

LA CARTA DEI SERVIZI DELLA PROCURA DELLA REPUBBLICA DI LUCCA



Sommario

PRESENTAZIONE DELLA CARTA	3
INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI	4
IL PROGETTO REGIONALE E LA CARTA DEI SERVIZI	4
COS'È LA CARTA.....	5
LE NORME ED I PRINCIPI ISPIRATORI	6
LA CARTA DEI SERVIZI	9
ORARI E SERVIZI GENERALI	9
APERTURA UFFICI.....	9
RILASCIO CERTIFICATI	10
Certificato dello stato di indagato o di parte offesa	10
Certificato chiusa istruttoria	10
Certificato del casellario giudiziale	10
Certificato delle sanzioni amministrative dipendenti da reato a carico delle società	10
SERVIZI PENALI	11
Rilascio copie e Consultazione digitale per i fascicoli cui è stato emesso l'avviso 415 bis (conclusione indagini preliminari)	11
Visura e copie del fascicolo per le parti offese per procedimenti con richiesta di archiviazione ex art. 408 c.p.p.....	11
Servizio visura fascicoli e richiesta copie in fase dibattimentale	11
SERVIZI GIUDIZIARI AMMINISTRATIVI.....	12
Rilascio legalizzazione e atti da depositare per l'estero	12
Servizio liquidazione fatture per intercettazioni telefoniche.....	12
COMUNICAZIONE CON GLI UTENTI	13
LA PROCEDURA DI MONITORAGGIO	13
MODELLO DI COMUNICAZIONE	13

PRESENTAZIONE DELLA CARTA

La Carta rappresenta un impegno concreto per realizzare e comunicare la qualità dei servizi offerti ai cittadini dalla Procura di Lucca.

Gli standard di qualità sono espressi in termini di tempo per ottenere il rilascio di certificati e servizi, servizi dei quali il cittadino potrà ritrovare descrizione dettagliata nella Guida, di cui la Carta è parte integrante.

L'obiettivo della Carta è quindi presentare gli standard di qualità raggiunti, nel contempo impegnandosi nel loro monitoraggio e costante mantenimento.

Ringrazio fin d'ora il personale di magistratura e amministrativo per l'impegno nel realizzare il presente documento e per il contributo di ognuno nel garantire il mantenimento degli standard di qualità e il loro continuo miglioramento.

Il Procuratore Aldo Cicalà

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

IL PROGETTO REGIONALE E LA CARTA DEI SERVIZI

Il Procura di Lucca partecipa al progetto “Best Practices”, in attuazione del POR FSE Toscana 2007-2013 avente ad oggetto la “Riorganizzazione dei processi lavorativi e di ottimizzazione delle risorse degli Uffici Giudiziari della Regione Toscana (Tribunale di Firenze, Procura della Repubblica di Livorno, Procura della Repubblica di Lucca)”.

Fra gli obiettivi specifici del progetto regionale la Procura ha assunto come propri, fra gli altri, la creazione della **Carta dei Servizi dell’Ufficio**, preceduta dalla Guida di cui è parte integrante, che ne rappresenta un tassello essenziale di realizzazione.

La presente Carta è uno strumento di comunicazione con i cittadini e gli utenti dei servizi, per garantire l’attuazione concreta di principi quali l’uguaglianza, l’imparzialità nell’accesso ai servizi e la trasparenza dell’azione amministrativa.

Il primo passaggio per attuare tali principi è stato realizzare la Guida ai Servizi della Procura, per ridurre le asimmetrie informative circa la struttura degli uffici della Procura ed i servizi amministrativi offerti.

La Guida descrive in modo completo e dettagliato tutti i servizi della Procura, per tipologia di utenti e bisogni specifici (cittadini, imprese ecc).

Per i servizi di maggiore interesse e a maggior impatto sociale, la Procura ha individuato standard condivisi di qualità attraverso un percorso interno di verifica ed analisi finalizzato alla concretizzazione degli impegni della struttura.

La Carta dei Servizi è quindi il risultato di un percorso dinamico e vitale, che coinvolge in modo diretto i giudici, i responsabili amministrativi, gli operatori dei servizi e gli utenti.

Nell’intendimento dei Capi degli Uffici la Guida assolverà in modo semplice ed efficace finalità informative, la Carta sarà strumento concreto per comunicare la qualità ed impegnarsi nel miglioramento continuo dei servizi.

