

PROCURA DELLA REPUBBLICA DI AVELLINO



CARTA DEI SERVIZI

(revisione OTTOBRE 2024)

Il Dirigente Amministrativo
Marilyn FLORES

Il Procuratore della Repubblica
Domenico
AIROMA

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Domenico Airoma".

INDICE

INDICE	2
INTRODUZIONE.....	3
I PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	6
INFORMAZIONI SULL'UFFICIO GIUDIZIARIO	7
ORARI E SERVIZI GENERALI.....	7
STANDARD DI SERVIZIO – IMPEGNO DI QUALITA'	9
QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO OFFERTO	16



CARTA DEI SERVIZI

(revisione OTTOBRE 2024)

Il Procuratore della Repubblica
Domenico
AROMA

Il Dirigente Amministrativo
Marilyn FLORES



LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi (CDS) è un documento in cui la Procura della Repubblica di Avellino ufficializza i propri impegni, realizzando al contempo l'obiettivo prioritario di rendere trasparente l'organizzazione ed i servizi offerti dall'Ufficio, al fine di migliorare complessivamente la propria immagine. Rappresenta in tal senso lo sforzo organizzativo nell'impegnarsi a garantire standard di qualità dei servizi e un livello informativo tale da regolare l'accesso continuo dell'utenza presso l'Ufficio.

In tal senso la CDS assume una duplice valenza, quale sistema di tutela delle esigenze del cittadino fruitore del servizio pubblico da una parte e, dall'altra, quale momento di pieno coinvolgimento di tutti gli attori della giustizia (giudici, funzionari, assistenti ed operatori) responsabilmente investiti del mantenimento di standard qualitativi dei servizi che siano chiari e misurabili.

La Carta dei Servizi diventa in tal senso un presidio indispensabile per l'attuazione dei principi costituzionali di uguaglianza, imparzialità, buon andamento e facilità nell'accesso ai servizi, migliorando la trasparenza dell'azione amministrativa, attraverso la conoscenza e l'orientamento del cittadino.

La trasparenza, nello specifico, come disposto dal D.Lgvo n. 33/2013, art.1, è da intendersi come *"accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche"*.

Di seguito un breve excursus dei presupposti normativi della Carta dei Servizi.

Legge del 7.8.1990 n.241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi"

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994 recante i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11.10.1994 sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico"

Legge 150 del 07/06/2000 recante la "Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni"

Decreto Legge del 12.5.1995 n.163 (convertito con la L. 11.7.1995 n.273) recante "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A"

Decreto Ministero della Giustizia del 20.11.1995 n. 540 "Regolamento di attuazione degli artt. 2 e 7 della L. 241/1990"

Decreto legislativo del 30.7.1999 n. 286 "Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi"

Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica 24.3.2004 "Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle Pubbliche Amministrazioni"

Direttiva del Dipartimento della Funzione pubblica 20.12.2006 "Per una Pubblica Amministrazione di qualità"

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"

Legge 18.6.2009 n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile"

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

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

La codificazione normativa dell'obbligo di pubblicazione della carta dei servizi, infine, si è avuta con il D.Lgs. n.33/2013, come di recente modificato dal D.Lgs. n. 97/2016 che, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione), all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

La Carta dei Servizi (CDS) è un documento in cui la Procura della Repubblica di Avellino ufficializza i propri impegni, realizzando al contempo l'obiettivo prioritario di rendere trasparente l'organizzazione ed i servizi offerti dall'Ufficio, al fine di migliorare complessivamente la propria immagine. Rappresenta in tal senso lo strumento organizzativo dell'impegno a garantire standard di qualità dei servizi e un livello informativo tale da regolare l'accesso continuo dell'utenza presso l'Ufficio.

In tal senso la CDS assume una duplice valenza, quale sistema di tutela delle esigenze dei cittadini fruitore del servizio pubblico da una parte e, dall'altra, quale momento di pieno coinvolgimento di tutti gli attori della giustizia (giudici, funzionari, assistenti ed operatori) responsabili del mantenimento di standard qualitativi dei servizi che siano chiari e misurabili.

La Carta dei Servizi diventa in tal senso un presidio indispensabile per l'attuazione dei principi costituzionali di uguaglianza, imparzialità, buon andamento e libertà nell'accesso ai servizi, rispettando la trasparenza dell'azione amministrativa, attraverso la conoscenza e l'ornamento del cittadino.

La trasparenza, nello specifico, come disposto dal D.Lgs. n. 33/2013, art.1, è da intendere come "accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche".

