiliari hanno diritto di conoscere tutti i servizi offerti loro, le competenze dei diversi uffici e le modalità di accesso ai servizi, i tempi di erogazione e in generale le prestazioni dei servizi e a chi rivolgersi in caso in cui il servizio sia difforme rispetto a quanto indicato nei documenti ufficiali (leggi, regolamenti, ecc.) o nella carta dei servizi stessa.

Efficacia ed efficienza: l'amministrazione del Consiglio regionale del Veneto si impegna a perseguire l'obiettivo prioritario del miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati, attraverso il costante aggiornamento degli strumenti tecnologici e organizzativi; i consiglieri ed i gruppi consiliari hanno diritto di disporre di interlocutori, nell'ambito dell'amministrazione consiliare, aggiornati professionalmente ed in grado di informare correttamente tutti coloro che li interpellano.

Continuità del servizio: i servizi sono erogati, con riferimento a quanto indicato nella presente carta, in maniera continua-tiva e senza interruzioni, nel rispetto della normativa vigente; ogni eventuale interruzione del servizio è tempestivamente comunicata a tutti gli utenti interessati.

Un’organizzazione per processi orientata al valore pubblico

Nel 2004 è stata avviata una riorganizzazione per processi delle strutture tecnico-amministrative del Consiglio regionale del Veneto. Riorganizzazione che ha trovato una razionaliz-zazione nei documenti del SGQ (Sistema di Gestione per la Qualità): manuale della qualità, procedure operative e istru-zioni di lavoro.

L’approccio per processi ha il vantaggio di favorire l’indivi-duazione dell’*output* finale di una serie di attività correlate e quindi anche dell’utente interno o esterno.

Con il passaggio alla certificazione secondo l’edizione 2015 della norma UNI EN ISO 9001 il sistema è stato arricchito con l’adozione della logica del Risk Based Thinking per sup-portare e migliorare la comprensione e l’applicazione dell’ap-proccio per processi con una attenta analisi dei rischi, a tutela della quantità e qualità dei servizi resi mediante un costante monitoraggio dell’efficacia delle relative azioni di mitigazione.

Nel 2022, con l’ottenimento della certificazione ISO 37001:2016 il Consiglio regionale del Veneto si è dotato di un sistema integrato di gestione per la qualità e per la prevenzio-ne della corruzione (SIG), la cui documentazione (procedure operative, analisi dei rischi, obiettivi, monitoraggio) è disponibi-li al link Amministrazione trasparente, sezione Performance nel sito istituzionale.

L’organigramma dell’amministrazione del Consiglio regiona-le del Veneto è riportato, in sintesi, nell’ultima sezione della carta dei servizi, così come la Legge regionale 31 dicembre 2012, n. 53, che sancisce l’autonomia del Consiglio regionale e definisce l’organizzazione della struttura amministrativa.

Carta dei Servizi

(III edizione – gennaio 2024)

Indice dei Servizi

Carta ai Consiglieri

Carta ai gruppi

Carta agli organi

Carta agli utenti esterni

I servizi offerti e le garanzie di qualità

Si riportano di seguito i principali servizi offerti ai consiglieri, ai gruppi consiliari, agli organi consiliari e ai cittadini, con evidenza dell'ufficio o struttura responsabile, delle modalità di attivazione dei servizi stessi, degli standard di qualità o degli impegni definiti dall'ufficio o struttura erogante, laddove prevedibili e previsti, nonché dei riferimenti utili per l'accessibilità degli stessi.

Standard e impegni rappresentano le garanzie offerte, da un punto di vista quantitativo (gli standard) o descrittivo (gli impegni) e sono accompagnate dalle relative descrizioni e dagli obiettivi che le strutture si sono impegnate a raggiungere.

L'approccio utilizzato privilegia il punto di vista dell'utente, per cui i servizi indicati nella carta non sono esaustivi di tutta l'attività svolta dagli uffici.

La struttura della carta dei servizi

I servizi erogati sono stati suddivisi per tipologia di utente. Gli utenti presi in considerazione sono in primis i consiglieri in quanto eletti e rappresentanti del popolo veneto, poi i gruppi consiliari, gli organi nei quali si articola l'Assemblea legislativa ed in questa edizione si sono aggiunti i servizi offerti ai cittadini.

Per ogni tipologia di utente i servizi sono esposti in ordine alfabetico.

Le modalità di ascolto delle esigenze degli utenti

Nella definizione dei servizi è stata fatta una fase di ascolto chiedendo a consiglieri, per il tramite dei responsabili delle unità di supporto agli organi e ai gruppi consiliari, suggerimenti per la miglior definizione degli stessi.

Questa carta dei servizi però non può essere considerata un documento statico.

L'amministrazione del Consiglio regionale del Veneto, nell'ottica di una maggiore partecipazione e ascolto dei consiglieri, degli organi e dei gruppi consiliari, nonché degli utenti ester-

ni, è a disposizione per considerare tutte le segnalazioni ed i suggerimenti in grado di alimentare il miglioramento dei servizi offerti. È opportuno che tali segnalazioni o suggerimenti contengano quante più informazioni possibili per focalizzare e risolvere il problema, in particolare riguardo la qualità del servizio reso o il mancato rispetto degli impegni promessi.

Le segnalazioni e i suggerimenti possono essere comunicati a qualunque collaboratore del Consiglio regionale, a partire dal Segretario generale, o trasmesse al responsabile per la qualità:

- per e-mail (qualita@consiglioveneto.it);
- per telefono (041 2701707).

Indice

- 27 **Servizi ai consiglieri**
- 29 aereo - prenotazione / biglietti
30 agenzie giornalistiche - consultazione
31 albergo - prenotazioni
32 assicurazione infortuni
33 assicurazione tutela legale
34 attività ispettiva e di vigilanza straordinaria nei settori regionali sanitario, socio-sanitario e sociale
35 auto di servizio
36 autorimessa comunale – parcheggio di piazzale Roma
37 banca leggi regionali
38 bar – buvette
39 bollettino di spoglio
40 comunicati stampa e videocomunicati
41 conferenze stampa
42 conferenze stampa – eventi diversi (presentazione di eventi culturali, presentazioni editoriali o altri tipi di manifestazioni)
43 consulenze e informazioni bibliografiche
44 diretta internet di eventi istituzionali
45 documenti – rilascio copie
46 dossier giornalistici
47 emendamenti - assistenza giuridica per la predisposizione
48 fotografie e filmati d'archivio - fornitura
49 indennità
50 informatica e telefonia – assistenza
51 interrogazioni ed interpellanze – elenco di quelle a cui non è stata data risposta
52 libri – prestito e assegnazione
53 missioni - rimborso
54 motoscafi
56 newsletter settimanale VENETO7
57 notebook, tablet e office automation fornitura
58 omaggistica di rappresentanza - fornitura
59 osservatorio elettorale
60 patrocinio legale
61 periodico VENETO30
62 proposte di legge – consulenza tecnico-giuridica
63 protocollo e archivio
64 quotidiani/periodici - consultazione
65 rassegna stampa
66 rassegna video

- 67 ricerche specialistiche
- 68 sale – prenotazione
- 69 sedute consiliari - diretta
- 70 servizi informatici di base e applicativi - fornitura
- 71 telefonia fissa - fornitura
- 72 telefonia mobile - fornitura
- 73 treno - prenotazione / biglietti

75 Servizi ai gruppi

- 77 agenzie giornalistiche - consultazione
- 78 arredi e complementi di arredo - fornitura
- 79 banca leggi regionali
- 80 bollettino di spoglio
- 81 cancelleria - fornitura
- 82 comunicati stampa e videocomunicati
- 83 conferenze stampa
- 84 conferenze stampa – eventi diversi
(presentazione di eventi culturali, presentazioni editoriali
o altro tipo di manifestazioni)
- 85 consulenze e informazioni bibliografiche
- 86 contributi spese di funzionamento - erogazione
- 87 contributo spese di personale – erogazione
- 88 corrispondenza / distribuzione
- 89 corrispondenza / spedizione
- 90 diretta internet di eventi istituzionali
- 91 documentazione – rilascio copia
- 92 documenti d'archivio storico / ricerca e rilascio copie
- 93 dossier giornalistici
- 94 fotografie e filmati d'archivio - fornitura
- 95 libri – prestito e assegnazione
- 96 newsletter settimanale VENETO7
- 97 personale - assegnazione
- 98 osservatorio elettorale
- 99 periodico VENETO30
- 100 quotidiani/periodici - consultazione
- 101 rassegna stampa
- 102 rassegna video
- 103 ricerche specialistiche
- 104 sedi / uffici
- 105 sedute consiliari - diretta
- 106 stamperia/riproduzione documenti

107 Servizi agli organi

- 109 arredi e complementi di arredo - fornitura
110 assemblea - convocazione
111 assemblea - assistenza giuridica alle sedute
112 atti ispettivi - trasmissione alla Giunta regionale
113 attività ispettiva e di vigilanza ordinaria nei settori regionali sanitario, socio-sanitario e sociale
115 bollettino di spoglio
116 commissioni - convocazione
117 commissioni - assistenza giuridica alle sedute
118 commissioni - assistenza tecnica alle sedute
119 commissioni - resoconti e processi verbali
120 conferenza dei presidenti dei gruppi consiliari - convocazione
121 consulenze e informazioni bibliografiche
122 delegazioni istituzionali italiane ed estere - accoglienza in sede
123 documentazione - rilascio copia
124 dossier istruttori e di approfondimento - predisposizione
125 emendamenti - distribuzione
126 Giunta per il regolamento - convocazione
127 Giunta per il regolamento - assistenza giuridica
128 manifestazioni in sede e/o fuori sede - organizzazione
130 missioni all'estero degli organi istituzionali - organizzazione
131 nomine di competenza del Consiglio
132 omaggistica di rappresentanza - fornitura
133 osservatorio della spesa e delle politiche pubbliche
134 personale – assegnazione
135 progetti di legge – analisi delle copertura e ricadute finanziarie
136 progetti di legge - scheda di inquadramento normativo (SIN) / Note di lettura
137 proposte di legge – consulenza tecnico-giuridica
138 proposte di provvedimento legislativo e amministrativo – assegnazione alle Commissioni consiliari.
139 provvedimenti approvati dal Consiglio - trasmissione alla Giunta regionale
140 provvedimenti esaminati dalle commissioni in sede referente o consultiva - comunicazione
141 quotidiani/riviste - fornitura
142 rassegna di giurisprudenza costituzionale di interesse regionale - predisposizione
143 ricerche specialistiche
144 sedi / uffici

- 145 ufficio di presidenza - assistenza al funzionamento
146 ufficio di presidenza - fondo spese di rappresentanza
- 147 Servizi agli utenti esterni**
- 149 atti del Consiglio - pubblicazione sul sito internet istituzionale
150 banca leggi regionali
151 biblioteca - accesso
152 concorsi e mobilità
153 comitati d'onore - adesione
154 comunicati stampa e videocomunicati
155 documentazione - rilascio copia
156 documenti d'archivio storico - ricerca e rilascio copie
157 fotografie e filmati dell'archivio del Consiglio regionale - fornitura
158 newsletter settimanale VENETO7
159 osservatorio elettorale
160 patrocinio del Consiglio regionale - concessione
161 periodico VENETO30
162 portali internet istituzionali – segnalazioni
163 proposte di legge e di regolamento di iniziativa popolare -
assistenza alla presentazione
164 protocollo e accesso documentale
165 rassegna stampa
166 rassegna video
167 sedute consiliari - diretta internet
168 visita all'istituzione "Consiglio regionale":
delegazioni/gruppi della società civile
169 visita all'istituzione "Consiglio regionale": scuole

Servizi ai Consiglieri

Aereo - prenotazione / biglietti

Descrizione servizio	Prenotazione dei voli e acquisto dei biglietti in caso di missione fuori regione.
Struttura competente	Unità economato, mensa, divise telefono 1632 posta elettronica: economato@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	Su richiesta a mezzo posta elettronica: modello P07I02Mu03 da presentarsi con un anticipo di 48 ore rispetto alla partenza. In caso di impedimento della struttura competente il servizio viene garantito dall'agenzia di viaggi affidataria del servizio alla quale deve essere inviata la richiesta con le modalità indicate nella relativa istruzione operativa.

Standard di qualità:

tempestività Viene data risposta (proposta di volo e condizione tariffaria) entro il giorno successivo alla richiesta.

contenuto/ efficacia A seguito di accettazione della proposta di volo da parte del richiedente, con presa visione delle condizioni di viaggio (rimborso consentito, modificabile con penale, non rimborsabile, ecc.), l'agenzia di viaggi invia il biglietto aereo in formato elettronico che contiene le seguenti indicazioni: nominativo del passeggero, compagnia aerea, n. biglietto, numero/data/ora del volo, aeroporto di partenza/arrivo, classe di servizio, tipo di pagamento, costo biglietto e delle tasse aeroportuali, peso bagaglio autorizzato e altre informazioni per il viaggiatore. Il check-in on line deve essere effettuato personalmente dal viaggiatore.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/ istruzione operativa

P09I17

Agenzie giornalistiche - consultazione

Descrizione servizio	Consultazione di notizie giornalistiche attraverso il collegamento con le agenzie Ansa, Agi, Adnkronos Asca e Dire.
Struttura competente	Ufficio stampa e comunicazione telefono 1262 posta elettronica: ufficiostampa@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	D'ufficio.
Standard di qualità:	
tempestività	Presso i terminali dell'Ufficio stampa e comunicazione tutto il giorno.
contenuto/ efficacia	Le agenzie sono consultabili presso l'Ufficio stampa e comunicazione su appositi terminali.
accessibilità/ trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/ istruzione operativa

P14

Albergo - prenotazioni

Descrizione servizio	Prenotazione alberghiera in caso di missione fuori regione.
Struttura competente	Unità economato, mensa, divise. telefono 1632 posta elettronica: economato@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	Su richiesta a mezzo posta elettronica: Modello P07I02Mu03 da presentarsi con un anticipo di 48 ore rispetto al pernottamento. In caso di impedimento della struttura competente il servizio viene garantito dall'agenzia affidataria del servizio. La richiesta deve essere inviata all'agenzia affidataria del servizio. La guida ai servizi Business Travel è riportata nella relativa istruzione operativa.

Standard di qualità:

tempestività	Viene data risposta entro il giorno successivo alla richiesta.
contenuto/ efficacia	Viene inviato il voucher con indicati tutti i riferimenti necessari per l'identificazione della prenotazione compresa data e ora entro la quale la stessa può essere disdetta senza penale.
accessibilità/ trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/ istruzione operativa P09I17

Assicurazione infortuni

Descrizione servizio Il consigliere è assicurato per legge contro gli infortuni che può subire sia per cause connesse all'esercizio del mandato sia per altre cause non inerenti al medesimo.

In caso di infortunio viene fornita assistenza per la denuncia del sinistro.

Struttura competente Unità approvvigionamenti
telefono 1735
posta elettronica: contratti@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione La stipula della polizza avviene d'ufficio da parte della struttura competente. In caso di infortunio, nel più breve tempo possibile dall'evento, il consigliere è tenuto a compilare il relativo modulo cartaceo per la denuncia del sinistro allegato alla relativa polizza assicurativa e a trasmettere lo stesso con l'ulteriore documentazione relativa all'infortunio alla struttura competente che provvede a richiedere l'apertura del sinistro alla società che presta il servizio di intermediazione assicurativa.

Standard di qualità:

tempestività Invio della richiesta di apertura del sinistro entro 5 giorni dalla comunicazione del sinistro da parte del consigliere.

contenuto efficacia L'assicurazione prevista con l.r. 9/1973 è obbligatoria ed il relativo premio viene versato per una quota pari al 40% del suo ammontare dal consigliere, attraverso trattenuta sull'indennità consiliare. L'unità competente assicura il supporto alla compilazione del modulo per la denuncia di sinistro.

Assicurazione tutela legale

Descrizione servizio	I consiglieri e gli assessori durante il proprio mandato sono beneficiari della Polizza assicurativa per la tutela legale.
	Viene fornita assistenza per la denuncia del sinistro.
Struttura competente	Unità approvvigionamenti telefono 1735 posta elettronica: contratti@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	D'ufficio la stipula della polizza. Per la denuncia sinistro: inviare nel più breve tempo possibile dalla conoscenza la documentazione relativa (ad esempio atto giudiziario), come previsto dalla Polizza assicurativa, alla struttura competente che provvede a richiedere l'apertura del sinistro alla società che presta il servizio di intermediazione assicurativa.

Standard di qualità:

tempestività	Invio della richiesta di apertura del sinistro entro 5 giorni dalla comunicazione del sinistro da parte del consigliere, dell'assessore.
contenuto/ efficacia	I consiglieri e gli assessori durante il proprio mandato sono beneficiari della Polizza assicurativa per la tutela legale contratta dal Consiglio, avente ad oggetto il rimborso delle spese sostenute dagli amministratori e dai dipendenti regionali per la propria difesa in sede giudiziale ed extragiudiziale, nei casi indicati nella polizza.

Attività ispettiva e di vigilanza straordinaria nei settori regionali sanitario, socio-sanitario e sociale

Descrizione servizio	Svolgimento di attività ispettiva e di vigilanza straordinaria di secondo grado di carattere amministrativo, contabile e funzionale, in ordine alla regolarità amministrativa e contabile dei procedimenti in ambito sociale, sanitario e socio-sanitario, a fronte di formale attivazione da parte dei consiglieri, della Giunta e dei suoi componenti. Tale attività non sostituisce l'ordinaria attività di verifica e di controllo attribuita dalla vigente normativa alla Giunta regionale e alle relative competenti strutture.
Struttura competente	Servizio di vigilanza sul sistema socio sanitario telefono 0412701680 posta elettronica: svss@consiglioveneto.it posta certificata: svss@consiglioveneto.legalmail.it
Modalità di erogazione	Relazione trasmessa ai richiedenti, previa richiesta di avvio attività di verifica straordinaria. La Relazione è trasmessa anche al Presidente della Commissione consiliare competente, all'Assessore competente e alla Giunta. Trasmissione della copia della relazione e della documentazione inherente le verifiche ispettive straordinarie già concluse, previa istanza scritta da parte dei consiglieri, della Giunta e dei suoi componenti.

Standard di qualità:

tempestività	Non oltre 30 giorni dall'ultimazione delle attività istruttorie la relazione viene inviata ai soggetti richiedenti, al Presidente della Commissione consiliare competente in materia di politiche socio-sanitarie, all'Assessore competente e alla Giunta regionale. Entro 5 giorni dal ricevimento della richiesta viene inviata copia della relazione e della documentazione inherente le verifiche ispettive straordinarie già concluse.
contenuto/ efficacia	La relazione sull'attività svolta contiene l'indicazione del mandato conferito, la descrizione dell'istruttoria espletata e gli esiti dell'attività di verifica, con eventuali osservazioni o proposte.
accessibilità/ trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Auto di servizio

Descrizione servizio	Servizio di trasporto a mezzo autovettura con conducente.
Struttura competente	Unità servizi natanti e auto, supporto amministrativo servizi tecnici e ausiliari telefono 1697 posta elettronica: usas@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	Il servizio viene espletato previa richiesta telematica utilizzando l'apposito applicativo accessibile dalla Intranet del Consiglio con un anticipo di almeno 48 ore rispetto alla data di erogazione del servizio.
Standard di qualità:	
tempestività	La conferma del servizio viene data, previa autorizzazione del Segretario generale, entro il giorno precedente il servizio richiesto, sulla base della disponibilità degli automezzi e nei limiti del tetto di spesa.
contenuto/ efficacia	I Consiglieri regionali che, su mandato formale del Presidente del Consiglio regionale, devono recarsi in missione nel territorio regionale per partecipare ad attività istituzionali, qualora intendano avvalersi del servizio, devono farne richiesta. Per le giornate di utilizzo del servizio da parte dei Consiglieri regionali viene applicata una trattenuta sul rimborso spese per l'esercizio del mandato prevista dall'art. 3, co. 5, della legge regionale n. 5/97. Nella procedura di riferimento è riportata la disciplina approvata dall'Ufficio di presidenza per l'uso esclusivo e/o non esclusivo dell'autoveicolo per esigenze istituzionali da parte del Presidente del Consiglio, dei Vicepresidenti del Consiglio e dei Consiglieri.
accessibilità/ trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/ istruzione operativa P30

Autorimessa comunale – parcheggio di piazzale Roma

Descrizione servizio Abbonamento per un posto auto presso l'autorimessa del Comune di Venezia di piazzale Roma.

Struttura competente Unità consiglieri e gruppi telefono 1692 posta elettronica: ucg@consiglio.veneto.it

Modalità di erogazione D'ufficio.

Standard di qualità:

tempestività Comunicazione all'autorimessa del flusso dei dati relativi ai fruitori dell'abbonamento entro 5 giorni dall'acquisizione dei dati relativi al consigliere.

contenuto/ efficacia L'unità provvede alla gestione del servizio e alla liquidazione delle fatture.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/ istruzione operativa P09

Banca leggi regionali

Descrizione servizio Accessibilità sul sito internet del Consiglio regionale dei testi delle leggi regionali in formato storico e vigente.

Struttura competente Servizio affari giuridici e legislativi
telefono 1301
posta elettronica: sagl.struttura@consigloveneto.it

Modalità di erogazione D'ufficio.

Standard di qualità:

tempestività Aggiornamento della banca dati:

- Per le leggi e i regolamenti regionali entro 3 giorni lavorativi dalla pubblicazione sul BUR nella sezione testo storico.
- Per le leggi regionali e i regolamenti regionali dichiarati urgenti entro 2 giorni lavorativi dalla pubblicazione sul BUR nella sezione testo storico.
- Nella sezione testo vigente entro 11 giorni lavorativi ove su uno stesso BUR o su BUR immediatamente successivo vengano pubblicati un numero di testi di legge/regolamento non superiori a 4 (per ogni testo superiore a 4 vanno aggiunti 2 giorni).

contenuto/ efficacia La banca dati leggi regionali si articola in 2 sezioni:

- Leggi regionali a testo vigente: rende disponibile il testo delle leggi regionali come vigente, suddiviso per articoli ed allegati e corredata da note di coordinamento che evidenziano sia modificazioni (cosiddette "novellazioni"), abrogazioni e disposizioni di interpretazione autentica, sia elementi per il coordinamento della legge regionale nell'ambito dell'apparato normativo regionale, con il rinvio ad altre leggi regionali o a singole disposizioni normative sulla stessa materia collocate in altri testi normativi o comunque di possibile difficile reperibilità.
- Leggi regionali a testo storico: rende disponibile tutte le leggi regionali che sono state approvate a partire dal 1971 ad oggi, riportate nel testo come approvato dal Consiglio regionale e il testo delle leggi, la relazione ed altri dati informativi in formato .pdf, così come pubblicati nel BUR.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/ istruzione operativa P02

Bar – buvette

Descrizione servizio	Nella sede consiliare di Palazzo Ferro Fini vi sono un bar e una buvette.
Struttura competente	Unità economato, mensa, divise Telefono 1632 posta elettronica: economato@consigliveneto.it
Modalità di erogazione	Nei giorni lavorativi il bar è aperto, di norma, dalle ore 8:00 alle ore 16:00; nei giorni nei quali è prevista seduta del Consiglio il bar rimane aperto fino alla conclusione dei lavori. Il servizio di ristorazione è attivo di norma dalle ore 12:30 alle ore 15:00. Nel caso di prosecuzione serale delle sedute del Consiglio regionale l'orario di apertura della buvette sarà dalle ore 19:30 alle 21:30. In caso di temporanea riduzione dell'afflusso di utenti ovvero per esigenze di manutenzione il Consiglio regionale del Veneto può sospendere o limitare temporaneamente l'erogazione del servizio
Standard di qualità:	

tempestività In caso di chiusura o di modifica degli orari del bar o della buvette verrà diffusa apposita comunicazione, tramite posta elettronica.

contenuto/ efficacia Il servizio bar e ristorazione è effettuato dalla ditta aggiudicataria che è tenuta, oltre al rispetto degli orari, a predisporre un menù giornaliero che viene pubblicato nella pagina Intranet del Consiglio regionale del Veneto e disponibile in più copie nella buvette.

Bollettino di spoglio

Descrizione servizio segnalazione di articoli recentemente acquisiti dalla biblioteca secondo una classificazione tematica.

Struttura competente Unità valutazione politiche pubbliche/Biblioteca
telefono 1615
posta elettronica: biblioteca@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione D'ufficio.

Standard di qualità:

tempestività Pubblicazione di 12 bollettini annuali, uno al mese.

contenuto/efficacia Si tratta di segnalare mensilmente circa 250 articoli di particolare interesse recentemente acquisiti dalla biblioteca del consiglio. Il bollettino è strutturato in modo tale da favorire una rapida consultazione secondo gli interessi dell'utente.

accessibilità/trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P15

Comunicati stampa e videocomunicati

Descrizione servizio	Predisposizione e diffusione di comunicati stampa e videocomunicati sull'attività politico-istituzionale del Consiglio regionale.
Struttura competente	Ufficio stampa e comunicazione telefono 1262 posta elettronica: ufficiostampa@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	D'ufficio per l'attività istituzionale. Su richiesta di consiglieri e gruppi. Le eventuali bozze di comunicato vanno trasmesse per posta elettronica.
Standard di qualità:	
tempestività	I comunicati stampa e videocomunicati vengono realizzati e diffusi entro le 17:30 e, nelle giornate di Consiglio, fino al termine dei lavori dell'Aula. Contestualmente all'invio sono pubblicati sul sito web del Consiglio e successivamente nei social curati dall'Ufficio stampa e comunicazione (Facebook, Twitter ecc.).
contenuto/ efficacia	L'Ufficio stampa e comunicazione cura la realizzazione di comunicati stampa, interviste TV e radiofoniche e videocomunicati relativi all'attività istituzionale del Consiglio regionale e dei suoi organi. Cura, inoltre, la realizzazione e la diffusione di comunicati stampa, interviste TV e radiofoniche e videocomunicati su richiesta dei consiglieri regionale e dei gruppi consiliari. La diffusione di comunicati stampa può essere accompagnata da fotografie e filmati realizzati a tal proposito o tratti dall'archivio. Comunicati, interviste e videocomunicati sono inviati ad Agenzie, testate giornalistiche, radio televisioni, giornalisti free lance. I comunicati relativi all'attività istituzionale del Consiglio regionale e dei suoi organi sono pubblicati anche sul sito web di Ansa, in un'apposita sezione.
accessibilità/ trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P14

Conferenze stampa

Descrizione servizio	Organizzazione di conferenze stampa presso la sala stampa "Oriana Fallaci" del Consiglio regionale.
Struttura competente	Ufficio stampa e comunicazione telefono 1262 posta elettronica: ufficiostampa@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	Su richiesta dei responsabili delle unità di supporto dei gruppi consiliari (o da un loro delegato) tramite e-mail. Al fine di diffondere la notizia della conferenza stampa agli organi di stampa la richiesta va effettuata almeno il giorno precedente la sua realizzazione.

Standard di qualità:

tempestività Secondo quanto richiesto.

contenuto/ efficacia L'ufficio stampa e comunicazione diffonde la notizia della conferenza stampa agli organi di stampa.
Predisponde la sala stampa per la realizzazione della stessa.
Predisponde e diffonde, entro le 17:30, il comunicato stampa e videocomunicato unitamente ai materiali forniti dal richiedente e procede al caricamento sui social.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P14

Conferenze stampa – eventi diversi (presentazione di eventi culturali, presentazioni editoriali o altri tipi di manifestazioni)

Descrizione servizio Organizzazione di eventi culturali, presentazioni editoriali o altro tipo di manifestazioni presso la sala stampa “Oriana Falaci” del Consiglio regionale.

Struttura competente Ufficio stampa e comunicazione – Unità relazioni esterne telefono 1262-1270
posta elettronica: ufficiostampa@consiglioveneto.it
posta elettronica: eventi@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione Su richiesta inviata almeno venti giorni prima della data dell’evento oggetto della presentazione, via lettera o via mail, al Presidente del Consiglio regionale del Veneto.

Standard di qualità:

tempestività Secondo quanto richiesto.

contenuto/ efficacia L’ufficio stampa e comunicazione, su richiesta dell’Ufficio relazioni esterne, verifica la disponibilità della Sala stampa, predispone la sala stampa per la realizzazione dell’evento e ne dà diffusione tramite i canali social.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell’area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P14

Consulenze e informazioni bibliografiche

Descrizione servizio compilazione di bibliografie su temi o soggetti indicati dall'utente e informazioni su prodotti editoriali.

Struttura competente Unità valutazione politiche pubbliche/Biblioteca telefono 1615 posta elettronica: biblioteca@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione Su richiesta, anche informale di consiglieri e gruppi.

Standard di qualità:

tempestività Bibliografie: 7 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.