COS'È LA CARTA

La Carta dei servizi è un documento all'interno del quale si ritrovano gli standard di qualità di specifici servizi, selezionati fra quelli di maggiore impatto e diffusione.

Essa contiene quindi degli impegni rispetto al mantenimento di tali standard e per un loro progressivo miglioramento.

La **Carta è parte integrante della Guida ai servizi**, che descrive in modo completo e dettagliato tutti i servizi del Procura, attraverso schede sintetiche per tipologia di utenti e bisogni specifici (cittadini, imprese ecc).

La Carta, così come la Guida, sarà revisionata a cura della Procura, con cadenza semestrale e sarà aggiornata ogni volta che interverranno delle variazioni significative.

La garanzia del presidio interno degli standard individuato e l'impegno per il loro continuo miglioramento sono perseguiti dal punto di vista gestionale ed organizzativo, poiché la Procura non ha alcuna risorsa economica da gestire in autonomia, né alcuna potere nell'attribuzione di strumenti materiali e di personale.

Il responsabile amministrativo della Carta è la dirigente dott.ssa Biancalana.

Per garantire un confronto con i cittadini e l'attivazione di un concreto dialogo è stata attivata una procedura di comunicazione, rispetto agli standard di qualità indicati, che sarà descritta nell'apposito capitolo.

LE NORME ED I PRINCIPI ISPIRATORI

La realizzazione di una Carta dei servizi risponde all'obbligo normativo comune a tutte le Pubbliche Amministrazioni che erogano servizi pubblici di rendere visibili gli standard di qualità dei propri servizi, tutelando gli utenti.

Nel settore della Giustizia non vi è alcun obbligo normativo a realizzare delle Carte dei servizi poiché non vi è erogazione di un bene materiale o un servizio potenzialmente acquistabile a libero mercato.

I servizi resi dalla Procura derivano dall'assolvimento di precisi procedimenti normativi di carattere vincolante e non sono resi secondo la logica del "consumatore/utente", ma in risposta di diritti esigibili da tutti i cittadini e in relazione a doveri precisi che discendono dalle norme nazionali.

Il Procura di Lucca ha quindi scelto di realizzare la Carta dei Servizi, non come obbligo normativo ma come **scelta di trasparenza e qualità del proprio agire amministrativo**.

Di seguito è riportato un breve riepilogo normativo e regolamentare che contestualizza la realizzazione della Carta dei Servizi quale strumento divenuto vincolante nell'ambito del percorso di rinnovamento ormai avviato da diversi anni dalla Pubblica Amministrazione.

Legge n.241/1990 (e successive modifiche quali L.15/2005 e D.L. 35/2005)

"Nuove Norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi"

Il presente testo di legge nel rappresentare lo storico cambio di rapporto tra P.A e Cittadino disciplina l'attività amministrativa e determina i principi generali ai quali questa deve ispirarsi: economicità, efficacia, imparzialità, pubblicità e trasparenza.

Direttiva del 27 gennaio 1994 (D.P.C.M. 27/1/1994, in Gazz. Uff., 22/2/1994, n. 43)

"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"

Disciplina i principi cui si uniformano le pubbliche amministrazioni che erogano servizi pubblici. In particolare sono dettagliati gli strumenti, ovvero l'adozione di standard di qualità e le modalità di tutela degli utenti e cittadini.

Testo del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 coordinato con la legge di conversione 11 luglio 1995, n. 273.

Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni. (in Gazzetta Ufficiale 11 luglio 1995, n. 160).

La legge obbliga l'adozione della Carte dei servizi, degli uffici relazioni con il pubblico (URP) e delle Conferenze dei servizi al fine di presidiare e garantire la qualità nei servizi pubblici.

D.Lgs. n.165/2001 (e successive modifiche) <i>“Norme generali sull’ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche”</i>	All’art. 11 prevede che ogni P.A. nell’ambito della propria struttura individui uffici di relazione con il pubblico rispondendo alla duplice esigenza di garantire la trasparenza amministrativa e la qualità dei servizi e di fornire uno strumento organizzativo adeguato alle esigenze di attuazione delle funzioni di comunicazione istituzionale e contatto con i cittadini.
Legge n.150/2000 <i>“Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”</i>	Circoscrive nell’art. 8 i compiti e la riorganizzazione degli uffici di relazione con il pubblico. Stabilisce inoltre all’art.5 che le P.A. definiscano attività di informazione e di comunicazione al fine di illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento.
Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri 7 febbraio 2002 <i>“Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”</i>	L’allora Ministro della Funzione Pubblica Frattini al fine di sviluppare una coerente politica di comunicazione integrata con i cittadini e le imprese esorta le P.A ad un’ampia circolazione delle informazioni sulle attività dei propri uffici.
Legge 24.12.2007 n° 244 , G.U. 28.12.2007 (Finanziaria 2008)	All’art 54.ter (Tutela degli utenti dei servizi pubblici locali) indica come obbligatoria l’adozione delle carte dei servizi per i gestori dei servizi pubblici e ne regola le forme ed i modi del monitoraggio e controllo del rispetto degli impegni.

