



Procura della Repubblica presso il Tribunale ordinario di Pavia



Carta dei Servizi

2017

Si ringraziano i colleghi che hanno collaborato alla realizzazione del presente Rapporto.

1. PRESENTAZIONE.....	4
2. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI	5
2.1 L'impegno assunto nell'ambito del Progetto Best Practices	5
2.2 Principi e finalità della Carta dei Servizi	5
2.3 Il contesto normativo di riferimento	7
3. L'ORGANIZZAZIONE	14
3.1 Funzioni e competenze	14
3.2 Struttura organizzativa della Procura di Pavia	16
4. CRITERI E MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI.....	20
4.1 Dove andare	20
4.2 Il Palazzo di Giustizia di Pavia, cenni storici	20
4.3 Come arrivare.....	21
4.4 Recapiti.....	23
4.5 Calendari e orari di apertura al Pubblico	24
4.6 Area territoriale di competenza	25
5. I SERVIZI.....	26
5.1 Introduzione ai Servizi.....	26
5.2 Servizi dell'Area Penale	27
5.2.1 <i>Certificato attestante lo stato del procedimento</i>	27
5.2.2 <i>Certificato ex art. 335 c.p.p.</i>	27
5.2.3 <i>Richiesta colloquio con un detenuto</i>	28
5.2.4 <i>Deposito di denunce e querele scritte</i>	28
5.2.5 <i>Richiesta di dissequestro di un bene</i>	29
5.2.6 <i>Nulla osta per rilascio copie del rapporto di incidente stradale</i>	29
5.2.7 <i>Richiesta visione/copia fascicoli archiviati</i>	30
5.2.8 <i>Richiesta visione/copia fascicoli ex art. 408 c.p.p.</i>	31
5.2.9 <i>Richiesta visione/copia fascicoli ex art. 415 bis c.p.p.</i>	31
5.3 Servizi dell'Area Amministrativa.....	32
5.3.1 <i>Apostille e Legalizzazioni</i>	32
5.3.2 <i>Certificato dei Carichi Pendenti ex art. 60 c.p.p.</i>	33
5.3.3 <i>Certificato del Casellario Giudiziale</i>	34
5.3.4 <i>Certificato del Casellario Giudiziale da parte delle Amministrazioni Pubbliche e dei Gestori di Pubblici Servizi</i>	35
5.3.5 <i>Certificato dell'anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato</i>	35
5.3.6 <i>Liquidazione compensi</i>	36
5.4 Diritti di copia	37
6. LA POLITICA DELLA QUALITÀ E GLI STRUMENTI DI MONITORAGGIO.....	39
6.1 La politica della qualità.....	39
6.2 I sistemi di reclamo.....	42

6.3	Questionario per la rilevazione della qualità del servizio offerto.....	43
7.	GLOSSARIO	47
7.1	Acronimi	55

1. PRESENTAZIONE

Anche per l'anno 2016 la Procura della Repubblica di Pavia ha voluto, attraverso l'aggiornamento della prima **"Carta dei Servizi"** già redatta per l'anno 2014, fornire ai Cittadini ed alle Istituzioni uno strumento descrittivo del proprio ruolo istituzionale e dei servizi erogati.

La Carta, realizzata per la prima volta nel contesto della partecipazione al progetto "Best Practices" finanziato dall'Unione Europea, è stata aggiornata a costo zero, grazie al lavoro dei colleghi che vi hanno contribuito.

Questo documento si pone l'obiettivo, semplice, ma per noi indispensabile, di passare da una cultura del mero assolvimento degli obblighi di legge e degli adempimenti in capo a questa Istituzione, ad un orientamento verso i bisogni ed i diritti dei cittadini, in un'ottica costante di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione giuridica e amministrativa.

In questa logica diviene principio indispensabile **la trasparenza** e pertanto fondamentale portare a conoscenza dell'utente i servizi erogati e le loro modalità, nonché l'impegno ad accogliere dagli stessi, tramite il questionario allegato alla Carta, suggerimenti, ed anche reclami, per aiutarci a migliorare nell'essere sempre al servizio dei cittadini.

Il Procuratore della Repubblica
Dott. Giorgio Reposo

2. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

2.1 L'impegno assunto nell'ambito del Progetto Best Practices

La Carta dei Servizi fu istituita con il d.l. 12 maggio 1995, n. 163, convertito nella legge 273/95, che ha previsto l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di proprie Carte dei Servizi, sulla base di schemi generali di riferimento emanati, per i vari settori di servizi, con provvedimenti normativi del presidente del Consiglio dei Ministri.

La redazione della prima Carta dei Servizi da parte della Procura della Repubblica di Pavia si inserisce, nel 2014, all'interno del progetto *“Riorganizzazione dei processi lavorativi e ottimizzazione delle risorse degli Uffici Giudiziari della Regione Lombardia”*.

Tale progetto nasceva da una ricerca volta a produrre la conoscenza e la consapevolezza necessarie per sfruttare le opportunità di miglioramento degli assetti organizzativi, attraverso l'introduzione di nuovi strumenti e nuove metodologie atte ad innalzare il livello di efficienza/efficacia operativa, al fine di rendere più trasparenti e semplici i processi di lavoro interni e di migliorare l'immagine pubblica del sistema Giustizia.

Il progetto si articolava in cinque linee di attività:

- **Linea 1** – *Analisi e riorganizzazione dell'Ufficio Giudiziario al fine di migliorarne l'efficienza operativa e l'efficacia delle prestazioni rivolte agli utenti interni ed esterni;*
- **Linea 2** – *Analisi dell'utilizzo delle tecnologie informatiche e telematiche e supporto all'implementazione e/o migliore utilizzo delle soluzioni informatiche nazionali;*
- **Linea 3** – *Costruzione della Guida dei servizi e accompagnamento verso la Carta dei servizi;*
- **Linea 4** – *Costruzione del Bilancio Sociale;*
- **Linea 5** – *Comunicazione con la cittadinanza e comunicazione istituzionale: realizzazione e gestione sito web di progetto, rapporti con i media e organizzazione convegno finale con pubblicazione dei risultati del progetto.*

Con questa **Carta dei Servizi**, la Procura della Repubblica di Pavia vuole fornire una descrizione dettagliata dei servizi offerti ai cittadini, in un'ottica di miglioramento dell'accessibilità del Cittadino agli Uffici della Procura.

Tale strumento individua, per ognuna delle singole prestazioni erogate, standard qualitativi minimi che l'Ufficio si impegna a rispettare.

2.2 Principi e finalità della Carta dei Servizi

L'adozione di una Carta dei Servizi rappresenta, per la Procura di Pavia, la scelta di **formalizzare una serie di impegni** nei confronti della propria utenza. In particolare,

con il presente documento si intendono **garantire degli standard di qualità** nell'erogazione dei servizi, informando al contempo i potenziali fruitori in merito alle modalità di **segnalazione di eventuali disservizi**. In tal modo, l'Ufficio mira a consolidare il rapporto di **fiducia** con la cittadinanza e a migliorare il livello di soddisfazione nelle relazioni con il sistema della Giustizia.

Nell'ampio **contesto normativo di riferimento**, sinteticamente descritto nel paragrafo successivo, vi sono testi fondamentali cui si ispira la Carta dei Servizi adottata dalla Procura. Si tratta:

- della direttiva del 27 gennaio 1994 che individua i **Principi sull'erogazione dei servizi pubblici**;
- del d.lgs. del 30 luglio 1999 in tema di **Qualità dei servizi pubblici** e Carte dei Servizi;
- del d.lgs. n. 150 del 27 ottobre 2009 in materia di **efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni**.

Tali norme e le linee guida che ne danno applicazione definiscono i **principi fondamentali** alla base del presente documento, principi che possono essere sintetizzati nella forma seguente.

Uguaglianza e imparzialità	L'erogazione dei servizi della Procura si ispira all'art. 3 e all'art. 97 della Costituzione, garantendo pari dignità sociale, eguaglianza di fronte alla legge e imparzialità ai propri utenti. Costoro hanno accesso ai servizi erogati senza alcuna distinzione di sesso, orientamento sessuale, nazionalità, razza, lingua, religione, opinioni politiche o condizioni sociali. I comportamenti dell'Ufficio Giudiziario sono orientati da criteri di imparzialità, obiettività e giustizia.
Accessibilità	La Procura della Repubblica si impegna ad agevolare l'accessibilità fisica agli uffici, rendendone più facile l'identificazione e semplificando la reperibilità delle informazioni in merito alla loro ubicazione e agli orari di apertura al pubblico. A tal fine, oltre alla Carta dei Servizi ci si avvale sia di apposita cartellonistica che del sito internet dedicato all'Ufficio Giudiziario. Inoltre, ci si impegna ad adottare opportune iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze dei

	soggetti disabili.
Continuità	L'erogazione dei servizi della Procura è svolta in maniera continua, regolare e senza interruzioni , tenendo conto degli orari definiti, dei periodi di festività e di eventuali cause di forza maggiore. Ci si impegna a comunicare preventivamente eventuali cambiamenti o interruzioni programmate nell'erogazione del servizio, in modo da garantire, per quanto possibile, una riduzione dei disagi.
Partecipazione	La Procura della Repubblica promuove un'adeguata informazione e partecipazione degli utenti e dei dipendenti al miglioramento dei servizi erogati , garantendo loro modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami.
Trasparenza	Attraverso la Carta dei Servizi, il Bilancio Sociale ed un costante aggiornamento delle informazioni riportate all'interno del sito internet, la Procura della Repubblica promuove la trasparenza delle informazioni relative all'organizzazione, all'utilizzo delle risorse e ai risultati conseguiti , allo scopo di consentire forme diffuse di controllo del proprio operato.
Efficienza ed efficacia	La Procura della Repubblica si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia del servizio erogato . I progressi in tal senso saranno monitorati attraverso lo strumento del Bilancio Sociale, ponendo in particolare l'attenzione su una serie di indicatori volti a misurare la capacità dell'Ufficio Giudiziario di far fronte alle sopravvenienze e ai carichi di lavoro complessivi. Compatibilmente con le risorse economiche e organizzative disponibili, ci si impegna ad adottare le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee.

2.3 Il contesto normativo di riferimento

Legge del 7.8.1990 n.241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti	La norma disciplina l'attività amministrativa e determina i criteri sui quali deve essere basata: economicità, efficacia e trasparenza, nell'ottica di una maggiore integrazione tra Cittadino e Pubbliche Amministrazioni.
---	--

amministrativi"	
Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"	La Direttiva individua i principi a cui deve essere uniformata in generale e progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione.
Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11.10.1994 "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico. Legge 150 del 07/06/2000 "Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni"	La Direttiva e la Legge intervengono sulla definizione dei principi e delle modalità per l'istituzione, l'organizzazione ed il funzionamento degli Uffici preposti alle relazioni con il pubblico.
Decreto Legislativo del 12.5.1995 n.163 (convertito con la L. 11.7.1995 n.273) "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A."	Art. 2 - Qualità dei servizi pubblici. ▪ Comma 1 - Con Decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri sono emanati schemi generali di riferimento di Carte dei Servizi pubblici, predisposte, d'intesa con le amministrazioni interessate, dal Dipartimento della Funzione Pubblica per i settori individuati con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, ai sensi dell'art. 5, comma 2, lettere b, e, f, della Legge 23.08.1988 n. 400; ▪ Comma 1/bis - I decreti di cui al comma 1 tengono conto delle norme del "codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni" adottate con decreto del Ministro della Funzione Pubblica; ▪ Comma 2 - Gli Enti erogatori dei servizi pubblici, non oltre 120 giorni dalla data di emanazione dei decreti di cui al comma 1, adottano le rispettive carte dei servizi pubblici sulla base dei principi indicati dalla direttiva dello schema generale di riferimento dandone adeguata pubblicità agli utenti e comunicazione al Dipartimento della Funzione Pubblica.
Decreto Ministero della Giustizia del 20.11.1995 n. 540 "Regolamento di attuazione degli artt. 2 e 7 della L. 241/1990"	Regolamento di attuazione degli articoli 2 e 4 della legge 7 agosto 1990, n. 241, recante nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi, relativamente ai procedimenti di competenza degli organi dell'Amministrazione della Giustizia.

Decreto legislativo del 30.7.1999 n. 286 "Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi"	Art. 11 - Qualità dei servizi pubblici. ▪ Comma 1 - I servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei Cittadini e degli Utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.
Legge dell'8.11.2000 n.328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"	Art. 13 - Carta dei servizi sociali. ▪ Comma 2 - Nella carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti. Al fine di tutelare le posizioni soggettive e di rendere immediatamente esigibili i diritti soggettivi riconosciuti, la carta dei servizi sociali, ferma restando la tutela per via giurisdizionale, prevede per gli utenti la possibilità di attivare ricorsi nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi.
Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica 24.3.2004 "Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle Pubbliche Amministrazioni"	In linea con la volontà del Governo di attuare un radicale processo di cambiamento e ammodernamento della Pubblica Amministrazione, scopo di questa direttiva è promuovere, diffondere e sviluppare l'introduzione nelle Amministrazioni Pubbliche di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai Cittadini, basati sull'ascolto e sulla partecipazione, finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi tarati sui bisogni effettivi dei Cittadini, utilizzando al meglio le risorse disponibili. Le indagini sulla qualità percepita contribuiscono infatti a: - definire nuove modalità di erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti, dimensionandone le caratteristiche tecniche alle effettive esigenze dei Cittadini e delle imprese; - favorire il coinvolgimento e la partecipazione dell'Utente nelle fasi di accesso, di fruizione e di valutazione del Servizio, in modo da rafforzare il rapporto di fiducia tra Amministrazione e Cittadino. Curare la comunicazione interna ed esterna Negli interventi di rilevazione della qualità percepita, la comunicazione interna riveste un ruolo di grande importanza per: - il coinvolgimento e la motivazione delle persone, la promozione di atteggiamenti positivi e costruttivi e

	l'attenuazione delle resistenze al cambiamento; - la costruzione della cultura della <i>customer satisfaction</i> in termini di rafforzamento del valore della centralità del Cittadino, di accettazione di nuovi paradigmi organizzativi.
Decreto Ministero della Giustizia del 12.12.2006 n. 306 "Regolamento recante Disciplina dei dati sensibili e giudiziari da parte del Ministero della Giustizia, adottata ai sensi degli artt. 20 2e 21 del decreto legislativo 30.6.2003 n.196"	Regolamento con cui vengono identificati i tipi di dati sensibili e giudiziari e le operazioni eseguibili da parte del Ministero della Giustizia nello svolgimento delle proprie funzioni istituzionali. Allegati da numero 1 a 20.
Direttiva del Dipartimento della Funzione pubblica 20.12.2006 "Per una Pubblica Amministrazione di qualità"	Gli obiettivi della direttiva sono di tre ordini. Innanzitutto, essa intende richiamare l'attenzione delle Amministrazioni sulla qualità e il miglioramento continuo. In secondo luogo, la direttiva indica il ricorso all'autovalutazione della prestazione organizzativa, quale punto di partenza obbligato dei percorsi di miglioramento continuo. In terzo luogo, essa delinea una prospettiva chiara di sviluppo della politica per la qualità nelle Pubbliche Amministrazioni da parte del Dipartimento della Funzione pubblica che, valorizzando le esperienze esistenti e gli sforzi già effettuati, indichi percorsi puntuali e traguardi di sistema condivisi.
Direttiva dei Ministri per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione e per le Pari Opportunità 23 maggio 2007	Per la prima volta la questione della parità e delle pari opportunità entra a pieno titolo in una normativa di carattere generale fra i fattori che condizionano il funzionamento organizzativo. Perseguire la parità tra i generi nella Pubblica Amministrazione significa, dunque, agire contemporaneamente sui diversi fronti dell'innovazione dei modelli organizzativi, del rinnovamento della classe dirigente, dell'uguaglianza delle opportunità e del riconoscimento del merito e, non ultimo, della capacità delle Amministrazioni di promuovere la parità anche nel contesto esterno. L'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa e la produttività passano necessariamente attraverso il miglioramento dell'organizzazione del lavoro. Un contesto lavorativo improntato al benessere dei lavoratori e delle lavoratrici, rappresenta, infatti, un elemento imprescindibile per garantire il miglior apporto sia in termini di produttività che di affezione al lavoro.