Informazioni bibliografiche: 2 giorni lavorativi.

contenuto/efficacia Si tratta di compilare bibliografie specialistiche su temi e soggetti indicati dall'utente e di fornire, qualora disponibile ed esplicitamente richiesto, il materiale eventualmente in possesso dalla biblioteca o comunque reperibile da archivi pubblici.

accessibilità/trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P15

Diretta internet di eventi istituzionali

Descrizione servizio	Diffusione di iniziative ed eventi istituzionali tramite internet.
Struttura competente	Ufficio stampa e comunicazione telefono 1262 posta elettronica: ufficiostampa@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	D'ufficio.
Standard di qualità:	
tempestività	In tempo reale.
contenuto/efficacia	Le conferenze stampa e gli altri eventi istituzionali vengono ripresi da un operatore con telecamere e trasmessi in diretta video sulla pagina Facebook (la diretta è preceduta da un post di avviso) e YouTube. In particolari occasioni i video della diretta sono lavorati in postproduzione; il filmato realizzato viene inviato a quanti ne fanno richiesta e pubblicato sui canali social del Consiglio regionale.
accessibilità/trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P14

Documentazione – rilascio copia

Descrizione servizio Rilascio di copia di documentazione da riviste facenti parte del patrimonio della biblioteca del Consiglio e delle quali l'utente indica gli estremi a seguito della consultazione del catalogo della biblioteca o del bollettino di spoglio oppure di documentazione identificabile e reperibile da archivi pubblici (es.: testi di legge, provvedimenti amministrativi, ecc.).

Struttura competente Unità valutazione politiche pubbliche/Biblioteca
telefono 1615
posta elettronica: biblioteca@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione Su richiesta anche tramite posta elettronica indicando la documentazione o l'argomento di interesse.

Standard di qualità:

tempestività entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.

contenuto/ efficacia Supporto documentale.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P15

Dossier giornalistici

Descrizione servizio	Predisposizione di Dossier giornalistici su argomenti di attualità.
Struttura competente	Ufficio stampa e comunicazione telefono 1262 posta elettronica: ufficiostampa@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	D'ufficio su tematiche d'attualità. Su richiesta di consiglieri e gruppi.
Standard di qualità:	
tempestività	Per quelli effettuati autonomamente viene data comunicazione per posta elettronica della loro pubblicazione nell'intranet. Quelli realizzati su richiesta sono consegnati entro 3 giorni dalla richiesta.
contenuto/ efficacia	L'Ufficio stampa e comunicazione predispone dossier tematici su argomenti di attualità politico istituzionale tratti dagli organi di informazione ed in particolar modo quotidiani.
accessibilità/ trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P14

Emendamenti - assistenza giuridica per la predisposizione

Descrizione servizio Assistenza giuridica per la stesura degli emendamenti ai testi licenziati dalle commissioni per l'Aula ed inseriti all'ordine del giorno del Consiglio regionale.

Struttura competente Servizio affari giuridici e legislativi
telefono 1301
posta elettronica: sagl.struttura@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione Su richiesta, anche informale al Servizio competente oppure presso il punto emendamenti.

Standard di qualità:

tempestività Assistenza fornita entro i termini utili per la presentazione degli emendamenti (ore 12:30 del giorno lavorativo antecedente la data di convocazione del Consiglio regionale).

contenuto/ efficacia Presenza per l'assistenza giuridica per la stesura degli emendamenti ai testi licenziati dalle commissioni per l'Aula ed inseriti all'ordine del giorno del Consiglio ivi compresa la presenza al punto "emendamenti" di almeno un dirigente o un funzionario del Servizio affari giuridici e legislativi e comunque disponibilità del dirigente/funzionario che ha seguito l'istruttoria in commissione. Per la stesura di emendamenti afferenti la norma finanziaria l'assistenza è assicurata in collaborazione con le strutture di supporto alla Prima commissione consiliare.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P31

Fotografie e filmati d'archivio - fornitura

Descrizione servizio Fornitura di copia di fotografie e di filmati tratti dall'archivio gestito dall'Ufficio stampa e comunicazione.

Struttura competente Ufficio stampa e comunicazione
telefono 1262
posta elettronica: ufficiostampa@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione Su richiesta, anche informale, all'Ufficio stampa e comunicazione.

Standard di qualità:

tempestività La consegna di copia di fotografie e/o filmati avviene entro 1 giorno dalla richiesta.

contenuto/efficacia L'Ufficio stampa e comunicazione cura la tenuta di un archivio di fotografie e di videocomunicati realizzati autonomamente.

Il materiale può essere consultato presso l'Ufficio stampa e comunicazione.

accessibilità/trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P14

Indennità

Descrizione servizio Erogazione delle indennità e degli altri emolumenti previsti dalla legge e dai provvedimenti attuativi dell'Ufficio di presidenza.

Struttura competente Unità consiglieri e gruppi telefono 1692 posta elettronica: ucg@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione D'ufficio.

Standard di qualità:

tempestività Le indennità e gli altri emolumenti previsti dalla legge sono erogati con valuta ultimo giorno lavorativo del mese.

contenuto/ efficacia Per la descrizione del trattamento indennitario del consigliere si rinvia al secondo volume del Vademecum del consigliere. Eventuali trattenute e conguagli vengono elaborati nella prima mensilità (cedolino) utile.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P09

Informatica e telefonia - assistenza

Descrizione servizio	I Consiglieri regionali, per qualsiasi problema di utilizzo o di funzionamento degli strumenti o dei servizi informatici e telefonici (fisso o mobile) assegnati, possono far riferimento ad un apposito centro di assistenza utenti. Quest'ultimo provvede anche alla fornitura di toner e/o cartucce per stampanti, cavi di connessione e di alimentazione.
Struttura competente	Ufficio sistema informativo - Centro assistenza utenti telefono: 041 2701780 posta elettronica: helpdesk@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	Su richiesta telefonica o via posta elettronica. Orario di servizio dalle ore 8.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì. Nelle giornate di Consiglio il presidio è garantito fino alla conclusione dei lavori. E' disponibile una segreteria telefonica nella quale verranno dirottate le chiamate in caso di elevato numero di richieste concorrenti o per telefonate oltre le fasce orarie garantite. Ciascuna chiamata registrata in segreteria darà origine ad una apposita voicemail che verrà gestita dai tecnici.
Standard di qualità:	
tempestività	Tutte le richieste per problemi di funzionamento o di utilizzo sono evase entro le 8 ore lavorative. Quelle riguardanti la fornitura dei materiali di consumo (toner/cartucce, cavi) devono essere soddisfatte entro 4 ore lavorative. Problemi di funzionamento hardware dei dispositivi informatici e telefonici (fisso e mobile) devono essere risolti entro i 3 giorni lavorativi successivi.
contenuto/efficacia	Capacità di cogliere le necessità manifestate. Rispetto della privacy. Chiarezza di esposizione nel superamento dei problemi di utilizzo. Capacità di comprendere la natura dei problemi di funzionamento e di indirizzarne velocemente la risoluzione.
accessibilità/trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P13

Interrogazioni e interpellanze – elenco di quelle a cui non è stata data risposta

Descrizione servizio Pubblicazione nel sito internet di un elenco delle interpellanze ed interrogazioni alle quali la Giunta non ha dato risposta.

Struttura competente Ufficio attività istituzionali
telefono 1416
posta elettronica: uatt@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione D'ufficio.

Standard di qualità:

tempestività L'elenco viene pubblicato entro il 10 di ogni mese.

contenuto/ efficacia L'elenco contiene suddiviso per tipologia tutte le interpellanze e le interrogazioni (a risposta immediata, scritta, orale e in commissione) presentate e alle quali non è stata data risposta dalla Giunta regionale. L'elenco è aggiornato con i dati dell'ultimo giorno del mese. Vengono inoltre inserite le percentuali di risposta per tipologia di atto.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P01

Libri – prestito e assegnazione

Descrizione servizio Prestito dei libri presenti nella biblioteca del Consiglio regionale.

Struttura competente Unità valutazione politiche pubbliche/Biblioteca telefono 1615 posta elettronica: biblioteca@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione Su richiesta tramite posta elettronica indicando il libro richiesto.

Standard di qualità:

tempestività Entro 1 giorno dalla richiesta se il libro è in sede.

Entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta se il libro è in deposito.

contenuto/ efficacia La biblioteca fornisce in prestito per 30 giorni prorogabili i propri volumi.

In casi particolari e per esigenze d'ufficio può essere richiesta la temporanea assegnazione del volume. La biblioteca mette a disposizione nella sezione Biblioteca del portale del Consiglio il catalogo elettronico dei libri.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P15

Missioni - rimborso

Descrizione servizio	Rimborso per le spese sostenute direttamente in occasione di missioni fuori del territorio regionale, per l'espletamento delle proprie funzioni, con le modalità e le autorizzazioni stabilite dalla legge e dai provvedimenti attuativi dell'Ufficio di presidenza.
Struttura competente	Unità consiglieri e gruppi telefono 1692 posta elettronica: ucg@consiglio.veneto.it
Modalità di erogazione	Su richiesta e previa autorizzazione della missione da parte del Presidente del Consiglio (modulo P09I06M01). Il Consigliere invia alla struttura competente la richiesta di rimborso (comprensiva di autorizzazione e pezze giustificative) secondo le modalità indicate nella relativa procedura; la struttura provvede al preventivo controllo della documentazione e al successivo invio della stessa all'unità archivio e protocollo per la protocollazione.

Standard di qualità:

tempestività	Rimborsi bimestrali. Per le missioni pervenute entro il 20 febbraio, liquidazione entro il 31 marzo; per le missioni pervenute entro il 20 aprile, liquidazione entro il 31 maggio e così a seguire.
contenuto/efficacia	Per la descrizione della disciplina delle missioni si rinvia al secondo volume del Vademecum del consigliere.
accessibilità/trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P09

Motoscafi

Descrizione servizio	Trasporto a mezzo motoscafo con un servizio navetta da Palazzo Ferro Fini a piazzale Roma e viceversa; servizi di trasporto per eventi istituzionali presso altre istituzioni.
Struttura competente	Unità servizi natanti e auto, supporto amministrativo servizi tecnici e ausiliari telefono 1888 posta elettronica: usas@consiglio.veneto.it
Modalità di erogazione	Gli orari del servizio navetta motoscafi sono stabiliti dall'Ufficio di presidenza e sono riportati nella procedura P30 del sistema di gestione integrato e comunicati dalla struttura competente. L'utilizzo del servizio da parte di eventuali ospiti del consigliere deve essere comunicato prima della corsa, secondo le modalità definite nella procedura di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione. Per i consiglieri, e solamente per motivi istituzionali, possono essere richiesti servizi di trasporto straordinari e servizi di trasporto eccezionali alla struttura competente tramite l'apposito applicativo accessibile dalla Intranet del Consiglio, secondo le modalità definite nella procedura di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Standard di qualità:

tempestività	Viene assicurata la puntualità del servizio sulla base degli orari prestabiliti. Eventuali variazioni dell'orario del servizio, concordate con la Segreteria Generale, vengono comunicate per posta elettronica dalla struttura competente con almeno un giorno di anticipo.
contenuto/efficacia	Sono garantite le corse negli orari previsti. Negli orari di maggior affluenza possono essere effettuate corse bis, nel rispetto delle modalità definite nella procedura di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione. Il servizio di trasporto viene sempre garantito al termine delle sedute del Consiglio regionale.
accessibilità/trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P30

Orario corse motoscafi:

Da Piazzale Roma a Palazzo Ferro Fini							
08:30	09:00	09:20	09:40	10:00	10:20	10:40	11:00
11:20	12:00	12:40	13:50	14:20	14:50	15:20	15:50
Da Palazzo Ferro-Fini a Piazzale Roma							
09:00*	09:20**	09:40	10:00	10:20	10:40	11:00	11:40
12:20	13:30	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:35
17:00 §	17:30	18:00	18:30***				

*servizio posta (orario di partenza +/- 10 minuti) dal lunedì al venerdì.

** la corsa non viene effettuata se non ci sono passeggeri.

*** corsa supplementare effettuata dal lunedì al giovedì
solo su richiesta allo 041 2701888.

§ ultima corsa della giornata del venerdì.

Newsletter settimanale VENETO7

Descrizione servizio	Redazione della newsletter settimanale VENETO7 rivolta ai cittadini e alle parti economiche, sociali e culturali del Veneto.
Struttura competente	Ufficio stampa e comunicazione telefono 1262 posta elettronica: ufficiostampa@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	D'ufficio.
Standard di qualità:	
tempestività	Entro le ore 15:00 di ogni lunedì.
contenuto/efficacia	L'Ufficio stampa e comunicazione inserisce in Veneto7, in un'apposita veste grafica, i collegamenti ai comunicati stampa relativi all'Agenda settimanale dei lavori consiliari e ad una selezione dei comunicati stampa riguardanti l'attività istituzionale del Consiglio. Veneto7 è reso disponibile nell'apposita pagina del sito web istituzionale ed inviato ad un indirizzario di posta elettronica composto di circa 6.000 contatti.
accessibilità/trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P14

Notebook, tablet e office automation - fornitura

Descrizione servizio	Ai Consiglieri regionali, per la durata della legislatura, vengono assegnati un notebook e un tablet di caratteristiche avanzate per prestazioni e peso. Tali dispositivi sono entrambi dotati di sim dati per un'autonoma capacità di connessione alla rete. Dispongono di software standard di utilità e di software di office automation in cloud. La fornitura di un desktop d'ufficio, di ulteriori dispositivi hardware, di software aggiuntivi ad uso personale, nonché di accessori è possibile su richiesta.
Struttura competente	Ufficio sistema informativo telefono: 041 2701750 posta elettronica: usin@consiglioVeneto.it
Modalità di erogazione	D'ufficio la fornitura di notebook e tablet. Su richiesta da inoltrarsi all'Ufficio sistema informativo tramite modulo P13Mu01 (Richiesta di fornitura di hardware e software) per le restanti necessità di hardware, software o accessori. Per problemi di utilizzo o di funzionamento della strumentazione informatica assegnata si veda "Informatica e telefonia – assistenza".
Standard di qualità:	
tempestività	Tutte le richieste di fornitura di hardware, software e accessori vengono evase entro 5 giorni lavorativi se il materiale richiesto è disponibile a magazzino. Viceversa, qualora sia necessario procedere ad un acquisto, la richiesta verrà evasa entro 45 giorni.
contenuto/efficacia	A monte capacità di comprendere le necessità manifestate e di indirizzare la richiesta più appropriata, agevolando la compilazione dei moduli. A valle capacità di illustrare l'utilizzo di quanto fornito.
accessibilità/trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P13

Omaggistica di rappresentanza - fornitura

Descrizione servizio Fornitura di oggetti personalizzati con lo stemma del Consiglio regionale e di pubblicazioni sul Veneto di interesse storico/culturale per le attività di rappresentanza istituzionale.

Struttura competente Unità relazioni esterne
telefono 1270
posta elettronica: eventi@consigloveneto.it

Modalità di erogazione I consiglieri regionali che partecipano sul territorio veneto ad eventi e manifestazioni di rilevanza istituzionale e/o storico/culturale possono richiedere materiale di rappresentanza mediante l'invio di una mail all'Unità relazioni esterne e-mail eventi@consigloveneto.it, mettendo in copia conoscenza la Segreteria generale e-mail sg@consigloveneto.it.

Standard di qualità:

tempestività La fornitura del materiale richiesto, se disponibile in magazzino, sarà effettuata entro 2 giorni lavorativi dalla data della richiesta, (ovvero, entro 2 giorni lavorativi dalla data di eventuale necessaria autorizzazione del Segretario generale).

contenuto/efficacia Vagliato il merito istituzionale e/o storico/culturale della richiesta, viene verificata la disponibilità dell'omaggio richiesto. Se l'omaggio è presente in magazzino, viene consegnato al richiedente che dovrà firmare il modulo P04I03Mu02, quale ricevuta di consegna. Se quanto richiesto non è disponibile in magazzino, verrà concordato con il richiedente altro oggetto o pubblicazione di rappresentanza disponibile che sarà consono/a al tipo di richiesta.

accessibilità/trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P04

Osservatorio elettorale

Descrizione servizio Realizzazione di studi, ricerche, dossier, rapporti statistici ecc. in materia elettorale.

Struttura competente Servizio attività e rapporti istituzionali
telefono 1222
posta elettronica: sari@consiglio.veneto.it

Modalità di erogazione D'ufficio per quanto pubblicato sul sito web. Su richiesta formale per richieste specifiche alla struttura.

Standard di qualità:

tempestività Per l'aggiornamento del sito entro 5 giorni dalle elezioni.

Per le richieste ove possibile risposta immediata o concordata con il richiedente in relazione alla complessità della richiesta.

- contenuto/ efficacia**
- Monitoraggio di tutti gli appuntamenti elettorali che interessano la nostra regione, raccolta e diffusione in tempo reale dei risultati elettorali.
 - realizzazione di dossier di documentazione analitici e di sintesi per ogni tornata elettorale e di monografie di approfondimento su temi elettorali.
 - informazioni utili alle elezioni (es. normativa elettorale e documenti di approfondimento, elenchi, report e mappature delle amministrazioni al voto, scadenzari adempimenti, vademetum, report elettorali, elenchi delle liste e dei candidati e altra documentazione).
 - monitoraggio e pubblicazione delle disposizioni aggiornate in materia elettorale.
 - organizzazione di seminari e altri eventi pubblici su argomenti relativi alla materia elettorale.
 - attività di consulenza alle strutture del Consiglio regionale sui risultati, sulle normative elettorali e sui sistemi elettorali, sia locali che nazionali, anche attraverso la realizzazione di specifiche simulazioni.

Patrocinio legale

Descrizione servizio Al consigliere è garantito il patrocinio legale per fatti o atti connessi all'espletamento delle proprie funzioni istituzionali.

Struttura competente Unità approvvigionamenti Consiglio regionale
telefono 1735
posta elettronica: contratti@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione È indispensabile la tempestiva comunicazione al competente ufficio.

Per procedere alla liquidazione delle spese: inviare nel più breve tempo possibile dalla conoscenza la documentazione relativa (atto di archiviazione o conclusione del procedimento giudiziario), come previsto dalla l.r. 12/91, art. 89, all'ufficio competente che provvede a liquidare l'importo, secondo quanto previsto dalla normativa.

Standard di qualità:

tempestività Liquidazione delle spese entro 15 gg. lavorativi dalla richiesta, o dalla nota di comunicazione del parere di congruità della parcella.

contenuto/ efficacia Al consigliere è garantito il patrocinio legale per fatti o atti connessi all'espletamento delle proprie funzioni istituzionali, attraverso: il patrocinio dell'Avvocatura regionale, a condizione che non esista conflitto di interesse con l'amministrazione regionale oppure il legale di propria fiducia.

Nel secondo caso le spese sono coperte da apposita polizza assicurativa oppure c'è il rimborso delle spese legali, peritali e di giustizia sostenute in processi per responsabilità civile, penale, amministrativa, o contabile.

Periodico VENETO30

Descrizione servizio Redazione della rivista periodica VENETO30 rivolta ai cittadini e alle parti economiche, sociali e culturali del Veneto allo scopo di rendere nota l'attività del Consiglio, delle Commissioni e dei gruppi.

Struttura competente Ufficio stampa e comunicazione
telefono 1262
posta elettronica: ufficiostampa@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione D'ufficio.

Standard di qualità:

tempestività Cadenza tendenzialmente mensile.

contenuto/ efficacia L'Ufficio stampa e comunicazione individua il tema e i contenuti del periodico, cura la selezione del materiale, l'eventuale realizzazione degli articoli ed il montaggio della rivista in un'apposita veste grafica. Veneto30 è reso disponibile nell'apposita pagina del sito web istituzionale ed inviato ad un indirizzario di posta elettronica composto di circa 6.000 contatti.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P14

Proposte di legge – consulenza tecnico-giuridica

Descrizione servizio Consulenza tecnico-giuridica per la redazione di proposte di legge.

Struttura competente Servizio affari giuridici e legislativi
telefono 1301
posta elettronica: sagl.struttura@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione Su richiesta. Nella richiesta è indispensabile che siano definiti finalità, oggetto, soggetti destinatari e principali misure caratterizzanti la proposta di legge, ivi compresa la indicazione dei mezzi di copertura delle minori entrate o delle nuove o maggiori spese.

Standard di qualità:

tempestività I tempi di fornitura del servizio dipendono dalla complessità della materia, sono concordati al momento della richiesta e sono compresi entro il termine di 15 giorni lavorativi dalla attivazione. Detto termine è prorogabile previa comunicazione motivata ai firmatari da parte del dirigente capo del servizio, nel caso in cui il progetto di legge riguardi una materia oggetto di nuova disciplina a livello regionale o comunque particolarmente complessa, nonché nei casi di progetti di legge statale di iniziativa regionale. Durante le sessioni di bilancio, durante le sessioni relative ai progetti di legge ordinamentali, nonché durante le sessioni relative a modifiche di statuto, regolamento e legge elettorale, il servizio di progettazione è reso, esclusivamente, in funzione dei relativi progetti di legge e regolamento.

contenuto/ efficacia Viene elaborato un progetto di legge sulla base delle richieste ed indicazioni fornite.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P31

Protocollo e archivio

Descrizione servizio	Ricevimento e protocollazione delle istanze presentate dai consiglieri regionali. Ricevimento di corrispondenza destinata ai consiglieri regionali.
	Il servizio di consultazione dei documenti custoditi nell'archivio di deposito e storico del Consiglio regionale consiste nella possibilità di prendere visione o estrarre copia del materiale cartaceo prodotto ed acquisito dall'Amministrazione consiliare da parte di utenti interni all'Ente o esterni.
Struttura competente	Unità archivio e protocollo telefono 1259 posta elettronica: protocollo@consiglioveneto.it posta certificata: protocollo@consiglioveneto.legalmail.it
Modalità di erogazione	D'ufficio il ricevimento e la protocollazione delle istanze. Su richiesta secondo le modalità indicate in apposita istruzione operativa.
Standard di qualità:	
tempestività	La ricezione e protocollazione delle istanze avviene entro 24 ore lavorative dal ricevimento o, se intercorrono dei giorni festivi o di chiusura programmata del CRV, nel primo giorno lavorativo utile. Tutte le richieste di ricerca documenti o fascicoli vengono prese in esame dalla struttura competente ed evase in ordine di arrivo a partire dal giorno di ricevimento, e comunque mai oltre il termine stabilito dalla Legge del 7 agosto 1990, n. 241 (30 giorni).
contenuto/efficacia	La struttura competente assicura la gestione, il governo e l'innovazione dei flussi documentali, nel rispetto delle scadenze previste da obblighi di legge; garantisce la gestione, fruizione e tutela dell'archivio corrente, di deposito e storico del Consiglio regionale.
accessibilità/trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa I01, I08

Quotidiani / periodici - consultazione

Descrizione servizio	Disponibilità, per la consultazione telematica, dei quotidiani e periodici utilizzati per la realizzazione della rassegna stampa.
Struttura competente	Ufficio stampa e comunicazione telefono 1262 posta elettronica: ufficiostampa@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	Su richiesta presso l'Ufficio stampa e comunicazione
Standard di qualità:	
tempestività	Durante l'orario di lavoro.
contenuto/ efficacia	Si possono consultare, in via telematica presso l'Ufficio stampa e comunicazione i quotidiani e i periodici utilizzati per la realizzazione della rassegna stampa quotidiana.
accessibilità/ trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P14

Rassegna stampa

Descrizione servizio Realizzazione e diffusione di una rassegna stampa di quotidiani e periodici accessibile nella intranet, nel sito web del Consiglio regionale e in un'apposita applicazione per dispositivi mobili (accessibile tramite username e password).

Struttura competente Ufficio stampa e comunicazione
telefono 1262
posta elettronica: ufficiostampa@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione D'ufficio.

Standard di qualità:

tempestività La rassegna stampa quotidiana viene messa a disposizione nell'intranet, nel sito web del Consiglio regionale e in un'apposita applicazione per dispositivi mobili entro le ore 10:00.

contenuto/ efficacia Quotidianamente (il lunedì anche per il sabato e la domenica precedenti) è realizzata una rassegna stampa dei principali quotidiani nazionali e regionali, riguardanti l'attività politico istituzionale del Consiglio regionale, della Giunta regionale e i fatti più rilevanti a livello politico-istituzionale, sociale ed economico del Veneto, oltre che dell'intero territorio nazionale.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P14

Rassegna video

Descrizione servizio	Realizzazione di una rassegna video realizzata selezionando i servizi televisivi trasmessi dai telegiornali delle principali emittenti locali e nazionali accessibile dalla intranet e dal sito web del Consiglio regionale.
Struttura competente	Ufficio stampa e comunicazione telefono 1262 posta elettronica: ufficiostampa@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	D'ufficio.
Standard di qualità:	
tempestività	La rassegna video viene messa nella rete intranet e nell'apposita sezione del sito web del Consiglio regionale entro le ore 10:30 dal martedì al venerdì, il lunedì entro le 11:00.
contenuto/ efficacia	Quotidianamente è realizzata una rassegna video da emittenti televisive locali e nazionali selezionando servizi riguardanti l'attività politico istituzionale del Consiglio regionale, della Giunta regionale e i fatti più rilevanti a livello politico istituzionale, sociale ed economico del Veneto. La rassegna video esce nei giorni feriali (dal lunedì al venerdì). La rassegna video del lunedì comprende i servizi televisivi del venerdì, del sabato e della domenica.
accessibilità/ trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P14

Ricerche specialistiche

Descrizione servizio	Realizzazione di studi, ricerche, dossier, rapporti statistici ecc. sulle materie di competenza regionale.
Struttura competente	Unità valutazione politiche pubbliche/Biblioteca telefono 1615 posta elettronica: sari@consiglio.veneto.it
Modalità di erogazione	Su richiesta specificando i contenuti della ricerca e le modalità di reportistica. Ricerche su specifici argomenti di attualità e di interesse istituzionale possono essere curati direttamente dalla struttura e inviati ai consiglieri e messi a disposizione sul sito.

Standard di qualità:

tempestività I tempi di fornitura del servizio dipendono dalla complessità della materia e dalla disponibilità di dati e sono concordati al momento della richiesta o dopo una prima fase progettuale della ricerca.

contenuto/ efficacia Realizzazione di ricerche originali e di dossier, rapporti statistici, indagini utili ai fini delle attività politiche e istituzionali del consigliere. Il contenuto e la forma del documento finale sono concordati al momento della richiesta o dopo una prima fase progettuale della ricerca.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P15

Sale - prenotazione

Descrizione servizio Prenotazione delle sale riunioni destinate allo svolgimento dell'attività istituzionale.

Struttura competente Segreteria generale
telefono 1229

posta elettronica: sg@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione Su richiesta a mezzo posta elettronica

Standard di qualità:

tempestività Le richieste vengono evase entro la data di utilizzo, di norma entro le 24 ore antecedenti.

contenuto/efficacia Il servizio viene erogato direttamente dalla struttura competente che provvede ai relativi adempimenti.

accessibilità/trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa I10

Sedute consiliari - diretta

Descrizione servizio Diffusione delle sedute del Consiglio tramite circuito televisivo interno e su sito internet.

Struttura competente Ufficio attività istituzionali
telefono 1416
posta elettronica: uatt@consiglio.veneto.it

Modalità di erogazione D'ufficio.

Standard di qualità:

tempestività In tempo reale.

contenuto/ efficacia Diffusione tramite circuito televisivo interno delle sedute del Consiglio. È effettuata inoltre la diretta internet delle sedute del Consiglio al fine di informare i cittadini sui lavori dell'Assemblea consiliare.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P01

Servizi informatici di base e applicativi - fornitura

Descrizione servizio	Ai Consiglieri regionali viene garantito l'accesso alla rete intranet che permette l'impiego di una serie di servizi di base e applicativi. Tra i servizi di base rientrano: la navigazione internet; l'impiego di una mailbox istituzionale e di uno spazio di archiviazione (entrambi in cloud). Tra i servizi applicativi sono compresi le principali applicazioni istituzionali (agenda istituzionale, documentale, atti e procedimenti istituzionali e reportistica) e di informazione (comunicati, rassegna stampa e video).
Struttura competente	Ufficio sistema informativo telefono: 041 2701750 posta elettronica: usin@consiglio.veneto.it
Modalità di erogazione	D'ufficio l'accesso alla rete intranet ai servizi di base e applicativi. Su richiesta da inoltrarsi alla struttura competente tramite il modulo (P13Mu07) per le restanti necessità di utilizzo di servizi applicativi. Per problemi di utilizzo o funzionamento dei servizi informatici di base e applicativi si veda "Informativa e telefonia – assistenza".
Standard di qualità:	
tempestività	Tutte le richieste di accesso vengono evase entro 3 giorni lavorativi fatta salva la necessità di nuovi sviluppi che verranno compiuti entro dei termini progettuali da concordarsi. In ogni caso lo studio di fattibilità verrà prodotto entro 20 giorni lavorativi.
contenuto/efficacia	A monte capacità di comprendere le necessità manifestate e di indirizzare la richiesta più appropriata, agevolando la compilazione dei moduli. A valle capacità di illustrare l'utilizzo di quanto fornito.
accessibilità/trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P13

Telefonia fissa - fornitura

Descrizione servizio Ai Consiglieri regionali viene garantita la fornitura di un telefono fisso con display a colori in tecnologia VoIP e configurazione standard.

Struttura competente Ufficio sistema informativo
telefono: 041 2701750
posta elettronica: usin@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione D'ufficio la fornitura del telefono fisso in configurazione standard. Su richiesta da inoltrarsi alla struttura competente tramite modulo P13Mu10 (Richiesta generica) le modifiche alla configurazione. Per problemi di utilizzo e di funzionamento dei servizi di telefonia fissa si veda "informatica e telefonia – assistenza"

Standard di qualità:

tempestività Tutte le richieste di modifica della configurazione vengono evase entro 3 giorni lavorativi fatta salva la necessità di nuovi sviluppi che verranno compiuti entro dei termini progettuali da concordarsi. In ogni caso lo studio di fattibilità verrà prodotto entro 20 giorni lavorativi.

contenuto/ efficacia A monte capacità di comprendere le necessità manifestate e di indirizzare la richiesta più appropriata, agevolando la compilazione dei moduli. A valle capacità di illustrare l'utilizzo di quanto fornito.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P13

Telefonia mobile - fornitura

Descrizione servizio Ai Consiglieri regionali viene garantita la fornitura di uno smartphone di ultima generazione dotato di alimentatore e auricolari standard eventualmente corredato da sim telefonica/dati.