Di seguito si breve excursus dei presupposti normativi della Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi (CDS) è un documento in cui la Procura della Repubblica di Avellino ufficializza i propri impegni, realizzando al contempo l'obiettivo prioritario di rendere trasparente l'organizzazione ed i servizi offerti dall'Ufficio, al fine di migliorare complessivamente la propria immagine. Rappresenta in tal senso lo strumento organizzativo dell'impegno a garantire standard di qualità dei servizi e un livello informativo tale da regolare l'accesso continuo dell'utenza presso l'Ufficio.
In tal senso la CDS assume una duplice valenza, quale sistema di tutela delle esigenze dei cittadini fruitore del servizio pubblico da una parte e, dall'altra, quale momento di pieno coinvolgimento di tutti gli attori della giustizia (giudici, funzionari, assistenti ed operatori) responsabili del mantenimento di standard qualitativi dei servizi che siano chiari e misurabili.
La Carta dei Servizi diventa in tal senso un presidio indispensabile per l'attuazione dei principi costituzionali di uguaglianza, imparzialità, buon andamento e libertà nell'accesso ai servizi, rispettando la trasparenza dell'azione amministrativa, attraverso la conoscenza e l'ornamento del cittadino.
La trasparenza, nello specifico, come disposto dal D.Lgs. n. 33/2013, art.1, è da intendere come "accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche".
Di seguito si breve excursus dei presupposti normativi della Carta dei Servizi.
La Carta dei Servizi (CDS) è un documento in cui la Procura della Repubblica di Avellino ufficializza i propri impegni, realizzando al contempo l'obiettivo prioritario di rendere trasparente l'organizzazione ed i servizi offerti dall'Ufficio, al fine di migliorare complessivamente la propria immagine. Rappresenta in tal senso lo strumento organizzativo dell'impegno a garantire standard di qualità dei servizi e un livello informativo tale da regolare l'accesso continuo dell'utenza presso l'Ufficio.
In tal senso la CDS assume una duplice valenza, quale sistema di tutela delle esigenze dei cittadini fruitore del servizio pubblico da una parte e, dall'altra, quale momento di pieno coinvolgimento di tutti gli attori della giustizia (giudici, funzionari, assistenti ed operatori) responsabili del mantenimento di standard qualitativi dei servizi che siano chiari e misurabili.
La Carta dei Servizi diventa in tal senso un presidio indispensabile per l'attuazione dei principi costituzionali di uguaglianza, imparzialità, buon andamento e libertà nell'accesso ai servizi, rispettando la trasparenza dell'azione amministrativa, attraverso la conoscenza e l'ornamento del cittadino.
La trasparenza, nello specifico, come disposto dal D.Lgs. n. 33/2013, art.1, è da intendere come "accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche".
Di seguito si breve excursus dei presupposti normativi della Carta dei Servizi.



A COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è una mappa per orientarsi nel Palazzo di Giustizia e fra i servizi offerti dalla Procura della Repubblica di Avellino, per ridurre e regolare gli accessi agli uffici e limitare i tempi di attesa.

La Carta dei servizi, oltre ad essere un documento cartaceo, prevede una propria declinazione on-line e serve a fornire informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi, offrendo al contempo la possibilità di scaricare la modulistica dall'ufficio o da casa, senza doversi recare fisicamente in Procura. La Carta on-line consente un aggiornamento ogni volta che intervengono delle variazioni dei servizi e delle modalità di erogazione.

Mentre dunque la Guida ai Servizi descrive tutti i servizi della Procura in termini di tipologia di utenti, bisogni specifici, responsabilità, costi se previsti e modulistica, la Carta è il documento all'interno del quale si ritrovano gli standard di qualità di specifici servizi, selezionati fra quelli di maggiore impatto e diffusione che rendono evidente e concreto l'impegno della struttura pubblica rispetto ai propri obiettivi.

A tal proposito la Carta è stata costruita non solo quale strumento informativo all'utenza quanto più dettagliato possibile sui servizi resi, ma anche quale documento formale di impegni nei confronti della comunità.

In sintesi, se la Guida assolve in modo semplice ed efficace finalità informative, la Carta è strumento concreto per comunicare la qualità dei servizi ed impegnarsi nel miglioramento continuo degli stessi, ovvero può definirsi il "PATTO SCRITTO" tra la Procura ed il suo bacino di utenza.

Giova ricordare quanto previsto dalla delibera del Consiglio Superiore della Magistratura dell'11 luglio 2018 recante le **"Linee guida per la organizzazione degli uffici giudiziari ai fini di una corretta comunicazione istituzionale"** laddove al punto 4 prevede che **"Il capo dell'ufficio assicura l'informazione sull'organizzazione e sull'attività della procura nel quadro della generale esigenza di trasparenza dell'organizzazione giudiziaria. In applicazione di tale principio, è assicurata la comunicazione dei documenti – esclusi quelli riservati per ragioni di efficacia delle indagini – di organizzazione dell'ufficio del pubblico ministero nonché dei dati relativi ai flussi dei procedimenti"**.

In tal senso, la costruzione della Carta dei Servizi è stata ispirata da una visione people-centred ed a questo proposito assume un ruolo fondamentale il **questionario per la rilevazione della qualità dei servizi offerti**, la diffusione del documento attraverso il **sito web istituzionale (www.procura.avellino.giustizia.it)** e la **realizzazione di un ufficio di front-office** ubicato al piano terra che mira a coniugare l'esigenza di neutralizzare le barriere architettoniche, mediante la collocazione in locali attigui all'ingresso del palazzo di Giustizia, oltre che di ridurre al minimo il *gap cognitivo* concentrando in un unico plesso tutti gli sportelli di contatto con il pubblico. Sono stati, altresì, riservati locali dedicati ai difensori per la consultazione telematica degli atti ed il rilascio di copie informatiche.

I PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

I principi fondamentali ai quali la presente Carta dei Servizi si ispira sono quelli di:

Uguaglianza e centralità dell'individuo: ogni cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso e la fruizione dei servizi giudiziari ed è compito della Procura, nell'ambito delle sue competenze e responsabilità, rimuovere quegli ostacoli che ne impediscono di fatto la distribuzione equa.