Legge 4.3.2009 n. 15 “Delega al Governo finalizzata all’ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative alle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell’economia e del lavoro e alla Corte dei Conti”	Art. 4 - Principi e criteri in materia di valutazione delle strutture e del personale delle amministrazioni pubbliche e di azione collettiva. Disposizioni sul principio di trasparenza nelle amministrazioni pubbliche. ▪ Comma 2 – Nell’esercizio della delega nella materia di cui al presente articolo il Governo si attiene ai seguenti principi e criteri direttivi: (...) consentire a ogni interessato di agire in giudizio nei confronti delle Amministrazioni, nonché dei concessionari di servizi pubblici, fatte salve le competenze degli organismi con funzioni di regolazione e controllo istituiti con legge dello Stato e preposti ai relativi settori, se dalla violazione di standard qualitativi ed economici o degli obblighi contenuti nelle Carte dei Servizi, dall’omesso esercizio di poteri di vigilanza, di controllo o sanzionatori, dalla violazione dei termini o dalla mancata emanazione di atti amministrativi generali derivi la lesione di interessi giuridicamente rilevanti per una pluralità di Utenti o consumatori (...).
Legge 18.6.2009 n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile"	Art. 7 - Certezza dei tempi di conclusione del procedimento. Art. 23 - Diffusione delle buone prassi nelle Pubbliche Amministrazioni e tempi per l'adozione dei provvedimenti o per l'erogazione dei servizi al pubblico. ▪ Comma 1 - Le Amministrazioni Pubbliche statali, individuati nel proprio ambito gli Uffici che provvedono con maggiore tempestività ed efficacia all'adozione di provvedimenti o all'erogazione di Servizi, che assicurano il contenimento dei costi di erogazione delle prestazioni, che offrono i Servizi di competenza con modalità tali da ridurre significativamente il contenzioso e che assicurano il più alto grado di soddisfazione degli Utenti, adottano le opportune misure al fine di garantire la diffusione delle relative buone prassi tra gli altri Uffici. Art. 30 - Tutela non giurisdizionale dell'Utente dei servizi pubblici. ▪ Comma 1 - Le Carte dei Servizi dei soggetti pubblici e privati che erogano servizi pubblici o di pubblica utilità contengono la previsione della possibilità, per l'Utente o per la categoria di Utenti che lamenti la violazione di un diritto o di un interesse giuridico rilevante, di promuovere la risoluzione non giurisdizionale della controversia, che avviene entro i trenta giorni successivi alla richiesta; esse prevedono, altresì, l'eventuale ricorso a meccanismi di sostituzione dell'amministrazione o del soggetto inadempiente.

Decreto Legislativo del 27.10.2009 n. 150 (e successive modifiche e integrazioni) “Attuazione della Legge 15/2009, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni”	Art. 1 – Oggetto e finalità ▪ Comma 2 - Le disposizioni del presente decreto assicurano una migliore organizzazione del lavoro, il rispetto degli ambiti riservati rispettivamente alla legge e alla contrattazione collettiva, elevati standard qualitativi ed economici delle funzioni e dei servizi, l'incentivazione della qualità della prestazione lavorativa, la selettività e la concorsualità nelle progressioni di carriera, il riconoscimento di meriti e demeriti, la selettività e la valorizzazione delle capacità e dei risultati ai fini degli incarichi dirigenziali, il rafforzamento dell'autonomia, dei poteri e della responsabilità della dirigenza, l'incremento dell'efficienza del lavoro pubblico ed il contrasto alla scarsa produttività e all'assenteismo, nonché la trasparenza dell'operato delle Amministrazioni Pubbliche anche a garanzia della legalità
Decreto Legislativo 25.1.2010 n. 5 “Attuazione della direttiva 2006/54/CE relativa al principio delle pari opportunità e della parità di trattamento fra uomini e donne in materia di occupazione e impiego. Modifiche al decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198”	Le disposizioni del decreto hanno ad oggetto le misure volte ad eliminare ogni discriminazione basata sul sesso, che abbia come conseguenza o come scopo di compromettere o di impedire il riconoscimento, il godimento o l'esercizio dei diritti umani e delle libertà fondamentali in campo politico, economico, sociale, culturale e civile o in ogni altro campo. L'obiettivo della parità di trattamento e di opportunità tra donne e uomini deve essere tenuto presente nella formulazione e attuazione, a tutti i livelli e ad opera di tutti gli attori, di leggi, regolamenti, atti amministrativi, politiche e attività.
Disegno di Legge 3209bis, approvato il 15 settembre 2011, “Disposizioni in materia di semplificazione dei rapporti della Pubblica Amministrazione con Cittadini e imprese e delega al Governo per l'emanazione della Carta dei doveri delle amministrazioni pubbliche e per la codificazione in materia di Pubblica Amministrazione”	Titolo III La Carta dei doveri delle Amministrazioni Pubbliche raccoglierà in un unico provvedimento i diritti dei Cittadini e i doveri delle Pubbliche Amministrazioni nei loro confronti, in modo da definire con chiarezza quali comportamenti l'Amministrazione è obbligata a tenere o a evitare nello svolgimento delle proprie attività e nell'erogazione dei servizi, con individuazione delle sanzioni da applicare in caso di mancato adempimento degli stessi obblighi. I principi e criteri cui dovrà attenersi il Governo nell'emanazione della Carta dei doveri sono i seguenti: a. Trasparenza, come prevede il decreto legislativo di riforma del lavoro pubblico n.150/2009, consiste nella accessibilità totale attraverso la pubblicazione sui siti internet delle Pubbliche Amministrazioni, delle informazioni relative all'organizzazione, all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, ai risultati conseguiti, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo

	del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità. b. Eliminazione delle molestie amministrative, l'Amministrazione deve astenersi da qualsiasi azione che determini inutile molestia per i Cittadini: si prevederanno sanzioni per chi avanza richieste di pagamenti già adempiuti. c. Tempi ragionevoli di adozione dei provvedimenti, e progressiva riduzione dei tempi di risposta delle Amministrazioni. d. Cortesia e disponibilità, tutti i pubblici Dipendenti dovranno usare cortesia e disponibilità nei confronti dei Cittadini, da considerare come un Cliente della Pubblica Amministrazione, dalla quale ha diritto a ricevere servizi di qualità. e. Chiarezza e semplicità del linguaggio, il linguaggio utilizzato nei provvedimenti amministrativi dovrà essere semplice e chiaro per consentire ai Cittadini anche un controllo sull'attività svolta dalla Pubblica Amministrazione. f. Accesso ai servizi, le Amministrazioni Pubbliche e i gestori dei servizi pubblici devono garantire agli Utenti l'accesso più facile e rapido alle informazioni e ai servizi offerti tramite l'utilizzo delle tecnologie telematiche. g. Documentazione amministrativa, si vieta alle Amministrazioni di richiedere al Cittadino e alle imprese informazioni, dati e documenti in possesso della stessa o di altre Amministrazioni Pubbliche, stabilendo il principio dell'acquisizione diretta, anche tramite l'accesso per via telematica alle banche dati delle amministrazioni certificanti. Strumenti e poteri sostitutivi, si regolerà il ricorso agli strumenti sostitutivi, da attivare in caso di omissioni, inadempienze e ritardi.
--	---

3. L'ORGANIZZAZIONE

3.1 Funzioni e competenze

La **funzione giurisdizionale** in Italia è una delle tre funzioni fondamentali dello Stato, insieme a quella legislativa svolta dal Parlamento e quella esecutiva riservata al Governo.

L'attività svolta nell'ambito di tale funzione è diretta ad applicare i diritti previsti dalla legge ai casi concreti, per risolvere controversie in modo imparziale e in condizioni di terzietà.

Nell'ambito della funzione giurisdizionale ordinaria è possibile distinguere tra le attività in materia:

- **civile** (volte a regolare le controversie fra privati)
- **penale** (volte a punire gli autori di reati).

Nell'ordinamento italiano, la **Procura della Repubblica** è l'Ufficio giudiziario a cui sono addetti il Procuratore della Repubblica, magistrato che svolge le funzioni di Pubblico Ministero (PM), e i suoi Sostituti. Per estensione si indica con lo stesso nome il complesso degli Uffici giudiziari inquirenti costituiti presso la Procura.

Il Pubblico Ministero è il titolare dell'azione penale (egli richiede provvedimenti volti a reprimere i reati, ma poi è il Giudice per l'indagine preliminare a decidere), vigila sulla tutela dei diritti dello Stato, delle persone giuridiche e degli incapaci, richiedendo nei casi d'urgenza i provvedimenti che ritiene necessari, in quanto previsti dalla legge.

Un ufficio di Procura è costituito presso i Tribunali Ordinari, i Tribunali per i Minorenni, le Corti di Appello, la Corte di Cassazione. In questi ultimi due casi l'ufficio è denominato "Procura Generale".

Non esiste invece un autonomo ufficio di Procura innanzi al Giudice di Pace in sede penale. Le funzioni di PM in questo caso sono svolte dalla Procura presso il Tribunale Ordinario. Sono costituite altresì Procure innanzi agli Uffici giudiziari contabili (Procure Regionali della Corte dei Conti e Procura Generale) e militari (Procure Militari).

Oltre al Procuratore, ai Sostituti Procuratori e al personale amministrativo, presso ogni Procura della Repubblica è costituita una Sezione di Polizia giudiziaria alla dipendenza permanente, diretta e funzionale, del Procuratore della Repubblica. Il personale della Polizia giudiziaria svolge per il Pubblico Ministero e i Sostituti Procuratori le attività investigative che vengono loro delegate. Inoltre, per lo svolgimento delle indagini i Magistrati della Procura possono avvalersi anche di tutte le Forze di Polizia esistenti sul territorio.

La Procura della Repubblica svolge una serie di importanti attività sinteticamente descritte nell'articolo 73 del Regio decreto 30 gennaio 1941, n. 12 dell'Ordinamento giudiziario che disciplina l'organizzazione della magistratura e ne descrive le funzioni. In particolare le attribuzioni generali del Pubblico Ministero, cioè dei Magistrati che, nel loro complesso, compongono la Procura della Repubblica, sono le seguenti:

- **Promuovere ed esercitare l'azione penale**
- **Esecuzione di sentenze di condanna definitiva**
- **Garantire la tutela delle persone deboli**

Promuovere ed esercitare l'azione penale

È certamente il compito più importante e più conosciuto. La Procura svolge, attraverso i suoi magistrati (Procuratore e/o Sostituti Procuratori) le indagini necessarie per accertare se un determinato fatto – segnalato alla Procura da un privato o da una delle Forze di Polizia – costituisca reato e chi ne sia il responsabile. Qualora le indagini, condotte dal magistrato personalmente o servendosi della Polizia Giudiziaria, portino all'acquisizione di prove sufficienti, l'accusato viene portato davanti al Giudice per il processo: in tal caso il magistrato della Procura sostiene il ruolo dalla "pubblica accusa" in contrapposizione a quello della cosiddetta "difesa" (sostenuta da un Avvocato) dell'imputato. Se invece le indagini non conducono a prove sufficienti a carico della persona accusata oppure portino ad escludere la sussistenza del fatto-reato o la commissione di questo da parte dell'accusato, la Procura chiede al Giudice di non doversi procedere.

Esecuzione delle sentenze di condanna definitive

Altro compito delicato ed importante della Procura è quello di dare esecuzione alle sentenze di condanna divenute definitive (ovvero non più impugnabili davanti ad altro Giudice). In questo caso, la Procura, ricevuta dall'ufficio del Giudice la sentenza di condanna, calcola il periodo di pena che il condannato deve espiare in carcere o nelle altre forme alternative previste dalla legge ed emette i relativi provvedimenti esecutivi. Presso ogni Procura è costituito un apposito ufficio per l'esecuzione delle condanne definitive denominato "Ufficio esecuzione penale".

Garantire la tutela delle persone deboli

Un ulteriore compito della Procura è quello di tutelare le persone deboli nei procedimenti civili ed, in particolare:

- dei minorenni nelle cause di separazione e di divorzio;

- delle persone che, per motivi psichici o fisici, non sono in grado di curare i propri interessi con il rischio, così, di essere sfruttate da terzi senza scrupoli;
- dei creditori che non possono recuperare quanto di loro spettanza a causa di fallimento del debitore.

In questi casi la Procura interviene in tutti i relativi procedimenti civili (separazione, divorzio, interdizione, inabilitazione, amministrazione di sostegno, fallimento) al fine di tutelare gli interessi dei soggetti deboli sopra menzionati.

3.2 Struttura organizzativa della Procura di Pavia

La Procura si compone di due strutture complementari che lavorano in stretta connessione: giurisdizionale e amministrativa.