Struttura competente Ufficio sistema informativo
telefono: 041 2701750
posta elettronica: usin@consiglio.veneto.it

Modalità di erogazione La fornitura dello smartphone e/o della sim telefonica/dati viene effettuata su richiesta su appositi moduli consegnati a valle della proclamazione. Per quanto attiene la sim telefonica/dati il Consigliere regionale ha anche la facoltà di richiedere che l'amministrazione subentri nella gestione/pagamento della sua utenza personale. Su richiesta da inoltrarsi all'Ufficio sistema informativo tramite modulo P13Mu10 (Richiesta generica) le modifiche alla configurazione e su modulo P13Mu12 la fornitura di accessori. Per problemi di funzionamento o di utilizzo dei servizi di telefonia mobile si veda "computer/telefoni – assistenza".

Standard di qualità:

tempestività Tutte le richieste di modifica della configurazione vengono evase entro 3 giorni lavorativi. Quelle riguardanti gli smartphone, le sim telefoniche/dati e gli accessori devono essere evase entro 5 giorni lavorativi se quanto richiesto è disponibile a magazzino. Viceversa, qualora sia necessario procedere ad un acquisto, la richiesta verrà evasa entro 45 giorni lavorativi.

contenuto/efficacia A monte capacità di comprendere le necessità manifestate e di indirizzare la richiesta più appropriata, agevolando la compilazione dei moduli. A valle capacità di illustrare l'utilizzo di quanto fornito.

accessibilità/trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P13

Treno - prenotazione / biglietti

Descrizione servizio	Prenotazione del treno e acquisto dei biglietti in caso di missione fuori regione.
Struttura competente	Unità economato, mensa, divise telefono 1632 posta elettronica: economato@consigliveneto.it
Modalità di erogazione	Su richiesta a mezzo posta elettronica: modello P07I02Mu03 da presentarsi con un anticipo di 48 ore rispetto alla partenza. In caso di impedimento della struttura competente il servizio viene garantito dall'agenzia. La richiesta deve essere inviata all'agenzia affidataria del servizio. La guida ai servizi Business Travel è riportata nell'istruzione operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Standard di qualità:

tempestività	Viene inviato il biglietto elettronico al destinatario il giorno della richiesta (compatibilmente con l'orario di servizio) e comunque entro il giorno successivo alla richiesta se lavorativo.
contenuto/efficacia	Il servizio viene erogato direttamente dalla struttura competente che provvede all'acquisto tramite portale di Trenitalia e provvede all'invio a mezzo posta elettronica del biglietto elettronico al destinatario. Per l'acquisto di biglietti non disponibili nel portale Trenitalia il servizio viene erogato direttamente dall'agenzia affidataria del servizio.
accessibilità/trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P09, I17

Servizi ai Gruppi

Agenzie giornalistiche - consultazione

Descrizione servizio Consultazione di notizie giornalistiche attraverso il collegamento con le agenzie Ansa, Agi, Adnkronos Asca e Dire.

Struttura competente Ufficio stampa e comunicazione
telefono 1262
posta elettronica: ufficiostampa@consiglioвенето.ит

Modalità di erogazione D'ufficio.

Standard di qualità:

tempestività Presso i terminali dell'Ufficio stampa e comunicazione tutto il giorno.

contenuto/efficacia Le agenzie sono consultabili presso l'Ufficio stampa e comunicazione su appositi terminali.

accessibilità/trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P14

Arredi e complementi di arredo - fornitura

Descrizione servizio	Fornitura per tutti i gruppi di arredi e complementi di arredo funzionali alla loro attività.
Struttura competente	Ufficio tecnico facility management sedi e sicurezza telefono 1717 posta elettronica: ufficiotecnico@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	D'ufficio alla costituzione del gruppo. Successivamente su richiesta secondo le modalità definite nella relativa procedura.

Standard di qualità:

tempestività	Entro 5 giorni dalla richiesta la struttura competente comunica la possibilità e i tempi di fornitura.
contenuto/ efficacia	Viene effettuata la fornitura e la manutenzione di arredi e complementi di arredo (tavoli, sedie, lampade, ecc.), secondo la dotazione definita dall'Ufficio di presidenza e riportata nella relativa procedura.
accessibilità/ trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P28

Banca leggi regionali

Descrizione servizio Accessibilità sul sito internet del Consiglio regionale dei testi delle leggi regionali in formato storico e vigente.

Struttura competente Servizio affari giuridici e legislativi
telefono 1301
posta elettronica: sagl.struttura@consiglio.veneto.it

Modalità di erogazione D'ufficio.

Standard di qualità:

tempestività Aggiornamento della banca dati:

- Per le leggi regionali e i regolamenti regionali entro 3 giorni lavorativi dalla pubblicazione sul BUR nella sezione testo storico.
- Per le leggi regionali e i regolamenti regionali dichiarati urgenti entro 2 giorni lavorativi dalla pubblicazione sul BUR nella sezione testo storico.
- Nella sezione testo vigente entro 11 giorni lavorativi ove su uno stesso BUR o su BUR immediatamente successivo vengano pubblicati un numero di testi di legge/regolamento non superiori a 4 (per ogni testo superiore a 4 vanno aggiunti 2 giorni).

contenuto/ efficacia La banca dati leggi regionali si articola in 2 sezioni:

- Leggi regionali a testo vigente: rende disponibile il testo delle leggi regionali come vigente, suddiviso per articoli ed allegati e corredata da note di coordinamento che evidenziano sia modificazioni (cosiddette "novellazioni"), abrogazioni e disposizioni di interpretazione autentica, sia elementi per il coordinamento della legge regionale nell'ambito dell'apparato normativo regionale, con il rinvio ad altre leggi regionali o a singole disposizioni normative sulla stessa materia collocate in altri testi normativi o comunque di possibile difficile reperibilità.
- Leggi regionali a testo storico: rende disponibile tutte le leggi regionali che sono state approvate dalla assemblea legislativa a partire dal 1971 ad oggi, riportate nel testo come approvato dal Consiglio regionale e il testo delle leggi, la relazione ed altri dati informativi in formato .pdf, così come pubblicati nel BUR.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P02

Bollettino di spoglio

Descrizione servizio segnalazione di articoli recentemente acquisiti dalla biblioteca secondo una classificazione tematica.

Struttura competente Unità valutazione politiche pubbliche/Biblioteca
telefono 1615
posta elettronica: biblioteca@consiglio.veneto.it

Modalità di erogazione D'ufficio.

Standard di qualità:

tempestività Pubblicazione di 12 bollettini annuali, uno al mese.

contenuto/efficacia Si tratta di segnalare mensilmente circa 250 articoli di particolare interesse recentemente acquisiti dalla biblioteca del consiglio. Il bollettino è strutturato in modo tale da favorire una rapida consultazione secondo gli interessi dell'utente.

accessibilità/trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P15

Cancelleria - fornitura

Descrizione servizio Fornitura di cancelleria, nei limiti del budget annuo assegnato a ciascun gruppo dall'Ufficio di presidenza.

Struttura competente Unità economato
telefono 1632
posta elettronica: economato@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione Su richiesta a mezzo modulo P25Me07.

Standard di qualità:

tempestività Per il materiale presente in magazzino la struttura competente lo preparerà per la consegna al richiedente entro 4 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta.

Per il materiale non disponibile in magazzino si procede all'acquisto con le modalità e tempi del MEPA o con altre modalità di approvvigionamento.

La struttura competente lo preparerà per la consegna al richiedente entro 4 giorni lavorativi dalla fornitura.

contenuto/efficacia Ai gruppi consiliari viene fornito modulo di richiesta con l'elenco del materiale normalmente disponibile in magazzino. Il materiale verrà consegnato al responsabile della segreteria del gruppo.

accessibilità/trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P25

Comunicati stampa e videocomunicati

Descrizione servizio Predisposizione e diffusione di comunicati stampa e videocomunicati sull'attività politico-istituzionale del Consiglio regionale.

Struttura competente Ufficio stampa e comunicazione
telefono 1262
posta elettronica: ufficiostampa@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione D'ufficio per l'attività istituzionale. Su richiesta di consiglieri e gruppi. Le eventuali bozze di comunicato vanno trasmesse via e-mail.

Standard di qualità:

tempestività I comunicati stampa e videocomunicati vengono realizzati e diffusi entro le 17.30 e, nelle giornate di Consiglio, fino al termine dei lavori dell'Aula. Contestualmente all'invio sono pubblicati sul sito web del Consiglio e successivamente nei social curati dall'Ufficio stampa e comunicazione (Facebook, X ecc.).

contenuto/ efficacia L'Ufficio stampa e comunicazione cura la realizzazione di comunicati stampa, interviste TV e radiofoniche e videocomunicati relativi all'attività istituzionale del Consiglio regionale e dei suoi organi. Cura, inoltre, la realizzazione e la diffusione di comunicati stampa, interviste TV e radiofoniche e videocomunicati su richiesta dei consiglieri regionali e dei gruppi consiliari.

La diffusione di comunicati stampa può essere accompagnata da fotografie e filmati realizzati a tal proposito o tratti dall'archivio.

Comunicati, interviste e videocomunicati sono inviati ad agenzie, testate giornalistiche, radio televisioni, giornalisti free lance. I comunicati relativi all'attività istituzionale del Consiglio regionale e dei suoi organi sono pubblicati anche sul sito web di Ansa, in un'apposita sezione.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Conferenze stampa

Descrizione servizio	Organizzazione di conferenze stampa presso la sala stampa "Oriana Fallaci" del Consiglio regionale.
Struttura competente	Ufficio stampa e comunicazione telefono 1262 posta elettronica: ufficiostampa@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	Su richiesta, dei responsabili delle unità di supporto dei gruppi consiliari o di un loro delegato, tramite e-mail. Al fine di diffondere la notizia della conferenza stampa agli organi di stampa la richiesta va effettuata almeno il giorno precedente la sua realizzazione.

Standard di qualità:

tempestività Secondo quanto richiesto.

contenuto/ efficacia L'ufficio stampa e comunicazione diffonde la notizia della conferenza stampa agli organi di stampa.
Predisponde la sala stampa per la realizzazione della stessa.
Predisponde e diffonde, entro le 17:30, il comunicato stampa e videocomunicato unitamente ai materiali forniti dal richiedente e procede al caricamento sui social.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P14

Conferenze stampa – eventi diversi (presentazione di eventi culturali, presentazioni editoriali o altro tipo di manifestazioni)

Descrizione servizio	Organizzazione di eventi culturali, presentazioni editoriali o altro tipo di manifestazione presso la sala stampa "Oriana Fallaci" del Consiglio regionale.
Struttura competente	Unità relazioni esterne - Ufficio stampa e comunicazione telefono 1270-1262 posta elettronica: eventi@consiglioveneto.it posta elettronica: ufficiostampa@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	Invio richiesta almeno venti giorni prima della data dell'evento oggetto della presentazione, via lettera o via mail, al Presidente del Consiglio regionale del Veneto.

Standard di qualità:

tempestività Secondo quanto richiesto.

contenuto/ efficacia L'Ufficio stampa e comunicazione, su richiesta dell'Unità relazioni esterne, verifica la disponibilità della sala stampa, predisponde la sala stampa per la realizzazione dell'evento e ne dà diffusione tramite i canali social.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P14

Consulenze e informazioni bibliografiche

Descrizione servizio compilazione di bibliografie su temi o soggetti indicati dall'utente e informazioni su prodotti editoriali.

Struttura competente Unità valutazione politiche pubbliche/Biblioteca
telefono 1615
posta elettronica: biblioteca@consiglioвенето.it

Modalità di erogazione Su richiesta, anche informale di consiglieri e gruppi.

Standard di qualità:

tempestività Bibliografie: 14 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta

Informazioni bibliografiche: 2 giorni.

contenuto/efficacia Si tratta di compilare bibliografie specialistiche su temi e soggetti indicati dall'utente e di fornire, qualora disponibile ed esplicitamente richiesto, il materiale eventualmente in possesso dalla biblioteca o comunque reperibile da archivi pubblici.

accessibilità/trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P15

Contributo spese di funzionamento - erogazione

Descrizione servizio Erogazione del contributo per spese di funzionamento, con le modalità stabilite dai provvedimenti attuativi dell'Ufficio di presidenza e del dirigente competente.

Struttura competente Unità consiglieri e gruppi
telefono 1692
posta elettronica: ucg@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione D'ufficio.

Standard di qualità:

tempestività Erogazione con valuta giorno 10 del mese di riferimento.

contenuto/ efficacia Per la descrizione della disciplina dei contributi ai gruppi consiliari si rinvia al secondo volume del Vademedecum del consigliere.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P24

Contributo spese di personale - erogazione

Descrizione servizio Erogazione del contributo per spese di personale, con le modalità stabilite dai provvedimenti attuativi dell'Ufficio di presidenza e del dirigente competente.

Struttura competente Unità trattamento economico e orario di lavoro personale
telefono 1724
posta elettronica: personale@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione D'ufficio.

Standard di qualità:

tempestività Erogazione con valuta giorno 20 del mese successivo.

contenuto/ efficacia Per la descrizione della disciplina del contributo per spese di personale ai gruppi consiliari si rinvia al secondo volume del Vademecum del consigliere.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P24

Corrispondenza / distribuzione

Descrizione servizio Consegna presso la sede del destinatario della corrispondenza in arrivo o trasmessa internamente dalle strutture.

Struttura competente Unità archivio e protocollo
telefono 1258
posta elettronica: protocollo@consiglio.veneto.it

Modalità di erogazione D'ufficio.

Standard di qualità:

tempestività La consegna della posta proveniente dall'esterno viene effettuata entro le ore 11.00.

La consegna della posta interna viene effettuata entro il pomeriggio se consegnata al Centro posta la mattina, e entro la mattina del giorno successivo se consegnata il pomeriggio.

contenuto/ efficacia La corrispondenza in ingresso viene prelevata dagli addetti del Centro posta in Giunta e alle Poste per essere poi consegnata dai commessi agli uffici dei gruppi consiliari.

La corrispondenza interna viene prelevata dai commessi dalle apposite vaschette presenti in ciascun ufficio e consegnata agli uffici destinatari.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa I01-I02

Corrispondenza / spedizione

Descrizione servizio Spedizione della corrispondenza presso il Centro posta.

Struttura competente Unità archivio e protocollo
telefono 1258
posta elettronica: protocollo@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione Su richiesta tramite consegna della corrispondenza al Centro posta.

Standard di qualità:

tempestività La corrispondenza consegnata entro le ore 15.00 viene spedita il giorno successivo.

contenuto/ efficacia La spedizione avviene previa affrancatura automatica ed addebito al gruppo consiliare. Semestralmente viene comunicata ai gruppi la spesa sostenuta per le spedizioni. È disponibile, previo accordo con il Centro posta, il servizio di imbustamento automatico.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa I07

Diretta internet di eventi istituzionali

Descrizione servizio Diffusione di iniziative ed eventi istituzionali tramite internet.

Struttura competente Ufficio stampa e comunicazione
telefono 1262
posta elettronica: ufficiostampa@consiglio.veneto.it

Modalità di erogazione D'ufficio.

Standard di qualità:

tempestività In tempo reale.

contenuto/efficacia Le conferenze stampa e gli altri eventi istituzionali vengono ripresi da un operatore con telecamere e trasmessi in diretta video sulla pagina Facebook (la diretta è preceduta da un post di avviso) e YouTube. In particolari occasioni i video della diretta sono lavorati in postproduzione; il filmato realizzato viene inviato a quanti ne fanno richiesta e pubblicato sui canali social del Consiglio regionale.

accessibilità/trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P14

Documentazione – rilascio copia

Descrizione servizio Rilascio di copia di documentazione da riviste facenti parte del patrimonio della biblioteca del Consiglio e delle quali l'utente indica gli estremi a seguito della consultazione del catalogo della biblioteca o del bollettino di spoglio oppure di documentazione identificabile e reperibile da archivi pubblici (es.: testi di legge, provvedimenti amministrativi, ecc.).

Struttura competente Unità valutazione politiche pubbliche/Biblioteca telefono 1615 posta elettronica: biblioteca@consiglio.veneto.it

Modalità di erogazione Su richiesta anche tramite posta elettronica indicando la documentazione o l'argomento di interesse.

Standard di qualità:

tempestività Entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.

contenuto/ efficacia Supporto documentale.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P15

Documenti d'archivio storico / ricerca e rilascio copie

Descrizione servizio Ricerca e rilascio copie di documentazione conservata presso l'archivio storico e di deposito.

Struttura competente Unità archivio e protocollo
telefono 1258
posta elettronica: protocollo@consiglioвенето.it

Modalità di erogazione Richiesta scritta.

Standard di qualità:

tempestività La consegna di copia del documento avviene entro 30 giorni.

contenuto/ efficacia A fronte della richiesta e di eventuali chiarimenti successivi, si effettua la ricerca presso l'archivio storico e di deposito o attraverso il formato digitale, e la consegna della ricerca viene fatta o con l'invio di copia cartacea tramite posta interna o tramite l'invio elettronico del documento.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa I08

Dossier giornalistici

Descrizione servizio Predisposizione di dossier giornalistici su argomenti di attualità.

Struttura competente Ufficio stampa e comunicazione
telefono 1262
posta elettronica: ufficiostampa@consiglio.veneto.it

Modalità di erogazione D'ufficio su tematiche d'attualità.
Su richiesta di consiglieri e gruppi.

Standard di qualità:

tempestività Per quelli effettuati autonomamente viene data comunicazione per posta elettronica della loro pubblicazione nell'intranet. Quelli realizzati su richiesta sono consegnati entro 3 giorni dalla richiesta.

contenuto/ efficacia L'Ufficio stampa e comunicazione predispone periodicamente dossier tematici su argomenti di attualità politico istituzionale tratti dagli organi di informazione ed in particolar modo quotidiani.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P14

Fotografie e filmati d'archivio - fornitura

Descrizione servizio Fornitura di copia di fotografie e di filmati tratti dall'archivio gestito dall' Ufficio stampa e comunicazione.

Struttura competente Ufficio stampa e comunicazione
telefono 1262
posta elettronica: ufficiostampa@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione Su richiesta, anche informale, all'Ufficio stampa e comunicazione.

Standard di qualità:

tempestività La consegna di copia di fotografie e/o filmati avviene entro 1 giorno dalla richiesta.

contenuto/ efficacia L'Ufficio stampa e comunicazione cura la tenuta di un archivio di fotografie e di videocomunicati realizzati autonomamente.

Il materiale può essere consultato presso l'Ufficio stampa e comunicazione.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P14

Libri – prestito e assegnazione

Descrizione servizio La biblioteca fornisce in prestito i propri volumi.

Struttura competente Unità valutazione politiche pubbliche/Biblioteca telefono 1615 posta elettronica: biblioteca@consiglio.veneto.it

Modalità di erogazione Su richiesta indicando il libro richiesto.

Standard di qualità:

tempestività Entro 1 giorno dalla richiesta, se il libro è in sede.
Entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta se il libro è in deposito.

contenuto/ efficacia La biblioteca fornisce in prestito per 30 giorni prorogabili i propri volumi.
In casi particolari e per esigenze d'ufficio può essere richiesta la temporanea assegnazione del volume. La biblioteca mette a disposizione nella sezione Biblioteca del portale del Consiglio il catalogo elettronico dei libri.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P15

Newsletter settimanale VENETO7

Descrizione servizio Redazione della newsletter settimanale VENETO7 rivolta ai cittadini e alle parti economiche, sociali e culturali del Veneto.

Struttura competente Ufficio stampa e comunicazione
telefono 1262
posta elettronica: ufficiostampa@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione D'ufficio.

Standard di qualità:

tempestività Entro le ore 15:00 di ogni lunedì.

contenuto/ efficacia L'Ufficio stampa e comunicazione inserisce in Veneto7, in un'apposita veste grafica, i collegamenti ai comunicati stampa relativi all'Agenda settimanale dei lavori consiliari e ad una selezione dei comunicati stampa riguardanti l'attività istituzionale del Consiglio.

Veneto7 è reso disponibile nell'apposita pagina del sito web istituzionale ed inviato ad un indirizzario di posta elettronica composto di circa 6.000 contatti.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P14

Personale - assegnazione

Descrizione servizio Assegnazione del personale richiesto dal Presidente del gruppo consiliare nei limiti della dotazione organica e della spesa previsti.

Struttura competente Unità performance e carriere
telefono 1721
posta elettronica: personale@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione Su richiesta con modello P07M13 indirizzato alla Segreteria generale a mezzo posta interna.

Standard di qualità:

tempestività Entro il giorno 1 o 16 del mese successivo alla prima seduta utile dell'Ufficio di presidenza ed all'acquisizione degli atti di altri enti, ove necessari.

contenuto/ efficacia Assegnazione della persona richiesta, nel rispetto dei requisiti e dei vincoli normativi.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P07

Osservatorio elettorale

Descrizione servizio	Realizzazione di studi, ricerche, dossier, rapporti statistici ecc. in materia elettorale.
Struttura competente	Servizio attività e rapporti istituzionali telefono 1322 posta elettronica: sari@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	D'ufficio per quanto pubblicato sul sito web. Su richiesta formale per richieste specifiche alla struttura.
Standard di qualità:	
tempestività	Per l'aggiornamento del sito entro 5 giorni dalle elezioni. Per le richieste ove possibile risposta immediata o concordata con il richiedente in relazione alla complessità della richiesta.
contenuto/ efficacia	<ul style="list-style-type: none">- Monitoraggio di tutti gli appuntamenti elettorali che interessano la nostra regione, raccolta e la diffusione in tempo reale dei risultati elettorali;- realizzazione di dossier di documentazione analitici e di sintesi per ogni tornata elettorale e di monografie di approfondimento su temi elettorali;- informazioni utili alle elezioni (es. normativa elettorale e documenti di approfondimento, elenchi, report e map-pature delle amministrazioni al voto, scadenzari adempimenti, vademecum, report elettorali, elenchi delle liste e dei candidati e altra documentazione);- monitoraggio e pubblicazione delle disposizioni aggiornate in materia elettorale;- organizzazione di seminari e altri eventi pubblici su argomenti relativi alla materia elettorale;- attività di consulenza alle strutture del Consiglio regionale sui risultati, sulle normative elettorali e sui sistemi elettorali, sia locali che nazionali, anche attraverso la realizzazione di specifiche simulazioni.

Periodico VENETO30

Descrizione servizio Redazione della rivista periodica VENETO30 rivolta ai cittadini e alle parti economiche, sociali e culturali del Veneto allo scopo di rendere nota l'attività del Consiglio, delle Commissioni e dei gruppi.

Struttura competente Ufficio stampa e comunicazione
telefono 1262
posta elettronica: ufficiostampa@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione D'ufficio.

Standard di qualità:

tempestività Cadenza tendenzialmente mensile.

contenuto/ efficacia L'Ufficio stampa e comunicazione individua il tema e i contenuti del periodico, cura la selezione del materiale, l'eventuale realizzazione degli articoli ed il montaggio della rivista in un'apposita veste grafica. Veneto30 è reso disponibile nell'apposita pagina del sito web istituzionale ed inviato ad un indirizzario di posta elettronica composto di circa 6.000 contatti.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P14

Quotidiani/periodici - consultazione

Descrizione servizio Disponibilità, per la consultazione telematica, dei quotidiani e periodici utilizzati per la realizzazione della rassegna stampa.

Struttura competente Ufficio stampa e comunicazione
telefono 1262
posta elettronica: ufficiostampa@consiglio.veneto.it

Modalità di erogazione Su richiesta presso l'Ufficio stampa e comunicazione.

Standard di qualità:

tempestività Durante l'orario di lavoro.

contenuto/efficacia Si possono consultare, in via telematica presso l'Ufficio stampa e comunicazione i quotidiani e i periodici utilizzati per la realizzazione della rassegna stampa quotidiana.

accessibilità/trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P14

Rassegna stampa

Descrizione servizio Realizzazione e diffusione di una rassegna stampa di quotidiani e periodici accessibile nella intranet e nel sito web del Consiglio regionale.

Struttura competente Ufficio stampa e comunicazione
telefono 1262
posta elettronica: ufficiostampa@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione D'ufficio.

Standard di qualità:

tempestività La rassegna stampa quotidiana viene messa a disposizione nell'intranet e nel sito web del Consiglio regionale entro le ore 10:00.

contenuto/ efficacia Quotidianamente (il lunedì anche per il sabato e la domenica precedenti) è realizzata una rassegna stampa dei principali quotidiani nazionali e regionali, riguardanti l'attività politico istituzionale del Consiglio regionale, della Giunta regionale e i fatti più rilevanti a livello politico-istituzionale, sociale ed economico del veneto, oltre che dell'intero territorio nazionale.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P14

Rassegna video

Descrizione servizio	Realizzazione di una rassegna video realizzata selezionando i servizi televisivi trasmessi dai telegiornali delle principali emittenti locali e nazionali accessibile dalla intranet e dal sito web del Consiglio regionale.
Struttura competente	Ufficio stampa e comunicazione telefono 1262 posta elettronica: ufficiostampa@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	D'ufficio.
Standard di qualità:	
tempestività	La rassegna video viene messa nella rete intranet e nell'apposita sezione del sito web del Consiglio regionale entro le ore 10:30 dal martedì al venerdì, il lunedì entro le 11:00.
contenuto/ efficacia	Quotidianamente è realizzata una rassegna video da emittenti televisive locali e nazionali selezionando servizi riguardanti l'attività politico istituzionale del Consiglio regionale, della Giunta regionale e i fatti più rilevanti a livello politico istituzionale, sociale ed economico del Veneto. La rassegna video esce nei giorni feriali (dal lunedì al venerdì). La rassegna video del lunedì comprende i servizi televisivi del venerdì, del sabato e della domenica.
accessibilità/ trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P14

Ricerche specialistiche

Descrizione servizio	Realizzazione di studi, ricerche, dossier, rapporti statistici ecc. sulle materie di competenza regionale.
Struttura competente	Servizio attività e rapporti istituzionali telefono 1222 posta elettronica: sari@consiglio.veneto.it
Modalità di erogazione	Su richiesta specificando i contenuti della ricerca e le modalità di reportistica. Ricerche su specifici argomenti di attualità e di interesse istituzionale possono essere curati direttamente dalla struttura e inviati ai consiglieri e messi a disposizione sul sito.

Standard di qualità:

tempestività I tempi di fornitura del servizio dipendono dalla complessità della materia e dalla disponibilità di dati e sono concordati al momento della richiesta o dopo una prima fase progettuale della ricerca.

contenuto/ efficacia Realizzazione di ricerche originali e di dossier, rapporti statistici, indagini utili ai fini delle attività politiche e istituzionali del consigliere. Il contenuto e la forma del documento finale sono concordati al momento della richiesta o dopo una prima fase progettuale della ricerca.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P15

Sedi / uffici

Descrizione servizio	Sono garantiti, per ogni gruppo consiliare, gli uffici necessari alla propria attività proporzionalmente al numero dei consiglieri e del personale del gruppo.
Struttura competente	Ufficio tecnico e facility management sedi e sicurezza Unità servizi tecnici e ausiliari, sicurezza telefono 1285 posta elettronica: ufficiotecnico@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	La legge regionale 27 novembre 1984 n. 56 all'articolo 2, stabilisce che "ciascun gruppo consiliare ha diritto all'assegnazione, a cura dell'Ufficio di Presidenza, di una sede adeguata anche in relazione alla sua consistenza numerica". Le segnalazioni di guasti o richiesta di manutenzione vanno effettuate secondo le modalità definite nella relativa procedura.

Standard di qualità:

tempestività	Gli interventi di minuta manutenzione vengono effettuati entro 5 giorni dalla richiesta, o sempre entro 5 giorni, la struttura competente comunica modalità e tempi di intervento. In caso di interventi particolarmente invasivi, che possano interferire con la sicurezza dei lavoratori e/o arrecare disturbo all'attività d'ufficio, viene concordata con il referente dell'ufficio interessato, nei limiti del possibile, la data più idonea per l'esecuzione degli stessi.
contenuto/ efficacia	Per ogni gruppo consiliare vengono garantiti gli uffici necessari alla propria attività proporzionalmente al numero dei consiglieri e del personale del gruppo. Sono garantiti tutti i servizi di gestione delle sedi consiliari: manutenzioni ordinarie e straordinarie, pulizie, guardiania e sicurezza. Nel caso in cui gli interventi si debbano protrarre per un determinato periodo e risultino totalmente incompatibili con la sicurezza dei lavoratori e/o con l'attività d'ufficio, la struttura competente provvede ad individuare una temporanea sede di lavoro alternativa.
accessibilità/ trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P28

Sedute consiliari - diretta

Descrizione servizio Diffusione delle sedute del Consiglio tramite circuito televisivo interno e su sito internet.

Struttura competente Ufficio attività e istituzionali
telefono 1416
posta elettronica: uatt@consiglio.veneto.it

Modalità di erogazione D'ufficio

Standard di qualità:

tempestività In tempo reale

contenuto/efficacia Diffusione tramite circuito televisivo interno delle sedute del Consiglio. È effettuata inoltre la diretta internet delle sedute del Consiglio al fine di informare i cittadini sui lavori dell'Assemblea consiliare.

accessibilità/trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P01

Stamperia / riproduzione documenti

Descrizione servizio Servizi di stamperia e copisteria forniti dal Centro stampa, con imputazione al gruppo consiliare.