Tutti i servizi offerti dalla Procura vengono svolti infatti a beneficio dei cittadini-utenti senza alcuna distinzione di razza, nazionalità, lingua, sesso, religione, idee politiche, situazioni economiche, forme di handicap fisiche o mentali. Le procedure di erogazione sono quelle previste dalla normativa nazionale vigente.

La Procura in tal senso si impegna ad evitare ogni ingiustificata discriminazione e non uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. (Il principio di uguaglianza rappresenta il cardine dell'ordinamento giudiziario, secondo i principi costituzionali in materia di giurisdizione ex art. 111 e seguenti, sezione II, titolo IV).

Imparzialità – Il comportamento degli organi e degli operatori della Procura nei confronti dei cittadini utenti è ispirato a criteri di trasparenza ed imparzialità. I servizi e le prestazioni, quindi, sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, stato sociale, opinioni politiche, condizioni di salute. Il principio di imparzialità affonda le sue radici nella Costituzione, in particolare nell'art. 97, e si sostanzia nella tutela degli interessi di tutte le parti che accedo ai servizi e nel divieto di disparità nell'attuazione dei procedimenti amministrativi di competenza.

Efficacia ed Efficienza – I servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino-utente, evitando sprechi che andrebbero a danno della collettività. Il continuo miglioramento dei servizi erogati, dunque, è tra gli obiettivi principali, perseguendo le finalità dell'efficacia, l'efficienza ed economicità della propria azione. Nell'ambito delle risorse disponibili, saranno monitorati i bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza, così come saranno realizzate verifiche sulle proprie procedure operative, al fine di conseguire gli obiettivi legislativamente stabiliti con il minor dispendio di mezzi e mantenendo la qualità complessiva

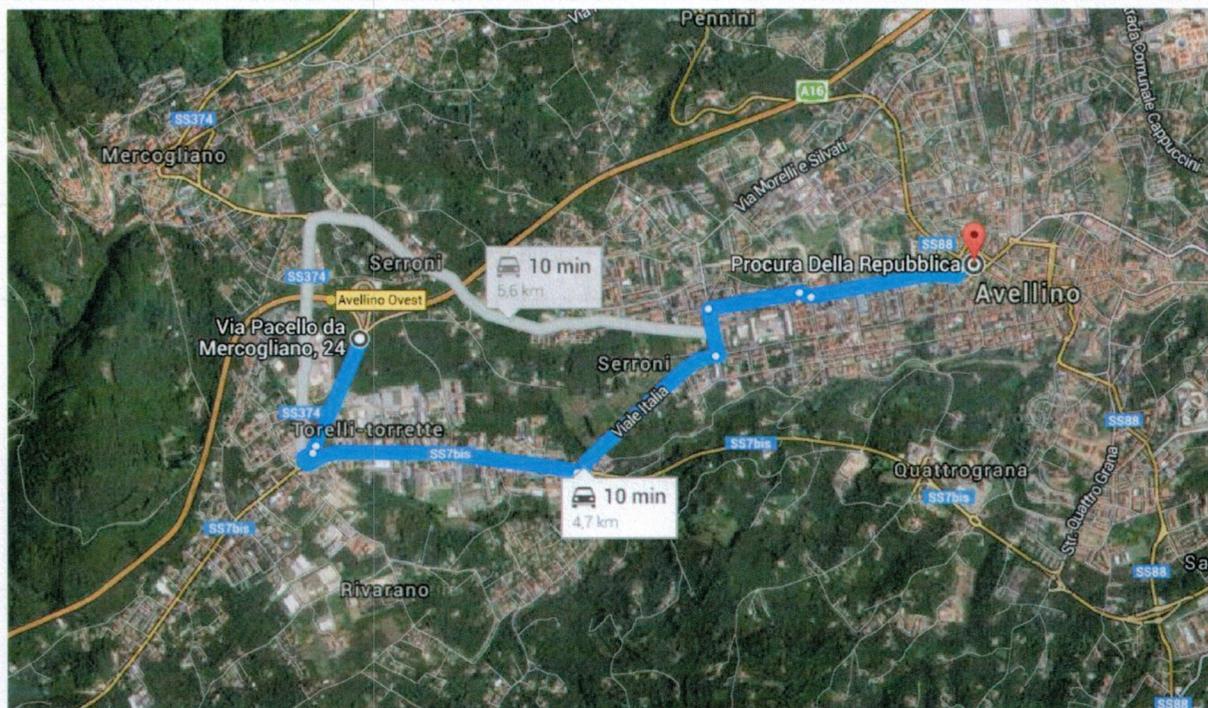
Accessibilità e Continuità - L'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni. Qualora si renda necessario per esigenze improvvise e non diversamente fronteggiabili sospendere temporaneamente alcuni servizi, vengono adottate idonee misure volte ad alleviare i disagi dei cittadini. In tal senso, i servizi sono erogati secondo orari definiti e sono garantiti servizi minimi anche in periodi di festività. Gli uffici si impegnano pertanto a comunicare eventuali cambiamenti o interruzioni programmate nell'erogazione del servizio in modo da garantire per quanto possibile una riduzione dei disagi.

Partecipazione – Il cittadino utente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e proporre suggerimenti per migliorare il servizio. In tal senso la Procura promuove la sua partecipazione alla prestazione del servizio pubblico sia per tutelare la vigilanza sulla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione dell'utenza nei confronti dei soggetti erogatori attraverso la messa a disposizione di strumenti semplici ed efficaci.