La struttura giurisdizionale

La **struttura giurisdizionale** della Procura della Repubblica (Ufficio del Pubblico Ministero) è costituita dal Procuratore della Repubblica e dai suoi Sostituti. L'ufficio vigila sull'osservanza delle leggi e sulla pronta e regolare amministrazione della giustizia, cura la tutela dei diritti dello Stato delle persone giuridiche e degli incapaci, promuove la repressione dei reati e l'applicazione delle misure di sicurezza previste dalla legge e dà esecuzione ai giudicati in materia penale.

Attualmente il personale di Magistratura della Procura di Pavia si compone di 14 unità: **1 Procuratore della Repubblica, 1 Procuratore Aggiunto, 12 Sostituti Procuratori e 16 Vice Procuratori Onorari.**

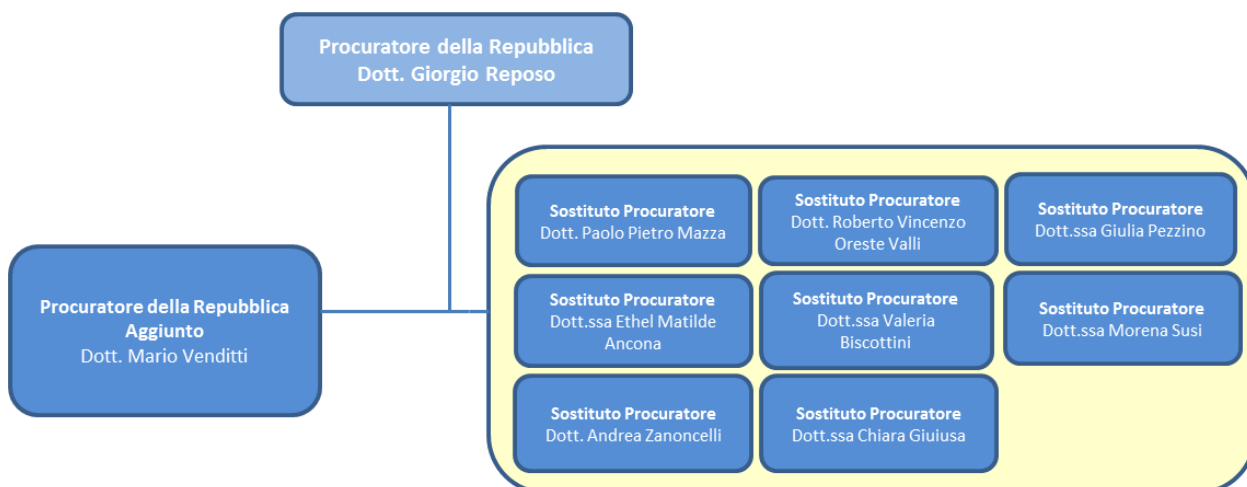


Figura 1: Personale di Magistratura della Procura di Pavia

Ogni Pubblico Ministero svolge i compiti assegnati dalla legge, secondo una opportuna organizzazione interna; in particolare, all'interno della Procura di Pavia sono state individuate 4 aree di competenza specialistica:

1. Reati contro la Pubblica Amministrazione ed in materia edilizia e dell'ambiente
2. Reati di criminalità economica
3. Reati rientranti nella categoria delle "fasce deboli" (es. reati sessuali)
4. Reati in materia di violazioni antinfortunistiche, igiene del lavoro, infortuni sul lavoro, malattie professionali e omicidi o lesioni colposi derivanti da colpa professionale

L'iscrizione e l'**assegnazione** dei **procedimenti** compete a ciascun sostituto secondo il **criterio della rotazione giornaliera**, fatta eccezione per i reati rientranti nelle materie specialistiche, la cui assegnazione segue i **criteri vigenti per i gruppi specialistici**.

Ogni Magistrato svolge le indagini relative ai procedimenti che gli sono stati assegnati e prende parte alle udienze penali per i processi instaurati a seguito delle indagini.

La struttura amministrativa

L'attività dei Magistrati è supportata da una **struttura amministrativa** che si occupa:

- Della gestione di tutte le attività inerenti il fascicolo, fino all'invio delle richieste definitive;
- Del coordinamento di tutte le attività incidentali legate sia ai rapporti con il GIP (richiesta applicazione misure cautelari, incidenti probatori, riti alternativi, ecc.) sia con la Polizia Giudiziaria (delega indagini, convocazioni indagati, testi, periti, ecc.) sia con gli avvocati difensori.

Il Personale Amministrativo fa parte dell'amministrazione giudiziaria e dipende dal Ministero della Giustizia. Per una migliore gestione delle attività il Personale Amministrativo è suddiviso in due macro aree:

- Penale
- Amministrativa

In ognuna di queste aree sono presenti vari uffici che ottemperano alle attività secondo ordini di servizio prestabiliti e sulla base del seguente organigramma:

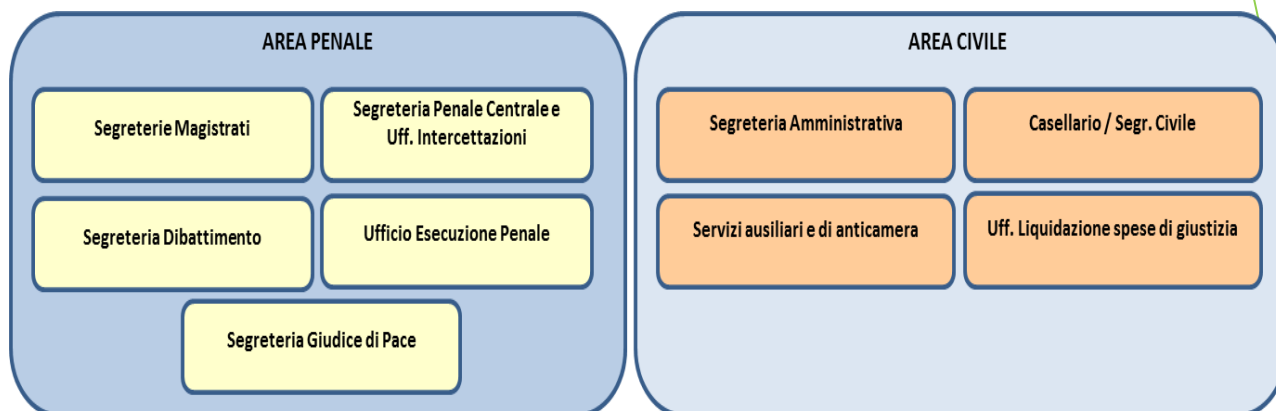


Figura 2: Struttura organizzativa della Procura di Pavia

Nel dettaglio, le varie unità organizzative svolgono le seguenti attività:

- **Segreteria Amministrativa:** si occupa del coordinamento, della gestione e della supervisione dell'intera struttura, della gestione ed organizzazione delle risorse umane, del reperimento dei beni e delle forniture necessari allo svolgimento dell'attività lavorativa. Conserva tutti gli atti amministrativi protocollati e cura la tenuta del protocollo informatico;
- **Ufficio Liquidazione Spese di Giustizia:** si occupa della liquidazione delle istanze di pagamento, dell'emissione delle certificazioni fiscali per il modello 730 e della redazione del modello 770;
- **Casellario Giudiziale e affari civili:** provvede al rilascio dei certificati penali, dei carichi pendenti, inserisce nel SIC le annotazioni dell'Ufficio Esecuzione Penale, gestisce i servizi civili (es. interdizioni, amministrazioni di sostegno, apostilles, legalizzazioni), raccoglie le comunicazioni dai Comuni in ordine alle annotazioni sugli atti di stato civile e fornisce informazioni circa lo stato dei procedimenti;
- **Segreteria Penale Centrale:** riceve le notizie di reato, le querele, gli esposti, i seguiti, gli atti dal Tribunale e dall'UNEP, le richieste di visione/copie fascicoli archiviati e le richieste di colloquio con i detenuti, iscrive le notizie di reato e effettua lo smistamento dei seguiti e della posta in arrivo, rilascio dei certificati ex art. 335 c.p.p.;
- **Ufficio intercettazioni:** si occupa di tutte le attività inerenti al servizio intercettazioni, inclusa la tenuta dell'apposito registro e la conservazione a norma di legge dei nastri delle intercettazioni depositate a conclusione dell'attività di intercettazione;

- **Segreterie PM:** si occupano dell'istruzione del procedimento, gestiscono le richieste di visione/copia atti ex artt. 408 e 415 bis c.p.p. e supportano il magistrato nella sua attività.
- **SDAS:** (Sezione per la Definizione degli Affari Semplici). La S.D.A.S è strutturata come un ufficio autonomo, integrato dalle segreterie dei sostituti e coordinato dal procuratore aggiunto o da un delegato al quale è assegnato un determinato numero di appartenenti alla Polizia Giudiziaria e di amministrativi. L'ufficio S.D.A.S. si occupa della trattazione dei procedimenti minori con le finalità di standardizzare i processi, di raggiungere una uniformità degli indirizzi (esercizio dell'azione penale /archiviazione) e di ottimizzare l'impiego delle risorse umane introducendo economie di scala nella gestione delle procedure;
- **Ufficio Dibattimento:** si occupa della ricezione e trasmissione all'UNEP per notifica dei decreti di citazione diretta a giudizio davanti al Giudice monocratico, cura la tenuta dei fascicoli del GIP, stila il calendario delle udienze e aggiorna il registro delle deleghe ai VPO;
- **Ufficio Pre-Dibattimento Giudice di Pace:** gestisce i rapporti con i VPO e cura tutte le attività preliminari al dibattimento;
- **Ufficio Esecuzione Penale:** si occupa dell'esecuzione delle sentenze penali e garantisce il rispetto dei relativi adempimenti;

4. CRITERI E MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

4.1 Dove andare

Gli Uffici della Procura della Repubblica di Pavia sono collocati all'interno del Palazzo di Giustizia, sito in **Piazza del Tribunale n.1**, come illustrato nella mappa sottostante:

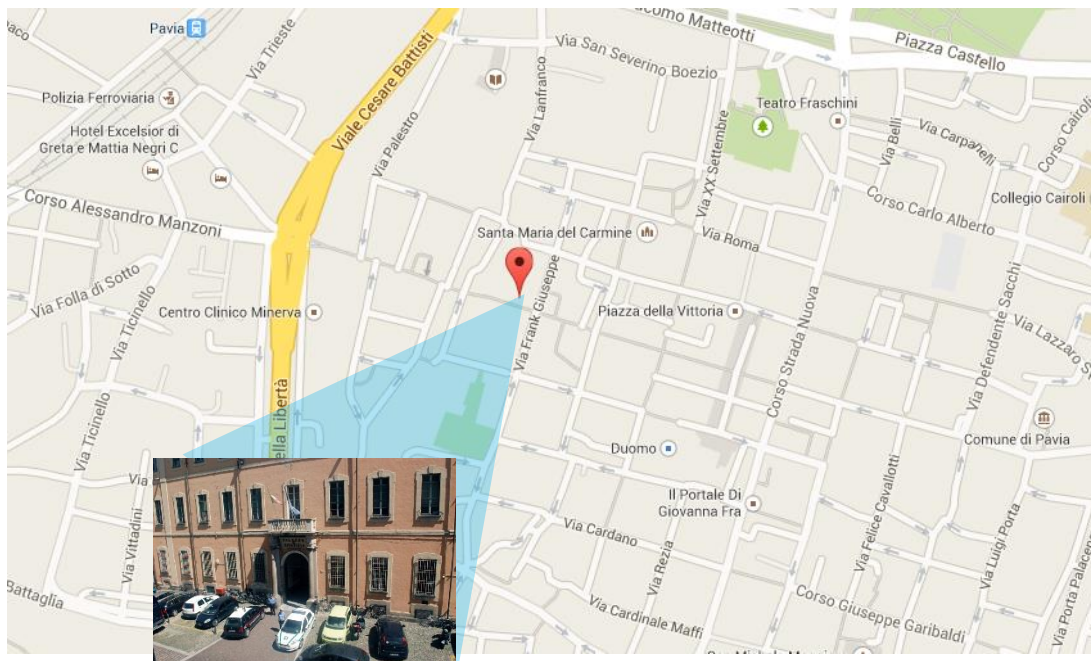


Figura 3: L'ubicazione del Palazzo di Giustizia di Pavia

4.2 Il Palazzo di Giustizia di Pavia, cenni storici

Originariamente il **convento della Colombina**, già esistente nel 1140 era abitato dai monaci Agostiniani. Successivamente, ma non si hanno dati certi sulla data, venne trasferito ai Canonici Lateranensi. Nel 1539 il complesso venne concesso ai Padri



Somaschi che ne avevano ottenuto l'uso precario dall'Ospedale di San Matteo, reso poi definitivo nel 1576. Questi lo possedettero fino al 1810 adibendolo ad orfanotrofio.

Nel 1810 il convento della Colombina, fu scelto come sede del Tribunale di prima istanza. Nel 1837 divenne sede della Giudicatura politica, delle

carceri pavesi e della Pretura. Nel 1857 accolse il Tribunale di prima istanza civile, criminale e mercantile, la Procura di Stato e il servizio carcerario. Nel 1914 venne adibito a sede del Tribunale civile e penale, del Procuratore del Re e della Pretura. Nel febbraio 1992, con il trasferimento dei servizi carcerari ad altra sede, il Palazzo della Colombina venne definitivamente ed esclusivamente destinato a sede degli Uffici Giudiziari pavesi.

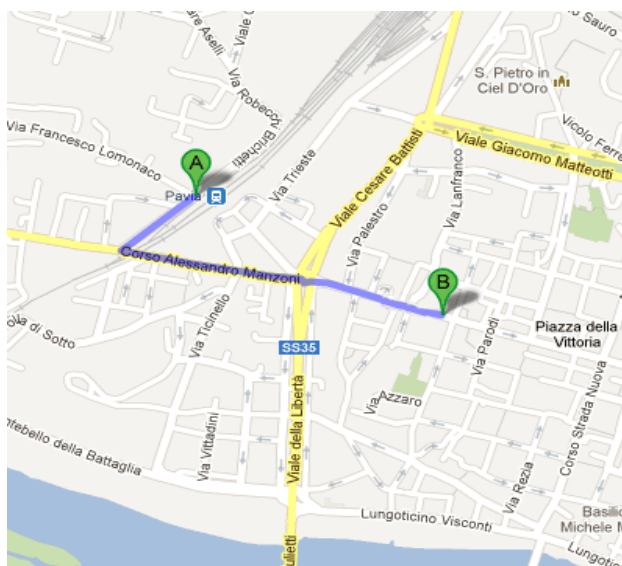
Gli uffici della Procura della Repubblica sono collocati nel **secondo e terzo piano** del Palazzo, fatta eccezione per il Casellario Giudiziale, situato al piano terra.