Struttura competente Centro stampa
telefono 1240
posta elettronica: stamperia@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione Su richiesta alla Stamperia inviando il file da riprodurre.

Standard di qualità:

tempestività In fase di richiesta viene concordato il tempo di consegna.

contenuto/ efficacia La stamperia riceve i file in formato PDF e provvede a stampare il file come ricevuto.

Eventuali interventi di modifica del file medesimo vanno concordate in sede di richiesta.

La stamperia non è responsabile di eventuali stampe dovute a file difettosi.

Servizi agli Organi

Arredi e complementi di arredo - fornitura

Descrizione servizio	Fornitura per tutti gli uffici di arredi e complementi di arredo funzionali all'attività del personale e dei consiglieri.
Struttura competente	Ufficio tecnico facility management sedi e sicurezza telefono 1265 posta elettronica: ufficiotecnico@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	D'ufficio alla costituzione dell'organo. Successivamente su richiesta secondo le modalità definite nella relativa procedura.
Standard di qualità:	
tempestività	Entro 5 giorni dalla richiesta la struttura competente comunica la possibilità e i tempi di fornitura.
contenuto/efficacia	Viene effettuata la fornitura e la manutenzione di arredi e complementi di arredo (tavoli, sedie, lampade, ecc.), secondo la dotazione definita dall'Ufficio di presidenza e riportata nella relativa procedura.
accessibilità/trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P28

Assemblea - convocazione

Descrizione servizio	Predisposizione e invio della convocazione e dell'ordine del giorno dell'assemblea.
Struttura competente	Ufficio attività istituzionali telefono 1416 posta elettronica: uatt@consiglio.veneto.it
Modalità di erogazione	Il Presidente del Consiglio dispone la predisposizione della convocazione dell'assemblea, indicando i contenuti dell'ordine del giorno e i tempi della discussione, in base a quanto stabilito dalla Conferenza dei Presidenti dei gruppi consiliari. La richiesta deve essere fatta all'Unità competente un giorno prima della scadenza prevista nel Regolamento (5 gg. prima oppure 48 ore prima, in caso di urgenza), per l'invio della convocazione.

Standard di qualità:

tempestività	La struttura predispone il documento per la firma del Presidente entro le ore 17:00 del giorno antecedente la spedizione. La spedizione avviene entro il termine previsto dal Regolamento (5 giorni prima oppure 48 ore prima, in caso di urgenza). La pubblicazione nel sito internet avviene il giorno lavorativo successivo alla sua spedizione.
contenuto/ efficacia	La convocazione e l'ordine del giorno sono predisposti su appositi modelli. La convocazione è inviata, previa firma del Presidente e protocollazione del documento, per posta elettronica agli indirizzi istituzionali di consiglieri, assessori, responsabili di strutture consiliari, Segretario della Giunta regionale, Segretario generale della programmazione, Ufficio territoriale del Governo a Venezia, Direzione regionale sede di Roma, Questura Venezia e alla ditta che fornisce il servizio di stenotipia. La documentazione relativa ai punti dell'ordine del giorno è inserita in apposita cartella di OneDrive, resa disponibile ai consiglieri e, ad esclusione dei candidati alle nomine, ai gruppi consiliari, alle segreterie particolari ed alle strutture interessate. La convocazione è inserita nel sito internet e nell'Agenda istituzionale interna (AGIS).
accessibilità/ trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Assemblea - assistenza giuridica alle sedute

Descrizione servizio Assistenza giuridica per l'intero svolgimento della seduta dell'Assemblea.

Struttura competente Servizio affari giuridici e legislativi
telefono 1301
posta elettronica: sagl.struttura@consiglio.veneto.it

Modalità di erogazione D'ufficio.

Standard di qualità:

tempestività Il servizio è fornito per tutte le sedute, anche fuori sede, e per la loro intera durata.

contenuto/ efficacia Presenza di almeno un dirigente o funzionario (titolare di incarico di EQ) del Servizio affari giuridici e legislativi allo scopo di:

- mettere a disposizione dei consiglieri le informazioni di carattere giuridico relative all'oggetto della discussione, ove trattasi di progetti di legge, regionali o statali, proposte di regolamento, proposte di deliberazione amministrativa;
- fornire assistenza ai consiglieri per la verifica della stesura degli emendamenti e sub-emendamenti presentati durante i lavori d'aula;
- fornire assistenza giuridica al Presidente per la verifica di ammissibilità degli emendamenti;
- fornire assistenza al Segretario generale per la valutazione dell'ordine di votazione degli emendamenti.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P01

Atti ispettivi - trasmissione alla Giunta regionale

Descrizione servizio Trasmissione al Presidente della Giunta regionale delle interpellanze e delle interrogazioni presentate dai consiglieri.

Struttura competente Ufficio attività istituzionali
telefono 1416
posta elettronica: uatt@consiglio.veneto.it

Modalità di erogazione D'ufficio.

Standard di qualità:

tempestività La struttura predispone la lettera di trasmissione degli atti presentati entro 5 giorni. Per le interrogazioni a risposta immediata entro 7 giorni.

contenuto/ efficacia Le lettere di trasmissione degli atti vengono sottoposte alla firma del Presidente e, successivamente alla loro protocollo, inviate in forma cartacea al Presidente della Giunta.

I testi degli atti trasmessi sono pubblicati sul sito web del Consiglio.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P03

Attività ispettiva e di vigilanza ordinaria nei settori regionali sanitario, socio-sanitario e sociale

Descrizione servizio	<p>1. Esercizio di attività ispettiva e di vigilanza ordinaria, di carattere amministrativo, contabile e funzionale nei settori regionali sanitario, socio-sanitario e sociale in relazione al Piano annuale dell'attività ispettiva approvato dalla Commissione consiliare competente in materia di politiche socio-sanitarie, entro il primo trimestre di ogni anno.</p> <p>2. Partecipazione al procedimento di valutazione annuale dei Direttori generali delle Aziende e degli Enti del servizio sanitario, di competenza della Giunta regionale, della Commissione consiliare competente in materia di politiche socio-sanitarie e delle conferenze dei sindaci.</p>
Struttura competente	<p>Servizio di vigilanza sul sistema socio sanitario telefono 1680 posta elettronica: svss@consiglioveneto.it posta certificata: svss@consiglioveneto.legalmail.it</p>
Modalità di erogazione	<p>1. Predisposizione e trasmissione al Presidente della Commissione consiliare competente in materia di politiche socio-sanitarie di una proposta di Piano annuale di attività.</p> <p>1.2 Elaborazione e trasmissione della relazione annuale in attuazione del Piano annuale di attività al Presidente della Commissione consiliare competente in materia di politiche socio-sanitarie, all'Assessore competente e alla Giunta regionale.</p> <p>1.3. I Consiglieri regionali, la Giunta regionale e i suoi componenti possono richiedere copia delle relazioni sui Piani annuali di attività, previa istanza scritta.</p> <p>2. Trasmissione al Direttore generale dell'Area Sanità e Sociale della Giunta regionale dei dati finalizzati ad individuare il grado di raggiungimento degli obiettivi per singola azienda o ente nell'ambito della procedura di valutazione annuale sul raggiungimento degli obiettivi di salute e funzionamento dei servizi per le Aziende ed Enti del servizio sanitario regionale. Tali dati sono contestualmente inviati anche al Presidente della Commissione consiliare competente in materia di politiche socio-sanitarie e al Segretario generale del Consiglio regionale.</p>

Standard di qualità:

tempestività 1. Entro il 15 febbraio di ogni anno viene trasmessa al Presidente della Commissione consiliare competente in materia di politiche socio-sanitarie una proposta di Piano annuale di attività.

1.2. Entro il 15 marzo dell'anno successivo all'approvazione del Piano annuale di attività, da parte della Commissione consiliare competente in materia di politiche socio-sanitarie, viene trasmessa al Presidente della Commissione competente, all'Assessore competente e alla Giunta regionale la relazione contenente gli esiti dell'attività ispettiva di vigilanza e di verifica e monitoraggio svolta in attuazione del Piano annuale di attività.

1.3. Entro 5 giorni dal ricevimento della richiesta viene inviata copia della relazione sui Piani annuali di attività.

2. Entro i termini annualmente indicati nella richiesta, trasmissione al Direttore generale dell'Area Sanità e Sociale della Giunta regionale dei dati indicanti il grado di raggiungimento degli obiettivi per singola azienda, nell'ambito della procedura di valutazione annuale dei Direttori generali delle Aziende e degli Enti del servizio sanitario. Tali dati sono contestualmente inviati al Presidente della Commissione consiliare competente in materia e al Segretario generale del Consiglio regionale.

**contenuto/
efficacia** 1. La proposta di Piano annuale di attività è inerente a tematiche generali o problematiche specifiche, in ambito sanitario, socio-sanitario o sociale, da monitorare e/o approfondire.

1.2. La relazione contiene l'indicazione del Piano annuale di attività, la descrizione dell'istruttoria espletata e gli esiti dell'attività di verifica, con eventuali osservazioni o proposte.

2. I dati trasmessi nell'ambito della procedura di valutazione annuale dei Direttori generali delle Aziende ed Enti del servizio sanitario sono relativi all'adempimento, all'adempimento parziale o difforme, o all'inadempimento in relazione all'obbligo di fornire la documentazione richiesta e di consentire l'accesso alle proprie sedi e ai locali destinati all'esercizio delle proprie attività, per lo svolgimento dell'attività ispettiva e di vigilanza ordinaria e straordinaria; gli stessi vengono predisposti sulla base di specifici parametri elaborati dal Servizio di vigilanza sul sistema socio-sanitario e recepiti nel "Vademecum" sulla "Metodologia di misurazione degli indicatori e criteri di verifica degli obiettivi", previamente inviato ai Direttori generali dalla competente struttura della Giunta regionale.

**accessibilità/
trasparenza** Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Bollettino di spoglio

Descrizione servizio segnalazione di articoli recentemente acquisiti dalla biblioteca secondo una classificazione tematica.

Struttura competente Unità valutazione politiche pubbliche/Biblioteca
telefono 1615
posta elettronica: biblioteca@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione D'ufficio.

Standard di qualità:

tempestività Pubblicazione di 12 bollettini annuali, uno al mese.

contenuto/ efficacia Si tratta di segnalare mensilmente circa 250 articoli di particolare interesse recentemente acquisiti dalla biblioteca del consiglio. Il bollettino è strutturato in modo tale da favorire una rapida consultazione secondo gli interessi dell'utente.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P15

Commissioni - convocazione

Descrizione servizio	Predisposizione e invio della convocazione della commissione
Struttura competente	Servizio attività e rapporti istituzionali telefono 1222 posta elettronica: sari@consiglio.veneto.it
Modalità di erogazione	Il Presidente della commissione, o il Presidente del Consiglio nel caso di cui al Regolamento del Consiglio art. 33, comma 8, ultima parte, dispone la predisposizione della convocazione della commissione indicando l'orario previsto ed i contenuti dell'ordine del giorno. La richiesta va inoltrata al personale incaricato entro le ore 12:00 del terzo giorno antecedente la data della convocazione ordinaria o entro congruo anticipo, nel caso di convocazione d'urgenza.

Standard di qualità:

tempestività La convocazione ordinaria, firmata dal Presidente della commissione, è inviata con un preavviso minimo di 3 giorni. In casi di urgenza è inviata immediatamente dopo la firma del Presidente.

contenuto/efficacia Viene predisposta la proposta di convocazione, da sottoporre alla firma del Presidente della commissione.

La documentazione istruttoria è resa disponibile in formato elettronico nella cartella OneDrive della commissione prima della relativa seduta.

accessibilità/trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P01

Commissioni - assistenza giuridica alle sedute

Descrizione servizio	Assistenza giuridica alle sedute delle commissioni per l'esame dei progetti di legge, statali / regionali, assegnati in sede referente e consultiva (o redigente) ovvero per l'esame di proposte di regolamento e di deliberazione di atti amministrativi. L'assistenza giuridica si estende su richiesta, ed ove siano coinvolti specifici aspetti giuridici, anche agli altri atti all'esame delle commissioni
Struttura competente	Servizio affari giuridici e legislativi telefono 1301 posta elettronica: sagl.struttura@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	Su iniziativa d'ufficio del Servizio affari giuridici e legislativi e/o su richiesta del responsabile della segreteria della commissione.
Standard di qualità:	
tempestività	Il servizio è fornito, qualora richiesto, anche fuori sede, e per l'intera durata.
contenuto/ efficacia	Presenza di almeno un dirigente o funzionario, competente per materia trattata, del Servizio affari giuridici e legislativi per assistere l'attività della commissione nel settore giuridico-legislativo.
accessibilità/ trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P01

Commissioni - assistenza tecnica alle sedute

Descrizione servizio Assistenza tecnica e supporto all'attività istruttoria della commissione.

Struttura competente Servizio attività e rapporti istituzionali
telefono 1222
posta elettronica: sari@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione D'ufficio.

Standard di qualità:

tempestività Il servizio è fornito con riferimento all'iter istruttorio dei provvedimenti assegnati alla commissione.

contenuto/ efficacia Supporto all'attività istruttoria con particolare riferimento alla predisposizione del fascicolo del consigliere, all'effettuazione di raccolte documentali, alla gestione dei testi e alla loro evoluzione nel corso dell'istruttoria, alla gestione degli emendamenti.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P01

Commissioni - resoconti e processi verbali

Descrizione servizio Redazione di un processo verbale e di un resoconto integrale delle sedute di commissione.

Struttura competente Servizio attività e rapporti istituzionali
telefono 1222
posta elettronica: sari@consiglio.veneto.it

Modalità di erogazione D'ufficio.

Standard di qualità:

tempestività La bozza di processo verbale è inserita nel sistema documentale del Consiglio prima della seduta successiva. Il processo verbale ed il resoconto integrale vengono inseriti nel sistema documentale entro il giorno lavorativo successivo all'approvazione del verbale da parte della commissione.

contenuto/ efficacia Per ogni seduta di commissione è redatto un processo verbale, che riporta gli atti, le deliberazioni e le dichiarazioni fatte espressamente inserire dai consiglieri, ed un resoconto integrale, tramite servizio di stenotipia.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P01

Conferenza dei presidenti dei gruppi consiliari - convocazione

Descrizione servizio	Predisposizione e invio della convocazione della Conferenza dei presidenti dei gruppi consiliari.
Struttura competente	Ufficio attività istituzionali telefono 1416 posta elettronica: uatt@consiglio.veneto.it
Modalità di erogazione	Il Presidente chiede la predisposizione della convocazione della Conferenza indicando i tempi e i contenuti dell'ordine del giorno.

Standard di qualità:

tempestività La struttura predispone il documento per la firma del Presidente entro il giorno della richiesta e provvede all'invio subito dopo la protocollazione.

contenuto/efficacia La convocazione è inviata per posta elettronica ai componenti della Conferenza e a tutte le strutture del Consiglio regionale (commissioni, gruppi, segreterie, servizi, unità), utilizzando apposite liste di distribuzione, e al servizio di stenotipia.

La convocazione viene inserita nell'Agenda istituzionale interna (AGIS) entro il giorno stesso.

accessibilità/trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P01

Consulenze e informazioni bibliografiche

Descrizione servizio compilazione di bibliografie su temi o soggetti indicati dall'utente e informazioni su prodotti editoriali.

Struttura competente Unità valutazione politiche pubbliche/Biblioteca
telefono 1615
posta elettronica: biblioteca@consiglio.veneto.it

Modalità di erogazione Su richiesta, anche informale di consiglieri e gruppi.

Standard di qualità:

tempestività Bibliografie: 14 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta
Informazioni bibliografiche: 2 giorni.

contenuto/ efficacia Si tratta di compilare bibliografie specialistiche su temi e soggetti indicati dall'utente e di fornire, qualora disponibile ed esplicitamente richiesto, il materiale eventualmente in possesso dalla biblioteca o comunque reperibile da archivi pubblici.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P15

Delegazioni istituzionali italiane ed estere - accoglienza in sede

Descrizione servizio	Accoglienza di delegazioni istituzionali: stesura programma ufficiale e (ove previsto) collaterale ed eventuale documentazione informativa, assistenza tecnica logistica alla delegazione ospite, predisposizione di eventuali provvedimenti amministrativi.
Struttura competente	Unità relazioni esterne telefono 1270 posta elettronica: eventi@consiglioвенето.ит
Modalità di erogazione	Richiesta con e-mail della Presidenza o membro dell'Ufficio di presidenza al Segretario generale e in copia conoscenza alla struttura competente con indicazioni sulla delegazione. Il servizio può essere assicurato al meglio se la richiesta perviene almeno 30 giorni prima della data prevista per l'accoglienza.

Standard di qualità:

tempestività	Entro 5 giorni dalla richiesta, ovvero dalla data di assegnazione, la struttura competente conferma con e-mail la presa in carico del servizio con le specifiche relative all'accoglienza. Si garantisce l'attività di accoglienza, nei tempi e nei modi concordati.
contenuto/efficacia	Verranno concordati con il richiedente i servizi che la struttura dovrà fornire durante la visita istituzionale, che potrebbero prevedere: <ul style="list-style-type: none">- comunicazioni varie (inviti, invio informazioni, ecc.).- predisposizione programma visita, eventuale programma collaterale e schede informative sul Paese e sulla delegazione ospite.- predisposizione servizi logistici (eventuali prenotazioni alberghiere, transfer acquei / auto, ecc.).- predisposizione omaggi ed eventuale servizio di catering.- adempimenti organizzativi per gli incontri istituzionali (allestimento sala, stampa cavalierini, ecc.).- eventuale predisposizione provvedimento d'impegno di spesa e successive liquidazioni.

accessibilità/trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.
----------------------------------	--

Procedura/istruzione operativa P04

Documentazione – rilascio copia

Descrizione servizio Rilascio di copia di documentazione da riviste facenti parte del patrimonio della biblioteca del Consiglio e delle quali l'utente indica gli estremi a seguito della consultazione del catalogo della biblioteca o del bollettino di spoglio oppure di documentazione identificabile e reperibile da archivi pubblici (es.: testi di legge, provvedimenti amministrativi, ecc.).

Struttura competente Unità valutazione politiche pubbliche/Biblioteca
telefono 1615
posta elettronica: biblioteca@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione Su richiesta anche tramite posta elettronica indicando la documentazione o l'argomento di interesse.

Standard di qualità:

tempestività Entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.

contenuto/ efficacia Supporto documentale.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P15

Dossier istruttori e di approfondimento - predisposizione

Descrizione servizio Predisposizione di dossier che supportano l'attività istruttoria o le necessità informative delle commissioni consiliari.

Struttura competente Servizio attività e rapporti istituzionali telefono 1222 posta elettronica: sari@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione I dossier sono realizzati su richiesta della commissione ovvero elaborati su iniziativa del responsabile della segreteria della commissione, sentito il presidente.

Standard di qualità:

tempestività La trasmissione del dossier è concordata con la presidenza della commissione.

contenuto/ efficacia Il dossier istruttorio risponde all'esigenza dei consiglieri di disporre di una base minima informativa su progetti di legge, piani, programmi.

Possono essere inoltre predisposti dossier di approfondimento su determinati aspetti indicati dalla commissione con l'obiettivo di fornire informazioni e dati, a beneficio dell'istruttoria, con un livello di profondità e di dettaglio maggiore. Tra i dossier usualmente prodotti nel corso dell'anno si segnalano quelli a supporto dell'istruttoria da parte delle commissioni consiliari dei provvedimenti di bilancio (e in particolare del bilancio di previsione e dell'assestamento).

La struttura del dossier può essere così articolata: 1. ambito di azione; 2. ambito di competenza; 3. impatto normativo; 4. ambito di comparazione; 5. impatti finanziari ed economici; 6. impatti amministrativi ed organizzativi; 7. segnalazioni 8. proposta di piano di consultazione; 9. documentazione.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P01

Emendamenti - distribuzione

Descrizione servizio Invio degli emendamenti presentati ai sensi dell'art. 102 del Regolamento del Consiglio.

Struttura competente Ufficio attività istituzionali
telefono 1416
posta elettronica: uatt@consiglio.veneto.it

Modalità di erogazione D'ufficio.

Standard di qualità:

tempestività Gli emendamenti presentati ai sensi dell'art. 102, comma 2 del Regolamento del Consiglio al punto emendamenti sono distribuiti prima della seduta del Consiglio regionale in formato digitale.

Gli emendamenti presentati ai sensi dell'art. 102, commi 4 e 6 del Regolamento del Consiglio sono distribuiti in aula non appena il Presidente del Consiglio ne ordina la distribuzione e contestualmente inviati in formato digitale.

contenuto/ efficacia Gli emendamenti presentati al Presidente del Consiglio sono ordinati, numerati, scannerizzati e stampati a cura degli uffici.

La distribuzione cartacea è riservata ai lavori d'aula.

Quando il Presidente del Consiglio ordina la distribuzione degli emendamenti presentati ai sensi del comma 4 o dei subemendamenti ai sensi del comma 6 avviene la distribuzione in aula. Contestualmente alla distribuzione in aula, l'Ufficio attività istituzionali provvede al loro invio per posta elettronica ai consiglieri, ai gruppi consiliari ed alle segreterie delle commissioni consiliari.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P01

Giunta per il regolamento - convocazione

Descrizione servizio Predisposizione e invio della convocazione della Giunta per il regolamento.

Struttura competente Ufficio attività istituzionali
telefono 1416
posta elettronica: uatt@consiglio.veneto.it

Modalità di erogazione Il Presidente dispone la predisposizione della convocazione della Giunta per il regolamento indicando i tempi e i contenuti dell'ordine del giorno.

Standard di qualità:

tempestività La struttura predispone il documento per la firma del Presidente entro il giorno stesso della richiesta.

contenuto/ efficacia La convocazione è inviata per posta elettronica ai componenti ed alle strutture del Consiglio regionale (commissioni, gruppi), utilizzando apposite liste di distribuzione, e al servizio di stenotipia.

La convocazione viene inserita nell'Agenda istituzionale interna (AGIS) entro il giorno stesso.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P01

Giunta per il regolamento - assistenza giuridica

Descrizione servizio Assistenza giuridica alle sedute della Giunta per il regolamento anche ai fini della stesura di determinazioni e/o pareri.

Struttura competente Servizio affari giuridici e legislativi
telefono 1301
posta elettronica: sagl.struttura@consiglioвенeto.it

Modalità di erogazione D'ufficio.

Standard di qualità:

tempestività Il servizio è fornito per la loro intera durata.

contenuto/ efficacia Presenza alle sedute del responsabile del Servizio affari giuridici e legislativi o suo delegato. Rilascio di pareri relativamente alla interpretazione e applicazione del regolamento del Consiglio richiesti dai componenti della Giunta per il regolamento.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P01

Manifestazioni in sede e/o fuori sede - organizzazione

Descrizione servizio Organizzazione di manifestazioni in sede e/o fuori sede: cerimonie, presentazioni editoriali, seminari, convegni, mostre d'arte, ecc.

Struttura competente Unità relazioni esterne
telefono 1270
posta elettronica: eventi@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione Richiesta con e-mail della Presidenza o di membro dell'Ufficio di presidenza al Segretario generale e in copia conoscenza alla struttura competente con indicazioni sulla manifestazione da organizzarsi.

Il servizio può essere assicurato al meglio se la richiesta per viene almeno 60 giorni prima della data prevista per la manifestazione.

Standard di qualità:

tempestività Predisposizione di comunicazione per l'Ufficio di presidenza entro 5 giorni dalla richiesta, ovvero, entro 5 giorni dalla data di assegnazione o autorizzazione (anche solo verbale) dello svolgimento della manifestazione. Si garantisce la realizzazione delle manifestazioni autorizzate dall'Ufficio di presidenza.

contenuto/ efficacia	A seconda della tipologia della manifestazione, verranno concordati con l'organo committente i servizi e le attività che la struttura dovrà fornire per l'organizzazione, compatibilmente con la disponibilità di budget e di eventuali collaborazioni/compartecipazioni da parte di soggetti esterni. Si possono prevedere i seguenti servizi e attività, a seconda della tipologia di manifestazione: Seminari/Convegni <ul style="list-style-type: none">- comunicazioni/inviti.- predisposizione programma seminario/convegno.- predisposizione servizi logistici (ricerca e allestimento sala, eventuali prenotazioni alberghiere, transfer, ecc.).- predisposizione omaggi, allestimento eventuale servizio di catering. Mostre d'arte <ul style="list-style-type: none">- elaborazione progetto mostra e contatti con curatore/comitato scientifico.- contatti con eventuale allestitore.- comunicazioni/inviti.- supervisione e stampa eventuale catalogo/banner/etc.
accessibilità/ trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P04

Missioni all'estero degli organi istituzionali - organizzazione

Descrizione servizio	Organizzazione istituzionale della missione (programma ufficiale di incontri e visite) ed organizzazione tecnico - logistica (trasporti, transfer, alloggi, interpretariato, polizze assicurative, ecc.).
Struttura competente	Unità relazioni esterne telefono 1270 posta elettronica: eventi@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	<p>Richiesta scritta al Presidente da parte dell'organo committente per l'autorizzazione alla missione.</p> <p>Il servizio può essere assicurato al meglio se la richiesta viene formulata:</p> <ul style="list-style-type: none"> - almeno 60 giorni prima dello svolgimento della missione, per le missioni da effettuarsi in ambito europeo; - almeno 90 giorni prima dello svolgimento della missione, per le missioni da effettuarsi in ambito extra-europeo.

Standard di qualità:

tempestività	Predisposizione del provvedimento per l'Ufficio di presidenza entro 5 giorni dalla richiesta ovvero, in presenza d'urgenza, entro la prima seduta utile. Si garantisce l'attività di organizzazione della missione nei tempi e secondo quanto stabilito dall'Ufficio di presidenza.
contenuto/ efficacia	In fase di progettazione della missione, d'intesa con l'organo committente e gli uffici diplomatici / enti / organi istituzionali del Paese, si concorderà il programma ufficiale di incontri e la tipologia di servizi tecnico - logistici necessari: <ul style="list-style-type: none"> - note e comunicazioni formali; - stesura lista partecipanti alla missione e programma ufficiale; - scheda Paese e biografie delegazioni; - prenotazione trasporti; - prenotazione alberghi; - prenotazione interprete; - predisposizione polizze assicurative.
accessibilità/ trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P04

Nomine di competenza del Consiglio

Descrizione servizio	Adempimenti istruttori relativi alle nomine ed alle designazioni di competenza del Consiglio regionale.
Struttura competente	Unità rapporti istituzionali telefono 1323 posta elettronica: uri@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	D'ufficio per quanto riguarda le istruttorie delle candidature relative alle nomine e designazioni e i "promemoria" riguardanti la scadenza di cui all'art. 6, comma 5 bis, della l.r. 27/97. Su esplicita richiesta, ai soli consiglieri regionali, sono inviate le proposte di candidatura tramite posta elettronica.

Standard di qualità:

tempestività	La trasmissione delle istruttorie e del promemoria avviene entro 24 ore lavorative dalla protocollazione della lettera di trasmissione alla commissione consiliare competente. La trasmissione di copie delle proposte di candidatura avviene immediatamente dopo la ricezione della richiesta da parte del consigliere.
contenuto/efficacia	Gli esiti istruttori sono resi disponibili ai consiglieri regionali attraverso apposita cartella di OneDrive. Sono trasmessi appositi promemoria allo scopo di facilitare il rispetto della scadenza dei 10 giorni per la presentazione delle ulteriori proposte di candidatura. Ai promemoria sono allegati i facsimili per la presentazione delle candidature.
accessibilità/trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P27

Omaggistica di rappresentanza - fornitura

Descrizione servizio	Fornitura di oggetti personalizzati con lo stemma del Consiglio regionale e di pubblicazioni sul Veneto di interesse storico culturale per le attività di rappresentanza istituzionale.
Struttura competente	Unità relazioni esterne telefono 1270 posta elettronica: eventi@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	Il Presidente e i membri dell'Ufficio di presidenza, ad inizio legislatura, vengono dotati di un congruo numero di omaggi di rappresentanza da utilizzarsi nel corso dell'intera legislatura. Qualora si presentasse la necessità, essi possono richiedere ulteriore materiale di rappresentanza con e-mail alla struttura competente e in copia conoscenza alla Segreteria generale (sg@consiglioveneto.it) per l'eventuale autorizzazione.

Standard di qualità:

tempestività	La fornitura del materiale richiesto, se disponibile in magazzino, sarà effettuata entro 2 giorni lavorativi dalla data della richiesta, ovvero entro 2 giorni lavorativi dalla data dell'eventuale autorizzazione del Segretario generale.
contenuto/efficacia	Vagliata la richiesta, viene verificata la disponibilità dell'omaggio richiesto. Se l'omaggio è presente in magazzino, viene consegnato al richiedente che dovrà firmare il modulo P04I03Mu02, quale ricevuta di consegna. Se quanto richiesto non è disponibile in magazzino, verrà concordato con il richiedente l'oggetto e/o la pubblicazione di rappresentanza in disponibilità più consono/a al tipo di richiesta.
accessibilità/trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P04

Osservatorio della spesa e delle politiche pubbliche

Descrizione servizio Studi sull'implementazione di leggi e politiche regionali, con focus sugli aspetti relativi alla spesa, al fine di migliorare la qualità e l'efficacia della produzione legislativa.