Trasparenza – La Procura non può venire meno agli obblighi di trasparenza insiti nella propria azione amministrativa. In tal senso essa s'impegna a garantirla attraverso l'attuazione di un processo di semplificazione delle proprie procedure ed una chiara e puntuale informazione, mediante l'utilizzo di strumenti tradizionali ed informatici. La trasparenza perseguita è garanzia di conoscibilità delle procedure, nel rispetto delle norme vigenti relative alla segretezza degli atti d'ufficio.



COME RAGGIUNGERE LA PROCURA DELLA REPUBBLICA DI AVELLINO



ORARI E SERVIZI GENERALI



Per garantire la massima accessibilità e continuità dei servizi la Procura osserva gli orari di apertura al pubblico come da tabella seguente. Qualsiasi variazione a tali orari sarà tempestivamente comunicata attraverso il sito internet istituzionale www.procura.avellino.giustizia.it

APERTURA AL PUBBLICO

SEGRETERIE SOSTITUTI PROCURATORI (o.s. 31 del 04.09.2024)	
Giorni	Orari
Dal lunedì al venerdì	Dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 14,15 alle 15,15
Sabato (segreteria del PM di turno per atti urgenti)	Dalle ore 9,00 alle ore 13,00

Nella giornata del sabato è assicurata la presenza di un contingente di personale e l'espletamento delle attività giudiziarie connesse all'osservanza dei termini stabiliti da norme processuali che scadono in detta giornata e l'esecuzione di atti urgenti e indifferibili.

UFFICIO CASELLARIO – CARICHI PENDENTI
SPORTELLO INFORMAZIONI PROCEDIMENTI, ART. 335 CPP
 (Front-office)
 (o.s. 31 del 04.09.2024)



Giorni	Orari
lunedì, mercoledì e venerdì martedì e giovedì	Dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 14:15 alle 15,15

**UFFICI AFFARI CIVILI, ARCHIVIO, ESECUZIONI, DIBATTIMENTO, PRE-
 DIBATTIMENTO, SPESE DI GIUSTIZIA**
 (o.s. 31 del 04.09.2024)

Giorni	Orari
dal lunedì al venerdì	Dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 14:15 alle 15,15

ORARI SERVIZI GENERALI



Per garantire la massima accessibilità e continuità dei servizi la Procura osserva gli orari di apertura al pubblico come da tabella seguente. Qualsiasi variazione e tali orari sarà tempestivamente comunicata attraverso il sito internet istituzionale www.procura.avellino.it

APERTURA AL PUBBLICO

SEGRETERIE SOSTITUTI PROCURATORI (o.s. 31 del 04.09.2024)	
Giorni	Orari
Dal lunedì al venerdì	Dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 14,15 alle 15,15
Sabato (segreteria del PM di turno per atti urgenti)	Dalle ore 9,00 alle ore 13,00

STANDARD DI SERVIZIO – IMPEGNO DI QUALITA'

La Procura della Repubblica di Avellino si impegna a gestire la propria Carta dei Servizi in maniera tale da:

- garantire il suo aggiornamento con una cadenza biennale, garantendo, altresì, il suo immediato adeguamento in caso di variazione delle indicazioni riportate nella Carta;
- effettuare e pubblicare i risultati di indagini di customer satisfaction rivolte a coloro che utilizzano i servizi;
- definire, sulla base delle indagini di customer satisfaction, percentuali di miglioramento delle proprie prestazioni, anche attivando percorsi di miglioramento basati su un costante aggiornamento del sito istituzionale (www.procura.avellino.giustizia.it);

Rilascio del certificato ai sensi dell'art.335 cpp

Ambienti: i locali dedicati agli sportelli per il pubblico sono adeguati all'utenza, poiché il servizio è collocato in uno degli sportelli del front-office sito nell'atrio del piano terra dell'ingresso di piazza d'Armi. E' consentito l'accesso anche ai disabili.

Attività di semplificazione: il servizio si caratterizza per la possibilità di richiedere e ricevere il certificato anche tramite la seguente pec: carichipendenti.procura.avellino@giustiziacert.it.

Informazioni all'utenza: la qualità nell'informazione e l'accompagnamento all'utenza è realizzato tramite le schede e la modulistica presenti nella sezione del sito internet della Procura (www.procura.avellino.giustizia.it). Il servizio è oggetto di verifica e coordinamento costante.

Tempistica: i tempi di attesa in coda (tempo medio) 15 minuti

Tempi di rilascio (tempo minimo e tempo massimo): a) fascicoli che non richiedono l'autorizzazione del PM: 2/3 gg lavorativi; b) fascicoli per i quali è richiesta l'autorizzazione del PM: minimo 7 gg, massimo 15 gg.

Rilascio del certificato di chiusa istruttoria

Ambienti: È possibile richiedere il certificato tramite posta ordinaria, previo invio delle marche necessarie. In tal caso gli accessi si riducono al solo ritiro: il servizio è collocato al secondo piano stanza n.34.

Attività di semplificazione: Il servizio si caratterizza per la possibilità di richiedere e ricevere il certificato anche tramite mail : archivio.procura.avellino@giustizia.it;

Informazioni all'utenza: La qualità nell'informazione e l'accompagnamento all'utenza è realizzato tramite le schede e la modulistica presenti nella sezione del sito internet della Procura (www.procura.avellino.giustizia.it).

Tempistica: Tempi di attesa in coda (tempo medio) 15 minuti.