4.3 Come arrivare

L'Ufficio Giudiziario è facilmente accessibile sia in auto sia con i mezzi pubblici. Per chi intenda raggiungere il Palazzo di Giustizia utilizzando l'automobile si segnala che il parcheggio sull'intera area è soggetto al pagamento.

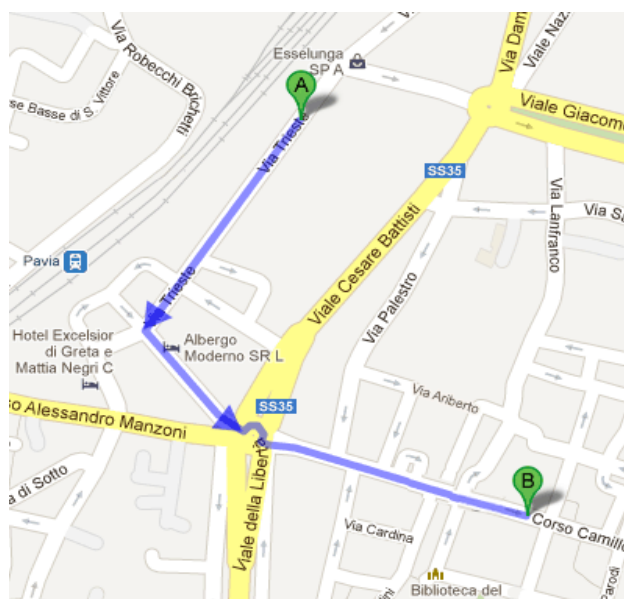
A seconda della provenienza e del mezzo utilizzato è possibile raggiungere la Procura della Repubblica di Pavia seguendo i seguenti percorsi:

Percorso dalla Stazione Ferroviaria di Pavia:



Pedonale - dal piazzale della Stazione ferroviaria si prosegue lungo la via Vittorio Emanuele fino a Piazza della Minerva, continuando si accede a Corso Cavour ove in Piazza del Tribunale è sito il Palazzo di Giustizia, che dista non più di un chilometro dalla Stazione.

Percorso dal Terminal autobus di linea di Pavia:



Pedonale - discendendo lungo viale Trieste si raggiunge il piazzale della Stazione ferroviaria; proseguire a piedi lungo la via Vittorio Emanuele fino a Piazza della Minerva, continuando si accede a Corso Cavour ove in Piazza del Tribunale è sito il Palazzo di Giustizia, che dista non più di un kilometro dalla Stazione.

Percorso dallo svincolo autostradale di Bereguardo:

Giungendo a Pavia dall'Autostrada A7 Milano – Genova lo svincolo più vicino è quello di Bereguardo-Pavia Nord. Una volta lasciata la A7 entrare in A53 percorrendola fino all'uscita di "Pavia Via Riviera" che immette in via Adda. Proseguire fino al semaforo e svoltare a sinistra su via Riviera, percorrendola tutta, proseguendo su Corso Manzoni (proseguimento di via Riviera) fino a Piazza della Minerva; attraversare la Piazza ed imboccare Corso Cavour, percorrendolo per un breve tratto fino a trovare sulla sinistra, Piazza del Tribunale, sede del Palazzo di Giustizia. Tuttavia, ove non dotati di autorizzazione, la svolta in Corso Cavour non è consentita in quanto il Palazzo di Giustizia si trova in area ad accesso limitato. Da Piazza della Minerva si possono raggiungere il parcheggio "Ticinello" attraverso Corso Manzoni, dalla quale ci si immette scendendo su via Ticinello oppure il parcheggio "Area Cattaneo" per raggiungere il quale occorre immettersi sul viale Cesare Battisti, proseguendo poi lungo il viale Nazario Sauro.

Percorso dallo svincolo autostradale di Gropello Cairoli:

Giungendo a Pavia dall'Autostrada A7 Milano – Genova, provenendo da Genova, si può accedere alla città uscendo allo svincolo di "Gropello Cairoli-Pavia Sud". Occorre proseguire fino alla rotonda per poi prendere la terza uscita; alla seconda rotonda prendere la seconda uscita in SS596 fino alla seconda rotonda successiva da cui si uscirà alla terza uscita in SS35 fino all'imbocco della stessa su viale Giulietti percorrendolo tutto fino all'immissione dello stesso in viale Libertà. Percorrere viale Libertà fino a Piazza della Minerva; attraversare la Piazza ed imboccare Corso Cavour, percorrendolo per un breve tratto fino a trovare sulla sinistra, Piazza del Tribunale, sede del Palazzo di Giustizia. Tuttavia ove non dotati di autorizzazione la svolta in Corso Cavour non è consentita in quanto il Palazzo di Giustizia si trova in area ad accesso limitato. Da Piazza della Minerva si possono raggiungere il parcheggio "Ticinello" attraverso Corso Manzoni, dalla quale ci si immette scendendo su via Ticinello oppure il parcheggio "Area Cattaneo" per raggiungere il quale occorre immettersi sul viale Cesare Battisti, proseguendo poi lungo il viale Nazario Sauro.

Percorso dallo svincolo autostradale di Casteggio-Casatisma:

Percorso autostradale A21 "Torino- Piacenza": Giungendo a Pavia dalla A21 lo svincolo autostradale consigliato è quello di Casteggio/Casatisma. Inserirsi sulla SS35 percorrendola tutta fino all'imbocco della stessa su viale Giulietti percorrendolo tutto fino all'immissione dello stesso in viale Libertà. Percorrere viale Libertà fino a Piazza della Minerva; attraversare la Piazza ed imboccare Corso Cavour, percorrendolo per un breve tratto fino a trovare sulla sinistra, Piazza del Tribunale, sede del Palazzo di Giustizia. Tuttavia ove non dotati di autorizzazione la svolta in Corso Cavour non è consentita in quanto il Palazzo di Giustizia si trova in area ad accesso limitato. Da Piazza della Minerva si possono raggiungere il parcheggio "Ticinello" attraverso Corso Manzoni, dalla quale ci si immette scendendo su via Ticinello oppure il parcheggio "Area Cattaneo" per raggiungere il quale occorre immettersi sul viale Cesare Battisti, proseguendo poi lungo il viale Nazario Sauro.

4.4 Recapiti

Procura della Repubblica presso il Tribunale ordinario di Pavia

Indirizzo	Piazza del Tribunale, 1 – 27100 Pavia
Tel. (Centralino)	0382-3981
Tel. Casellario Giudiziale	0382-398248
Tel. Segreteria Penale Centrale	0382-398457

Fax 0382-304586
 e-mail procura.pavia@giustiziacer.it

Indirizzi di posta elettronica certificata:

Protocollo	prot.procura.pavia@giustiziacer.it
Dirigente	dirigente.procura.pavia@giustiziacer.it
Segreteria centrale	segreteria.centrale.procura.pavia@giustiziacer.it
Giudice di pace	gdp.procura.pavia@giustiziacer.it
Dibattimento	dibattimento.procura.pavia@giustiziacer.it
Esecuzioni	esecuzioneependale.procura.pavia@giustiziacer.it
Casellario	casellario.procura.pavia@giustiziacer.it
Intercettazioni	intercettazioni.procura.pavia@giustiziacer.it
Segreterie magistrati	segreteria.magistrati.procura.pavia@giustiziacer.it

4.5 Calendari e orari di apertura al Pubblico

Garantire alla Cittadinanza orari di apertura certi e continuativi è il primo impegno che la Procura di Pavia si assume nei confronti dell'utenza.

Orari di apertura al pubblico	
Casellario Giudiziale	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30 Sabato dalle 9.00 alle 13.00
Segreteria Penale Centrale	Dal lunedì al sabato

Segreterie PM	dalle 8.30 alle 13.00
Ufficio Liquidazione Spese di Giustizia	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00
Festività locale (Santo Patrono): 9 dicembre	

4.6 Area territoriale di competenza

La legge delega n. 148 del 2011, con lo scopo di realizzare risparmi di spesa ed incremento di efficienza del sistema giustizia, ha costituito l'atto iniziale dell'intervento normativo mirato a rivedere e modificare le circoscrizioni degli Uffici giudiziari, operando una significativa revisione della geografia giudiziaria.

In adempimento a quanto previsto nella legge delega il Governo ha in seguito provveduto, con i decreti legislativi n. 155 e n. 156 del 2012, a definire il contenuto della riforma, prevedendo una nuova organizzazione degli uffici giudiziari e operando di fatto la soppressione di 31 tribunali e una significativa riduzione del numero degli uffici del Giudice di pace.

A partire dal 13/09/2013, a seguito dell'attuazione della legge sull'accorpamento degli uffici giudiziari, **la Procura della Repubblica di Pavia ha accorpato le Procure di Vigevano e Voghera.**

La Procura, la cui competenza è circondariale, si trova attualmente ad operare su un territorio che comprende 212 Comuni, di cui 190 appartenenti alla Provincia di Pavia e 22 facenti parte del territorio milanese.

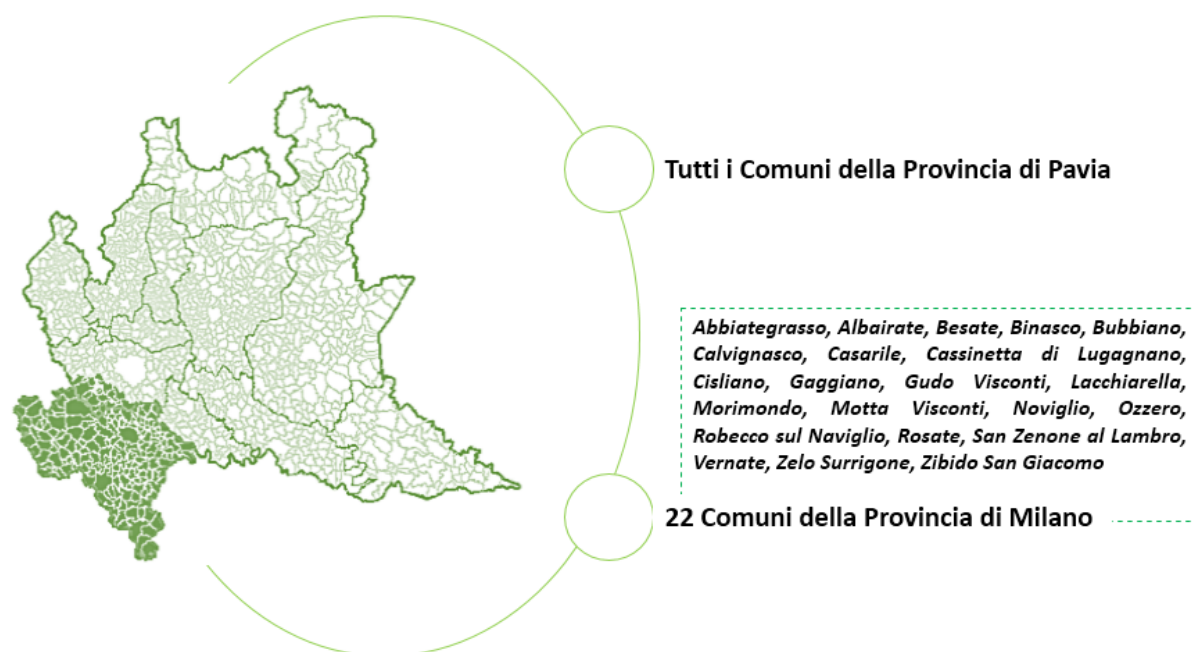


Figura 4: Territorio di competenza della Procura di Pavia

La popolazione residente nel comprensorio dell'Ufficio Giudiziario è di circa **672.835 abitanti**.

5. I SERVIZI

5.1 Introduzione ai Servizi

Di seguito sono descritti i **principali servizi diretti al pubblico** forniti dalla Procura di Pavia, **le modalità di accesso ai medesimi, i tempi, le fasi e le caratteristiche**. Per ciascun servizio è stata compilata la **seguinte scheda illustrativa** riportante tutte le indicazioni e informazioni utili all'utente:

COS'È	Breve descrizione del servizio.
CHI LO PUÒ RICHIEDERE	Utente che può richiedere il servizio.
DOVE SI RICHIEDE	Struttura dell'Ufficio Giudiziario incaricata del servizio / modalità di erogazione.
COSA OCCORRE	Documentazione o prerequisiti necessari.
QUANTO COSTA	Costo del servizio.

TEMPO NECESSARIO	Tempi medi stimati per il servizio.
-------------------------	-------------------------------------

5.2 Servizi dell'Area Penale

5.2.1 Certificato attestante lo stato del procedimento

COS'È	Talvolta è necessario essere sicuri che un procedimento penale sia concluso. In genere occorre documentarlo alle assicurazioni in vista di un risarcimento danni per incendio o sinistro stradale o furto subito o danneggiamento.
CHI LO PUÒ RICHIEDERE	Il cittadino interessato o il suo legale.
DOVE SI RICHIEDE	Segreteria centrale sportello ricezione atti – secondo piano stanza n. 25
COSA OCCORRE	– Modulo per la richiesta compilato, reperibile sul sito internet della Procura o presso l'ufficio del Casellario – Fotocopia non autenticata fronte/retro di un documento di riconoscimento del richiedente – In caso di istanza presentata dal difensore: fotocopia non autenticata fronte/retro di un documento di riconoscimento del richiedente e atto di nomina – In caso di delega: fotocopia fronte/retro di un documento di riconoscimento del delegato
QUANTO COSTA	Esente da imposta di bollo e diritti.
TEMPO NECESSARIO	Tempo medio: 5 giorni.

5.2.2 Certificato ex art. 335 c.p.p.

COS'È	Certifica se a carico di un soggetto vi siano iscrizioni nel registro delle notizie di reato sia come indagato sia come parte lesa.
CHI LO PUÒ RICHIEDERE	L'indagato o la parte offesa e i rispettivi avvocati difensori muniti di nomina o delega.
DOVE SI RICHIEDE	Segreteria centrale sportello ricezione atti – secondo piano stanza n. 25

COSA OCCORRE	– Modulo per la richiesta compilato, reperibile sul sito internet della Procura o presso l'ufficio del Casellario – Fotocopia non autenticata fronte/retro di un documento di riconoscimento del richiedente – In caso di istanza presentata dal difensore: fotocopia non autenticata fronte/retro di un documento di riconoscimento del richiedente e atto di nomina – In caso di delega: fotocopia fronte/retro di un documento di riconoscimento del delegato
QUANTO COSTA	Esente da imposta di bollo e diritti.
TEMPO NECESSARIO	Tempo medio: da 5 a 7 giorni. L'istanza è comunque sottoposta ad autorizzazione da parte del magistrato procedente e di conseguenza i tempi di rilascio possono subire delle variazioni.