Struttura competente Servizio attività e rapporti istituzionali
telefono 1222
posta elettronica: sari@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione Richiesta da parte di una commissione consiliare di studi e ricerche, su argomenti specifici, alla quale segue la definizione di uno specifico mandato, concordato con la presidenza della commissione richiedente ed avallato dal dirigente capo del Servizio attività e rapporti istituzionali.

Standard di qualità:

tempestività Rispetto delle tempistiche concordate in fase di definizione del mandato.

contenuto/ efficacia Rispetto dei contenuti concordati in fase di definizione del mandato.

Personale - assegnazione

Descrizione servizio Assegnazione del personale richiesto dal Componente dell'Ufficio di presidenza, dal Portavoce dell'opposizione o dal Presidente della commissione nei limiti della dotazione organica prevista.

Struttura competente Unità performance e carriere
telefono 1721
posta elettronica: personale@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione Su richiesta con modello P07M13 indirizzato alla Segreteria generale a mezzo posta interna.

Standard di qualità:

tempestività Entro il giorno 1 o 16 del mese successivo alla prima seduta utile dell'Ufficio di presidenza ed all'acquisizione degli atti di altri enti, ove necessari.

contenuto/ efficacia Assegnazione della persona richiesta, nel rispetto dei requisiti e dei vincoli normativi.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P07

Progetti di legge – analisi della copertura e ricadute finanziarie

Descrizione servizio Analisi delle ricadute finanziarie e alla loro copertura, dei progetti di legge previsti dal programma dei lavori del Consiglio attraverso la predisposizione di una nota di lettura e ricognitiva degli impatti finanziari.

Struttura competente Servizio attività e rapporti istituzionali
telefono 1222
posta elettronica: sari@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione D'ufficio.

Standard di qualità:

tempestività Entro l'inizio della seduta il cui ordine del giorno prevede la trattazione delle proposte di legge.

contenuto/ efficacia La nota di lettura è resa disponibile per i progetti di legge previsti dal programma dei lavori del Consiglio.

Sono redatte anche sulla base della scheda di analisi economico finanziaria, predisposta dalle strutture della Giunta regionale, ai sensi dell'art. 6 della l.r. 39/2001.

Le note contengono brevi informazioni generali sul progetto di legge, una sintesi degli impatti finanziari del provvedimento e valutazioni sulla loro copertura. Laddove necessario possono contenere una proposta di riformulazione della norma finanziaria o di integrazione dell'articolo.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P01

Progetti di legge - scheda di inquadramento normativo (SIN) / Note di lettura

Descrizione servizio	Analisi sotto il profilo giuridico dei progetti di legge, al fine di verificarne, rispettivamente, per i PDLR la conformità al quadro legislativo nazionale e ai principi della legislazione comunitaria, e per i PDLS la conformità ai principi fondamentali e alle disposizioni della prima parte della Costituzione, anche alla luce della giurisprudenza della Corte costituzionale, ivi compresi i profili di congruenza e coerenza redazionale secondo le regole del drafting.
Struttura competente	Servizio affari giuridici e legislativi telefono 1301 posta elettronica: sagl.struttura@consiglioвенето.ит
Modalità di erogazione	D'ufficio.
Standard di qualità:	
tempestività	Predisposizione della scheda / nota di lettura entro la seduta della commissione consiliare avente all'ordine del giorno l'esame ed il parere in ordine al progetto di legge.
contenuto/ efficacia	La scheda / nota di lettura viene redatta secondo appositi modelli ed è articolata nelle seguenti sezioni: <ul style="list-style-type: none">- titolo di competenza legislativa statale / regionale.- contesto normativo e coerenza con l'ordinamento giuridico statale / regionale.- pareri (conferenza permanente regione-autonomie locali, conferenza permanente per la programmazione sanitaria e socio sanitaria).
accessibilità/ trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P01

Proposte di legge – consulenza tecnico-giuridica

Descrizione servizio	Consulenza tecnico-giuridica per la redazione di proposte di legge.
Struttura competente	Servizio affari giuridici e legislativi telefono 1301 posta elettronica: sagl.struttura@consiglioвенeto.it
Modalità di erogazione	Su richiesta. Nella richiesta è indispensabile che siano definiti finalità, oggetto, soggetti destinatari e principali misure caratterizzanti la proposta di legge, ivi compresa la indicazione dei mezzi di copertura delle minori entrate o delle nuove o maggiori spese.

Standard di qualità:

tempestività I tempi di fornitura del servizio dipendono dalla complessità della materia, sono concordati al momento della richiesta e sono compresi entro il termine di 15 giorni lavorativi dalla attivazione, escluso il periodo della sessione di bilancio. Detto termine è prorogabile previa comunicazione motivata ai firmatari da parte del dirigente capo del servizio, nel caso in cui il progetto di legge riguardi una materia oggetto di nuova disciplina a livello regionale o comunque particolarmente complessa, nonché nei casi di progetti di legge statale di iniziativa regionale. Durante le sessioni di bilancio, durante le sessioni relative ai progetti di legge ordinamentali, nonché durante le sessioni relative a modifiche di statuto, regolamento e legge elettorale, il servizio di progettazione è reso, esclusivamente, in funzione dei relativi progetti di legge e regolamento.

contenuto/ efficacia Viene elaborato un progetto di legge sulla base delle richieste ed indicazioni fornite.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P31

Proposte di provvedimento legislativo e amministrativo - assegnazione alle commissioni consiliari

Descrizione servizio Assegnazione alle commissioni competenti per l'istruttoria in sede referente, redigente, consultiva, di vigilanza e controllo e d'inchiesta dei progetti di legge o di regolamento, delle proposte di provvedimento amministrativo e delle rendicontazioni.

Struttura competente Ufficio attività istituzionali
telefono 1416
posta elettronica: uatt@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione D'ufficio.

Standard di qualità:

tempestività La struttura predispone la lettera di assegnazione per la sua trasmissione entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione della proposta.

contenuto/ efficacia L'Unità provvede all'istruttoria e individua la/le commissione/i competenti per materia ed eventuali commissioni che possono esprimere parere.

Successivamente predispone la lettera di assegnazione che viene sottoposta al dirigente capo SARI e al Segretario generale per la successiva firma del Presidente.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P01

Provvedimenti approvati dal Consiglio - trasmissione alla Giunta regionale

Descrizione servizio	Trasmissione al Presidente della Giunta regionale dei provvedimenti approvati dal Consiglio.
Struttura competente	Ufficio attività istituzionali telefono 1416 posta elettronica: uatt@consiglio.veneto.it
Modalità di erogazione	D'ufficio.
Standard di qualità:	
tempestività	La struttura predispone la lettera di trasmissione di provvedimenti legislativi e amministrativi entro 5 giorni dalla loro approvazione.
contenuto/efficacia	L'Unità, a seguito di quanto deliberato dal Consiglio, predispone i testi approvati, e prepara la lettera di trasmissione alla Giunta previo controllo del dirigente capo SARI e del Segretario generale. Entrambi vengono sottoposti alla firma del Presidente del Consiglio. Successivamente alla firma, la lettera firmata e protocollata e i relativi documenti vengono inviati, in forma cartacea ed informatica, al Presidente della Giunta regionale e al BURVET.
accessibilità/trasparenza	I testi sono pubblicati nel sito internet del Consiglio dopo la trasmissione alla Giunta. Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P01

Provvedimenti esaminati dalle commissioni in sede referente o consultiva - comunicazione

Descrizione servizio	Trasmissione al Presidente del Consiglio, al Presidente della Giunta regionale ed ai presidenti delle commissioni dei provvedimenti esaminati dalle commissioni in sede consultiva al termine dell'esame, una volta espresso il parere. Trasmissione al Presidente del Consiglio dei provvedimenti approvati dalle commissioni in sede referente.
Struttura competente	Servizio attività e rapporti istituzionali (SARI). telefono 1222 posta elettronica: sari@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	D'ufficio.
Standard di qualità:	
tempestività	La struttura predispone la lettera di trasmissione dei provvedimenti legislativi e amministrativi approvati in sede referente e dei pareri espressi sui provvedimenti esaminati in sede consultiva entro 5 giorni dalla loro approvazione o dall'espressione del parere.
contenuto/ efficacia	La struttura, a seguito di quanto deliberato dalla commissione, predispone i testi approvati (corredandoli dalla scheda di certificazione) ed i pareri espressi e prepara la lettera di trasmissione (alla Giunta o al presidente della commissione in sede referente e, per conoscenza, al Presidente del Consiglio) che viene sottoposta alla firma del presidente della commissione. La lettera firmata e protocollata viene inviata, in forma elettronica, ai destinatari.
accessibilità/ trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P01

Quotidiani / riviste - fornitura

Descrizione servizio Fornitura anche tramite abbonamento, di quotidiani, riviste, ecc. in versione cartacea e digitale su richiesta dei Presidenti delle commissioni consiliari, dei componenti dell'Ufficio di presidenza.

Struttura competente Unità supporto amministrativo e contabile al Servizio attività e rapporti istituzionali
telefono 1632
posta elettronica: usasc@consiglio.veneto.it

Modalità di erogazione Per i nuovi abbonamenti su richiesta a mezzo modulo P25Me06. Per i rinnovi, al fine di garantire la continuità del servizio e ove possibile, la richiesta va fatta 20 giorni prima della scadenza dell'abbonamento.

Standard di qualità:

tempestività Il Servizio viene erogato:

- per la versione cartacea entro 2 giorni dalla presentazione della richiesta (protocollo).
- per nuovi abbonamenti on line: se il DURC è regolare si garantisce la consegna della password entro 20 giorni dal ricevimento della richiesta; in caso di DURC con istruttoria in corso si deve attendere la conclusione dell'istruttoria per garantire la consegna della password nei tempi sopraindicati. Stessa tempistica nel caso di nuovo abbonamento cartaceo.
- per il rinnovo degli abbonamenti on line e cartacei, per i quali è consentito il rinnovo prima della scadenza, se la richiesta viene fatta secondo i tempi previsti si garantisce la continuità del servizio.

contenuto/ efficacia Disponibilità del quotidiano in versione cartacea o in digitale.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P15

Rassegna di giurisprudenza costituzionale di interesse regionale - predisposizione

Descrizione servizio Raccolta, indicizzata per materia e per commissione di riferimento, di note di lettura di sintesi della giurisprudenza della Corte costituzionale su temi di interesse regionale.

Struttura competente Servizio affari giuridici e legislativi
telefono 1301
posta elettronica: sagl.struttura@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione D'ufficio.

Standard di qualità:

tempestività A cadenza quadriennale con rassegna annuale di sintesi.

contenuto/ efficacia Messa a disposizione della rassegna di giurisprudenza costituzionale di interesse regionale entro 90 giorni dalla fine del quadriennio con comunicazione con nota e-mail e fornitura su richiesta del fascicolo cartaceo.

Ricerche specialistiche

Descrizione servizio	Realizzazione di studi, ricerche, dossier, rapporti statistici ecc. sulle materie di competenza regionale.
Struttura competente	Servizio attività e rapporti istituzionali telefono 1222 posta elettronica: sari@consiglio.veneto.it
Modalità di erogazione	Su richiesta specificando i contenuti della ricerca e le modalità di reportistica. Ricerche su specifici argomenti di attualità e di interesse istituzionale possono essere curati direttamente dalla struttura e inviati ai consiglieri e messi a disposizione sul sito.

Standard di qualità:

tempestività	I tempi di fornitura del servizio dipendono dalla complessità della materia e dalla disponibilità di dati e sono concordati al momento della richiesta o dopo una prima fase progettuale della ricerca.
contenuto/efficacia	Realizzazione di ricerche originali e di dossier, rapporti statistici, indagini utili ai fini delle attività politiche e istituzionali del consigliere. Il contenuto e la forma del documento finale sono concordati al momento della richiesta o dopo una prima fase progettuale della ricerca.
accessibilità/trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P15

Sedi / uffici

Descrizione servizio	Per ogni organo vengono garantiti gli uffici necessari alla propria attività.
Struttura competente	Ufficio tecnico e facility management sedi e sicurezza Unità servizi tecnici e ausiliari, sicurezza telefono 1717 posta elettronica: ufficiotecnico@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	Gli uffici da destinare agli organi consiliari sono decisi dall'Ufficio di presidenza.
	Le segnalazioni di guasti o richiesta di manutenzione vanno effettuate secondo le modalità definite nella relativa procedura.

Standard di qualità:

tempestività	Gli interventi di minuta manutenzione vengono effettuati entro 5 gg. dalla richiesta o, sempre entro 5 gg., la struttura comunica modalità e tempi di intervento. In caso di interventi particolarmente invasivi, che possano interferire con la sicurezza dei lavoratori e/o arrecare disturbo all'attività d'ufficio, viene concordata con il referente dell'ufficio interessato, nei limiti del possibile, la data più idonea per l'esecuzione degli stessi.
contenuto/efficacia	Per ogni componente dell'Ufficio di presidenza e per ogni presidente di commissione vengono garantiti gli uffici necessari alla propria attività. Sono garantiti tutti i servizi di gestione delle sedi consiliari: manutenzioni ordinarie e straordinarie, pulizie, guardiania e sicurezza. Nel caso in cui gli interventi si debbano protrarre per un determinato periodo e risultino totalmente incompatibili con la sicurezza dei lavoratori e/o con l'attività d'ufficio, la struttura competente provvede ad individuare una temporanea sede di lavoro alternativa.
accessibilità/trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P28

Ufficio di presidenza - assistenza al funzionamento

Descrizione servizio Assistenza al funzionamento dell'Ufficio di presidenza, alla predisposizione dei provvedimenti e alla attuazione degli stessi.

Struttura competente Segretario generale
telefono 1229
posta elettronica: sg@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione Secondo le indicazioni fornite dal Presidente del Consiglio e dall'Ufficio di presidenza.

Standard di qualità:

tempestività Nei tempi indicati dal Presidente e dall'Ufficio di presidenza.

contenuto/ efficacia Predisposizione ordini del giorno, verbali, comunicazioni, proposte di deliberazioni e comunicazione alle strutture competenti delle decisioni assunte per l'attuazione.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa I03

Ufficio di presidenza – fondo spese di rappresentanza

Descrizione servizio	Assistenza ai componenti dell'Ufficio di presidenza per le spese di rappresentanza disciplinate dal Regolamento consiliare n. 1/2022 mediante predisposizione di atto di autorizzazione e atto di approvazione della relativa rendicontazione periodica. Rimborso delle spese anticipate dai componenti.
Struttura competente	Unità bilancio e ragioneria – Unità consiglieri e gruppi consiliari telefono 1728 - 1723 posta elettronica: ragioneria@consiglioveneto.it posta elettronica: ucg@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	Secondo le modalità descritte nella relativa procedura.
Standard di qualità:	
tempestività	Rimborso delle somme anticipate entro il mese successivo a quello di presentazione del relativo rendiconto.
contenuto/ efficacia	Assistenza puntuale alle unità di supporto dei componenti dell'Ufficio di presidenza nell'illustrazione della disciplina e delle procedure in materia.
accessibilità/ trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/istruzione operativa P06-P09

Servizi agli Utenti Esterni

Atti del Consiglio - pubblicazione sul sito internet istituzionale

Descrizione servizio Pubblicazione sul sito internet del Consiglio regionale delle proposte di provvedimento e pubblicazione degli atti approvati dal Consiglio nonché degli atti ispettivi e delle relative risposte della Giunta regionale.

Struttura competente Ufficio attività istituzionali
telefono 041 270 1416
posta elettronica: uatt@consigliveneto.it

Modalità di erogazione D'ufficio.

Standard di qualità:

tempestività Per le proposte entro il secondo giorno lavorativo successivo all'acquisizione del protocollo della assegnazione in commissione.

Per gli atti licenziati dalla commissione il giorno successivo all'acquisizione del protocollo della lettera di invio al Presidente del Consiglio per l'iscrizione all'ordine del giorno dell'assemblea.

Per gli atti approvati dal Consiglio il decimo giorno successivo all'approvazione.

Per gli atti ispettivi il secondo giorno lavorativo successivo all'acquisizione del protocollo della trasmissione alla Giunta regionale.

contenuto/ efficacia Le proposte e i provvedimenti approvati dal Consiglio sono pubblicati nel testo integrale sul sito internet del Consiglio regionale. Per ogni provvedimento è pubblicata inoltre una scheda che ne sintetizza l'iter in Consiglio.

Le proposte, con esclusione di quelle relative ai provvedimenti amministrativi e le rendicontazioni, i testi licenziati dalle commissioni e gli atti approvati dal Consiglio sono pubblicati sulla base di formati standardizzati.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura/ istruzione operativa P01-P03

Banca leggi regionali

Descrizione servizio Accessibilità sul sito internet del Consiglio regionale dei testi delle leggi regionali in formato storico e vigente.

Struttura competente Servizio affari giuridici e legislativi
telefono 041 270 1301
posta elettronica: sagl.struttura@consiglio.veneto.it

Modalità di erogazione D'ufficio.

Standard di qualità:

tempestività Aggiornamento della banca dati:

- Per le leggi regionali e i regolamenti regionali entro 3 giorni lavorativi dalla pubblicazione sul BUR nella sezione testo storico.
- Per le leggi regionali e i regolamenti regionali dichiarati urgenti entro 2 giorni lavorativi dalla pubblicazione sul BUR nella sezione testo storico.
- Nella sezione testo vigente entro 11 giorni lavorativi ove su uno stesso BUR o su BUR immediatamente successivo vengano pubblicati un numero di testi di legge/regolamento non superiori a 4 (per ogni testo superiore a 4 vanno aggiunti 2 giorni).

contenuto/efficacia La banca dati leggi regionali si articola in 2 sezioni:

- Leggi regionali a testo vigente: rende disponibile il testo delle leggi regionali come vigente, suddiviso per articoli ed allegati e corredata da note di coordinamento che evidenziano sia modificazioni (cosiddette "novellazioni"), abrogazioni e disposizioni di interpretazione autentica, sia elementi per il coordinamento della legge regionale nell'ambito dell'apparato normativo regionale, con il rinvio ad altre leggi regionali o a singole disposizioni normative sulla stessa materia collocate in altri testi normativi o comunque di possibile difficile reperibilità.
- Leggi regionali a testo storico: rende disponibile tutte le leggi regionali che sono state approvate dalla assemblea legislativa a partire dal 1971 ad oggi, riportate nel testo come approvato dal Consiglio regionale e il testo delle leggi, la relazione ed altri dati informativi in formato .pdf, così come pubblicati nel BUR.

accessibilità/trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Biblioteca - accesso

Descrizione servizio Accesso alla biblioteca del Consiglio regionale da parte di docenti, studenti universitari, studiosi, professionisti.

Struttura competente Unità valutazione politiche pubbliche/biblioteca
telefono 041 270 1615
posta elettronica: biblioteca@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione Su appuntamento.

Standard di qualità:

tempestività Gli utenti accedono alle informazioni ed ai documenti in tempo reale.

contenuto/efficacia Il personale fornisce i materiali richiesti in consultazione ed assiste gli utenti nelle ricerche. Gli utenti hanno la possibilità di fare copie della documentazione nel rispetto delle norme sui diritti d'autore.

accessibilità/trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura / istruzione operativa P15

Concorsi e mobilità

Descrizione servizio Recruiting mediante bandi di concorso e avvisi di mobilità.

Struttura competente Unità performance e carriere
telefono 041 270 1721
posta elettronica: personale@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione Pubblicazione nel Portale unico del reclutamento dei bandi di concorso e degli avvisi di mobilità.

Standard di qualità:

tempestività Pubblicazione tempestiva rispetto ai provvedimenti di approvazione.

contenuto/ efficacia Contrasto alla disoccupazione mediante offerta di lavoro con accesso all'impiego pubblico consiliare.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura / istruzione operativa P07

Comitati d'onore - adesione

Descrizione servizio Adesione ad un Comitato d'onore del Presidente del Consiglio regionale costituito per la celebrazione di un evento, lo svolgimento di congressi, convegni, seminari, la realizzazione di un progetto, la nascita e la promozione di un ente.

Struttura competente Unità relazioni esterne
telefono 041 270 1270
posta elettronica: eventi@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione La richiesta di adesione ad un Comitato d'onore sottoscritta dal legale rappresentante dell'ente o associazione va presentata in carta semplice al Presidente del Consiglio regionale del Veneto. Alla richiesta va allegato programma dell'iniziativa, statuto e fotocopia documento d'identità del legale rappresentante. La richiesta di adesione ad un Comitato d'onore va presentata almeno 30 giorni prima dell'iniziativa.

Standard di qualità:

tempestività Predisposizione di una lettera di adesione a firma del Presidente entro 5 giorni dalla richiesta, ovvero dalla data di assegnazione.

contenuto/ efficacia L'adesione a Comitati d'onore per iniziative, manifestazioni ed attività comporta l'apprezzamento ed il riconoscimento del valore delle stesse da parte del Consiglio regionale del Veneto.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura / istruzione operativa P04

Comunicati stampa e videocomunicati

Descrizione servizio	L'Ufficio stampa predispone e diffonde agli organi di stampa comunicati stampa e videocomunicati sull'attività politico-istituzionale del Consiglio regionale.
Struttura competente	Ufficio stampa e comunicazione telefono 041 270 1262 posta elettronica: ufficiostampa@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	D'ufficio.
Standard di qualità:	
tempestività	I comunicati stampa e videocomunicati vengono realizzati e diffusi entro le 17:30. Contestualmente all'invio sono pubblicati sul sito web del Consiglio e successivamente nei social curati dall'Ufficio stampa (Facebook, X ecc.).
contenuto/ efficacia	L'Ufficio stampa e comunicazione cura la realizzazione di comunicati stampa, interviste TV e radiofoniche e videocomunicati relativi all'attività istituzionale del Consiglio regionale e dei suoi organi. Cura, inoltre, la realizzazione e la diffusione di comunicati stampa, interviste TV e radiofoniche e videocomunicati su richiesta dei consiglieri e dei gruppi consiliari. La diffusione di comunicati stampa può essere accompagnata da fotografie e filmati realizzati a tal proposito o tratti dall'archivio. Comunicati, interviste e videocomunicati sono inviati ad agenzie, testate giornalistiche, radio televisioni, giornalisti free lance. I comunicati relativi all'attività istituzionale del Consiglio regionale e dei suoi organi sono pubblicati anche sul sito web di Ansa, in un'apposita sezione.
accessibilità/ trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Documentazione – rilascio copia

Descrizione servizio Rilascio di copia di documentazione da riviste facenti parte del patrimonio della biblioteca del Consiglio e delle quali l'utente indica gli estremi a seguito della consultazione del catalogo della biblioteca o del bollettino di spoglio oppure di documentazione identificabile e reperibile da archivi pubblici (es.: testi di legge, provvedimenti amministrativi, ecc.).

Struttura competente Unità valutazione politiche pubbliche/biblioteca
telefono 041 270 1615
posta elettronica: biblioteca@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione Rilascio di copia di documentazione da riviste facenti parte del patrimonio della biblioteca del Consiglio e delle quali l'utente indica gli estremi a seguito della consultazione del catalogo della biblioteca o del bollettino di spoglio oppure di documentazione identificabile e reperibile da archivi pubblici (es.: testi di legge, provvedimenti amministrativi, ecc.).

Standard di qualità:

tempestività Entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.

contenuto/ efficacia Supporto documentale.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura / istruzione operativa P15

Documenti d'archivio storico - ricerca e rilascio copie

Descrizione servizio Ricerca e rilascio copie di documentazione conservata presso l'archivio storico e di deposito.

Struttura competente Unità archivio e protocollo
telefono 041 270 1258
posta elettronica: protocollo@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione Richiesta scritta indirizzata al Segretario generale.

Standard di qualità:

tempestività L'invio di copia del documento avviene entro 30 giorni dalla data del protocollo.

contenuto/ efficacia A fronte della richiesta e di eventuali chiarimenti successivi, si effettua la ricerca presso l'archivio storico e di deposito o attraverso il formato digitale e l'invio del materiale della ricerca viene fatta come da richiesta dell'utente tramite posta ordinaria o posta elettronica.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura / istruzione operativa I08

Fotografie e filmati dell'archivio del Consiglio regionale - fornitura

Descrizione servizio Fornitura di copia di fotografie e di filmati tratti dall'archivio gestito dall'Ufficio stampa e comunicazione.

Struttura competente Ufficio stampa e comunicazione
telefono 041 270 1262
posta elettronica: ufficiostampa@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione Su richiesta all'Ufficio stampa e comunicazione da parte di giornali e televisioni.

Standard di qualità:

tempestività La consegna di copia di fotografie e/o filmati avviene entro 1 giorno dalla richiesta.

contenuto/ efficacia L'ufficio stampa e comunicazione cura la tenuta di un archivio di fotografie e di videocomunicati realizzati autonomamente e può fornire copie di detto materiale d'archivio.
Il materiale può essere consultato presso l'Ufficio stampa e comunicazione.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura / istruzione operativa P14

Newsletter settimanale VENETO7

Descrizione servizio Redazione della newsletter settimanale VENETO7 rivolta ai cittadini e alle parti economiche, sociali e culturali del Veneto.

Struttura competente Ufficio stampa e comunicazione
telefono 041 270 1262
posta elettronica: ufficiostampa@consiglio.veneto.it

Modalità di erogazione D'ufficio.

Standard di qualità:

tempestività Entro le ore 15:00 di ogni lunedì.

contenuto/ efficacia L'Ufficio stampa e comunicazione inserisce in Veneto7, in un'apposita veste grafica, i collegamenti ai comunicati stampa relativi all'Agenda settimanale dei lavori consiliari e ad una selezione dei comunicati stampa riguardanti l'attività istituzionale del Consiglio.

Veneto7 è reso disponibile nell'apposita pagina del sito web istituzionale ed inviato ad un indirizzario di posta elettronica composto di circa 6.000 contatti.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura / istruzione operativa P14

Osservatorio elettorale

Descrizione servizio Realizzazione di studi, ricerche, dossier, rapporti statistici ecc. in materia elettorale.

Struttura competente Servizio attività e rapporti istituzionali
telefono 041 270 1222
posta elettronica: sari@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione D'ufficio per quanto pubblicato sul sito web.

Standard di qualità:

tempestività Aggiornamento del sito entro 5 giorni dalle elezioni.

- contenuto/efficacia**
- Monitoraggio di tutti gli appuntamenti elettorali che interessano la nostra regione, raccolta e diffusione in tempo reale dei risultati elettorali.
 - realizzazione di dossier di documentazione analitici e di sintesi per ogni tornata elettorale e di monografie di approfondimento su temi elettorali.
 - informazioni utili alle elezioni (es. normativa elettorale e documenti di approfondimento, elenchi, report e mappature delle amministrazioni al voto, scadenzari adempimenti, vademedcum, report elettorali, elenchi delle liste e dei candidati e altra documentazione).
 - monitoraggio e pubblicazione delle disposizioni aggiornate in materia elettorale.
 - organizzazione di seminari e altri eventi pubblici su argomenti relativi alla materia elettorale.

Patrocinio del Consiglio regionale - concessione

Descrizione servizio	Concessione del patrocinio del Consiglio regionale. L'istituto giuridico del patrocinio è una forma di adesione e manifestazione di apprezzamento - che si esprime con la concessione dell'utilizzo dello stemma istituzionale - per iniziative senza scopo di lucro, ritenute meritevoli per le loro finalità sociali, culturali, artistiche o scientifiche che si svolgono di norma nel territorio veneto.
Struttura competente	Unità relazioni esterne telefono 041 270 1270 posta elettronica: eventi@consiglio.veneto.it
Modalità di erogazione	La richiesta di patrocinio, sottoscritta dal legale rappresentante dell'ente o associazione richiedente, va formalmente presentata al Presidente del Consiglio regionale utilizzando il modulo P04I04Me01. Alla richiesta va allegato il programma dell'iniziativa, lo statuto (se la richiesta è formulata da un'associazione) e la fotocopia del documento d'identità del legale rappresentante (se la richiesta è formulata da un'associazione). La richiesta di patrocinio va presentata almeno 60 giorni prima della data di svolgimento dell'iniziativa.

Standard di qualità:

tempestività	Predisposizione di comunicazione all'Ufficio di presidenza entro 5 giorni dalla richiesta, ovvero, in presenza d'urgenza, entro la prima seduta utile dell'Ufficio di presidenza. Successivamente viene inviata al soggetto richiedente nota di accoglimento della richiesta entro 5 giorni dalla data di autorizzazione da parte dell'Ufficio di presidenza.
contenuto/efficacia	Il patrocinio ad iniziative, manifestazioni ed attività comporta il riconoscimento del valore delle stesse in rapporto alle finalità istituzionali proprie del Consiglio regionale del Veneto e la conseguente possibilità di utilizzo dello stemma del Consiglio regionale del Veneto su tutto il materiale promozionale dell'iniziativa patrocinata.
accessibilità/trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Periodico VENETO30

Descrizione servizio Redazione della rivista periodica VENETO30 rivolta ai cittadini e alle parti economiche, sociali e culturali del Veneto allo scopo di rendere nota l'attività del Consiglio, delle Commissioni e dei gruppi.

Struttura competente Ufficio stampa e comunicazione
telefono 041 270 1262
posta elettronica: ufficiostampa@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione D'ufficio.