Tempi di rilascio (tempo minimo e tempo massimo) 5/6 giorni. (I tempi sono comunque legati alla chiusura dei fascicoli sui registri informatici, attività connessa all'Ufficio del GIP). Per i dettagli informativi e procedurali sul servizio, verificare la scheda sul sito Internet della Procura (www.procura.avellino.giustizia.it).

Rilascio del Certificato del Casellario Giudiziale richiesto dal cittadino e dal datore di lavoro privato

Ambienti: L'accessibilità è garantita attraverso la collocazione dello sportello al piano terra del Palazzo di Giustizia nelle adiacenze dell'ingresso dalla piazza d'Armi. Lo spazio disponibile per l'utenza è adeguato nell'atrio d'attesa. E' consentito l'accesso anche ai disabili.

Attività di semplificazione: Si segnala che il servizio è prenotabile anche in modalità on-line. Le Richieste dei cittadini e quelle dei datori di lavoro privati possono pervenire in modalità informatica tramite apposito FORM Ministeriale da compilare sul sito <https://certificaticasellario.giustizia.it/sac/servizi-al-cittadino1>

Informazioni all'utenza: La qualità nell'informazione e l'accompagnamento all'utenza sono garantite attraverso sportelli dedicati ed il personale offre informazioni e supporto anche nella compilazione della modulistica. Il servizio è oggetto di verifica e coordinamento costante e sono realizzati report di gestione mensile, trimestrale ed annuale.

Tempistica: Tempi di attesa in coda e di rilascio 15 minuti (tempo complessivo). E' installato un impianto "eliminacode" che consente di non stazionare nell'atrio in fila. Richieste di privati: urgenti 90 minuti (tempo medio); non urgenti massimo 3 giorni lavorativi. Per i dettagli informativi e procedurali sul servizio, verifica la scheda sul sito Internet della Procura (www.procura.avellino.giustizia.it).

Rilascio del Certificato del Casellario Giudiziale richiesto dalle Pubbliche Amministrazioni

Ambienti: l'accessibilità è garantita attraverso la collocazione dello sportello al piano terra nelle adiacenze dell'ingresso dalla piazza d'Armi. Lo spazio disponibile per l'utenza è adeguato nell'atrio d'attesa.

Attività di semplificazione: si segnala che le richieste dalle Pubbliche Amministrazioni pervengono prevalentemente con posta elettronica certificata e, se in modalità massiva, sono processate direttamente dal Casellario Centrale con il sistema CERPA. Le richieste dei certificati penali e dei carichi pendenti sono ricevute al seguente indirizzo PEC: casellario.procura.avellino@giustiziacert.it.

Informazioni all'utenza: la qualità nell'informazione è garantita attraverso mail e telefono ed il personale offre informazioni e supporto anche nella compilazione della richiesta. Il servizio è oggetto di verifica e coordinamento costante e sono realizzati report di gestione mensile, trimestrale ed annuale.

Tempistica: Tempi di attesa in coda e di rilascio 15 minuti (tempo complessivo). E' installato un impianto "eliminacode" che consente di non stazionare nell'atrio in fila. Tempi di rilascio (tempo minimo e tempo massimo) Richieste pubbliche amministrazioni: urgenti 3 giorni; non urgenti 30 giorni (tempo massimo). Per i dettagli informativi e procedurali sul servizio, verificare il sito Internet della Procura (www.procura.avellino.giustizia.it).

Rilascio del Certificato dei Carichi Pendenti

Ambienti: l'accessibilità è garantita attraverso la collocazione dello sportello presso il piano terra nelle adiacenze dell'ingresso dalla piazza d'Armi. Lo spazio disponibile per l'utenza è adeguato, nell'atrio d'attesa. E' consentito l'accesso anche ai disabili.

Attività di semplificazione: si segnala che il servizio è richiedibile in modalità informatica solo per le richieste provenienti dalla Pubblica Amministrazione. Indirizzo PEC: carichipendenti.procura.avellino@giustiziacert.it

Informazioni all'utenza: la qualità nell'informazione e l'accompagnamento all'utenza è garantita attraverso uno sportello dedicato ed il personale offre informazioni e supporto anche nella compilazione della modulistica. Il

servizio è oggetto di verifica e coordinamento costante e sono realizzati report di gestione mensile, trimestrale ed annuale.

Tempistica: tempi di attesa in coda (tempo medio) 15 minuti. E' installato un impianto "eliminacode" che consente di non stazionare nell'atrio in fila.

Tempi di rilascio (tempo minimo e tempo massimo) Richieste di privati: urgenti 90 minuti (tempo medio); non urgenti massimo 3 giorni lavorativi.

Richieste pubbliche amministrazioni: urgenti 3 giorni; non urgenti 30 giorni (tempo massimo)

Per i dettagli informativi e procedurali sul servizio, verificare la scheda sul sito Internet della Procura (www.procura.avellino.giustizia.it).

Rilascio del Certificato dell'Anagrafe delle Sanzioni Amministrative e degli Illeciti Amministrativi

Ambienti: l'accessibilità è garantita attraverso la collocazione dell'Ufficio al piano terra nelle adiacenze dell'ingresso dalla piazza d'Armi. Lo spazio disponibile per l'utenza è adeguato nell'atrio d'attesa. E' consentito l'accesso anche ai disabili.