5.2.3 Richiesta colloquio con un detenuto

COS'È	Autorizzazione necessaria per il colloquio in carcere con i detenuti.
CHI LO PUÒ RICHIEDERE	Familiari, conviventi e altre persone come indicato nell' art. 18 dell'Ordinamento Penitenziario.
DOVE SI RICHIEDE	Segreteria centrale sportello ricezione atti – secondo piano stanza n. 25
COSA OCCORRE	– Modulo per la richiesta compilato, reperibile sul sito internet della Procura o presso la Segreteria Penale Centrale – Documento di riconoscimento del richiedente, se la richiesta non è firmata davanti al Funzionario
QUANTO COSTA	Esente da imposta di bollo e diritti.
TEMPO NECESSARIO	L'istanza è sottoposta ad autorizzazione da parte del P.M., pertanto i tempi di rilascio decorrono dalla ricezione della concessa autorizzazione.

5.2.4 Deposito di denunce e querele scritte

COS'È	Gli uffici della Procura della Repubblica ricevono e raccolgono gli atti di querela e/o denuncia già redatta in forma scritta. È bene sapere che per eventuali querele e/o denunce orali, occorre rivolgersi agli uffici competenti (Stazioni Carabinieri, Uffici di Polizia Stato e Comandi di Guardia di Finanza) che cureranno la redazione del relativo verbale.
--------------	--

CHI LO PUÒ RICHIEDERE	L'interessato (denuncia /querela) o il difensore, munito di apposita delega (denuncia). In caso di parte offesa minorenne, la querela può essere depositata dal genitore, dal tutore o da un eventuale curatore speciale.
DOVE SI RICHIEDE	Segreteria centrale sportello ricezione atti – secondo piano stanza n. 25
COSA OCCORRE	– L'atto di denuncia o querela – Un documento d'identità
QUANTO COSTA	Esente da imposta di bollo e diritti.
TEMPO NECESSARIO	A vista.

5.2.5 Richiesta di dissequestro di un bene

COS'È	Il proprietario di un bene sequestrato in relazione ad un procedimento penale può chiederne il dissequestro e la restituzione al Pubblico Ministero titolare dell'indagine. La richiesta e quindi il suo accoglimento sarà oggetto di valutazione da parte del Pubblico Ministero titolare.
CHI LO PUÒ RICHIEDERE	Il proprietario del bene o il suo legale.
DOVE SI RICHIEDE	Segreteria del Magistrato assegnatario.
COSA OCCORRE	– Modulo per la richiesta compilato, reperibile sul sito internet della Procura o presso la Segreteria di riferimento – Fotocopia non autenticata fronte/retro di un documento di riconoscimento del richiedente – In caso di istanza presentata dal difensore: fotocopia non autenticata fronte/retro di un documento di riconoscimento del richiedente e atto di nomina – In caso di delega: fotocopia fronte/retro di un documento di riconoscimento del delegato
QUANTO COSTA	Esente da imposta di bollo e diritti.
TEMPO NECESSARIO	L'istanza è sottoposta ad autorizzazione da parte del P.M., pertanto i tempi di rilascio decorrono dalla ricezione della concessa autorizzazione.

5.2.6 Nulla osta per rilascio copie del rapporto di incidente stradale

COS'È	Serve per ottenere le copie dei verbali redatti dalla Polizia o da altre Forze dell'ordine in caso di incidenti stradali con esito mortale. Il rilascio del nulla osta è possibile solo dopo l'acquisizione dell'autorizzazione preventiva da parte del magistrato titolare del procedimento.
--------------	---

CHI LO PUÒ RICHIEDERE	Il diretto interessato o un suo delegato, tramite opportuna delega.
DOVE SI RICHIEDE	Casellario Giudiziale, stanza n° 6, Piano Terra.
COSA OCCORRE	– Istanza scritta – Un documento d'identità – In caso di delega: fotocopia fronte/retro di un documento di riconoscimento del delegato
QUANTO COSTA	Esente da imposta di bollo e diritti.
TEMPO NECESSARIO	Tempo medio: 5 giorni.

5.2.7 Richiesta visione/copia fascicoli archiviati

COS'È	La richiesta di prendere visione e di estrarre copia degli atti contenuti nel fascicolo processuale definito con provvedimento di archiviazione o con sentenza.
CHI LO PUÒ RICHIEDERE	La persona direttamente interessata o il suo difensore.
DOVE SI RICHIEDE	Segreteria centrale sportello ricezione atti – secondo piano stanza n. 25
COSA OCCORRE	– Modulo per la richiesta compilato, reperibile sul sito internet della Procura o presso la Segreteria Penale Centrale – Documento d'identità del richiedente – Nomina del difensore nel caso in cui sia il difensore a richiedere la visione del/i fascicolo/i
QUANTO COSTA	Non vi sono spese per la consultazione del fascicolo, occorrono diritti di segreteria per eventuale richiesta copie. Le spese delle marche da bollo e per diritti sono calcolate in base al numero di copie estratte e alla tipologia (dato reperibile sul sito internet).
TEMPO NECESSARIO	– La visione dei fascicoli avviene di norma in tempo reale – Richiesta di copie con urgenza – 3 giorni – Richiesta di copie senza urgenza – dopo 3 giorni e secondo l'ordine cronologico di presentazione delle richieste

5.2.8 Richiesta visione/copia fascicoli ex art. 408 c.p.p.

<i>COS'È</i>	È la possibilità, offerta alla persona offesa dal reato, la quale abbia dichiarato di volere essere informata circa l'eventuale archiviazione e il tipo di reato lo consenta, di prendere visione degli atti, di estrarne copia e di presentare opposizione con richiesta motivata di prosecuzione delle indagini preliminari, quando il Pubblico Ministero, ritenendo infondata la notizia di reato, presenta al giudice richiesta di archiviazione.
<i>CHI LO PUÒ RICHIEDERE</i>	La persona offesa dal reato o il suo difensore.
<i>DOVE SI RICHIEDE</i>	Segreteria del Magistrato assegnatario.
<i>COSA OCCORRE</i>	– Modulo per la richiesta compilato, reperibile sul sito internet della Procura o presso la Segreteria di riferimento – Documento d'identità del richiedente – Avviso di archiviazione notificato dal Pubblico Ministero – Nomina del difensore nel caso in cui sia il difensore a richiedere la visione del/i fascicolo/i
<i>QUANTO COSTA</i>	Non vi sono spese per la consultazione del fascicolo, occorrono diritti di segreteria per eventuale richiesta copie. Le spese delle marche da bollo e per diritti sono calcolate in base al numero di copie estratte e alla tipologia (dato reperibile sul sito internet).
<i>TEMPO NECESSARIO</i>	– La visione dei fascicoli avviene di norma in tempo reale o il giorno dopo la richiesta. – Richiesta di copie con urgenza – 3 giorni; – Richiesta di copie senza urgenza – dopo 3 giorni e secondo l'ordine cronologico di presentazione delle richieste.

5.2.9 Richiesta visione/copia fascicoli ex art. 415 bis c.p.p.

<i>COS'È</i>	È la possibilità, offerta alla persona sottoposta alle indagini e al suo difensore, di prendere visione ed estrarre copia della documentazione relativa alle indagini espletate, quando il Pubblico Ministero, se non deve formulare richiesta di archiviazione ex articolo 408 codice procedura penale, ha concluso le indagini preliminari.
<i>CHI LO PUÒ RICHIEDERE</i>	La persona sottoposta alle indagini e il suo difensore.
<i>DOVE SI RICHIEDE</i>	Segreteria del Magistrato assegnatario.

<i>COSA OCCORRE</i>	– Modulo per la richiesta compilato, reperibile sul sito internet della Procura o presso la Segreteria di riferimento – Documento d'identità del richiedente – Avviso di conclusione indagini notificato dal Pubblico Ministero – Nomina del difensore nel caso in cui sia il difensore a richiedere la visione del/i fascicolo/i
<i>QUANTO COSTA</i>	Non vi sono spese per la consultazione del fascicolo, occorrono diritti di segreteria per eventuale richiesta copie. Le spese delle marche da bollo e per diritti sono calcolate in base al numero di copie estratte e alla tipologia (dato reperibile sul sito internet).
<i>TEMPO NECESSARIO</i>	– La visione dei fascicoli avviene di norma in tempo reale o il giorno dopo la richiesta – Richiesta di copie con urgenza – 3 giorni – Richiesta di copie senza urgenza – dopo 3 giorni e secondo l'ordine cronologico di presentazione delle richieste

5.3 Servizi dell'Area Amministrativa

5.3.1 Apostille e Legalizzazioni

<i>COS'È</i>	Con le apostille e le legalizzazioni si intende una particolare forma di autentica della firma utile per la validità legale di atti e documenti redatti in Italia da far valere all'estero. La differenza tra le due tipologie di servizio dipende dallo stato in cui l'atto deve produrre i suoi effetti. Nel caso di Paesi che hanno aderito alla Convenzione dell'Aia del 5 ottobre 1961 l'adempimento richiesto è l'apostilla e consiste in un timbro speciale con la sottoscrizione del Procuratore della Repubblica e non richiede altre formalità. Per tutti gli altri Paesi si effettua la legalizzazione e consiste nella sottoscrizione del Procuratore della Repubblica a cui deve far seguito il visto del Consolato. La Procura può apporre apostille o legalizzazioni solo sugli atti giudiziari o notarili formati nella propria circoscrizione. Per tutti gli atti non sottoscritti da notaio o da funzionario del Ministero della Giustizia occorre rivolgersi alla Prefettura competente.
<i>CHI LO PUÒ RICHIEDERE</i>	L'interessato o una persona all'uopo delegata per iscritto allegando fotocopie documento del delegante e del delegato.
<i>DOVE SI RICHIEDE</i>	Casellario Giudiziale, stanza n° 6, Piano Terra.
<i>COSA OCCORRE</i>	– Modulo per la richiesta compilato – L'atto da legalizzare o apostillare

QUANTO COSTA	Esente da imposta di bollo e diritti.
TEMPO NECESSARIO	Tempo medio: 3 giorni.

5.3.2 Certificato dei Carichi Pendenti ex art. 60 c.p.p.

COS'È	Il certificato riporta le indicazioni di eventuali procedimenti penali nei quali il P.M. ha esercitato l'azione penale e l'interessato ha dunque assunto la qualità di imputato. Il certificato dei carichi pendenti può essere richiesto presso la Procura della Repubblica del luogo residenza. Con la legge n. 183 del 2011, entrata in vigore il 1 gennaio 2012, non è più necessario richiedere i certificati dei Carichi Pendenti da produrre alle Pubbliche Amministrazioni e gestori di servizi pubblici; tali certificati possono essere rilasciati solo per uso tra privati. Per la Pubblica Amministrazione il cittadino è tenuto per legge all'autocertificazione.
CHI LO PUÒ RICHIEDERE	L'interessato (o un suo delegato).
DOVE SI RICHIEDE	Casellario Giudiziale, stanza n° 6, Piano Terra.
COSA OCCORRE	– Modulo per la richiesta compilato, reperibile sul sito internet della Procura o presso l'ufficio del Casellario; – Per utenti di nazionalità italiana: fotocopia non autenticata fronte/retro di un documento di riconoscimento del richiedente – Per utenti stranieri: fotocopia non autenticata fronte/retro di Carta d'Identità con residenza nel nostro circondario (in mancanza, Certificato di residenza storico), di Passaporto e Permesso di Soggiorno – In caso di delega: fotocopia fronte/retro di un documento di riconoscimento del delegato
QUANTO COSTA	– 1 marca da bollo da € 16,00; – 1 marca per diritti da € 3,84 se il certificato è richiesto senza urgenza – 1 marca per diritti da € 7,68 se il certificato è richiesto con urgenza Nei casi di seguito specificati il rilascio è gratuito – adozione, affidamento di minori e affiliazione (art. 82 L.184/83) – certificato da produrre in un procedimento nel quale la persona è ammessa a beneficiare del gratuito patrocinio (art. 18 D.P.R. 115/2002) Sono invece esenti da bollo ma non da diritti tutti certificati ad uso: elettorale, emigrazione, sussidi, partecipazione a concorsi, associazione a Onlus, assegni familiari.

TEMPO NECESSARIO	– Tempo medio: 3 giorni – In caso di urgenza il certificato è rilasciato lo stesso giorno della richiesta
-------------------------	--

5.3.3 Certificato del Casellario Giudiziale

COS'È	I certificati del casellario giudiziale contengono l'insieme dei dati relativi a provvedimenti giudiziari ed amministrativi riferiti a soggetti determinati, limitatamente a quelli previsti dall'art.3 del D.P.R. 14 novembre 2002 n.313. Possono essere richiesti a qualsiasi Ufficio Locale del Casellario presso le Procure della Repubblica. L'Ufficio locale (già casellario giudiziale) rilascia i seguenti certificati: • Certificato generale: contiene tutti i provvedimenti del giudice, irrevocabili, in materia penale, civile ed amministrativa (riassume i certificati penale e civile); • Certificato penale: contiene i provvedimenti penali di condanna irrevocabili ('art. 25 DPR 313/2002 - T.U. del casellario); • Certificato civile: contiene i provvedimenti relativi alla capacità della persona (interdizione giudiziale, inabilitazione, interdizione legale, amministrazione di sostegno), i provvedimenti relativi ai fallimenti (i quali non sono più iscrivibili dall' 01 gennaio 2008), i provvedimenti riguardanti la perdita o la revoca della cittadinanza (art. 26 DPR 313/2002 T.U. del casellario). Con la legge n. 183 del 2011, entrata in vigore l'1 gennaio 2012, non è più possibile richiedere i certificati del Casellario giudiziale da produrre a Pubbliche Amministrazioni e gestori di pubblici servizi; i certificati rilasciati dal Casellario possono essere rilasciati solo per uso tra privati. Per la Pubblica Amministrazione il cittadino è tenuto per legge all'autocertificazione. Tutti i certificati del casellario giudiziale hanno validità di sei
CHI LO PUÒ RICHIEDERE	L'interessato (o un suo delegato).
DOVE SI RICHIEDE	Casellario Giudiziale, stanza n° 6, Piano Terra.
COSA OCCORRE	– Modulo per la richiesta compilato, reperibile sul sito internet della Procura o presso l'ufficio del Casellario; – Per utenti di nazionalità italiana: fotocopia non autenticata fronte/retro di un documento di riconoscimento del richiedente – Per utenti stranieri: fotocopia non autenticata fronte/retro di Carta d'Identità con residenza nel nostro circondario (in mancanza, Certificato di residenza storico), di Passaporto e Permesso di Soggiorno – In caso di delega: fotocopia fronte/retro di un documento di riconoscimento del delegato

QUANTO COSTA	– 1 marca da bollo da € 16,00; – 1 marca per diritti da € 3,84 se il certificato è richiesto senza urgenza – 1 marca per diritti da € 7,68 se il certificato è richiesto con urgenza Nei casi di seguito specificati il rilascio è gratuito – adozione, affidamento di minori e affiliazione (art. 82 L.184/83) – certificato da produrre in un procedimento nel quale la persona è ammessa a beneficiare del gratuito patrocinio (art. 18 D.P.R. 115/2002) Sono invece esenti da bollo ma non da diritti tutti certificati ad uso: elettorale, emigrazione, sussidi, partecipazione a concorsi, associazione a Onlus, assegni familiari.
TEMPO NECESSARIO	– Tempo medio: 3 giorni – In caso di urgenza il certificato è rilasciato lo stesso giorno della richiesta.