Standard di qualità:

tempestività Cadenza tendenzialmente mensile.

contenuto/ efficacia L'Ufficio stampa e comunicazione individua il tema e i contenuti del periodico, cura la selezione del materiale, l'eventuale realizzazione degli articoli ed il montaggio della rivista in un'apposita veste grafica. Veneto30 è reso disponibile nell'apposita pagina del sito web istituzionale ed inviato ad un indirizzario di posta elettronica composto di circa 6.000 contatti.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura / istruzione operativa P14

Portali internet istituzionali - segnalazioni

Descrizione servizio Cittadini, associazioni ed imprese, per qualsiasi problema di utilizzo o di funzionamento dei portali internet del Consiglio regionale, possono far riferimento al centro di assistenza utenti informatico.

Struttura competente Ufficio sistema informativo – Centro assistenza utenti telefono 041 270 1780 posta elettronica: helpdesk@consiglio.veneto.it

Modalità di erogazione Su richiesta telefonica o via posta elettronica. Orario di servizio dalle ore 8.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì. E' disponibile una segreteria telefonica nella quale verranno dirottate le chiamate in caso di elevato numero di richieste concorrenti o per telefonate oltre le fasce orarie garantite. Ciascuna chiamata registrata in segreteria darà origine ad una apposita voicemail che verrà gestita dai tecnici.

Standard di qualità:

tempestività Tutte le richieste per problemi di utilizzo o di funzionamento sono evase in generale entro le 8 ore lavorative successive. Qualora i problemi di funzionamento dipendano da componenti hardware questi devono essere superati entro i 3 giorni lavorativi successivi.

contenuto/efficacia Capacità di cogliere le necessità manifestate. Rispetto della privacy. Chiarezza di esposizione nel superamento dei problemi di utilizzo. Capacità di comprendere la natura dei problemi di funzionamento e di indirizzarne velocemente la risoluzione.

accessibilità/trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura / istruzione operativa P13

Proposte di legge e di regolamento di iniziativa popolare - assistenza alla presentazione

Descrizione servizio	Assistenza alla presentazione delle proposte di legge e regolamento regionale da parte dei cittadini secondo quanto stabilito dall'art. 20 dello Statuto.
Struttura competente	Ufficio attività istituzionali telefono 041 270 1416 posta elettronica: uatt@consiglio.veneto.it
Modalità di erogazione	Richiesta da parte dei proponenti della proposta di legge o di regolamento della vidimazione dei moduli per la raccolta delle firme occorrenti per la presentazione della proposta. I moduli riportano il testo integrale della proposta, nonché le generalità del Presentatore Ufficiale e dei suoi sostituti, in numero non inferiore a tre e non superiore a cinque. Devono essere previsti gli spazi per le firme e accanto a ciascuna firma gli spazi ove indicare per esteso il cognome, nome, data e luogo di nascita del sottoscrittore, nonché il Comune dove questi è iscritto nelle liste elettorali e lo spazio per l'autenticazione.

Standard di qualità:

tempestività Restituzione dei moduli vidimati entro circa 15 giorni dalla presentazione dei moduli.

contenuto/ efficacia Dopo la verifica della corrispondenza alla normativa vigente dei moduli presentati, si procede alla vidimazione di tutti i moduli.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura / istruzione operativa P01

Protocollo e accesso documentale

Descrizione servizio	Ricevimento e protocollazione delle istanze presentate dagli utenti esterni. Il servizio di consultazione dei documenti custoditi nell'archivio di deposito e storico del Consiglio regionale consiste nella possibilità di prendere visione o estrarre copia del materiale cartaceo prodotto ed acquisito dall'Amministrazione consiliare da parte di utenti interni all'Ente o esterni.
Struttura competente	Unità archivio e protocollo telefono 041 270 1259 posta elettronica: protocollo@consigliveneto.it posta certificata: protocollo@consigliveneto.legalmail.it
Modalità di erogazione	D'ufficio il ricevimento e la protocollazione delle istanze. Su richiesta secondo le modalità indicate in apposita istruzione operativa.
Standard di qualità:	
tempestività	La ricezione avviene in giornata e la protocollazione delle istanze avviene entro 24 ore lavorative dal ricevimento o, se intercorrono dei giorni festivi o di chiusura programmata del CRV, nel primo giorno lavorativo utile. Tutte le richieste di ricerca documenti o fascicoli vengono prese in esame dalla struttura competente ed evase in ordine di arrivo a partire dal giorno di ricevimento, e comunque mai oltre il termine stabilito dalla Legge del 7 agosto 1990, n. 241 (30 giorni).
contenuto/efficacia	La struttura competente assicura la gestione, il governo e l'innovazione dei flussi documentali, nel rispetto delle scadenze previste da obblighi di legge; garantisce la gestione, fruizione e tutela dell'archivio corrente, di deposito e storico del Consiglio regionale.
accessibilità/trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura / istruzione operativa I01, I08

Rassegna stampa

Descrizione servizio	Realizzazione e diffusione in internet di una rassegna stampa di quotidiani e periodici.
Struttura competente	Ufficio stampa e comunicazione telefono 041 270 1262 posta elettronica: ufficiostampa@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	Le categorie che possono accedere alla consultazione delle rassegne pubblicate nel web del Consiglio regionale sono: <ul style="list-style-type: none"> - assessorati e strutture della Giunta - enti regionali - società partecipate o controllate - autonomie locali - istituzioni territoriali - categorie economiche e sociali - enti culturali - organi di informazione.

I richiedenti inoltrano domanda di registrazione tramite e-mail, specificando qualifica e incarico.

Standard di qualità:

tempestività	L'Ufficio stampa e comunicazione, in collaborazione con l'Ufficio sistema informativo, regista gli utenti e provvede alla comunicazione della password di accesso entro 5 giorni dalla richiesta. La rassegna stampa quotidiana viene messa a disposizione nell'apposita sezione del sito del Consiglio regionale entro le ore 10:00.
contenuto/ efficacia	Da lunedì a venerdì è consultabile nel web la rassegna stampa dei principali quotidiani regionali e nazionali e dei principali periodici, con selezione di articoli su materie di competenza regionale e di argomento politico istituzionale generale.
accessibilità/ trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Rassegna video

Descrizione servizio	Realizzazione e diffusione di una rassegna video realizzata selezionando i servizi televisivi trasmessi dai telegiornali delle principali emittenti locali e nazionali.
Struttura competente	Ufficio stampa e comunicazione telefono 041 270 1262 posta elettronica: ufficiostampa@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	Le categorie che possono accedere alla consultazione delle rassegne pubblicate nel web del Consiglio regionale sono: <ul style="list-style-type: none">- assessorati e strutture della Giunta- enti regionali- società partecipate o controllate- autonomie locali- istituzioni territoriali- categorie economiche e sociali- enti culturali- organi di informazione.

I richiedenti inoltrano domanda di registrazione tramite e-mail, specificando qualifica e incarico.

Standard di qualità:

tempestività	La rassegna video viene messa nell'apposita sezione del sito web del Consiglio regionale entro le ore 10:30 dal martedì al venerdì, il lunedì entro le 11:00. Gli utenti autorizzati possono accedere mediante apposita password.
contenuto/ efficacia	Quotidianamente è realizzata una rassegna video da emittenti televisive locali e nazionali selezionando servizi riguardanti l'attività politico istituzionale del Consiglio regionale, della Giunta regionale e i fatti più rilevanti a livello politico istituzionale, sociale ed economico del Veneto. La rassegna video esce nei giorni feriali (dal lunedì al venerdì). La rassegna video del lunedì comprende i servizi televisivi del venerdì, del sabato e della domenica.
accessibilità/ trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Sedute consiliari - diretta internet

Descrizione servizio Diffusione delle sedute del Consiglio tramite internet.

Struttura competente Servizio attività e rapporti istituzionali
telefono 041 270 1435
posta elettronica: sari@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione D'ufficio.

Standard di qualità:

tempestività In tempo reale per tutte le sedute del Consiglio.

contenuto/ efficacia È assicurata la diretta internet delle sedute del Consiglio al fine di informare i cittadini sui lavori dell'Assemblea consiliare.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura / istruzione operativa P01

Visita all'istituzione “Consiglio regionale”: delegazioni / gruppi della società civile

Descrizione servizio	Accoglienza in sede di delegazioni, ospiti e gruppi della società civile.
Struttura competente	Unità relazioni esterne telefono 041 270 1270 posta elettronica: eventi@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	Richiesta scritta da parte dei soggetti interessati alla Presidenza, indirizzata in copia conoscenza alla Segreteria generale (sg@consiglioveneto.it) e alla struttura competente. La richiesta di visita deve essere presentata almeno 48 ore prima dell'arrivo degli ospiti.

Standard di qualità:

tempestività	Almeno un giorno prima della data della visita viene comunicata da parte dell'Unità relazioni esterne la conferma del servizio con le specifiche relative all'attività di accoglienza.
contenuto/ efficacia	Accoglienza degli ospiti nei locali della sede consiliare.
accessibilità/ trasparenza	Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura / istruzione operativa P04

Visita all'istituzione “Consiglio regionale”: scuole

Descrizione servizio	Visita guidata della sede consiliare, lezione istituzionale e breve illustrazione storico-artistica di Palazzo Ferro Fini rivolta ai gruppi scolastici (docenti e studenti).
Struttura competente	Unità relazioni esterne telefono 041 270 1270 posta elettronica: visite@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	<p>Richiesta telefonica da parte dell'istituto scolastico interessato per verificare la disponibilità e concordare la calendarizzazione della visita.</p> <p>Successivamente invio richiesta visita con e-mail da parte dei referenti scolastici, utilizzando l'apposito modulo P04I01Me02.</p> <p>Il servizio può essere assicurato al meglio se la richiesta viene almeno 30 giorni prima della data della visita.</p> <p>Eventuali disidette dovranno essere comunicate entro 48 ore dalla data della visita.</p>
Standard di qualità:	

tempestività La struttura competente trasmette con e-mail la conferma definitiva della data entro 5 giorni dalla data della richiesta scritta.

Si garantisce l'attività di accoglienza nei tempi e secondo quanto concordato.

contenuto/ efficacia Accoglienza della scolaresca e svolgimento della visita guidata alla sede consiliare.

accessibilità/ trasparenza Le modalità di accesso ed erogazione sono dettagliatamente descritte nella istruzione/procedura operativa di riferimento reperibile nell'area web dedicata al Sistema integrato di gestione.

Procedura / istruzione operativa P04

Organizzazione del Consiglio regionale

Organizzazione del Consiglio regionale

Il Consiglio, come tutte le istituzioni parlamentari moderne, è dotato di un apparato tecnico-burocratico, costituito da un corpo permanente di funzionari e personale esecutivo destinato a fornire all'assemblea nel suo complesso l'assistenza necessaria allo svolgimento delle attività che ad essa competono.

Per la sua attività di amministrazione interna il Consiglio gode di una propria soggettività distinta dall'ente Regione del Veneto (di seguito Regione) di cui pure è organo.

Il Consiglio ha autonomia organizzativa e, nell'ambito dello stanziamento assegnato in bilancio, autonomia amministrativa e contabile, che esercita a norma dello Statuto regionale e del Regolamento consiliare, nonché di eventuali altri regolamenti interni.

Chiarito in questi termini il contesto di riferimento, le norme riguardanti l'organizzazione amministrativa sono contenute nello Statuto regionale, nel Regolamento consiliare, nella legge regionale 30 dicembre 2012 n. 53 "Autonomia del Consiglio regionale", in particolare il titolo IV e V, e in altri regolamenti interni.

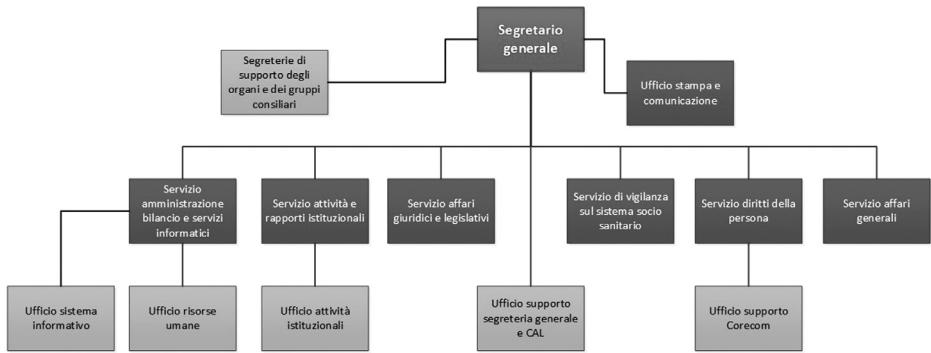
L'Ufficio di presidenza, ai sensi del comma 3 dell'articolo 56 della legge regionale 31 dicembre 2012, n. 53, individua i Servizi consiliari, attribuendone le funzioni e ne nomina i dirigenti capo.

L'Ufficio di presidenza, ai sensi del comma 3 dell'articolo 56 della citata legge, individua gli Uffici e le Posizioni dirigenziali individuali nominandone i rispettivi dirigenti.

I Dirigenti capi dei servizi, dopo apposita selezione nominano i responsabili delle Unità organizzative e i titolari delle Unità di Staff.

Organizzazione del Consiglio regionale

Organizzazione



Strutture di supporto degli organi e gruppi consiliari

Le segreterie di supporto degli organi e dei gruppi consiliari sono strutture incardinate nella Segreteria generale ma funzionalmente poste alle dirette dipendenze degli organi consiliari e dei gruppi consiliari. Regolate dal titolo VI della legge regionale 31 dicembre 2012, n. 53, assicurano lo svolgimento di funzioni istituzionali indispensabili per l'attività dell'Assemblea.

Segreteria Generale

Il Segretario generale dirige la Segreteria generale del Consiglio regionale, ne definisce gli indirizzi generali, imparpisce ai servizi consiliari e alle strutture alle sue dirette dipendenze le direttive per l'esecuzione degli indirizzi politico-amministrativi di cui all'articolo 10, assicura l'unitarietà dell'attività amministrativa.

Il Segretario generale esercita le funzioni attribuitegli dal regolamento interno di amministrazione e organizzazione e dagli atti di organizzazione approvati dall'Ufficio di presidenza.

In particolare, il Segretario generale, oltre alle funzioni di proposta all'Ufficio di presidenza individuate all'articolo 10 della lr 53/2012, avvalendosi delle strutture del Consiglio regionale assiste gli organi del Consiglio regionale nell'esercizio delle rispettive funzioni istituzionali, ed esercita le seguenti funzioni:

- a) coordina i servizi consiliari e risolve i conflitti di competenza tra gli stessi anche assumendo nei confronti dei dirigenti capi dei servizi poteri sostitutivi in caso di inerzia, nonché di inosservanza delle direttive impartite, ai fini dell'attuazione degli indirizzi definiti dall'Ufficio di presidenza;
- b) esercita le funzioni di valutazione nei confronti del personale delle strutture a lui direttamente afferenti, nell'ambito del sistema di valutazione di cui all'articolo 36 della l.r. 53/2012.

Unità relazioni esterne

Coordinamento delle attività di relazioni esterne e internazionali. Coordinamento delle attività del ceremoniale. Programmazione e coordinamento eventi istituzionali (convegni, mostre etc.). Predisposizione e adozione atti necessari alla gestione delle relazioni esterne.

Ufficio stampa
e comunicazione

In attuazione dei principi che regolano la trasparenza delle istituzioni pubbliche, assicura le attività di informazione e comunicazione. Assolve anche le funzioni di ufficio stampa ai sensi dell'articolo 9 della legge 7 giugno 2000, n. 150.

Ufficio assistenza
Segreteria generale e
Consiglio autonomie locali

Archivio e protocollo. Assistenza tecnico-normativa ed organizzativa al CAL. Assistenza organizzativa per le attività istituzionali presso la CALRE ed altri organismi

Unità supporto
CAL e RPD

Unità archivio
e protocollo

Ufficio attività istituzionali	Coordinamento delle attività relative al funzionamento dell'Assemblea, alla predisposizione degli atti istituzionali e delle nomine.
Unità rapporti istituzionali	Assistenza alla Prima Commissione consiliare nelle istruttorie degli atti legislativi e amministrativi, con attività a contenuto specialistico in materia istituzionale, europea, programmazione e bilancio.
Unità politiche del territorio e dell'ambiente	Assistenza alla Seconda commissione consiliare nelle istruttorie degli atti legislativi e amministrativi, con attività a contenuto specialistico in materia di politiche del territorio e dell'ambiente. Supporto alle attività della SARI, con particolare riferimento all'area studi e ricerche.
Unità politiche economiche	Assistenza alla Terza commissione nelle istruttorie degli atti legislativi e amministrativi, con attività a contenuto specialistico in materia di politiche economiche. Supporto alle attività del SARI, con particolare riferimento alle attività istituzionali dell'area studi e ricerche.
Unità valutazione politiche pubbliche	Assistenza alla Quarta Commissione consiliare e all'Osservatorio della spesa e delle politiche pubbliche, con attività a contenuto specialistico in materia di valutazione delle politiche pubbliche. Supporto alle attività del SARI, con particolare riferimento al coordinamento dell'area studi e ricerche.
Unità politiche socio-sanitarie	Assistenza alla Quinta Commissione consiliare nelle istruttorie degli atti legislativi e amministrativi, con attività a contenuto specialistico in materia socio-sanitaria.
Unità politiche turistiche, formative e culturali	Assistenza alla Sesta Commissione consiliare nelle istruttorie degli atti legislativi e amministrativi con attività a contenuto specialistico in materia di cultura, turismo e formazione.
Unità studi e ricerche in materia di politiche economiche e sociali	Attività di studio e ricerca con particolare riferimento alle politiche economiche e sociali

Servizio affari giuridici e legislativi

Assistenza legislativa alle commissioni consiliari, studi legislativi, drafting di proposte di legge e di norme su incarico istituzionale, banca leggi, alta consulenza, pareri di legittimità delle proposte di legge, pareri di ammissibilità degli emendamenti, assistenza legale (rapporti con avvocatura regionale e statale).

Servizio amministrazione bilancio e servizi informativi

Unità bilancio e ragioneria	Bilancio e ragioneria, gestione stato giuridico e trattamento indennitario consiglieri e ex consiglieri.
Unità consiglieri e gruppi	Gestione amministrativa finanziamento dei gruppi consiliari.
Ufficio risorse umane	Reclutamento, stato giuridico e mobilità personale, incarichi, disciplina rapporto di lavoro, relazioni sindacali, controversie di lavoro. Supporto alla gestione del ciclo della performance e alla manutenzione e allo sviluppo dei sistemi di gestione certificati, gestione orario e rapporto di lavoro, trattamento economico, controllo della spesa del personale. Formazione e sorveglianza sanitaria.
Ufficio sistema informativo	Supporto alla programmazione e coordinamento tecnico delle attività di gestione e manutenzione del sistema informatico e informativo del Consiglio regionale, nonché sviluppo di nuovi portali e processi di digitalizzazione.

Servizio affari generali

Ufficio tecnico e facility management sedi e sicurezza	Facility management, servizi ausiliari, lavori, prevenzione e protezione per la sicurezza delle sedi del consiglio regionale
Unità servizi tecnici e ausiliari, sicurezza	
Unità servizio natanti e auto, supporto amministrativo servizi tecnici e ausiliari	
Unità approvvigionamenti del Consiglio regionale	Funzioni di RUP e di supporto tecnico al Capo Servizio nella programmazione, progettazione, affidamento, esecuzione di gare e contratti per l'approvvigionamento di beni, servizi, forniture per il Consiglio regionale.
Unità economato, mensa e divise	Gestione dello scadenzario dei contratti in essere del CRV; gestione del repertorio contratti; gestione dei contratti di assicurazioni e broker; adempimenti di trasparenza ex articolo 29 del d. lgs. 50/2016 e 37 del d.lgs. 33/2013.
Unità economato, mensa e divise	Economato, Gestione amministrativa mensa. Gestione divise e DPI.

Servizio di vigilanza sul sistema socio-sanitario

Vigilanza e controllo del sistema socio-sanitario regionale.

Servizio diritti della persona	
Unità tutela minori e detenuti 1	Diretto supporto specialistico al Garante nelle funzioni di promozione, protezione e tutela dei minori (art.13 L.R. 37/2013), nelle funzioni di tutela dei minori stranieri non accompagnati (L. 47/2017); coordinamento direzione e progettazione di tutte le attività tecnico specialistiche relative alle funzioni di cui all'articolo 13 della legge regionale n. 37/2013 e Legge 47/2017; gestione dell'accordo di collaborazione con Azienda ULSS n. 3 e della struttura altamente specialistica di competenza; coordinamento dei tavoli di lavoro interistituzionali, regionali e nazionali; coordinamento e organizzazione di eventi.
Unità tutela minori e detenuti 2	Supporto all'Unità operativa organica nella gestione delle attività del Garante in relazione alle funzioni di promozione, protezione e tutela dei minori (art. 13 l.r. 37/2013), di tutela dei minori stranieri non accompagnati (L. 47/2017) e a favore delle persone private della libertà personale (art. 14 l.r. 37/2013).
Unità difesa civica	Supporto specialistico al Garante nelle attività non giurisdizionali di orientamento, mediazione, sollecitazione, raccomandazione, a garanzia dei diritti delle persone verso amministrazioni pubbliche (art. 1, comma 2 lettera a) e art 12 L.R. 37/2013).
	Supporto amministrativo al Dirigente responsabile.
Ufficio Corecom	Supporti tecnico-amministrativi alle attività del Corecom
Unità supporto attività Corecom par condicio, vigilanza sistema televisivo e programmi dell'accesso	
Unità conciliazioni Corecom	
Unità monitoraggio e vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva e ROC	

Carta dei servizi del Corecom Veneto

(estratto dalla Carta dei servizi
del Consiglio regionale del Veneto)

revisione 2023

Indice

- | | |
|-----|---|
| 185 | Premessa e contesto |
| 189 | Tentativo obbligatorio di conciliazione (UG) |
| 191 | Provvedimenti temporanei (GU5) |
| 193 | Definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche |
| 194 | Monitoraggio e vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale |
| 195 | Gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) |
| 196 | Accesso alla programmazione regionale della concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo - RAI VENETO |
| 197 | Assistenza al funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni del Veneto (Corecom Veneto) |
| 198 | Esercizio del diritto di rettifica |
| 199 | Messa in onda dei messaggi autogestiti a titolo gratuito (c.d. MAG) durante le campagne elettorali e referendarie |
| 201 | Monitoraggio delle emittenti televisive locali in periodo elettorale o referendario |
| 203 | Segnalazione di violazione della normativa in materia di par condicio elettorale |
| 204 | Procedura di conciliazione (UG) su istanza dell'Operatore |

Premessa e contesto

In base alla legge regionale istitutiva (L.R. 18/2001) il Corecom Veneto è organo di consulenza e di gestione della Regione e di controllo in materia di comunicazioni, il quale svolge le seguenti funzioni proprie:

- formula, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera a) numeri 1) e 2) della legge 31 luglio 1997, n. 249, proposte di parere sullo schema di piano nazionale di assegnazione e di ripartizione delle frequenze trasmesso alla Regione, nonché sui bacini di utenza e sulla localizzazione dei relativi impianti;
- formula proposte di parere sul progetto di rete televisiva senza risorse pubblicitarie di cui all'articolo 3, comma 9, della legge n. 249/1997;
- esprime parere preventivo sui provvedimenti che la Regione adotta per disporre agevolazioni a favore di emittenti radiotelevisive, di imprese di editoria locale e di comunicazioni operanti nella regione;
- esprime parere preventivo sui disegni di legge regionali disciplinanti in tutto o in parte la materia rientrante nel settore delle comunicazioni;
- esprime ogni altro parere richiesto dagli organi regionali o previsto da leggi e regolamenti in materia di comunicazioni;
- cura il monitoraggio e l'analisi delle programmazioni radiofoniche e televisive trasmesse in ambito nazionale e locale;
- formula proposte in ordine a forme di collaborazione fra la concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, la Regione, le istituzioni e gli organismi culturali o gli organismi operanti nel settore dell'informazione, nonché sui contenuti delle convenzioni che possono essere stipulate dalla Regione con i concessionari privati in ambito locale;
- formula proposte e assume ogni opportuna iniziativa nell'ambito delle attività di formazione e di ricerca in materia di informazione e comunicazione radiotelevisiva e multimediale, a livello regionale e locale, sentendo l'ordine dei giornalisti e dell'Associazione della stampa del Veneto, tramite conferenze regionali sull'informazione e comunicazione e attraverso la stipula di convenzioni con Università, organismi specializzati pubblici e privati, studiosi ed esperti;

- cura ricerche e rilevazioni sull'assetto e sul contesto socioeconomico delle imprese operanti a livello regionale nelle comunicazioni;
- attua idonee forme di consultazione, sulle materie di competenza, con la sede regionale della concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, con le associazioni delle emittenti private, con le associazioni dell'editoria locale, con le associazioni degli utenti, con la Commissione regionale per le pari opportunità, con l'Ordine dei giornalisti, con gli Organi dell'Amministrazione scolastica, con l'Associazione Stampa del Veneto e con gli altri eventuali soggetti collettivi interessati alle comunicazioni;
- cura, avvalendosi anche delle segnalazioni che i Comuni titolari del rilascio delle relative concessioni e i gestori degli impianti sono tenuti a inviare, la tenuta dell'archivio dei siti delle postazioni emittenti radiotelevisive nonché degli impianti di trasmissione e/o ripetizione dei segnali di telefonia fissa e mobile;
- regola l'accesso radiofonico e televisivo regionale di cui alla legge 14 aprile 1975, n. 103 "Nuove norme in materia di diffusione radiofonica e televisiva" e successive modificazioni;
- cura la tenuta e l'aggiornamento del Registro regionale delle imprese radiotelevisive;
- vigila, in collaborazione con l'Agenzia regionale per la protezione dell'ambiente (ARPAV) e gli altri organismi a ciò preposti, sul rispetto della normativa nazionale e regionale relativa ai tetti di radiofrequenze compatibili con la salute umana e verifica che tali tetti, anche per effetto congiunto di più emissioni elettromagnetiche, non siano superati.

Il Corecom è altresì organo funzionale dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) ed in tale veste svolge su delega della stessa Autorità (delibera Agcom n. 427/22/ CONS del 14 dicembre 2022), le seguenti funzioni di governo, garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni:

- tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di educazione all'utilizzo dei media decentrate sul territorio nazionale da svolgersi nell'ambito delle attività di alfabetizzazione mediatica e digitale promosse dall'Autorità, anche in raccordo con altre istituzioni nazionali, tenendo conto delle attività di media education promosse dagli stessi CO.RE.COM. nell'ambito di funzioni proprie

- previste dalle rispettive leggi regionali;
- esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale, relativamente alle funzioni istruttorie e decisorie in applicazione dell'articolo 35 del TUSMA;
 - vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa diffusi in ambito locale;
 - svolgimento del tentativo di conciliazione, limitatamente alle controversie tra enti gestori del servizio di comunicazioni elettroniche e utenti, e assunzione dei provvedimenti temporanei ai sensi degli artt. 3 e ss. del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi", di cui alla delibera n. 203/18/CONS e s.m.i.;
 - definizione delle controversie indicate all'articolo 14 del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi", di cui alla delibera n. 203/18/CONS e s.m.i., a esclusione di quelle concernenti operatori o utenti di altri Stati dell'Unione Europea di cui all'art. 25, comma 6, del Codice delle comunicazioni elettroniche e di quelle di cui all'art. 22, comma 1, del Regolamento di procedura. Ai fini del conferimento di tale delega, ciascun CO.RE.COM., nell'ambito della propria organizzazione interna, deve garantire la separazione tra la funzione di conciliazione e quella di definizione della controversia e, nell'ambito di questa, tra competenze istruttorie e decisorie. Al procedimento per la definizione delle controversie si applicano, in quanto compatibili, le norme del citato Regolamento;
 - vigilanza sul rispetto delle norme in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale privata, e della concessionaria pubblica, per l'ambito di diffusione regionale, con particolare riferimento agli obblighi in materia di programmazione, anche a tutela delle minoranze linguistiche e dei minori, pubblicità e contenuti radiotelevisivi previsti dal TUSMA, come integrato dai Regolamenti attuativi dell'Autorità;
 - gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del Registro degli Operatori di Comunicazione secondo le linee guida fissate dall'Autorità e sotto il coordinamento della medesima. La delega comprende lo svolgimento, nell'ambito della rispet-

tiva competenza territoriale, dei procedimenti di iscrizione e gli aggiornamenti delle posizioni all'interno del Registro nonché il rilascio delle certificazioni attestanti la regolare iscrizione.

Inoltre, il Comitato gestisce i fondi assegnati alla Regione del Veneto dal Ministero dello Sviluppo Economico, per i rimborsi alle emittenti radiotelevisive per la trasmissione di messaggi elettorali autogestiti a titolo gratuito (MAG), durante le campagne elettorali e referendarie.

Il Comitato ha autonomia gestionale e operativa in conformità con le disposizioni in materia di amministrazione e contabilità, nell'ambito delle previsioni contenute nel programma annuale di attività - che il Comitato è chiamato a predisporre entro il 15 settembre dell'esercizio precedente a quello di riferimento - e della corrispondente dotazione finanziaria iscritta in bilancio.

Il Comitato è assistito da un'apposita struttura del Consiglio regionale, preposta al suo funzionamento e dotata di indipendenza funzionale. La dotazione organica della struttura operativa del Comitato, organizzativamente collocata nell'ambito della Sezione Diritti della Persona - aggiornata al momento della redazione del presente programma - è rappresentata nella tabella seguente:

Per l'esercizio delle funzioni ad esso attribuite, il Comitato dispone annualmente di una dotazione finanziaria alla quale concorrono sia risorse del bilancio regionale sia trasferimenti di AGCOM e del Ministero dello Sviluppo Economico.