Attività di semplificazione: Si segnala che il servizio è richiedibile a distanza solo per le richieste provenienti dalla Pubblica Amministrazione:

Le richieste dei certificati penali e dei carichi pendenti sono ricevute al seguente indirizzo PEC: casellario.procura.avellino@giustiziacert.it

Informazioni all'utenza: la qualità nell'informazione e l'accompagnamento all'utenza è garantita attraverso sportelli dedicati ed il personale offre informazioni e supporto anche nella compilazione della richiesta. Il servizio è oggetto di verifica e coordinamento costante e sono realizzati report di gestione mensile, trimestrale ed annuale.

Tempistica: tempi di attesa in coda (tempo medio) 15 minuti. E' installato un impianto "eliminacode" che consente di non stazionare nell'atrio in fila

Tempi di rilascio (tempo minimo e tempo massimo) Richieste: 3 giorni lavorativi. Per i dettagli informativi e procedurali sul servizio, verifica la scheda sul sito Internet della Procura della Repubblica di Avellino (www.procura.avellino.giustizia.it).

Visura e copie del fascicolo per il quale è stato emesso l'avviso di conclusione delle indagini preliminari (ai sensi art. 415 bis)

Comfort dei locali: Il servizio è erogato presso i locali dedicati agli sportelli per il pubblico che sono adeguati all'utenza, poiché il servizio è collocato in due dei tre sportelli presenti nell'atrio del piano terra nelle adiacenze dell'ingresso dalla piazza d'Armi. E' consentito l'accesso anche ai disabili.

Presso l'Ufficio 415bis gli avvocati e/o le parti richiedono la password di accesso al TIAP per visualizzare i fascicoli con avvisi ex artt. 415 bis c.p., 408 c.p.p. 411 c.p.p.. Presso lo stesso Ufficio vengono consegnati i supporti elettronici PEN DRIVE forniti dall'interessato CD/DVD relativi ai fascicoli dei quali viene chiesta copia. In locale separato vi sono n. 4 postazioni dedicate alla consultazione.

Attività di semplificazione: l'attività di consultazione può richiedere due accessi, una per visionare il fascicolo ed eventualmente richiedere copie ed uno per ritirarle; è anche possibile evitare del tutto l'accesso fisico alla cancelleria. In sostanza l'avvocato difensore, tramite mail e FORM scaricabile dal sito internet della Procura (www.procura.avellino.giustizia.it), richiede la visione e l'estrazione delle copie. La Cancelleria fissa un appuntamento e in quella occasione viene rilasciato il CD/DVD. Con la stessa procedura il difensore può anche richiedere l'estrazione di copia dell'intero fascicolo. La Cancelleria in questo caso, ricevuto il pagamento dei diritti tramite PagoPa, consegna fisicamente il CD/DVD (con l'effettuazione di un solo accesso), oppure, in base ad accordi con l'avvocato, il fascicolo digitalizzato viene inviato tramite "onedrive", escludendo qualsiasi accesso in Cancelleria.

Informazioni all'utenza: è possibile richiedere informazioni tramite il modulo pubblicato sul sito Internet della Procura della Repubblica di Avellino.

Tempistica tempi di attesa in coda (tempo medio): 15 minuti.

Tempi di rilascio (tempo minimo o massimo in giorni) La Cancelleria, normalmente, rilascia le copie PEN DRIVE/CD/DVD in tempo reale. Il tempo massimo per la richiesta con urgenza è di 2 giorni lavorativi. Per le richieste non urgenti 3 giorni lavorativi. Per i dettagli informativi e procedurali sul servizio, verificare la scheda sul sito Internet della Procura

Rilascio copie e consultazione del fascicolo digitale tramite TIAP

Comfort dei locali: l'Ufficio è collocato nell'ambito del FRONT OFFICE TIAP, gestito dalla Procura, al piano terra. E' consentito l'accesso anche ai disabili.

Attività di semplificazione: il servizio è fortemente informatizzato in quanto consente di visionare gli atti e i documenti a video terminale e ordinare contestualmente le copie digitali (stampe) di ciò che interessa e/o le copie digitali integrali dei fascicoli digitalizzati.

Informazioni all'utenza: il servizio è realizzato attraverso sportelli dedicati con operatori specializzati, per le informazioni e l'accompagnamento al primo utilizzo del sistema. Ricevute le credenziali d'accesso il servizio è self-service, con la possibilità di richiedere assistenza. La modulistica, precompilata, è prodotta direttamente dal sistema, pertanto occorre solo apporvi la firma.

Tempistica: tempi di attesa in coda (tempo medio) 15 minuti;

Tempi di rilascio (tempo minimo o massimo in giorni) minimo: entro la giornata. Massimo: 2 gg. Lavorativi. Per i dettagli informativi e procedurali sul servizio, verificare sul sito Internet della Procura della Repubblica di Avellino.

Servizio di consultazione richiesta copie in fase dibattimentale

Ambienti: lo spazio disponibile è adeguato, in quanto la consultazione avviene previo appuntamento e non sono mai fissati più di due appuntamenti allo stesso orario. Il servizio è collocato al secondo piano stanza n.40, in attesa del trasferimento al piano terra in locali attigui agli uffici di front-office.

Attività di semplificazione: è richiesto un solo accesso, quello per visionare il fascicolo ed eventualmente estrarre le copie, in quanto la prenotazione avviene per posta elettronica: cancelleria.dibattimento.procura.avellino@giustizia.it

Informazioni all'utenza: il servizio è gestito dall'Ufficio dibattimentale della Procura, ubicato al secondo piano. La richiesta di consultazione, anche telematica per fascicoli interamente digitalizzati e presenti nel registro informatico, avviene previo appuntamento presso l'ufficio della Procura che fornisce informazioni e supporto alla compilazione della modulistica.