In coerenza con le previsioni normative, pur non vincolanti per l'agire nel contesto giudiziario, il Procura di Lucca si impegna dunque a rispettare i seguenti **principi**:

Uguaglianza e Imparzialità

La Procura di Lucca fornisce i propri servizi sia nel rispetto del principio di uguaglianza sia di imparzialità dell'azione amministrativa. Il principio di uguaglianza rappresenta il cardine dell'ordinamento giudiziario, secondo i principi costituzionali in materia di giurisdizione (art. 111 e seguenti, sezione II, titolo IV), pertanto l'azione amministrativa a supporto del potere giurisdizionale ancor più deve fondarsi sul rispetto dell'uguaglianza degli utenti che si rivolgono ai servizi, senza distinzione alcuna, e sulla conseguente garanzia dell'uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

Il principio di imparzialità trova analogamente le sue radici nella Costituzione, in particolare nell'art. 97, e si sostanzia nella tutela degli interessi di tutte le parti che accedo ai servizi e nel divieto di disparità nell'attuazione dei procedimenti amministrativi di competenza.

Accessibilità e Continuità

I servizi sono erogati secondo orari definiti, e sono garantiti servizi minimi anche in periodi di festività, salvo eventuali cause di forza maggiore. Gli uffici si impegnano pertanto a comunicare eventuali cambiamenti o interruzioni programmate nell'erogazione del servizio in modo da garantire per quanto possibile una riduzione dei disagi.

Partecipazione e Trasparenza

La Procura di Lucca promuove la partecipazione degli utenti e dei dipendenti garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami. Si impegna inoltre a garantire la trasparenza della propria azione amministrativa attraverso la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione, mediante l'utilizzo di strumenti tradizionali e telematici. La trasparenza perseguita è garanzia di conoscibilità delle procedure, nel rispetto delle norme vigenti relative alla segretezza degli atti d'ufficio.

Efficacia, Efficienza ed Economicità

Il continuo miglioramento dei servizi erogati è tra gli obiettivi principali, perseguendo le finalità dell'efficacia, l'efficienza ed economicità della propria azione. Nell'ambito delle risorse disponibili, saranno monitorati i bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza, così come saranno realizzate verifiche sulle proprie procedure operative al fine di conseguire gli obiettivi legislativamente stabiliti con il minor dispendio di mezzi e mantenendo la qualità complessiva.

LA CARTA DEI SERVIZI

Per garantire la massima accessibilità e continuità dei servizi la Procura osserva i seguenti orari di apertura al pubblico.

Qualsiasi variazione a tali orari, dipendenti da cause di forza maggiore, sarà tempestivamente comunicata attraverso cartelli scritti e attraverso il sito internet della Procura di Lucca.

ORARI E SERVIZI GENERALI

APERTURA UFFICI

SERVIZI GENERALI		
APERTURA UFFICI	Orari apertura delle cancellerie e segreterie civili e penali	Dal lunedì al sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.00 (per gli atti in scadenza fino alle ore 13.30)
	telefoni: 0583 - 5221 (centralino) fax: 0583 - 522205 (centralino)	
	Orari contatto telefonici	Dal lunedì al sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.00

RILASCIO CERTIFICATI

RILASCIO CERTIFICATI		
SERVIZI	INDICATORI	STANDARD
Certificato dello stato di indagato o di parte offesa (Guida ai servizi, pag. 13)	Tempo medio espresso in n. giorni per il rilascio	6 giorni lavorativi
Certificato chiusa istruttoria (Guida ai servizi, pag. 14)	Tempo massimo espresso in n. giorni per il rilascio (ove già archiviato)	3 giorni lavorativi
Certificato del casellario giudiziale (Guida ai servizi, pag.15)	Tempo massimo espresso in n. giorni per il rilascio	4 giorni per il certificato ordinario immediato per l'urgenza
Certificato carichi pendenti (Guida ai servizi, pag.17)	Tempo massimo espresso in n. giorni per il rilascio	5 giorni per il certificato ordinario 3 giorni per l'urgenza 4 giorni se richiesto congiuntamente al certificato del casellario)
Certificato delle sanzioni amministrative dipendenti da reato a carico delle società (Guida ai servizi, pag.19)	Tempo massimo espresso in n. giorni per il rilascio	5 giorni per il certificato ordinario 3 giorni per l'urgenza