Tentativo obbligatorio di conciliazione (UG)

Descrizione del servizio:

Controversie tra utenti ed organismi di telecomunicazione, inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti stabiliti dalle norme legislative, dalle delibere AGCOM, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi. Tentativo obbligatorio di conciliazione.

Struttura competente

Unità Conciliazioni Corecom

telefono: 1451

posta elettronica: conciliazioni.corecom@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione

L'utente deve accedere alla piattaforma Conciliaweb tramite le proprie credenziali SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) o C.I.E. (Carta di identità elettronica). Deve quindi compilare la domanda di conciliazione (UG). Una volta inserita l'istanza verrà generato un fascicolo elettronico, con un numero identificativo. Da quel momento le parti potranno consultare il fascicolo per avere evidenza di tutti gli eventi che lo riguardano. Ogni volta che si verifica un nuovo evento un messaggio di alert avviserà le parti tramite email o SMS.

Standard di qualità:

tempestività

Il Co.re.com qualora rilevi, anche su segnalazione dell'Operatore, una causa di inammissibilità dell'istanza, ne dà comunicazione alla parte istante, che ha la facoltà di correggere o integrare l'istanza entro il termine di 10 giorni dalla comunicazione ovvero fino al momento dell'udienza se fissata in data anteriore a detto termine. Decorso tale termine, o nel corso dell'udienza se anteriore, qualora la causa di inammissibilità non sia stata eliminata, il Corecom comunica alle parti la conclusione della procedura, disponendone l'archiviazione. Il Co.Re.Com. comunica alle parti il nome del Conciliatore designato entro venti giorni dalla proposizione dell'istanza, nel caso di conciliazioni semplificate, o, comunque, prima dell'udienza, negli altri casi.

accessibilità

Il Co.re.com offre, ai sensi dell'art. 4 del Regolamento applicativo, un servizio di assistenza all'utenza che si realizza mettendo a disposizione presso la sede del CORECOM competente e presso gli URP del Veneto (Belluno, Rovigo, Padova, Treviso, Vicenza e Verona), la strumentazione e il supporto di personale idonei a garantire l'accesso alla piattaforma. La strumentazione consiste in almeno una postazione dotata delle caratteristiche necessarie per l'accesso al sistema, nel rispetto della normativa vigente in materia di accesso ai servizi informatizzati della Pubblica Amministrazione, con particolare riguardo a quanto previsto nella sezione III del capo V del CAD. 4. Agli utenti deboli è assicurata la possibilità di presentare l'istanza e ogni altra documentazione, nonché di partecipare alle udienze, presso le sedi dei CORECOM o altri punti di accesso fisico con adeguata assistenza.

contenuto/efficacia

Prima dell'avvio della procedura di conciliazione vera e propria le parti, senza l'intervento di un conciliatore del Co.re.com, possono scambiarsi proposte per la composizione transattiva della controversia (negoziazione diretta) tramite la piattaforma. Se l'esito di tale attività di negoziazione è favorevole, la piattaforma rilascia un'attestazione dell'accordo raggiunto che utente e operatore firmano elettronicamente, con la conseguente archiviazione del procedimento.

Ove la negoziazione diretta non porti a un accordo transattivo, ha avvio la fase di conciliazione. La conciliazione avviene in forma semplificata, tramite uno scambio non simultaneo di comunicazioni tra le parti e il conciliatore, ove riguardi le materie indicate all'art. 8 del Regolamento. Per tutte le altre materie, la conciliazione si svolge in videoconferenza, accedendo a una stanza virtuale riservata, cliccando sul link indicato nel fascicolo elettronico, o tramite comunicazione a distanza. In udienza le parti intervengono personalmente, ma possono farsi rappresentare da soggetti delegati. Se la conciliazione ha esito positivo, il conciliatore redige un verbale - titolo esecutivo a tutti gli effetti - in cui si prende atto dell'accordo che conclude la controversia. Diversamente, se in udienza non si raggiunge l'accordo su tutti o su alcuni dei punti controversi, il conciliatore, sempre tramite verbale, attesta l'esito negativo della conciliazione.

Provvedimenti temporanei (GU5)

Descrizione del servizio:

Controversie tra utenti ed organismi di telecomunicazione, inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti stabiliti dalle norme legislative, dalle delibere AGCOM, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi. Ripristino servizio sospeso.

Struttura competente

Unità Conciliazioni Corecom

telefono: 1451

posta elettronica: conciliazioni.corecom@consiglio.veneto.it

Modalità di erogazione

Nel caso in cui l'istante subisca la sospensione del servizio telefonico o altre forme di abuso, contestualmente alla proposizione dell'istanza di conciliazione, può chiedere al Co.Re.Com. l'adozione di provvedimenti temporanei finalizzati alla risoluzione del disservizio lamentato. In questo caso l'utente deve utilizzare un modello, denominato Provvedimento temporaneo GU5. Verrà generato un fascicolo elettronico, con un numero identificativo. Da quel momento le parti potranno consultare il fascicolo per avere evidenza di tutti gli eventi che lo riguardano. Ogni volta che si verifica un nuovo evento un messaggio di alert avviserà le parti tramite email o SMS.

Standard di qualità:

tempestività

Il Co.re.com entro due giorni lavorativi dalla presentazione dell'istanza (Gu5) assegna il responsabile dell'istruttoria ed entro 10 giorni in caso di accoglimento della richiesta adotta un provvedimento temporaneo per il ripristino della funzionalità del servizio; nel caso di non accoglimento della richiesta adotta un provvedimento di rigetto ed in caso di ripristino del servizio o rinuncia dell'istante emette un provvedimento di archiviazione.

contenuto/efficacia

Dopo l'assegnazione da parte del Corecom del formulario GU5 l'Operatore, nei 5 giorni successivi, può produrre eventuali memorie o documentazione. informazioni anche a ope-

ratori terzi che risultino coinvolti nella controversia. Nel caso in cui risulti che la sospensione dipende dal comportamento di uno o più operatori diversi da quello indicato nell'istanza, il Corecom può estendere il procedimento nei confronti di tali operatori. I provvedimenti temporanei adottati devono essere eseguiti entro il termine da essi indicato. In caso di inottemperanza il Corecom competente ne informa tempestivamente l'Autorità per l'applicazione della sanzione prevista dall'articolo 1, comma 31, della legge n. 249/1997.

Se la parte convenuta non compare in udienza, il Conciliatore dà atto nel verbale dell'esito negativo della procedura di conciliazione. Se la parte istante o entrambe le parti non compaiono in udienza, il Conciliatore redige un verbale di mancata comparizione e il procedimento è archiviato, salvo i casi di giustificato impedimento, prontamente comunicati all'Ufficio, per i quali può disporsi un rinvio.

Definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche

Descrizione Servizio

Definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche.

Struttura competente

Corecom Veneto

telefono: 1662

posta elettronica: definizioni.corec.om@consiglio.veneto.it

Qualora il tentativo obbligatorio di conciliazione abbia avuto esito negativo, o per i punti ancora controversi nel caso di conciliazione parziale, le parti congiuntamente, o anche il solo utente, possono chiedere al CORECOM di definire la controversia compilando un'apposita istanza, tramite la piattaforma on-line ConciliaWeb.

Standard di qualità:

tempestività

Il CORECOM, verificata l'ammissibilità dell'istanza, entro venti giorni dal ricevimento della stessa comunica alle parti l'avvio del procedimento. Il termine per l'adozione del provvedimento finale è di centottanta giorni decorrenti dalla data di deposito dell'istanza.

contenuto/efficacia

Il servizio viene erogato direttamente dalla struttura competente che ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle Carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Monitoraggio e vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale

Descrizione Servizio

Monitoraggio e vigilanza sul rispetto della normativa di settore da parte dei soggetti operanti nel sistema radiotelevisivo locale con particolare riferimento alle disposizioni vigenti in materia di obblighi di programmazione, comunicazione commerciale audiovisiva e garanzia dell'utenza inclusa la tutela dei minori.

Struttura competente

Unità monitoraggio e vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva e ROC
telefono: 1666
posta elettronica: corecom@consiglio.veneto.it

Modalità di erogazione

Comunicazioni, della Guardia di Finanza e degli Ispettorati territoriali del Ministero dello Sviluppo Economico.

Standard di qualità:

tempestività

La notifica dell'atto di accertamento e contestazione deve intervenire entro il termine di 90 giorni dalla formale conoscenza dei fatti da valutare. Entro i 90 giorni successivi alla notifica dell'atto di accertamento e contestazione deve essere quindi trasmessa all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni una relazione illustrativa delle risultanze istruttorie con la consequenziale proposta di archiviazione o irrogazione della sanzione.

contenuto/efficacia

Spetta al Corecom lo svolgimento dell'attività di registrazione (24 ore su 24), l'analisi e la valutazione dell'emesso, nonché la prima parte del procedimento sanzionatorio che si sviluppa con l'accertamento della violazione e la contestazione della stessa al fornitore di servizi media audiovisivi. Attraversando una fase di contraddittorio con la parte, il procedimento si conclude poi con la trasmissione all'Autorità di una relazione finale contenente la proposta di adozione del provvedimento sanzionatorio ovvero di archiviazione.

Gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)

Descrizione Servizio

Il Corecom aggiorna e gestisce a livello regionale il Registro degli Operatori di Comunicazione utilizzando un sistema informativo automatizzato fornito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Tutte le istanze e le comunicazioni previste dal regolamento Agcom sono attualmente predisposte ed inviate in forma esclusivamente telematica attraverso il portale www.impresainungiorno.gov.it

Struttura competente

Unità monitoraggio e vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva e ROC

telefono: 1666

posta elettronica: corecom@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione

D'ufficio (limitatamente alla cancellazione degli operatori che risultino cessati dal Registro delle Imprese) o su istanza dell'operatore di comunicazione.

Standard di qualità:

tempestività

Salvi i casi di sospensione necessari per acquisire eventuale documentazione integrativa, il Corecom provvede ad evadere le istanze pervenute entro 30 giorni dalla loro presentazione. La cancellazione d'ufficio dell'operatore è disposta entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione informatizzata della cessazione dell'attività nel Registro delle Imprese.

contenuto/efficacia

Le attività di gestione del ROC di competenza del Corecom comprendono:

- l'iscrizione degli operatori previa verifica della sussistenza dei requisiti richiesti;
- l'aggiornamento del Registro con eventuale cancellazione delle imprese non più in possesso dei requisiti di legge;
- il rilascio delle certificazioni di iscrizione al Registro stesso.

Accesso alla programmazione regionale della concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo - RAI VENETO

Descrizione servizio

Attività volta a consentire ai soggetti collettivi, rientranti nelle categorie specificamente individuate dalla legge, l'accesso alla programmazione a diffusione regionale del concessionario pubblico radiotelevisivo (RAI VENETO) mediante trasmissioni autogestite.

Struttura competente

Unità Supporto Corecom
telefono: 041 2701672 - 2701663
posta elettronica: corecom@consigloveneto.it

Modalità di erogazione

Su richiesta del soggetto collettivo organizzato, in conformità al modello allegato al Regolamento adottato dal Comitato.

Standard di qualità:

tempestività

I soggetti collettivi devono trasmettere la domanda entro e non oltre il primo giorno non festivo del mese precedente quello di inizio del trimestre cui si riferisce la domanda.

L'ufficio provvede sollecitamente alla formulazione della proposta di graduatoria che viene inserita all'ordine del giorno della prima seduta utile del Comitato; successivamente l'ufficio provvede sollecitamente all'invio delle comunicazioni di ammissione/esclusione ai soggetti collettivi, alla RAI ed alla Sottocommissione parlamentare per l'accesso radiotelevisivo; una volta pervenute tutte le registrazioni l'ufficio provvede a redigere l'istruttoria che viene inserita all'ordine del giorno della prima seduta utile del Comitato. In seguito l'ufficio provvede sollecitamente all'invio del proprio parere alla sede regionale per la RAI unitamente alle registrazioni visionate; la sede regionale provvede ad inviare le registrazioni alla struttura centrale di RAI Parlamento e, una volta ricevuta l'approvazione, alla messa in onda nel trimestre di riferimento.

contenuto/ efficacia

Il Comitato è affiancato dall'Ufficio nell'attività di riconoscimento e garanzia, ai soggetti individuati dalla legge, l'esercizio del diritto di accesso alla programmazione a diffusione regionale del concessionario pubblico radiotelevisivo (RAI VENETO).

Assistenza al funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni del Veneto (Corecom Veneto)

Descrizione servizio

Predisposizione ordine del giorno delle sedute del Comitato, convocazione, verbalizzazione delle sedute e trasmissione delle decisioni agli uffici.

Struttura competente

Unità Supporto Corecom

telefono: 041 2701672 - 2701663

posta elettronica: corecom@consiglio.veneto.it

Modalità di erogazione

Su richiesta del Presidente del Comitato con predisposizione della proposta di ordine del giorno da parte del Dirigente dell'Ufficio.

Standard di qualità:

tempestività

nello stesso giorno della richiesta del Presidente l'ufficio provvede ad inviare il preavviso di convocazione; segue l'invio della lettera di convocazione non appena presa visione dell'ordine del giorno firmato dal Presidente.

contenuto/efficacia

Il Presidente del Comitato è affiancato dall'Ufficio nell'attività di gestione dell'organo collegiale.

Esercizio del diritto di rettifica

Descrizione servizio

Supporto al Comitato nell'esame delle richieste di rettifica da parte di chiunque si ritenga leso nei propri interessi morali, quali in particolare l'onore e la reputazione, o materiali da trasmissioni radiotelevisive locali contrarie a verità.

Struttura competente

Ufficio Supporto Corecom
telefono: 041 2701672 - 2701663
posta elettronica: corecom@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione

Su richiesta del soggetto che si ritenga leso nei propri interessi morali o materiali da una trasmissione radiofonica o televisiva locale (compresa RAI VENETO); su richiesta della emittente televisiva o radiofonica che ritenga che non ricorrono le condizioni per la rettifica.

Standard di qualità:

tempestività

Il Comitato si pronuncia entro 5 giorni. Se il Comitato ritiene fondata la richiesta, emana l'ordine di rettifica che deve essere messa in onda entro le ventiquattro ore successive. Nella prima seduta utile, il Comitato esamina l'istruttoria in merito all'avvenuta oppure alla mancata ottemperanza all'ordine di rettifica assumendo una delle seguenti decisioni:

- presa d'atto dell'avvenuta ottemperanza all'ordine di rettifica, con conseguente chiusura del procedimento e dandone comunicazione all'AGCOM;
- presa d'atto dell'intenzione di non ottemperare all'ordine di rettifica oppure della mancata comunicazione da parte della emittente, con conseguente trasmissione della pratica all'AGCOM. L'ufficio provvede sollecitamente ad inviare all'AGCOM la decisione del Comitato, dandone comunicazione anche al soggetto segnalante e all'emittente radiofonica o televisiva.

contenuto/efficacia

Il Comitato è affiancato dall'Ufficio nell'attività di controllo in merito all'avvenuta oppure alla mancata ottemperanza all'ordine di rettifica.

Messa in onda dei messaggi autogestiti a titolo gratuito (c.d. MAG) durante le campagne elettorali e referendarie

Descrizione servizio

Autorizzazione alla messa in onda dei messaggi autogestiti a titolo gratuito sulle emittenti televisive e radiofoniche locali. Determinazione ed erogazione dei rimborsi ministeriali spettanti alle emittenti.

Struttura competente

Unità Supporto Corecom
telefono: 041 2701672 - 2701663
posta elettronica: corecom@consiglio.veneto.it

Modalità di erogazione

Su richiesta delle radio e televisioni locali che comunicano l'intenzione di trasmettere messaggi a titolo gratuito (utilizzando il modello MAG 1 dell'AGCOM); su richiesta dei soggetti politici di trasmettere i propri messaggi autogestiti gratuiti (utilizzando il modello MAG 3 dell'AGCOM); su richiesta delle radio e televisioni locali di erogazione del successivo rimborso ministeriale (utilizzando modello predisposto dal Tavolo tecnico dei Dirigenti dei Corecom).

Standard di qualità:

tempestività

Trasmissione dei messaggi autogestiti gratuiti.

entro il termine stabilito dalla relativa delibera AGCOM le emittenti radiotelevisive manifestano al Corecom la propria disponibilità alla messa in onda dei messaggi; entro il successivo termine stabilito dalla relativa delibera AGCOM i soggetti politici indicano al Corecom le emittenti scelte per la messa in onda dei propri messaggi. Terminata l'istruttoria sull'ammissibilità delle richieste l'ufficio procede sollecitamente al sorteggio per l'ordine di collocazione dei messaggi nella programmazione radiotelevisiva.

Determinazione ed erogazione dei rimborsi ministeriali

Le emittenti radiotelevisive inviano al Corecom le rendicontazioni dei messaggi effettivamente trasmessi, come attestati congiuntamente dalla emittente e dal soggetto politico; al termine della verifica delle rendicontazioni l'Ufficio predi-

spone un prospetto riportante gli importi spettanti a ciascuna emittente, sulla scorta di quanto stanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico. Successivamente il prospetto viene presentato per l'approvazione del Comitato; segue l'adozione del decreto di impegno di spesa e di autorizzazione alla liquidazione dei rimborsi.

contenuto/efficacia

Il Comitato è affiancato dall'Ufficio nell'attività volta a consentire ai soggetti politici la messa in onda gratuita dei propri messaggi in occasione delle campagne elettorali e referendarie.

L'Ufficio altresì affianca il Comitato nell'attività di determinazione ed erogazione del rimborso ministeriale alle emittenti radiotelevisive locali.

Monitoraggio delle emittenti televisive locali in periodo elettorale o referendario

Descrizione servizio

Attività di monitoraggio e successiva attività istruttoria per le decisioni del Comitato volte ad assicurare l'equilibrio tra i soggetti politici nel corso delle trasmissioni televisive di informazione durante le campagne elettorali e referendarie.

Struttura competente

Unità Supporto Corecom
telefono: 041 2701672 - 2701663
posta elettronica: corecom@consiglioвенето.ит

Modalità di erogazione

Su decisione del Comitato, il quale approva anche l'elenco delle emittenti televisive locali da monitorare.

Standard di qualità:

tempestività

Attività di monitoraggio (nel corso delle campagne elettorali o referendarie): la ditta incaricata dell'esame delle trasmissioni televisive procede all'invio del report con cadenza settimanale. Ciascun report viene redatto cumulando i dati rilevati nei report precedenti. L'esame del report settimanale viene inserito all'ordine del giorno della prima seduta utile del Comitato, che procede al riscontro di eventuali ipotesi di squilibrio informativo. L'ufficio provvede tempestivamente a far pervenire alle emittenti televisive locali interessate gli eventuali inviti al riequilibrio formulati dal Comitato (l'emittente può inviare delle controdeduzioni a quanto segnalato, qualora lo ritenga opportuno); in ogni caso, procede ad inviare settimanalmente a ciascuna emittente monitorata la parte del report relativa alla propria programmazione.

Procedimento sanzionatorio (al termine delle campagne elettorali o referendarie): la ditta incaricata dell'esame delle trasmissioni televisive procede all'invio del report finale, che riporta i dati dell'intero periodo (30 giorni) di monitoraggio. L'esame del report finale viene inserito all'ordine del giorno della prima seduta utile del Comitato, che procede a verificare per ciascuna emittente se vi sia stato un sostanziale equilibrio tra i soggetti politici disponendo, in caso contrario, l'avvio d'uffi-

cio del procedimento sanzionatorio.

A seguito della decisione del Comitato, l'ufficio provvede tempestivamente ad invitare l'emittente, ritenuta in situazione di squilibrio informativo, a formulare le proprie controdeduzioni. L'ufficio procede all'istruttoria sottoponendone l'esito al Comitato nella prima seduta utile; il Comitato assume la decisione di proporre all'AGCOM l'archiviazione del procedimento oppure di ritenere la sussistenza della violazione in materia di par condicio elettorale. L'ufficio provvede tempestivamente a far pervenire all'AGCOM la proposta del Comitato; una volta pervenuta la decisione dell'AGCOM, l'ufficio provvede a darne comunicazione al Comitato nella prima seduta utile.

contenuto/efficacia

Il Comitato è affiancato dall'Ufficio nell'attività di vigilanza sul rispetto, da parte delle emittenti televisive locali, dell'equilibrio informativo dei programmi di informazione nel corso delle campagne elettorali e referendarie.

Segnalazione di violazione della normativa in materia di par condicio elettorale

Descrizione servizio

Attività istruttoria per consentire la verifica, da parte del Comitato, della sussistenza delle violazioni della normativa in materia di par condicio elettorale commesse da emittenti radiotelevisive locali o da pubbliche amministrazioni.

Struttura competente

Unità Supporto Corecom
telefono: 041 2701672 - 2701663
posta elettronica: corecom@consiglioвенето.it

Modalità di erogazione

su segnalazione del soggetto politico interessato; d'ufficio in caso di nota pervenuta da un soggetto privato oppure da una pubblica autorità

Standard di qualità:

tempestività

entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione/nota: valutazione della ammissibilità della segnalazione/nota e richiesta di controdeduzioni alla emittente radiotelevisiva/ pubblica amministrazione; entro 3 giorni lavorativi al pervenire delle controdeduzioni: richiesta di convocazione del Comitato;

entro 1 giorno lavorativo dalla decisione del Comitato: invio all'AGCOM della decisione con la quale il Comitato propone di ritenere accertata la violazione oppure di archiviare il procedimento

contenuto/efficacia

Il Comitato è affiancato dall'Ufficio nell'attività di vigilanza sul rispetto, da parte delle pubbliche amministrazioni o delle emittenti radiotelevisive, della par condicio nel corso delle campagne elettorali e referendarie.

Procedura di conciliazione (UG) su istanza dell'Operatore

Descrizione servizio

La procedura ha l'obiettivo di gestire le controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti finali ed operatori, inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi.

Struttura competente

Unità Conciliazioni Corecom

telefono: 1451

posta elettronica: conciliazioni.corecom@consiglioveneto.it

Modalità di erogazione

L'operatore, qualora intenda avviare una procedura di conciliazione ai sensi dell'articolo 2 della Delibera 203/18/cons e s.m.i, l'operatore presenta apposita istanza al CORECOM competente ai sensi dell'articolo 3, comma 2.

Standard di qualità:

tempestività

Il CORECOM, qualora ravvisi una causa di inammissibilità dell'istanza, entro dieci giorni dalla presentazione della stessa, dichiara, con atto motivato, l'improcedibilità del tentativo di conciliazione, comunicandolo all'istante. Il CORECOM, verificata l'ammissibilità della domanda, comunica alle parti, anche con modalità telematiche, l'avviso di convocazione per l'esperimento del tentativo di conciliazione, da tenersi non prima di dieci giorni lavorativi dal ricevimento della predetta comunicazione.

contenuto/efficacia

L'istante che intenda rinunciare all'esperimento del tentativo di conciliazione ne dà comunicazione al CORECOM al più presto, e comunque con almeno cinque giorni di anticipo rispetto alla data fissata per l'udienza. In udienza le parti intervengono personalmente, ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del loro legale rappresentante. Le parti possono farsi rappresentare da soggetti muniti di procura generale o speciale purché idonea a conciliare o transigere

la controversia, corredata della fotocopia di un documento di identità del delegante. Le parti possono partecipare all'udienza in videoconferenza o tramite strumenti telematici, ove tecnicamente possibile. In tale caso, il verbale è sottoscritto dalla parte che partecipa a distanza mediante apposizione di firma digitale. Se la conciliazione ha esito positivo, il conciliatore redige un verbale - titolo esecutivo a tutti gli effetti - in cui si prende atto dell'accordo che conclude la controversia. Diversamente, se in udienza non si raggiunge l'accordo su tutti o su alcuni dei punti controversi, il conciliatore, sempre tramite verbale, attesta l'esito negativo della conciliazione.

Carta dei servizi del Garante dei diritti della persona

(estratto dalla Carta dei Servizi
del Consiglio Regionale del Veneto)

Indice

- 211 **La figura del Garante regionale dei diritti della persona**
- 211 Chi è
211 Che compiti ha
214 Come opera
- 215 **Le funzioni**
- 215 Difesa civica
- 216 1. Interventi di tutela dei rapporti con la P.A. ai sensi dell'art. 11, l.r. n. 37/2013
- 217 2. Riesame dinieghi accessi c.d. "documentali" ai sensi dell'art. 25, c. 4, l. n. 241/1990
- 218 3. Riesame dinieghi accessi c.d. "civici" ai sensi dell'art. 5, c. 8, d.lgs. n. 33/2013
- 219 4. Nomina commissari ad acta ai sensi dell'art. 136 TUEL
- 220 5. Nomina commissari ad acta ai sensi dell'art. 30, comma 10, l.r. n. 11/2004
- 221 6. Designazione Presidenti Commissioni Miste Conciliative
- 223 Promozione, protezione e pubblica tutela dei minori di età
- 225 1. Formazione tutori volontari dei minori di età
- 226 2. Inserimento nell'elenco dei tutori volontari di minori di età
- 227 3. Indicazione all'Autorità Giudiziaria dei volontari disponibili ad assumere la funzione di tutore volontario
- 229 4. Consulenza al tutore volontario
- 230 5. Attività di ascolto istituzionale
- 231 Garanzia delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale
- 233 1. Segnalazione al Garante regionale dei diritti della Persona

La figura del “Garante regionale dei diritti della persona”

Chi è

Su “chi è il Garante regionale dei diritti della persona” va rilevato, quanto a profilo generale, che è una figura prevista all’articolo 63 dello Statuto del Veneto attuato con legge regionale n. 37/2013, “Garante regionale dei diritti della persona”. Con tale legge, in ambito regionale, sono state riunite in un’unica figura (ad oggi stesso accorpamento è stato operato solo da alcune Regioni) le funzioni del “difensore civico” (riferimento legislazione nazionale: L. 241/1990, L. 104/1992, L. 127/1997, D. Lgs. 267/2000, D. Lgs. 195/2005; D. Lgs. 33/2013, D. Lgs. 97/2016, L. 24/2017), del “garante per l’infanzia e l’adolescenza” (riferimento legislazione nazionale: L. 112/2011) e del “garante dei diritti delle persone private della libertà personale” (riferimento legislazione nazionale: D.L. 146/2013 convertito in L. 10/2014).

“1. È istituito il Garante regionale dei diritti della persona, al fine di:

a) garantire, secondo procedure non giudiziarie di promozione, di protezione e di mediazione, i diritti delle persone fisiche e giuridiche verso le pubbliche amministrazioni in ambito regionale;

b) promuovere, proteggere e facilitare il perseguimento dei diritti dei minori d’età e delle persone private della libertà personale.

2. La legge disciplina i criteri e i requisiti di nomina del Garante regionale, le condizioni per l’esercizio delle funzioni, assicurandone l’autonomia e le funzionalità.”

Così recita l’articolo 63 dello Statuto della Regione del Veneto (legge regionale statutaria 17 aprile 2012, n. 1), prevedendo l’autonomia di tale istituzione (quale autorità indipendente, non soggetta a controlli gerarchici e a vincoli funzionali, eletta dal Consiglio Regionale per la durata di tre anni), assicurandone le funzionalità e fissandone la sede presso il Consiglio regionale.”

Il Garante regionale dei diritti della persona rientra pertanto, avendo riguardo anche ad un “inquadramento nazionale” di tale figura (delibera ANAC n. 622/2016), nella fattispecie degli “organi di garanzia regionali” comunque denominati (difensore civico, autorità garante per l’infanzia e l’adolescen-

za, garante dei diritti delle persone detenute o private della libertà personale, garante dei diritti della persona che nelle regioni sopra indicate accopra le tre funzioni, ecc.), figure, contemplate da atti aventi forza di legge e connotate dal carattere fiduciario della nomina, che svolgono funzioni di rilevanza pubblica e pertanto ricoprono un ufficio onorario.

Che compiti ha

Su “che compiti ha il Garante regionale dei diritti della persona” va rilevato che, in attuazione dell’articolo 63 dello Statuto, la legge regionale 37 del 2013 ha attribuito al Garante le seguenti tre “macro funzioni”:

- di difesa civica (artt. 11 e 12);
- di promozione, protezione e pubblica tutela dei minori di età (art. 13);
- a garanzia dei diritti delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale (art. 14).

È bene da subito sottolineare, nel tracciare i compiti del Garante, che in coerenza allo Statuto, la legge n. 37 del 2013 esprime la “mission” del Garante - nella attività di promozione, facilitazione, mediazione, di sinergia con tutte le istituzioni pubbliche ed i servizi che a vario titolo si occupano di attività di tutela dei diritti dei cittadini e di tutela di minori e di detenuti - delineando un ambito di funzioni del Garante, non avendo tale figura poteri autoritativi e sanzionatori, limitato all’attività di cosiddetta “moral suasion”.

Per le funzioni assegnate il Garante regionale è pertanto un soggetto pubblico, del tutto sui generis, chiamato a ricoprire un rilevante ruolo di ‘garanzia’, connotato, però, da mera auctoritas e non dall’esercizio di potestas.

Funzioni e compiti generali del Garante sono così stabiliti all’art. 7 della legge regionale n. 37 del 2013:

“Art. 7 - Funzioni e compiti generali del Garante.