Tempi di attesa: in coda (tempo medio): accesso all'orario dell'appuntamento.

Tempi di rilascio: (tempo minimo o massimo in giorni a decorrere dall'autorizzazione) 8 giorni minimo - 10 giorni massimo. Per i dettagli informativi e procedurali sul servizio, verificare la scheda sul sito Internet della Procura.

Servizio di consultazione richiesta copie in fase predibattimentale

Ambienti: lo spazio disponibile è adeguato, in quanto la consultazione avviene previo appuntamento e non sono mai fissati più di due appuntamenti allo stesso orario. il servizio è collocato al secondo piano stanza n.1.

Attività di semplificazione: è richiesto un solo accesso, quello per visionare il fascicolo ed eventualmente estrarre le copie, in quanto la prenotazione avviene attraverso il seguente indirizzo pec: penale.procura.avellino@giustiziacert.it

Informazioni all'utenza: il servizio è gestito dall'Ufficio predibattimentale della Procura, ubicato al secondo piano. La richiesta di consultazione, anche telematica per fascicoli interamente digitalizzati e presenti nel registro informatico, avviene previo appuntamento presso l'ufficio della Procura che fornisce informazioni e supporto alla compilazione della modulistica.

Tempi di attesa in coda (tempo medio): accesso all'orario dell'appuntamento

Tempi di rilascio: (tempo minimo o massimo in giorni a decorrere dall'autorizzazione) 3 giorni lavorativi per le copie richieste con urgenza, 4 giorni lavorativi per le copie richieste senza urgenza. Per i dettagli informativi e procedurali sul servizio, verificare la scheda sul sito Internet della Procura.

Servizio di consultazione fascicoli definiti e richiesta copie

Ambienti: lo spazio disponibile è adeguato, in quanto la consultazione avviene previo appuntamento e non sono mai fissati più di due appuntamenti allo stesso orario. Il servizio è collocato al secondo piano stanza n.34.

Attività di semplificazione: è richiesto un solo accesso, quello per visionare il fascicolo ed eventualmente estrarre le copie, in quanto la prenotazione avviene per e-mail: archivio.procura.avellino@giustizia.it

Informazioni all'utenza: il servizio è gestito dall'Ufficio Archivio della Procura, la richiesta di consultazione, anche telematica per fascicoli interamente digitalizzati e presenti nell'archivio informatico, avviene previo appuntamento compilando una domanda presente sul sito internet della Procura che fornisce informazioni e supporto alla compilazione della modulistica. La verifica delle richieste è effettuata quotidianamente dal Responsabile dell'Archivio.

Tempi di attesa: in coda (tempo medio) accesso all'orario dell'appuntamento

Tempi di rilascio: (tempo minimo o massimo in giorni a decorrere dall'autorizzazione) 8 giorni lavorativi minimo - 10 giorni lavorativi massimo. Per i dettagli informativi e procedurali sul servizio, verifica la scheda sul sito Internet della Procura della Repubblica di Avellino.

Ufficio Spese di Giustizia: liquidazione onorari e fatture di telefonia.

Ambienti: l'Ufficio spese di giustizia, è collocato in locali collocati secondo piano – stanza n.7 – del Palazzo di Giustizia.

Attività di semplificazione: Per le spese afferenti al capitolo 1360 (a mero titolo es. tipologia “consulenze tecniche”) è necessario inviare in formato elettronico le richieste (complete della documentazione per tipologia d’incarico) per il tramite del portale ministeriale *Spese di Giustizia* (<https://lsg.giustizia.it/>). Le istruzioni utili alla procedura di invio delle richieste sono disponibili sul sito istituzionale della Procura della Repubblica di Avellino.

Per le spese di giustizia afferenti al cap. 1363 (intercettazioni telefoniche) è necessario inviare le istanze di liquidazione ed i dati di pre-fatturazione a supporto del servizio svolto tramite posta elettronica ufficiocontabilita.procura.avellino@giustizia.it.

Informazioni all’utenza: Il servizio è erogato in relazione al flusso di utenza e pertanto solo previo appuntamento. Gli operatori specializzati offrono supporto ed informazioni.

È possibile richiedere informazioni ed inviare documenti via mail al seguente indirizzo: ufficiocontabilita.procura.avellino@giustizia.it.

Tempistica: tempi di attesa in coda nessuno, si accede esclusivamente previo appuntamento.

Tempi di rilascio: (tempo minimo o massimo in giorni) Tempi occorrenti per la registrazione dei decreti di liquidazione e la predisposizione dei modelli di pagamento - massimo 60 gg dalla ricezione del decreto di liquidazione firmato dal PM per la trasmissione all'Ufficio del Funzionario Delegato.

Rilascio legalizzazione e atti da depositare per l'estero

Ambienti: il servizio è collocato al secondo piano stanza n.8;

Attività di semplificazione: per la tipologia di servizio, l'attività di semplificazione è limitata. I documenti vanno depositati presso l'ufficio in originale o in copia conforme e quindi necessitano di un accesso per il deposito ed uno per il ritiro. Analogamente non è previsto uno sviluppo tecnologico per questo servizio, ad eccezione della scannerizzazione delle firme in deposito, che ne facilita la consultazione ed il controllo. L'ufficio si avvale di un archivio cartaceo delle stesse (esiste con le firme dei Pubblici Ministeri, Amministrativi, Avvocati e Notai).