5.3.4 Certificato del Casellario Giudiziale da parte delle Amministrazioni Pubbliche e dei Gestori di Pubblici Servizi

COS'È	Il certificato del Casellario Giudiziale attesta l'esistenza a carico di un soggetto di condanne penali definitive, nonché la presenza di alcuni provvedimenti di limitazione della capacità civile.
CHI LO PUÒ RICHIEDERE	Qualsiasi pubblica amministrazione o gestore di pubblico servizio.
DOVE SI RICHIEDE	Casellario Giudiziale, stanza n° 6, Piano Terra.
COSA OCCORRE	Istanza in carta semplice.
QUANTO COSTA	Non è dovuto nessun diritto.
TEMPO NECESSARIO	È rilasciato lo stesso giorno della richiesta.

5.3.5 Certificato dell'anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato

COS'È	Il certificato dell'anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato riporta i provvedimenti di condanna a carico di un ente, per reati commessi da suoi organi o preposti. L'anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato è stata istituita con il decreto legislativo n. 231/2001, che ha introdotto nel nostro ordinamento la responsabilità amministrativa degli enti con personalità giuridica e delle società e associazioni anche prive di detta personalità, per i reati commessi dai loro organi o preposti. Detto certificato ha una validità di 6 mesi dal rilascio.
--------------	---

CHI LO PUÒ RICHIEDERE	Il legale rappresentante dell'ente (o un suo delegato).
DOVE SI RICHIEDE	Casellario Giudiziale, stanza n° 6, Piano Terra.
COSA OCCORRE	– Istanza in carta semplice (Modulo scaricabile dal sito web dell'Ufficio) – Fotocopia dell'atto dal quale risulta la rappresentanza legale – Fotocopia del documento di identità del legale rappresentante dell'ente – In caso di delega copia del documento del delegante e del delegato
QUANTO COSTA	– 1 marca da bollo da € 16,00 – 1 marca per diritti da € 3,84 se il certificato è richiesto senza urgenza – 1 marca per diritti da € 7,68 se il certificato è richiesto con urgenza
TEMPO NECESSARIO	– Tempo medio: 3 giorni – In caso di urgenza il certificato è rilasciato lo stesso giorno della richiesta

5.3.6 Liquidazione compensi

COS'È	È la procedura necessaria per poter riscuotere gli onorari e le spese relativi all'attività svolta nell'ambito di un procedimento giudiziario ed inizia con la presentazione di un'istanza corredata dalla necessaria documentazione (conferimento incarico, giustificativi di spesa, anagrafica del richiedente).
CHI LO PUÒ RICHIEDERE	Il consulente tecnico d'ufficio, l'interprete, il traduttore, il custode e chiunque abbia svolto un'attività professionale nell'ambito di un procedimento giudiziario.
DOVE SI RICHIEDE	Ufficio Liquidazione Spese di Giustizia, stanza n°11, 2° piano.
COSA OCCORRE	Fattura o giustificativo di spesa.
QUANTO COSTA	Esente da imposta di bollo e diritti.
TEMPO NECESSARIO	40 giorni dall'esecutività (o dalla dichiarazione di provvisoria esecuzione) del decreto di liquidazione.

5.4 Diritti di copia

Diritti di copia **aggiornati al 15 luglio 2015** (Allegati n°6-7-8 al D.P.R. 115/2002 con importi modificati dal D.M. 07/05/2015)

DIRITTI DI COPIA SENZA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITA'

N° Pagine	Diritto di copia forfetizzato	Diritti di copia con urgenza
Da 1 a 4	€ 1,44	€ 4,32
Da 5 a 10	€ 2,88	€ 8,64
Da 11 a 20	€ 5,76	€ 17,28
Da 21 a 50	€ 11,54	€ 34,62
Da 51 a 100	€ 23,07	€ 69,21
Più di 100	€ 23,07 + € 9,62 ogni ulteriori 100 pagine o frazione di 100	€ 69,21 + € 28,86 ogni ulteriori 100 pagine o frazione di 100

DIRITTI DI COPIA AUTENTICA

N° Pagine	Diritto di copia forfetizzato	Diritti di copia con urgenza
Da 1 a 4	€ 11,54	€ 34,62
Da 5 a 10	€ 13,48	€ 40,44
Da 11 a 20	€ 15,38	€ 46,14
Da 21 a 50	€ 19,24	€ 57,72
Da 51 a 100	€ 28,85	€ 86,55
Più di 100	€ 28,85 + € 11,54 ogni ulteriori 100 pagine o frazione di 100	€ 86,55 + € 34,62 ogni ulteriori 100 pagine o frazione di 100

DIRITTI DI COPIA SU SUPPORTO DIVERSO DA QUELLO CARTACEO

Supporto	Ove non sia possibile contare il numero di pagine
Cassetta fonografica < 60 min	€ 3,84
Cassetta fonografica = 90 min	€ 5,76
Cassetta videofonografica = 120 min	€ 6,41
Cassetta videofonografica = 180 min	€ 7,69
Cassetta videofonografica = 240 min	€ 9,62
Dischetto da 1,44 MB	€ 4,50
CD (cadauno)	€ 320,48

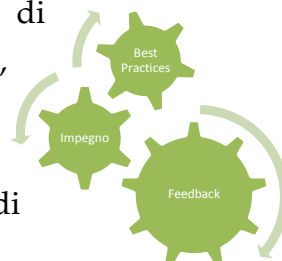
DIRITTI DI COPIA PER COPIA ATTI ESISTENTI NELL'ARCHIVIO INFORMATICO

N° Pagine	Semplici	Copie autentiche
Da 1 a 4	€ 0,96	€ 7,69
Da 5 a 10	€ 1,92	€ 8,98
Da 11 a 20	€ 3,84	€ 10,25
Da 21 a 50	€ 7,69	€ 12,82
Da 51 a 100	€ 15,38	€ 19,23
Più di 100	€ 15,38 + € 6,41 ogni ulteriori 100 pagine o frazione di 100	€ 19,23 + € 7,69 ogni ulteriori 100 pagine o frazione di 100

6. LA POLITICA DELLA QUALITÀ E GLI STRUMENTI DI MONITORAGGIO

6.1 La politica della qualità

La Procura di Pavia è fortemente impegnata nella diffusione di politiche orientate alla qualità. L'impegno di tutto il personale, l'introduzione di "Best Practices" nella gestione dei processi di lavoro e, soprattutto, i feedback provenienti dagli utenti rappresentano le leve in grado di azionare un meccanismo di miglioramento continuo delle prestazioni offerte.



Le suddette politiche si ispirano a sette principi fondamentali, che guidano l'azione dell'Ufficio verso il raggiungimento dell'obiettivo primario: garantire ai Cittadini una puntuale e corretta erogazione di tutti i servizi precedentemente descritti.



Figura 5: Principi cui si ispira la gestione delle attività della Procura di Pavia

i. Attenzione alla qualità del processo di lavoro

La qualità della prestazione è intesa concettualmente come il “fare bene le cose giuste”. Questo implica una continua ricerca della coerenza tra obiettivi, mezzi e risultati. La Procura di Pavia, ancorché consapevole della limitatezza delle risorse e dell’esistenza di vincoli strumentali, è impegnata nella sistematica analisi critica dei processi lavorativi, per l’individuazione degli interventi di miglioramento e semplificazione di quei passaggi ritenuti pesanti e poco significativi nell’iter di completamento dei procedimenti amministrativi.

ii. Prevalenza dell’individuo

Il contributo individuale richiesto non è visto come un ordine da eseguire ma come un’azione da compiere in relazione ad una finalità generale (sempre riconducibile alla *mission* di servizio degli Uffici). Fare prevalere la funzione del singolo individuo su altri aspetti della vita organizzativa permette di promuovere l’efficacia e il conseguimento degli obiettivi generali e strategici. È un principio che fa leva sulle risorse umane, che la Procura di Pavia promuove e sviluppa in percorsi professionali rigorosi e certi, per contrastare i meccanismi inerziali delle strutture burocratiche dedicate all’erogazione dei pubblici servizi.

iii. Promozione del lavoro di squadra

Il lavoro in squadra è la puntuale prosecuzione della prevalenza dell’apporto individuale, che viene rafforzato dal contributo sinergico e congiunto di tutte le risorse umane coinvolte nei processi di servizio. Ciò implica un’intesa immediata e un gioco di squadra che va oltre il coordinamento gerarchico e in cui tutti i soggetti svolgono le azioni a loro demandate in naturale sintonia, pur nel rispetto dei diversi ruoli e responsabilità assegnati a ciascuno. Fare prevalere la squadra significa lavorare in modo più efficiente ed efficace, significa avere consapevolezza del proprio lavoro e confidare in quello degli altri (superiori gerarchici e colleghi).

iv. Valorizzazione delle procedure e loro standardizzazione

Le procedure sono un fondamentale fattore di auto-tutela e di “sicurezza” circa le modalità di comportamento e, spesso, di replicazione dei risultati cercati. Se correttamente seguite e mantenute in una logica di costante aggiornamento e miglioramento possono consentire alle strutture di conseguire con maggiore efficienza le loro finalità. Le procedure, da questo punto di vista, rappresentano uno strumento di garanzia formale del corretto sviluppo dei procedimenti amministrativi connessi e un sistema strutturato orientato al conseguimento di risultati ragionevolmente predefiniti. Lavorare secondo le regole è la traduzione operativa del

lavoro di squadra. Ciascuno gioca una parte (il proprio contributo), avendo sempre presente il lavoro degli altri, così da conseguire la finalità comune.

v. Attenzione ai portatori di interesse

Utenti, Enti, Istituzioni, Avvocati e altri Operatori professionali sono tutti portatori di interesse (stakeholder) verso la Procura. Trascurare i loro bisogni e le loro aspettative significa disattendere la missione istituzionale stessa della Procura. La Carta dei Servizi risponde a questo principio di attenzione nei confronti delle esigenze degli stakeholder.

vi. Cura della comunicazione

Comunicare significa “mettere in comune”. Questo principio riguarda le informazioni, le esperienze, i risultati. Significa anche curare i tempi, le modalità, il linguaggio con cui trasferire notizie e fatti. Comunicare non è sempre agevole e facile, soprattutto quando i destinatari della comunicazione sono così eterogenei come nel caso di un Ufficio Giudiziario. È perciò necessario mettere in conto anche qualche piccola sbavatura che però può servire a dare la misura degli aggiustamenti da apportare nell’ottica di un miglioramento continuo della qualità.

vii. Mettersi in gioco e non aver paura della valutazione degli utenti

La valutazione è la pratica che permette di apprendere dal lavoro svolto e dare conto ai portatori di interesse delle cose fatte, dei risultati conseguiti, degli impatti e degli errori. È una pratica che promuove la conoscenza e la crescita qualitativa e funzionale di ogni servizio.

6.2 I sistemi di reclamo

I reclami rappresentano uno strumento prezioso per migliorare la qualità dei servizi offerti. Gli elogi, i rilievi e i suggerimenti che perverranno consentiranno all'Ufficio di **accrescere il senso di responsabilità** e promuovere un **comportamento etico** da parte di tutti gli operatori, anche favorendo un ottimale impiego di tutte le risorse.

L'eventuale reclamo potrà essere **presentato in forma scritta** direttamente presso gli uffici della Procura di Pavia o **inviato tramite posta elettronica** all'indirizzo procura.pavia@giustizia.it.

Per effettuare un reclamo è possibile servirsi del *Questionario per la rilevazione del servizio offerto* disponibile presso gli uffici o sul sito internet e riportato nel paragrafo successivo a titolo esemplificativo

La Procura di Pavia si impegna a prendere in considerazione tutte le segnalazioni che perverranno e a dargli seguito nei limiti delle risorse disponibili.



PROCURA DELLA REPUBBLICA PRESSO IL TRIBUNALE DI PAVIA

6.3 Questionario per la rilevazione della qualità del servizio offerto

Gentile Utente,

la Procura di Pavia, al fine di migliorare i propri servizi, ha deciso di condurre un'indagine per la rilevazione dell'adeguatezza dei servizi offerti e per l'individuazione di ulteriori bisogni dell'utenza di riferimento.

In quest'ottica riteniamo indispensabile la Sua collaborazione nella compilazione del presente questionario (in veste del tutto anonima), che Le chiediamo di consegnare alla Procura di Pavia una volta terminato.

La ringraziamo anticipatamente per il tempo che vorrà dedicarci.

Tipologia utente	☐ Tribunale	☐ Avvocato	☐ Forze dell'ordine	☐ Tribunale di Sorveglianza
	☐ Giudice di Pace	☐ Pubblica Amministrazione	☐ Polizia Giudiziaria	☐ Altro
	☐ Consulenti	☐ Corte d'Appello	☐ Privati	

Rilevazione della qualità relativa agli **aspetti logistici** (rispondere alle domande con una crocetta X)

1) Quante volte ha usufruito dei servizi di offerti dalla Procura?

☐ Prima volta ☐ Meno di 3 ☐ Tra 3 e 5 ☐ Oltre 5

2) Reputa adeguata la cartellonistica/segnaletica che consente l'identificazione e la collocazione della Procura all'interno del palazzo?

☐ Adeguata ☐ Parzialmente adeguata ☐ Non adeguata

- **Motivate, qualora lo riteniate opportuno, la risposta alla precedente domanda, nell'apposito spazio sottostante:**

.....

.....