1. Il Garante, oltre alle specifiche funzioni di cui al capo II, al capo III e al capo IV del presente titolo:

a) formula, su richiesta o di propria iniziativa, pareri su progetti di legge o su atti di indirizzo, dalla stessa dipendente ovvero degli enti cui sono attribuite dalla Regione funzioni regionali;

- b) promuove iniziative per l'analisi delle problematiche giuridiche, socio-economiche, educative e psicosociali che influiscono sul soddisfacimento dei diritti fondamentali della persona, con particolare riferimento alle condizioni dei gruppi sociali maggiormente vulnerabili;*
- c) supporta, nei limiti di legge, i soggetti aventi titolo nell'esercizio del diritto di accesso ad atti e documenti amministrativi, anche in ambito penitenziario o di restrizione della libertà personale;*
- d) promuove, anche in collaborazione con altre istituzioni e tramite collegamenti con la pubblica opinione e con i mezzi di informazione, iniziative per la sensibilizzazione e la diffusione della cultura dei diritti della persona;*
- e) esercita, a richiesta di soggetti pubblici o privati, azioni di informazione, consulenza, facilitazione, mediazione in relazione a procedimenti e attività di uffici e servizi delle pubbliche amministrazioni e di gestori di servizi pubblici in ambito regionale;*
- f) promuove la conoscenza dell'istituzione del Garante e della sua azione sia presso l'opinione pubblica sia nei confronti dei propri interlocutori istituzionali, sollecitando, in particolare, le pubbliche amministrazioni ad informare i destinatari dei propri atti della facoltà di rivolgersi al Garante;*
- g) partecipa agli organismi di coordinamento regionali, nazionali, europei e internazionali formati da analoghe istituzioni indipendenti per i diritti umani;*
- h) promuove il coordinamento regionale delle istituzioni di garanzia, comunque denominate, operanti a livello locale;*
- i) si avvale dell'assistenza delle strutture regionali competenti e, ove necessario, della collaborazione di esperti e di centri di studio e ricerca.*

2. Nell'esercizio delle funzioni di difesa civica il Garante corre all'attuazione del diritto al buon andamento e all'imparzialità della pubblica amministrazione, secondo criteri di legalità, correttezza, umanità, sollecitudine, ragionevolezza ed equità.”

Dalla lettura degli articoli 11, 12, 13 e 14 della legge n. 37 del 2013, norme che delineano le tre “macro funzioni”, emerge che caratteristica distintiva e peculiare del Garante è, infatti,

quella di operare con strumenti non giurisdizionali di mediazione, persuasione, facilitazione, orientamento, sollecitazione, raccomandazione.

Come opera

Ferma l'autonomia e l'indipendenza del Garante, fissate da Statuto e legge regionale n. 37 del 2013, afferenti la sfera delle funzioni, rientra nelle competenze dell'Ufficio di presidenza del Consiglio regionale, che adotta gli atti su proposta del Garante, garantire il congruo livello organizzativo della Struttura di supporto fornita al Garante.

Il supporto tecnico amministrativo all'attività del Garante è garantito, ai sensi dell'articolo 15 della legge regionale n. 37 del 2013, da una parte dei dipendenti assegnati al Servizio Diritti della Persona del Consiglio Regionale del Veneto.

A seguito di vari accordi, sviluppatisi e consolidatisi negli anni, di cooperazione – stipulati ai sensi dell'articolo 15 della legge 7 agosto 1990, n. 241, con l'Azienda Ulss n. 3 “Serenissima” - il Consiglio regionale, che ne assume i costi, assicura al Garante anche un supporto altamente specialistico costituito da uno Staff di esperti nelle materie di tutela dei minori e dei diritti umani nonché dell'esecuzione penale.

Difesa Civica

Le funzioni dell'attività di difesa civica espletate dal Garante regionale dei diritti della persona sono esplicate nell'articolo 11 della legge regionale 24 dicembre 2013, n. 37, che recita:

Art. 11 Funzioni di difesa civica

1. Fatte salve le funzioni di cui all'articolo 7, nello svolgimento delle funzioni di difesa civica, il Garante interviene, su istanza di parte o d'ufficio, in casi di disfunzioni o abusi della pubblica amministrazione, secondo le modalità di cui all'articolo 12.
2. Esercita le funzioni espressamente conferitegli da leggi statali.
3. Il Garante non può intervenire a richiesta di soggetti legati da rapporto di impiego con la pubblica amministrazione per la tutela di posizioni connesse al rapporto stesso.

1. Interventi di tutela dei diritti dei cittadini nei rapporti con la pubblica amministrazione ex art. 11 Legge regionale n. 37 del 24 dicembre 2013

Descrizione del servizio:

Nello svolgimento delle funzioni di difesa civica, il Garante interviene, su istanza di parte o d'ufficio, in casi di disfunzioni o abusi della pubblica amministrazione, entro gli ambiti di propria competenza.

Possono rivolgersi al Garante soggetti, singoli od associati, che lamentino disfunzioni, abusi, ritardi od inerzie da parte di una Pubblica Amministrazione avente sede nel territorio regionale del Veneto, sempreché risultati che questi si siano già rivolti a tale Amministrazione senza esito.

Sono fatte salve le competenze di altre autorità e amministrazioni.

Struttura competente:

Garante regionale dei diritti della persona – Ufficio attività di Difesa Civica

Telefono: 041 270 1386 (dal lunedì al venerdì, ore 9:30 – 13:00)

Peo: garantedirittipersonadifesacivica@consigliveneto.it

Pec: garantedirittipersonadifesacivica@legalmail.it

Modalità di erogazione:

Su richiesta o d'ufficio

Standard di qualità:

tempestività

Primo intervento entro trenta giorni dalla richiesta.

Contenuto/efficacia:

Il Garante, non disponendo di poteri autoritativi svolge nei confronti dell'Amministrazione/Ente interessato un'attività di orientamento, di mediazione, sollecitazione e raccomandazione, informandone l'interessato.

2. Riesame dinieghi accessi “documentali” ex art 25 comma 4 legge n. 241 del 7 agosto 1990 e S.M.I.

Descrizione del servizio:

In caso di diniego dell'accesso - espresso o tacito (decorso inutilmente trenta giorni dalla richiesta o maggiore termine secondo quanto previsto dalla normativa in caso di presenza di controinteressati) – o di differimento dello stesso, il richiedente può presentare ricorso al tribunale amministrativo regionale ovvero chiedere, nello stesso termine e nei confronti degli atti delle amministrazioni comunali, provinciali e regionali, al Difensore civico/Garante regionale, che sia riesaminata la suddetta determinazione, nel rispetto delle prescrizioni di legge in materia.

Struttura competente:

Garante regionale dei diritti della persona – Ufficio attività di Difesa Civica

Telefono: 041 270 1386 (dal lunedì al venerdì, ore 9:30 - 13:00)

Peo: garantedirittipersonadifesacivica@consiglioveneto.it

Pec: garantedirittipersonadifesacivica@legalmail.it

Modalità di erogazione:

Su richiesta

Standard di qualità:

tempestività

Il Garante si pronuncia entro trenta giorni dalla presentazione dell'istanza, ferma la possibilità del perfezionarsi di un silenzio diniego ai sensi dell'articolo 25, comma 4, legge n. 241/1990 e salvi i termini di legge previsti dallo stesso art. 25, comma 4, l. n. 241/1990 e per garantire la partecipazione al procedimento di eventuali controinteressati.

Scaduto infruttuosamente tale termine, il ricorso si intende respinto.

Contenuto/efficacia:

Se il Garante ritiene illegittimo il diniego o il differimento, ne informa il richiedente e lo comunica all'autorità disponente.

Se questa non emana il provvedimento confermativo motivato entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione del Garante, l'accesso è consentito.

3. Riesame dinieghi accessi “civici” ex art. 5 D. Lgs. N. 33 del 2013 e S.M.I.

Descrizione del servizio:

Qualora un’istanza di accesso civico venga rigettata (totalmente o parzialmente) o non riceva risposta da parte dall’Amministrazione regionale o locale destinataria entro il termine di 30 giorni dalla presentazione (salvo eventuali sospensioni dei termini previste per legge), il richiedente - se non ha già presentato ricorso al responsabile della prevenzione e corruzione della relativa amministrazione - può richiederne il riesame al Difensore Civico/Garante regionale, nel rispetto delle prescrizioni di legge in materia.

Struttura competente:

Garante regionale dei diritti della persona – Ufficio attività di Difesa Civica

Telefono: 041 270 1386 (dal lunedì al venerdì, ore 9:30 – 13:00)

Peo: garantedirittipersonadifesacivica@consiglioвенето.it

Pec: garantedirittipersonadifesacivica@legalmail.it

Modalità di erogazione:

Su richiesta

Standard di qualità:

tempestività

Il Garante si pronuncia entro trenta giorni dalla presentazione del ricorso, salvi i termini di legge previsti dallo stesso art. 5, d.lgs. n. 33/2013 o per garantire la partecipazione al procedimento di eventuali controinteressati.

Contenuto/efficacia:

Se il Garante ritiene illegittimo il diniego o il differimento, ne informa il richiedente e lo comunica all’amministrazione competente. Se questa non conferma il diniego o il differimento entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione del difensore civico, l’accesso è consentito.

Nei casi di accoglimento della richiesta di accesso, il controinteressato può presentare richiesta di riesame e presentare ricorso al Garante.

4. Nomina commissari “ad acta” ex art. 136 Testo unico enti locali

Descrizione del servizio:

Qualora gli enti locali, sebbene invitati a provvedere entro congruo termine, ritardino o omettano di compiere atti obbligatori per legge, si provvede a mezzo di commissario ad acta nominato dal Garante.

Struttura competente:

Garante regionale dei diritti della persona – Ufficio attività di Difesa Civica

Telefono: 041 270 1386 (dal lunedì al venerdì, ore 9:30 – 13:00)

Pec: garantedirittipersonadifesacivica@consiglioveneto.it

Pec: garantedirittipersonadifesacivica@legalmail.it

Modalità di erogazione:

Su richiesta

Standard di qualità:

tempestività

Nomina del Commissario ad acta, se dovuta, entro 45 giorni con dies a quo decorrente dalla scadenza indicata nell'invito a provvedere formulato dal Garante regionale dei diritti della persona nei confronti dell'ente locale inadempiente, per la nomina di commissario ad acta ex art. 136 del Decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, “Testo Unico Enti Locali”.

Contenuto/efficacia:

Nomina del Commissario ad acta affinché provveda a compiere l'atto obbligatorio per legge non posto in essere dall'Ente locale nonostante l'invito ad adempire.

Il commissario ad acta provvede entro sessanta giorni dal conferimento dell'incarico.

5. Nomina commissari ad acta ex art. 30 Comma 10 della legge regionale n. 11 del 23 aprile 2004 e s.M.I

Descrizione del servizio:

Qualora, nel procedimento di formazione o di variazione degli strumenti di pianificazione urbanistica, un Comune non possa deliberare su piani urbanistici in ragione della presenza delle condizioni che comportino l'obbligo di astensione previsto dall'articolo 78 del decreto legislativo n. 267 del 2000 e successive modificazioni, il Garante, su istanza dello stesso Comune interessato, se ritiene sussistano ragioni di interesse pubblico, può nominare un commissario ad acta per adottare il provvedimento in via sostitutiva.

Struttura competente:

Garante regionale dei diritti della persona – Ufficio attività di Difesa Civica

Telefono: 041 270 1386 (dal lunedì al venerdì, ore 9:30 – 13:00)

Peo: garantedirittipersonadifesacivica@consiglio.veneto.it

Pec: garantedirittipersonadifesacivica@legalmail.it

Modalità di erogazione:

Su richiesta

Standard di qualità:

tempestività

Nomina del Commissario ad acta, se dovuta, entro 45 giorni con dies a quo decorrente dalla data dell'istanza perfezionata da parte dell'ente locale interessato, per la nomina di commissario ad acta ex art. 30, comma 10, Legge regionale 23 aprile 2004, n. 11, “Norme per il governo del territorio e in materia di paesaggio”.

Contenuto/efficacia:

Se, a seguito di valutazione della situazione, viene ravvisata la sussistenza di ragioni di interesse pubblico, il Garante procede alla nomina del Commissario ad acta per l'adozione in via sostitutiva del provvedimento di cui all'art. 30, comma 10, l.r. n. 11/2004.

6. Designazione dei presidenti delle commissioni miste conciliative presso le aziende sanitarie, ai sensi della disciplina regionale approvata con deliberazione della giunta regionale n. 2280 del 22 giugno 1998, come modificata dalla deliberazione n. 2240 del 25 luglio 2003 e n. 819 del 4 luglio 2023.

Descrizione del servizio:

Le Commissioni miste conciliative sono costituite presso le Aziende sanitarie del Veneto. Alle stesse spetta esaminare segnalazioni, reclami e denunce concernenti il servizio erogato dalla Azienda di riferimento, secondo le procedure, termini e modalità previsti dalla disciplina regionale approvata con deliberazioni della Giunta regionale n. 2280 del 22 giugno 1998, come modificata dalla deliberazione n. 2240 del 25 luglio 2003 e dalla DGR n. 819 del 4 luglio 2023.

Secondo la predetta disciplina, spetta al Garante regionale dei diritti della persona provvedere alla designazione dei Presidenti di ciascuna Commissione mista conciliativa scegliendo tra le candidature ammissibili pervenute persone esterne all'ente del SSR che diano affidamento per obiettività e competenza, secondo quanto stabilito dalla DGRV n. 2280/1998 e dalla DGRV n. 819/2023.

Struttura competente:

Garante regionale dei diritti della persona – Ufficio attività di Difesa Civica

Telefono: 041 270 1386 (dal lunedì al venerdì, ore 9:30 – 13:00)

Pec: garantedirittipersonadifesacivica@consiglioveneto.it

Pec: garantedirittipersonadifesacivica@legalmail.it

Modalità di erogazione:

Su richiesta

Standard di qualità:

tempestività

Pubblicazione dell'avviso di designazione in BURVET entro 30 giorni dalla ricezione della domanda in cui sia stato indicato che la precedente carica è già scaduta o sia comunque urgente in quanto di prossima scadenza (diversamente: riscontro a soggetto richiedente entro 30 giorni dalla ricezione della domanda).

Contenuto/efficacia:

Il Garante regionale dei diritti della persona, su formale richiesta dei Direttori Generali delle Aziende sanitarie interessate, dispone la pubblicazione nel BURVET di apposito avviso di selezione e, valutate le candidature disponibili, provvede quindi alla richiesta designazione.

Le funzioni dell'attività di promozione, protezione e pubblica tutela dei minori di età espletate dal Garante regionale dei diritti della persona sono esplicate nell'articolo 13 della legge regionale 24 dicembre 2013, n. 37, che recita:

“Art. 13 Funzioni di promozione, protezione e pubblica tutela dei minori di età

1. Nello svolgimento delle funzioni di promozione, protezione e pubblica tutela dei minori di età, il Garante:

- a) promuove la formazione di persone idonee a svolgere attività di tutela e di curatela, nonché altre analoghe forme di sostegno a vantaggio di minori d'età in conformità al codice civile e alla Convenzione europea sull'esercizio dei diritti dei fanciulli, adottata a Strasburgo il 25 gennaio 1996 e ratificata ai sensi della legge 20 marzo 2003, n. 77, fornendo loro consulenza, curando l'aggiornamento e la funzionalità del relativo elenco regionale e mettendo quest'ultimo a disposizione delle competenti autorità;*
- b) promuove iniziative di consulenza, mediazione, facilitazione, accompagnamento, in collegamento con le competenti strutture della Regione e degli enti locali e in collaborazione con le istituzioni e i servizi operanti per la cura dei minori d'età nel territorio regionale, nonché con l'autorità giudiziaria minorile o ordinaria, per favorire la prevenzione del disagio minorile e per il miglior trattamento delle situazioni che richiedono interventi di ordine assistenziale, giudiziario, educativo e sociosanitario;*
- c) attiva forme di ascolto istituzionale nei confronti di servizi sociosanitari, istituzioni scolastiche, comunità di accoglienza ed altre istituzioni pubbliche o private e accoglie le segnalazioni relative a casi di violazioni dei diritti dei minori di età, nonché le segnalazioni relative a difficoltà nello svolgimento delle procedure di protezione e tutela. L'ascolto istituzionale, eventualmente esteso a famiglie e minori di età, e l'accoglimento delle segnalazioni sono finalizzati alla mediazione, alla consulenza, all'orientamento e alla segnalazione alle amministrazioni competenti e, se del caso, all'autorità giudiziaria;*

- d) concorre alla vigilanza sull'assistenza prestata ai minori accolti in contesti diversi dalla propria famiglia di origine;*
- e) svolge, in collaborazione con altre specifiche istituzioni della Regione, con le università e con l'autorità giudiziaria, attività di monitoraggio, di ricerca e di promozione culturale sulla condizione dell'infanzia e dell'adolescenza nel Veneto;*
- f) promuove iniziative di partecipazione dei bambini e degli adolescenti alla vita della comunità, in collegamento con gli enti locali e in collaborazione con le istituzioni scolastiche, l'associazionismo giovanile e gli organismi di società civile".*

1. Formazione tutori volontari di minori di età

Descrizione del servizio:

Il Garante, come previsto all'art. 13 della Legge istitutiva L.R. n. 37/2013, “*promuove la formazione di persone idonee a svolgere attività di tutela di minori di età curandone la funzionalità del relativo elenco regionale e mettendo quest'ultimo a disposizione delle competenti autorità giudiziarie*”.

I tutori volontari sono privati cittadini disponibili a esercitare la rappresentanza legale di un bambino o di un adolescente, dopo aver seguito uno specifico percorso formativo.

Struttura competente:

Garante regionale dei diritti della persona – Unità operativa Organica Tutela MInori e Detenuti

Telefono: 041 270 1404 (dal lunedì al venerdì, ore 9:30 – 13:00)

Pec: garantedirittipersonaminori@consiglioveneto.it

Pec: garantedirittipersonaminori@legalmail.it

Modalità di erogazione:

Il corso di formazione per tutore volontario viene pubblicizzato nel sito del Garante, evidenziandone il programma e la relativa modalità di iscrizione.

Qualora il corso non fosse in programma, il cittadino interessato può inviare una mail chiedendo di essere contattato all'attivazione del percorso.

Standard di qualità: Tempestività

Il corso di formazione viene organizzato generalmente ogni anno (salvo deroghe sulla base della carenza o meno di volontari disponibili a svolgere l'incarico).

Contenuto/efficacia:

Il programma prevede delle lezioni frontali a carattere regionale e dei laboratori formativi suddivisi per il territorio di appartenenza. Al corsista che ha frequentato almeno l'80% del monte ore complessivo è consegnato un attestato di partecipazione.

A garanzia del superiore interesse dei minori coinvolti, la sola partecipazione al corso non rappresenta l'unico requisito per poter essere inserito nell'elenco.

A tal fine il candidato tutore dovrà sostenere un colloquio al termine del quale, se idoneo, potrà richiedere l'inserimento nell'elenco dei tutori volontari.

2. Inserimento nell'elenco dei tutori volontari di minori di età

Descrizione del servizio:

Il Garante, come previsto all'art. 13 della Legge istitutiva L.R. n. 37/2013, "promuove la formazione di persone idonee a svolgere attività di tutela... curando l'aggiornamento e la funzionalità del relativo elenco regionale e mettendo quest'ultimo a disposizione delle competenti autorità".

Il cittadino dopo aver partecipato ad almeno l'80% delle ore del corso di formazione e aver svolto il colloquio di idoneità può chiedere di essere inserito nell'elenco dei volontari idonei a svolgere la funzione di tuteure.

Struttura competente:

Garante regionale dei diritti della persona – Unità operativa Organica Tutela Minori e Detenuti

Telefono: 041 270 1404 (dal lunedì al venerdì, ore 9:30 – 13:00)

Peo: garantedirittipersonaminori@consigliveneto.it

Pec: garantedirittipersonaminori@legalmail.it

Modalità di erogazione:

Su richiesta

Standard di qualità:

tempestività

Primo intervento entro 30 giorni dalla richiesta

Contenuto/efficacia:

Verificata la sussistenza dei prerequisiti, il cittadino viene inserito nell'elenco dei tutori volontari.

Successivamente all'invio dell'elenco al Tribunale per i Minorenni, viene inviato al tuteure una comunicazione dove si attesta l'avvenuto inserimento e si comunicano i principali adempimenti.

L'elenco viene annualmente aggiornato e inviato al Tribunale per i Minorenni.

3. Indicazione all'autorità giudiziaria dei volontari disponibili ad assumere la funzione di tutore volontario

Descrizione del servizio:

Il Garante, come previsto all'art. 13 della Legge istitutiva L.R. n. 37/2013, “*promuove la formazione di persone idonee a svolgere attività di tutela [...] curando l’aggiornamento e la funzionalità del relativo elenco regionale e mettendo quest’ultimo a disposizione delle competenti autorità*”.

È attualmente vigente uno specifico protocollo tra il Garante e il Tribunale per i Minorenni per la collaborazione nell'individuazione del volontario disponibile a svolgere l'incarico di tutore di un determinato minore.

Struttura competente:

Garante regionale dei diritti della persona –
Unità operativa Organica Tutela Minori e Detenuti
Telefono: 041 270 1404 (dal lunedì al venerdì, ore 9:30 – 13:00)

Peo: garantedirittipersonaminori@consiglioveneto.it
Pec: garantedirittipersonaminori@legalmail.it

Modalità di erogazione:

Su richiesta: l'Autorità Giudiziaria deputata alla nomina del tutore di un minore, se ne ravvisa la necessità, può richiedere al Garante dei diritti della persona l'indicazione di un nominativo di un volontario formato e disponibile a svolgere le funzioni di tutore. La richiesta viene inoltrata a mezzo pec o e-mail utilizzando prevalentemente un modulo predisposto dall'Ufficio del Garante.

Standard di qualità: Tempestività

Primo intervento entro 30 giorni dalla richiesta

Contenuto/efficacia:

L'ufficio del garante propone all'Autorità Giudiziaria il miglior abbinamento possibile minore/tutore, avvalendosi prevalentemente della stretta collaborazione degli operatori dei servizi sociali e socio sanitati che, a livello territoriale, svolgono la funzione di referenti territoriali per i tutori. I referenti territoriali sono indicati dalle Aziende U.L.S.S o dai Comitati dei Sindaci.

In assenza dei referenti territoriali, l'ufficio (con l'ausilio del

supporto specialistico) e dopo aver acquisito le necessarie informazioni sulla situazione del minore, provvede a contattare direttamente il volontario per verificarne la disponibilità. Verificata la disponibilità del volontario, si provvede ad indicare il nominativo all'Autorità Giudiziaria.

4. Consulenza ai tutori volontari

Descrizione del servizio:

Il Garante, come previsto all'art. 13 della Legge istitutiva L.R. n. 37/2013, fornisce ai tutori volontari la consulenza e il supporto per l'esercizio delle loro funzioni.

Struttura competente:

Garante regionale dei diritti della persona – Unità operativa Organica Tutela Minori e Detenuti

Telefono: 041 270 1404 (dal lunedì al venerdì, ore 9:30 – 13:00)

Peo: garantedirittipersonaminori@consiglioveneto.it

Pec: garantedirittipersonaminori@legalmail.it

Modalità di erogazione:

Su richiesta

Standard di qualità:

tempestività

Primo intervento entro trenta giorni dalla richiesta

Contenuto/efficacia:

L'attività di consulenza nell'ambito delle funzioni del tuteure nominato dalle Autorità Giudiziarie è riservata ai tutori volontari formati dall'ufficio del Garante dei Diritti della Persona e inseriti nell'elenco dei tutori volontari depositato presso il Tribunale per i Minorenni di Venezia.

5. Attività di ascolto istituzionale

Descrizione del servizio:

Il Garante, come previsto all'art. 13 della Legge istitutiva L.R. n. 37/2013 "attiva forme di ascolto istituzionale nei confronti di servizi sociosanitari, istituzioni scolastiche, comunità di accoglienza ed altre istituzioni pubbliche o private e accoglie le segnalazioni relative a casi di violazioni dei diritti dei minori di età, nonché le segnalazioni relative a difficoltà nello svolgimento delle procedure di protezione e tutela. L'ascolto istituzionale, eventualmente esteso a famiglie e minori di età, e l'accoglimento delle segnalazioni sono finalizzati alla mediazione, alla consulenza, all'orientamento e alla segnalazione alle amministrazioni competenti e, se del caso, all'autorità giudiziaria".

Struttura competente:

Garante regionale dei diritti della persona – Unità operativa Organica Tutela Minorì e Detenuti

Telefono: 041 270 1404 (dal lunedì al venerdì, ore 9:30 – 13:00)

Peo: garantedirittipersonaminori@consiglio.veneto.it

Pec: garantedirittipersonaminori@legalmail.it

Modalità di erogazione:

Su richiesta

Standard di qualità: Tempestività

Primo intervento del garante entro trenta giorni dalla richiesta

Contenuto/efficacia:

L'attività di Ascolto Istituzionale esercitata dal Garante regionale dei diritti della persona del Veneto, consiste in un'attività di mediazione, orientamento rispetto a casi o situazioni in cui soggetti istituzionali (amministrazioni pubbliche, servizi sociali o sociosanitari, istituti scolastici, centri per la formazione professionale), privati cittadini, famiglie affidatarie, comunità per minori, sono in difficoltà nell'interpretare in modo corretto o nello svolgere le funzioni di protezione, di educazione, di formazione o di rappresentanza nei confronti di bambini e adolescenti. Nello specifico interessa situazioni concrete che sorgono nella quotidianità, in cui si verificano difficoltà interpretative, impasse operative, conflittualità, generate dalla complessità delle problematiche e delle relazioni che interessano la sfera dei diritti dei bambini e degli adolescenti.

Garanzia delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale

Le funzioni dell'attività a favore delle persone sottoposte a misura restrittiva della libertà personale espletate dal Garante regionale dei diritti della persona sono esplicate nell'articolo 14 della legge regionale 24 dicembre 2013, n. 37, che recita:

Art. 14 Funzioni a favore delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale.

Nello svolgimento delle funzioni a favore delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale il Garante, fatte salve le funzioni delle amministrazioni competenti ai sensi della legislazione nazionale vigente ed attraverso forme di collaborazione con esse, opera a favore delle persone detenute negli istituti penitenziari, negli istituti penali per minori, nei servizi dei centri per la giustizia minorile, nei centri di identificazione ed espulsione, nelle strutture sanitarie, in quanto sottoposte a trattamento sanitario obbligatorio, nonché delle persone private a qualsiasi titolo della libertà personale.

Nello svolgimento delle funzioni di garanzia il Garante:

- a) assume ogni iniziativa volta ad assicurare che alle persone ristrette siano erogate le prestazioni inerenti al diritto alla salute, al miglioramento della qualità della vita, all'istruzione, alla formazione professionale, al reinserimento sociale e lavorativo;*
- b) sollecita le amministrazioni competenti affinché assumano le iniziative volte ad assicurare tali prestazioni;*
- c) segnala agli organi regionali eventuali fattori di rischio o di danno, dei quali venga a conoscenza in qualsiasi forma su indicazione sia dei soggetti interessati, sia di associazioni od organizzazioni non governative che svolgono una attività inerente a quanto segnalato;*
- d) interviene nei confronti delle strutture e degli enti regionali in caso di accertate omissioni o inosservanze rispetto a proprie competenze;*
- e) comunica con le persone private dalla libertà personale e accede ai luoghi e agli istituti ove esse si trovano, ai sensi dell'articolo 67, primo comma, lettera l-bis), della legge 26 luglio 1975, n. 354 "Norme sull'ordinamento penitenziario e*

sull'esecuzione delle misure privative e limitative della libertà” e successive modificazioni;

f) propone agli organi regionali interventi amministrativi e legislativi da intraprendere per contribuire ad assicurare il pieno rispetto dei diritti delle persone;

g) propone alla Giunta regionale iniziative concrete di informazione e promozione culturale sui temi dei diritti e delle garanzie delle persone sottoposte a misure restrittive delle libertà personali;

h) promuove iniziative di collaborazione, di studio e di confronto sui temi attinenti ai diritti umani e all'esecuzione delle pene.

1. Segnalazione al Garante regionale dei diritti della persona

Descrizione del servizio:

Il Garante, come previsto dall'art. 14 della Legge istitutiva L.R. n. 37/2013 “assume ogni iniziativa volta ad assicurare che alle persone ristrette siano erogate le prestazioni inerenti al diritto alla salute, al miglioramento della qualità della vita, all’istruzione, alla formazione professionale, al reinserimento sociale e lavorativo”.

Struttura competente:

Garante regionale dei diritti della persona – Unità operativa Organica Tutela Minori e Detenuti

Telefono: 041 270 1394 (dal lunedì al venerdì, ore 9:30 – 13:00)

Peo: garantidirittipersonadetenuti@consiglio.veneto.it

Pec: garantidirittipersonadetenuti@legalmail.it

Modalità di erogazione:

Su richiesta

Standard di qualità:

tempestività

Primo intervento del Garante entro trenta giorni dalla richiesta.

Contenuto/efficacia:

Ferma la possibilità di rivolgersi ai Garanti comunali nei casi previsti dalla specifica normativa, è possibile interpellare il Garante dei diritti della persona regionale per segnalare problematiche o disservizi che si ritiene possano aver determinato una lesione di un diritto di una persona privata della libertà personale. Il Garante, nella gestione della segnalazione ricevuta, opera, come previsto dalla Legge istitutiva, con strumenti non giurisdizionali di mediazione, persuasione, facilitazione, orientamento, sollecitazione, raccomandazione in raccordo con le altre Istituzioni.