Informazioni all’utenza: il servizio, estremamente specialistico, si avvale di operatori qualificati, supportati in modo diretto dal Direttore dell’Area Amministrativa per le fattispecie più complesse, nonché per il mantenimento degli standard di tempo. L’accompagnamento nella compilazione modulistica è garantito anche con richieste di informazioni preventive inoltrate alla seguente PEC: civile.procura.avellino@giustiziacerit.it.

Tempistica: tempi di attesa in coda (tempo medio): contestuale, nelle giornate con maggiore flusso 10/15 minuti.

Tempi di rilascio (tempo minimo o massimo in giorni) tempo massimo 3 giorni lavorativi.

In caso di utenza residente fuori distretto o con particolari motivi di urgenza si valuta la possibilità di un rilascio in giornata.

Presentazione delle denunce da parte di privati cittadini (o.s. n.51/2024)

Le denunce o le querele ed ogni corrispondenza proveniente da privati per il mezzo della posta elettronica, anche certificata, non dà luogo ad obbligo di apertura e di lettura e, pertanto, non viene presa in carico dall'ufficio del Procuratore, perché in contrasto con quanto disposto dall'art.333 c.p.p., sia per ragioni di sicurezza. Le denunce, le querele, le istanze ed ogni altra forma di corrispondenza proveniente da privati devono essere depositate personalmente presso l'Ufficio ricezione atti della Procura della Repubblica (sito al front-office al piano terra del Palazzo di Giustizia), ovvero presso le Autorità di Polizia Giudiziaria ovvero per il tramite del difensore di fiducia attraverso il Portale Deposito Atti Penali.

Tutela degli Utenti - Procedura di monitoraggio

La Carta dei Servizi pone la Procura in comunicazione diretta con i cittadini, esplicitando dei parametri di qualità che rappresentano un impegno nei confronti dei fruitori dei servizi. Il mantenimento di tali parametri è particolarmente sfidante poiché è garantito attraverso il solo utilizzo delle leve gestionali ed organizzative interne, in un contesto di risorse (umane, economiche e finanziarie) non direttamente gestite dai vertici dell'Ufficio, bensì centralmente, come per tutto il contesto dell'amministrazione giudiziaria. La Carta necessita quindi non solo di aggiornamento, ma di un monitoraggio degli standard di qualità in essa contenuti. Per tale motivo la Procura ha attivato una procedura interna per l'analisi degli impegni assunti e per la gestione delle segnalazioni. Il responsabile amministrativo della Carta è il Dirigente Amministrativo.

Segnalazioni

Per garantire la reale tutela dei cittadini e l'attivazione di un concreto dialogo è stata attivata una procedura di segnalazione, rispetto agli standard di qualità indicati, che potrà essere attivata da chiunque ritenga di dover esprimere un rilievo, un reclamo o un elogio in merito ai servizi contenuti nella Carta.

Il responsabile per la procedura di segnalazione è il direttore dell'Area civile ed amministrativa, dott.ssa **Ilaria D'Amore**.

Le segnalazioni possono essere inviate via mail ai seguenti indirizzi:

posta elettronica certificata: prot.procura.avellino@giustiziacert.it

posta elettronica ordinaria; prot.procura.avellino@giustizia.it

L'oggetto della mail deve contenere "**All'attenzione della dott.ssa Ilaria D'Amore**".

Alle segnalazioni sarà data risposta scritta entro 30 giorni.

Gentile Utente, la Procura della Repubblica di Avellino, 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.

La preghiamo di voler esprimere un Suo giudizio barrando per ogni domanda la casella corrispondente, avendo come riferimento il solo personale operante nelle segreterie e negli uffici amministrativi. L'attività del magistrato non costituisce oggetto della rilevazione. Il questionario è anonimo, e i dati raccolti non saranno mai divulgati singolarmente, ma elaborati complessivamente al solo scopo di migliorare la qualità del servizio.

Potrà spedire il questionario compilato all'indirizzo prot.procura.avellino@giustizia.it o recapitarlo personalmente alla Procura presso la buca delle lettere appositamente collocata al piano terra, presso il front-office, nell'area antistante l'ufficio del casellario giudiziale.

La ringraziamo anticipatamente per il tempo che vorrà dedicarci.

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

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

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

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:

- Per niente chiare
- Poco chiare
- Abbastanza chiare
- Molto Chiare
- 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 ed il sito situazionale della Procura?

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

7 La modulistica risulta chiara e di facile compilazione?

- Per niente
- 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

7 Se ha risposto "Sì" alla precedente domanda, indichi nell'apposito spazio sottostante il nome dell'ufficio al quale si è dovuto rivolgere:

.....

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

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

Per niente competente

Poco competente

Abbastanza competente

Molto Competente

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

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

Per niente

Poco

Abbastanza

Molto

Proposte e/o suggerimenti

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

.....

.....

.....

Ai sensi dell'art. 13 regolamento UE 2016/679 (G.D.P.R.) sulla tutela dei dati personali, garantiamo l'anonimato dei dati rilasciati nel presente questionario e che le informazioni acquisite saranno utilizzate esclusivamente allo scopo di migliorare la qualità del servizio e renderlo più rispondente alle esigenze degli utenti.