- 3) **Reputa adeguata la cartellonistica/segnaletica che consente l'identificazione e la collocazione degli uffici interni alla Procura?**

☐ Adeguata ☐ Parzialmente adeguata ☐ Non adeguata

Rilevazione della qualità relativa agli **aspetti relativi ai servizi erogati allo sportello** (rispondere alle domande con una crocetta X)

- 4) **Relativamente al servizio erogato allo sportello dai vari uffici della Procura, trova le informazioni fornitele:**

	No	Poco	Abbastanza	Molto
Chiare (ovvero sono fornite informazioni di facile comprensione)	☐	☐	☐	☐
Pertinenti (sono fornite informazioni idonee a rispondere al quesito da lei sottoposto)	☐	☐	☐	☐
Esaustive (sono fornite informazioni che le evitano di ritornare un'altra volta per lo stesso motivo nel medesimo ufficio)	☐	☐	☐	☐

- 5) **In quale arco di tempo ha avuto accesso alle informazioni erogate allo sportello dai vari uffici della Procura?**

☐ Entro 5 minuti ☐ Fino a 15 minuti ☐ Fino a 30 minuti ☐ Oltre 30 minuti

- 6) **La modulistica è acquisibile agevolmente presso gli uffici?**

☐ No ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto

- 7) **La modulistica risulta chiara e di facile compilazione?**

☐ No ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto

- 8) **A quale ufficio si è rivolto per ottenere le informazioni necessarie?**

.....

- 9) **L'ufficio al quale si è rivolto, l'ha indirizzata verso altri uffici interni alla Procura per soddisfare le Sue esigenze?**

☐ No ☐ Sì

- Se ha risposto “Sì” alla precedente domanda, indichi nell’apposito spazio sottostante il nome dell’ufficio al quale si è dovuto rivolgere:

.....

.....

Rilevazione della qualità relativa agli **aspetti relativi al personale addetto** (rispondere alle domande con una crocetta X)

10) Relativamente al servizio da lei richiesto, ha trovato il personale addetto allo sportello:

	No	Poco	Abbastanza	Molto
Competente rispetto l’argomento	☐	☐	☐	☐
Cortese nel relazionarsi con il pubblico	☐	☐	☐	☐
Disponibile all’ascolto ed alla risoluzione dei suoi problemi	☐	☐	☐	☐
Disponibile a contattare altri uffici per chiedere informazioni	☐	☐	☐	☐
Reperibile durante gli orari di apertura degli uffici	☐	☐	☐	☐

Rilevazione della qualità relativa agli **aspetti relativi al grado di soddisfazione** (rispondere alle domande con una crocetta X)

11) Considerando complessivamente tutto il servizio ricevuto presso gli uffici, quanto si dichiara complessivamente soddisfatto/a?

☐ Per nulla ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto

Proposte e/o suggerimenti

12) In una logica di miglioramento, vi chiediamo di fornirci eventuali spunti per migliorare il servizio offerto.

.....

.....

.....

Ai sensi del **D.Lgs. 196/2003** sulla **tutela dei dati personali**, garantiamo l'anonimità dei dati rilasciati nel presente questionario. Le informazioni acquisite saranno utilizzate esclusivamente per l'elaborazione di tabelle statistiche, con lo scopo di migliorare la qualità del servizio e renderlo più rispondente alle esigenze degli utenti.

7. GLOSSARIO

ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

È il diritto che ciascun cittadino ha di esaminare e richiedere copia dei documenti amministrativi di cui ha interesse, nei modi e nei limiti stabiliti dalla legge (articolo 22 della legge n. 241 del 1990). Questo diritto è riconosciuto per assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa ed è escluso solo per i documenti coperti da "segreto", che costituiscono un'eccezione alla regola generale.

APPELLO

È un mezzo di impugnazione per chiedere la riforma di un provvedimento del giudice di primo grado ritenuto, in tutto o in parte, ingiusto. Nello specifico impedisce che la sentenza passi in giudicato, e permette un riesame della controversia relativamente ai punti del provvedimento impugnati, sicché la nuova sentenza sostituisce quella impugnata. In materia penale, l'appello impedisce anche l'esecuzione della sentenza impugnata; in materia civile invece la sentenza di primo grado è sempre immediatamente esecutiva, ma la sospensione dell'esecuzione può essere concessa dal giudice dell'appello.

CERTIFICATO

È un atto attraverso il quale la pubblica amministrazione documenta fatti o attesta diritti. Nei casi previsti dalla legge, è rilasciato anche da privati investiti di pubbliche funzioni (notai, avvocati, medici ecc.). Il certificato fa piena prova di quanto in esso affermato, fino a querela di falso.

CONSIGLIO DI STATO

È un organo che ha funzioni consultive e funzioni giurisdizionali in ambito amministrativo. In qualità di organo consultivo (tre sezioni) il Consiglio si esprime in merito a tutte le materie riguardanti la Pubblica Amministrazione e si esprime attraverso il pronunciamento di "pareri" che possono essere "facoltativi" o "obbligatori". In qualità di organo giurisdizionale (tre sezioni) è competente a decidere nel giudizio di secondo grado in merito ai provvedimenti emessi dai Tribunali Amministrativi Regionali.

CONSIGLIO SUPERIORE DELLA MAGISTRATURA (CSM)

È l'organo previsto dalla Costituzione per l'autogoverno della Magistratura. Adotta i provvedimenti riguardanti assunzioni, assegnazioni, trasferimenti e promozioni dei Magistrati, nonché i provvedimenti disciplinari. È composto dal Presidente della Repubblica (che lo presiede), dal primo Presidente della Corte di Cassazione e dal Procuratore Generale presso di essa (che ne sono membri di diritto) e da ventiquattro membri elettivi che durano in carica quattro anni: due terzi sono Magistrati ordinari (eletti dalla Magistratura), un terzo sono professori ordinari di università in materie giuridiche e avvocati con quindici anni di esercizio (cosiddetti "membri laici" eletti dal Parlamento in seduta comune).

CORTE COSTITUZIONALE

È un organo previsto dalla nostra Costituzione per: giudicare sulla costituzionalità delle leggi, cioè per verificare se queste sono conformi a quanto stabilito dalla stessa Costituzione; giudicare sui conflitti di competenza tra i poteri dello Stato (legislativo, amministrativo, giurisdizionale), su quelli tra Stato e Regioni o tra le Regioni; giudicare

sull'ammissibilità dei referendum abrogativi; giudicare penalmente, nei casi previsti dalla legge, il Presidente della Repubblica. È formata da 15 giudici che restano in carica 9 anni: 5 sono nominati dal Presidente della Repubblica, 5 dal Parlamento in seduta comune, 5 dai Magistrati ordinari e amministrativi di grado più elevato. Ogni tre anni i giudici della Corte Costituzionale eleggono tra loro un Presidente. Per giudicare penalmente il Presidente della Repubblica (cosa mai avvenuta sinora) ai 15 giudici se ne aggiungono altri 16 che vengono estratti a sorte da una lista di cittadini (eleggibili al Senato) compilata dal Parlamento ogni 9 anni.

CORTE D'APPELLO

È un organo della giurisdizione ordinaria, civile e penale composto da tre giudici. È competente a giudicare in secondo grado di giudizio, detto appunto grado di appello, sulle sentenze pronunciate in primo grado dal Tribunale. Ha giurisdizione all'interno della propria circoscrizione territoriale, circoscrizione che prende il nome di distretto e che generalmente corrisponde al territorio di una Regione e ha sede nel suo capoluogo.

CORTE DEI CONTI

È un organo previsto dalla Costituzione (articoli 100 e 103) e svolge funzioni di controllo di legittimità sugli atti del Governo e della pubblica amministrazione; sulla gestione del bilancio dello Stato, delle amministrazioni pubbliche e degli enti sovvenzionati dallo Stato. Svolge anche funzioni giurisdizionali in materia di contabilità pubblica e di pensioni dei funzionari dello Stato. Si articola in sezioni "di controllo" e sezioni "giurisdizionali", per le questioni di maggior rilievo opera a sezioni unite. La Corte dei Conti ha anche funzioni consultive (attraverso la predisposizione di pareri) e referenti (in quanto è chiamata a riferire direttamente alle Camere sul risultato delle verifiche).

CORTE DI ASSISE

È un organo della giurisdizione ordinaria penale competente a giudicare in primo grado solo per alcuni gravi reati. È composta da un Presidente (Magistrato di Corte D'Appello), da un "giudice a latere" (Magistrato di Tribunale) e da sei giudici popolari. Nello svolgimento della loro funzione i giudici popolari sono equiparati ai Magistrati di Tribunale e partecipano alla formazione della sentenza con parità di voto.

CORTE DI ASSISE DI APPELLO

È competente a giudicare in secondo grado di giudizio (appello) sulle sentenze pronunciate in primo grado dalla Corte di Assise.

CORTE DI CASSAZIONE

È l'organo supremo della giurisdizione e ha il compito di assicurare l'esatta osservanza e l'uniforme interpretazione della legge. Inoltre regola i conflitti di competenza, di giurisdizione e attribuzione all'interno della Magistratura. In materia civile e penale, è competente a riesaminare le sentenze o i provvedimenti pronunciati nei precedenti gradi di giudizio solo per motivi di diritto (giudizio di legittimità) cioè per verificare se il giudice di merito, nel pronunciarsi, abbia correttamente interpretato e applicato la legge. È suddivisa in sezioni cosiddette "semplici" (sei penali, tre civili, una per le controversie di lavoro) e nei casi di particolare rilievo giudica a sezioni unite. Ha sede a Roma, e ha giurisdizione su tutto il territorio della Repubblica.

CUSTODIA CAUTELARE

La custodia cautelare in carcere o in un luogo di cura è una limitazione della libertà personale dell'imputato che si applica prima della sentenza irrevocabile di condanna per esigenze cautelari processuali (e cioè se vi è pericolo di fuga o di inquinamento delle prove) o se vi sono esigenze di tutela della collettività (ossia se vi è il pericolo di nuovi reati) nell'ipotesi in cui si procede per reati gravi e sussistono gravi indizi colpevolezza nei confronti dell'indagato o dell'imputato.

DECRETO EMESSO DAL GIUDICE

Termine con il quale viene denominato quel provvedimento emanato dal giudice nell'ambito del processo civile, penale ed amministrativo. Di regola non ha funzione decisoria ma solo ordinatoria, non presuppone l'insorgere di questioni tra le parti, non necessita, quindi, di contraddittorio e non deve essere motivato. Può essere pronunciato d'ufficio oppure su istanza di parte, orale o scritta, presentata in udienza o fuori.

DECRETO INGIUNTIVO

È un provvedimento di condanna con il quale il giudice civile ordina al debitore il pagamento di una somma o la consegna di una cosa a favore del creditore che offre una determinata prova scritta del suo diritto. Tale decreto viene emesso dal giudice senza aver sentito il debitore, il quale può proporre opposizione.

DIFESA D'UFFICIO

È la difesa garantita a ciascun imputato che non abbia provveduto a nominare un proprio difensore di fiducia o ne sia rimasto privo. È prevista dalla legge al fine di garantire il diritto di difesa in ogni processo, diritto inviolabile dell'uomo riconosciuto dalla Costituzione. Il difensore d'ufficio è nominato dal giudice o dal Pubblico Ministero sulla base di un elenco di difensori predisposto dal Consiglio dell'ordine forense, d'intesa con il Presidente del Tribunale. Il difensore d'ufficio ha l'obbligo di prestare il suo patrocinio e può essere sostituito solo per giustificato motivo. Le spese della difesa di ufficio sono a carico dell'imputato ma, se questi ha diritto al gratuito patrocinio, sono a carico dello Stato.

DIRITTO ALLA PRIVACY

È il diritto che ogni cittadino ha di decidere che le informazioni che riguardano la propria vita privata vengano trattate da altri a meno che il soggetto volontariamente non presti il proprio consenso. La materia trova fondamento innanzitutto negli artt. 14, 15 e 21 della Carta Costituzionale ed è regolata da varie leggi. Si segnala in particolare il D.Lgs. del 30/06/2003 n. 196, denominato "Codice in materia di Protezione dei dati personali" che disciplina in maniera analitica il trattamento dei dati personali.

FUNZIONE GIUDICANTE/FUNZIONE REQUIRENTE

La funzione giudicante è la funzione svolta dagli organi giudiziari (i giudici) a cui è attribuito il compito di decidere le controversie o di pronunciarsi sugli affari di loro competenza. La funzione requirente è invece esercitata dai Magistrati che svolgono attività di "Pubblico Ministero" e hanno il compito di svolgere le indagini utilizzando la polizia giudiziaria e di esprimere richieste o pareri agli organi giudicanti.

GIUDICE DI PACE

Il Giudice di Pace inizia la sua attività a partire dal 1° maggio 1995 in sostituzione del Giudice Conciliatore il cui ufficio è abolito. Rispetto al Giudice Conciliatore ha una competenza in materia civile molto più ampia oltre ad una competenza in materia penale per fatti lievi e che non richiedono accertamenti complessi. Il Giudice di Pace ha iniziato a svolgere le funzioni di giudice penale a partire dal 1° gennaio 2002. Il Giudice di Pace è un Magistrato onorario al quale temporaneamente sono assegnate funzioni giurisdizionali. Dura in carica quattro anni e alla scadenza può essere confermato una sola volta. Al compimento del 75° anno d'età cessa dalle funzioni. E' tenuto ad osservare i doveri previsti per i Magistrati ed è soggetto a responsabilità disciplinare. Il Giudice di Pace è un Magistrato onorario e non di carriera e non ha un rapporto di impiego con lo Stato. Egli percepisce un'indennità cumulabile con i trattamenti pensionistici e di quiescenza.

GIUDICE UNICO

Il Giudice Unico di primo grado è una nuova figura istituita con la riforma dell'ordinamento giudiziario. Il decreto del 1998 ha abolito l'ufficio del Pretore trasferendo le sue competenze al Tribunale ordinario in materia sia civile sia penale, escluso quanto attribuito al Giudice di pace. Il Tribunale ordinario decide, sia in materia civile sia penale, prevalentemente in composizione monocratica (giudice singolo) e per specifiche ipotesi in composizione collegiale (collegio di tre giudici).

GIUDICI POPOLARI

I giudici popolari sono cittadini chiamati a comporre la Corte di Assise o la Corte di Assise di Appello insieme ai giudici togati. I loro nominativi sono estratti a sorte da apposite liste comunali. La nomina a giudice popolare è subordinata ad alcuni requisiti necessari: la cittadinanza italiana, l'età compresa tra i 30 e i 65 anni, il godimento dei diritti civili e politici, la buona condotta morale, la licenza di Scuola Media Inferiore (per la Corte di Assise), licenza di Scuola Media Superiore (per la Corte di Assise di Appello). Sono esclusi Magistrati e funzionari in servizio all'ordine giudiziario, gli appartenenti alle Forze Armate e alla Polizia, membri di culto e religiosi di ogni ordine e congregazione.