SERVIZI PENALI

SERVIZI PENALI		
SERVIZI	INDICATORI	STANDARD
Rilascio copie e Consultazione digitale per i fascicoli cui è stato emesso l'avviso 415 bis (conclusione indagini preliminari) (Guida ai servizi, pag. 25)	Tempo massimo espresso in n. giorni per il rilascio	Rilascio immediato su supporto digitale (se il fascicolo è già digitalizzato) Su supporto cartaceo 5 giorni per il rilascio della copia ordinaria 2 giorni per l'urgenza
Visura e copie del fascicolo per le parti offese per procedimenti con richiesta di archiviazione ex art. 408 c.p.p. (Guida ai servizi, pag. 27)	Tempo massimo espresso in n. giorni per il rilascio	5 giorni per il rilascio della copia ordinaria 2 giorni per l'urgenza
Servizio visura fascicoli e richiesta copie in fase dibattimentale (Guida ai servizi, pag. 28)	Tempo massimo espresso in n. giorni per il rilascio	5 giorni per il rilascio della copia ordinaria 2 giorni per l'urgenza

SERVIZI GIUDIZIARI AMMINISTRATIVI

SERVIZI GIUDIZIARI AMMINISTRATIVI		
SERVIZI	INDICATORI	STANDARD
Rilascio legalizzazione e atti da depositare per l'estero (Guida ai servizi, pag. 37)	Tempo massimo espresso in giorni per il rilascio	3 giorni
Servizio liquidazione spese di giustizia (Guida ai servizi, pag. 36)	Tempo massimo espresso in giorni per il rilascio del decreto di pagamento	30 giorni
Servizio liquidazione fatture per intercettazioni telefoniche (Guida ai servizi, pag. 35)	Tempo medio espresso in giorni per il rilascio del decreto di pagamento	60 giorni

COMUNICAZIONE CON GLI UTENTI

LA PROCEDURA DI MONITORAGGIO

La Carta dei servizi pone la Procura in comunicazione diretta con i cittadini, dichiarando uno standard di qualità, ovvero un impegno espresso prevalentemente in termini di tempo massimo di rilascio di un documento, certificato ecc.

A differenza della Guida che è descrittiva, la Carta impegna quindi non solo ad un aggiornamento dei tempi in essa contenuti, ma soprattutto monitoraggio interno degli standard di qualità espressi.

Il responsabile amministrativo della Carta è la dirigente della Procura, dott.ssa Biancalana.

MODELLO DI COMUNICAZIONE

Per garantire l'attivazione di un concreto dialogo con i cittadini è stata attivata una procedura di comunicazione, rispetto agli standard di qualità indicati, che potrà essere attivata da chiunque ritenga di dover esprimere un'osservazione ai servizi contenuti nella Carta.

Le segnalazioni possono essere inviate via mail all'indirizzo: procura.lucca@giustizia.it

Oppure essere portate all'ufficio della segreteria amministrativa, sita al secondo piano.

Di seguito si inserisce il modello per le segnalazioni, che può essere scaricato on line dal del sito del Procura.

MINISTERO DELLA GIUSTIZIA

Procura di Lucca

MODELLO DI COMUNICAZIONE

Gentile Signora, gentile Signore, ogni comunicazione sarà gradita perché ci fornirà indicazioni utili per migliorare i Servizi di questo Ufficio Giudiziario. Grazie per la collaborazione.

PRESENTATA DA (si prega di compilare in stampatello):

COGNOME _____ NOME _____

INDIRIZZO (via, numero civico, città, provincia, cap) _____.

TELEFONO _____ E-MAIL _____

La presente comunicazione è effettuata per conto di: (da compilare solo nel caso in cui la comunicazione non riguardi direttamente chi firma il presente modulo)

COGNOME _____ NOME _____

DESCRIZIONE DELL'EVENTO e DATA E LUOGO:

MOTIVO DELLA COMUNICAZIONE:

HA SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO?

DATA _____ FIRMA _____

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n. 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta.