GIUDIZIO ABBREVIATO

Il giudizio abbreviato è uno dei riti alternativi introdotti dal nuovo codice di procedura penale. È caratterizzato dal fatto che con esso si evita il Dibattimento e la decisione viene presa dal giudice allo stato degli atti delle indagini preliminari svolte dal Pubblico Ministero, che assumono valore di prova. Con esso l'imputato rinuncia al Dibattimento e alle sue garanzie, accettando di essere giudicato in base agli atti raccolti nelle indagini preliminari e contenuti nel fascicolo del Pubblico Ministero. In cambio, in caso di condanna, la pena è ridotta di un terzo.

GIURISDIZIONE

È una delle funzioni fondamentali dello Stato, esercitata dai Magistrati che costituiscono l'ordine giudiziario. È diretta all'applicazione delle norme giuridiche ai singoli casi concreti. La giurisdizione si distingue in ordinaria e speciale. La giurisdizione ordinaria è esercitata da Magistrati ordinari e riguarda le materie che la legge non riserva ai giudici speciali. Sono organi della giurisdizione ordinaria, ad esempio, il Tribunale e la Corte di Cassazione. La giurisdizione speciale, invece, riguarda materie che la legge riserva a una Magistratura speciale. Sono organi della giurisdizione speciale, ad esempio, i Tribunali Amministrativi Regionali e il Consiglio di Stato. A seconda degli ambiti e delle competenze la giurisdizione si differenzia in costituzionale, civile, penale, amministrativa, contabile, tributaria e militare. Lo strumento principale dell'attività giurisdizionale è il processo, che attraverso il

contraddittorio delle parti mira alla pronuncia di un provvedimento, ad esempio una sentenza, con cui la legge viene interpretata e applicata al caso concreto.

GRADO DI GIUDIZIO

Indica la fase in cui si trova un giudizio: l'ordinamento italiano accoglie il principio del "doppio grado di giudizio" secondo il quale è ammesso un riesame della decisione emessa in primo grado. Il giudizio di primo grado è quello in cui il giudice esamina e giudica una causa nel merito per la prima volta, mentre il secondo grado (o in grado d'appello) quello in cui il giudice riesamina e si pronuncia sulla stessa causa per la seconda volta. È inoltre ammesso un giudizio di legittimità, ossia di controllo sulla legalità dei precedenti gradi di giudizio, che si svolge avanti alla Corte di Cassazione.

GRATUITO PATROCINIO

Oggi definito come "Patrocinio a spese dello Stato". Si tratta di un beneficio previsto dalla Costituzione relativo al riconoscimento dell'assistenza legale gratuita, per promuovere un giudizio o per difendersi davanti al giudice, alle persone che non sono in grado di sostenerne le spese. E' previsto per le cause civili, penali, amministrative, per il processo d'impugnazione del decreto di espulsione di stranieri e per i ricorsi al garante per la protezione dei dati personali. Il gratuito patrocinio per i procedimenti giudiziari trova la sua disciplina del decreto del Presidente della Repubblica del 30/5/2002 n. 115, recante il TU in materia di spese dello Stato.

IMPUGNAZIONE

È un rimedio giuridico creato per rimuovere uno svantaggio derivante da un provvedimento del giudice che si ritiene, in tutto o in parte, viziato. Attraverso l'impugnazione è possibile chiedere un controllo del provvedimento impugnato da parte di un giudice diverso da quello che lo ha emesso e ottenere così una nuova pronuncia.

IMPUTATO

Una persona indagata acquista la qualità di imputato quando viene fatta nei suoi confronti la richiesta di rinvio a giudizio, di giudizio immediato, di decreto penale di condanna, di applicazione della pena, ovvero di decreto di citazione diretta a giudizio o di giudizio direttissimo. L'attribuzione di un reato (imputazione) avviene da parte del Pubblico Ministero a conclusione delle indagini preliminari; fino a quel momento il soggetto potenziale autore dell'illecito non può essere considerato imputato, ma persona sottoposta alle indagini (indagato).

INDAGATO

Si acquista il termine di indagato quando il Pubblico Ministero indaga su una persona e la iscrive nel registro delle notizie di reato: da quel momento la persona è formalmente indagata. Pertanto, l'indagato è solo una persona sottoposta ad indagini preliminari.

MAGISTRATO TOGATO E ONORARIO

Nell'ambito della giurisdizione ordinaria, con il termine Magistrato "togato" si indica il Magistrato di carriera che esercita la funzione giurisdizionale (di giudice o di Pubblico Ministero) a tempo indeterminato, nominato mediante pubblico concorso e regolato dalle norme sull'ordinamento giudiziario, con remunerazione continuata. Il Magistrato onorario, invece, è il Magistrato nominato con particolari procedure e non legato allo Stato da un rapporto di pubblico impiego ma di servizio onorario; le funzioni del giudice onorario sono temporanee e l'incarico è remunerato.

in maniera diversa secondo le funzioni esercitate (giudice di pace, giudice aggregato, giudice onorario di Tribunale, vice procuratore onorario, esperto presso il Tribunale per i minorenni).

NOTIFICAZIONE

È l'attività con la quale l'ufficiale giudiziario o altra persona specificamente indicata dalla legge (messo comunale, polizia giudiziaria, avvocato) porta formalmente un atto a conoscenza del destinatario, attraverso la consegna di una copia conforme all'originale dell'atto.

ORDINANZA EMESSA DAL GIUDICE

Termine con il quale viene denominato quel provvedimento emesso dal giudice nell'ambito del processo civile, penale ed amministrativo. Normalmente sono volte a regolare lo svolgimento del processo e non hanno valenza decisoria. Di norma deve essere brevemente motivato e può essere successivamente modificata o revocata dal giudice che l'ha emanata.

PATTEGGIAMENTO

Si tratta di un procedimento penale speciale nel quale l'imputato e il Pubblico Ministero chiedono al giudice l'applicazione di una pena ridotta fino a un terzo rispetto a quella prevista per il reato commesso. Il patteggiamento è ammesso solo per i reati minori. Presupposto del patteggiamento è l'implicita ammissione di colpevolezza da parte dell'imputato e l'accordo tra imputato e Pubblico Ministero sulla scelta di questo rito speciale. Il giudice può accogliere la richiesta dell'imputato in ordine alla pena anche quando il Pubblico Ministero non è d'accordo. Se la sentenza è pronunciata sull'accordo tra imputato e Pubblico Ministero, l'appello non è ammesso.

PERSONA FISICA

La persona fisica per l'ordinamento giuridico è qualsiasi essere umano. La persona fisica è un soggetto di diritto: è dotato di capacità giuridica, è titolare di diritti e doveri.

PERSONA GIURIDICA

Le persone giuridiche sono organizzazioni collettive, considerate come soggetti distinti dalle persone fisiche che le compongono ed esse stesse soggetti di diritto, dotate di capacità giuridica e titolari di diritti e doveri. Sono persone giuridiche le associazioni riconosciute, le fondazioni, i comitati riconosciuti, le società di capitali e gli enti pubblici.

PROCESSO PER DIRETTISSIMA (giudizio direttissimo)

È un procedimento penale speciale caratterizzato da un iter molto veloce, a cui si può ricorrere in caso di arresto in flagranza di reato, o di confessione dell'imputato. Sono ipotesi in cui, data l'evidenza delle prove, viene meno la necessità di procedere a particolari indagini, per cui il processo si svolge direttamente saltando le fasi dell'udienza preliminare e, nella maggior parte dei casi, delle indagini preliminari.

PROCESSO

È l'insieme delle attività previste e disciplinate da norme giuridiche (così dette "norme processuali") attraverso le quali viene esercitata la giurisdizione: si svolge davanti ad un giudice, con la partecipazione dei soggetti interessati

(le parti del giudizio) e mira a una pronuncia finale (il provvedimento giurisdizionale, ad esempio una sentenza) che impone l'applicazione della legge al caso concreto.

PROCURA DELLA REPUBBLICA

È l'Ufficio dell'ordinamento giudiziario cui sono addetti i Magistrati che svolgono le funzioni di Pubblico Ministero (P.M.). L'Ufficio del P.M. è istituito presso la Corte di Cassazione, le Corti di Appello, i Tribunali ordinari e i Tribunali per i minorenni. Essi formano, nel loro complesso, la Magistratura cd. requirente. La funzione principale del Pubblico Ministero è l'esercizio dell'azione penale: con l'avvio dell'azione penale il Pubblico Ministero avvia il processo penale. Il Pubblico Ministero vigila anche sull'osservanza delle leggi, sulla tutela dei diritti dello Stato, delle persone giuridiche e degli incapaci, richiedendo nei casi d'urgenza i provvedimenti che ritiene necessari.

SENTENZA

È il provvedimento giurisdizionale contenente una decisione, emanato dal giudice nel processo sia civile che penale. Generalmente è l'atto conclusivo o finale del giudizio. La sua forma è stabilita dalla legge, è pronunciata "in nome del popolo italiano" con l'intestazione "Repubblica italiana". Contiene il dispositivo (l'enunciazione della decisione del giudice in forma sintetica) e la motivazione (l'insieme delle ragioni che giustificano la decisione del giudice).

TRIBUNALE AMMINISTRATIVO REGIONALE

È un organo della giurisdizione amministrativa, competente a giudicare in primo grado sui provvedimenti amministrativi impugnati per motivi di legittimità (cioè di conformità alla legge) e lesivi di un interesse legittimo (cioè di un interesse del singolo corrispondente ad un interesse pubblico generale); in alcuni ambiti ha giurisdizione di merito o esclusiva. Il TAR ha giurisdizione all'interno della propria circoscrizione, che coincide con il territorio della Regione, e ha sede nel suo capoluogo. È suddiviso in sezioni e le sue decisioni sono assunte da un collegio di tre giudici. Contro le decisioni del TAR è ammesso ricorso, in secondo grado, davanti al Consiglio di Stato.

TRIBUNALE DI SORVEGLIANZA

Il Tribunale di sorveglianza è uno dei due organi in cui si articola la Magistratura di sorveglianza. La Magistratura di sorveglianza è un organo giurisdizionale che ha il compito di vigilare sull'esecuzione della pena, interviene in materia di applicazione di misure alternative alla detenzione, di esecuzione di sanzioni sostitutive, di applicazione ed esecuzione di misure di sicurezza. Si compone di due organi giurisdizionali: il Magistrato di sorveglianza, organo monocratico e il Tribunale di sorveglianza, organo collegiale. Il Tribunale di sorveglianza opera sia come giudice di primo grado che come giudice di secondo grado rispetto al Magistrato di sorveglianza. La competenza territoriale è estesa all'intero distretto di Corte d'appello. È composto di Magistrati di sorveglianza in servizio nel distretto o nella circoscrizione territoriale della sezione distaccata di Corte d'appello e da professionisti esperti in psicologia, servizi sociali, pedagogia, psichiatria e criminologia clinica.

TRIBUNALE ORDINARIO

È il Giudice con competenza in materia sia civile che penale per un ambito territoriale detto circondario. Dopo l'abolizione del Pretore, il Tribunale ordinario è rimasto Giudice unico di primo grado, salvo talune competenze minori del Giudice di pace per le quali è quest'ultimo il giudice di primo grado. Perciò, il Tribunale ordinario giudica anche in secondo grado sugli appelli proposti contro le sentenze del Giudice di pace. Il Tribunale ordinario giudica in composizione collegiale (tre giudici) e in composizione monocratica (un giudice singolo). Le sentenze del Tribunale ordinario sono impugnabili, mediante l'appello, davanti alla Corte d'Appello per motivi concernenti il fatto che ha

dato origine alla causa (motivi di merito) e davanti alla Corte di Cassazione, mediante ricorso per cassazione, per motivi concernenti questioni di puro diritto (motivi di legittimità) o di attribuzione tra le varie giurisdizioni (motivi di giurisdizione). Il Tribunale ordinario esercita anche le funzioni di Giudice tutelare, oltre ad altre specifiche funzioni stabilite dalla legge. I Tribunali ordinari sono 166, due dei quali appositamente istituiti in area di tribunali metropolitani.

TRIBUNALE PER I MINORENNI

Il Tribunale per i minorenni è un organo giurisdizionale, autonomo e specializzato, con funzioni di giudice di primo grado per tutti gli affari penali, civili e amministrativi che coinvolgono soggetti minorenni per procedimenti che riguardano reati, misure rieducative, adozioni, potestà dei genitori, amministrazione patrimoniale, tutela ed assistenza. I giudici che compongono il collegio hanno competenza per tutti i procedimenti che riguardano: reati, misure rieducative, adozioni, potestà dei genitori, amministrazione patrimoniale, tutele ed assistenza.

UFFICI DI SORVEGLIANZA

La Magistratura di sorveglianza è un organo giurisdizionale che ha il compito di vigilare sull'esecuzione della pena, interviene in materia di applicazione di misure alternative alla detenzione, di esecuzione di sanzioni sostitutive, di applicazione ed esecuzione di misure di sicurezza. Si compone di due organi giurisdizionali: il Magistrato di sorveglianza, organo monocratico e il Tribunale di sorveglianza, organo collegiale. Le ordinanze conclusive del procedimento sono sempre ricorribili per Cassazione, e per le ordinanze in materia di misure di sicurezza, è previsto anche il riesame nel merito.

VICE PROCURATORI ONORARI

I vice procuratori onorari sono delegati dal Procuratore della Repubblica a svolgere le funzioni di Pubblico Ministero nei procedimenti di competenza del Tribunale in composizione monocratica, in particolare:

- nell'udienza dibattimentale;
- nella convalida dell'arresto nel giudizio direttissimo;
- nella richiesta di emissione dei decreti penali di condanna;
- nei procedimenti in camera di consiglio di cui all'articolo 127 del codice di procedura penale;
- nei procedimenti civili (volontaria giurisdizione).

7.1 Acronimi

C.C.	Codice Civile
C.P.C.	Codice di Procedura Civile
C.P.	Codice Penale
C.P.P.	Codice di Procedura Penale
F.F.	Facente Funzioni
G.I.P.	Giudice delle Indagini Preliminari
G.U.P	Giudice dell'Udienza Preliminare
O.G.	Ordinamento Giudiziario
O.P.	Ordinamento Penitenziario
P.M.	Pubblico Ministero
V.P.O.	Vice Procuratori Onorari