PROCURA DELLA REPUBBLICA
DI NOLA

CARTA DEI SERVIZI

Unione Europea

REGIONE CAMPANIA

P.O.R. Campania FSE 2007-2013

La tua Campania cresce in Europa

La Carta dei Servizi della Procura della Repubblica di Nola è stata realizzata nell'ambito del progetto di "Assistenza organizzativa presso gli Uffici Giudiziari della Campania – Terza fase" finanziato dalla Regione Campania.

INDICE

INDICE **1**
PREMESSA **2**
INTRODUZIONE **3**
I PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI **5**
INFORMAZIONI SULL'UFFICIO GIUDIZIARIO **6**
ORARI E SERVIZI GENERALI **7**
STANDARD DI SERVIZIO – IMPEGNO DI QUALITA' **8**
PROCEDURA DI SEGNALAZIONE PER IL MONITORAGGIO **9**
MODELLO DI SEGNALAZIONE **10**

PREMESSA

Questo ufficio giudiziario, sin dalla sua istituzione ma, in particolar modo, nell'ultimo quinquennio, ha raggiunto una serie di obiettivi rimarchevoli che, sebbene non suggellati dall'assunzione di un impegno formale con i propri *stakeholders* istituzionali, hanno in ogni caso testimoniato una costante attenzione della sua *Governance* ai principi ispiratori dettati dalla cd. Direttiva Ciampi del 1994, in materia di erogazione di servizi pubblici.

In particolare ci si riferisce, *in primis*, alla poderosa opera di definizione dei procedimenti pendenti realizzata grazie ad una razionale ed equilibrata organizzazione dell'attività dei magistrati, da parte dell'attuale Procuratore, ed ad una funzionale strutturazione dell'apparato di supporto amministrativo; tale coacervo di fattori ha portato alla significativa riduzione degli affari dell'ufficio, passati dagli oltre 56.000 del 2009 ai meno di 10.000 dell'attualità.

Analogamente, la Procura di Nola, da sempre antesignana nell'adozione di soluzioni gestionali informatiche funzionali alle proprie attività, ha intrapreso – fra i primi uffici in Italia - sin dalla fine del 2010 una diffusa digitalizzazione dei fascicoli processuali, tramite l'applicativo T.i.a.p., destinata a tutti i procedimenti per cui la Procura intende esercitare l'azione penale, culminata con l'istituzione, tra l'altro, un secondo *front-office* (in aggiunta a quello tradizionale del casellario) destinato alla consultazione telematica degli atti.

Le descritte iniziative direzionali, ben lungi dall'essere frettolosamente riconducibili ad un mero interesse di natura statistico-giudiziarie ovvero di implementazione tecnologica, costituiscono, in verità, prova della ferma volontà, da sempre avvertita dall'Ufficio, di erogare un servizio istituzionale ispirato a canoni di eguaglianza, imparzialità e continuità nonché di efficienza ed efficacia.

Appare, quindi, consequenziale per questa Procura, cominciare ad assumere anche formalmente un primo impegno tanto con riferimento all'onere di fornire ai propri *stakeholders* tutte le informazioni sulla propria organizzazione, sulla natura dell'ufficio e sulla tipologia di servizi erogati quanto e, principalmente, in ordine ai livelli di qualità che si intendono garantire, con specifica individuazione di indicatori e standard specifici di rendimento.

Si comincerà, pertanto, in questa prima edizione della Carta dei Servizi con la previsione della tempistica di erogazione, a favore dei clienti professionali e non, di una delle prestazioni di maggiore interesse pratico ovvero il rilascio delle copie di atti procedimentali - sia in formato tradizionale cartaceo che digitale - attribuendo ai destinatari del servizio un fondamentale potere di *feedback* e di controllo sulla qualità erogata.

L'auspicio sentito è quello di ampliare, a breve, l'elenco dei servizi per i quali potrà garantirsi un soddisfacente standard specifico di rendimento, al fine di dare sempre più completa attuazione ai principi attuatori della sempre attuale Direttiva del 1994 .

INTRODUZIONE

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi (**CDS**) è un documento in cui la Procura della Repubblica di Nola ufficializza i propri impegni e le proprie responsabilità 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 della Procura della Repubblica di Nola nell'impegnarsi a garantire standard di qualità dei servizi e un livello informativo tale da deflazionare l'accesso continuo e spesso ingiustificato dell'utenza presso gli Uffici.

In tal senso la CDS assume una duplice valenza, ovvero sistema di tutela delle esigenze del cittadino fruitore del servizio pubblico da una parte e, dall'altra, momento di pieno coinvolgimento di tutti gli attori della giustizia (giudici, responsabili amministrativi, operatori dei servizi) responsabilmente investiti della qualità dei servizi da garantire all'utenza attraverso l'individuazione di standard di prestazione chiari e misurabili.

La Carta dei Servizi – parte integrante della Guida ai Servizi - diventa in tal senso garante dell'attuazione di principi quali uguaglianza, imparzialità e facilità nell'accesso ai servizi che si manifesta attraverso la trasparenza dell'azione amministrativa - come successivamente dettagliato - la conoscenza e l'orientamento del cittadino a sua stessa garanzia.

La trasparenza, nello specifico, come disposto dal recente 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. Concorre ad attuare il principio democratico ed i principi costituzionali di uguaglianza, imparzialità, buon andamento, responsabilità, efficacia ed efficienza nell'utilizzo delle risorse pubbliche, integrità e lealtà nel servizio alla nazione".

Di seguito un breve excursus normativo 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 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici
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
Decreto Legge 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
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"
Legge dell'8.11.2000 n.328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali
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

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

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 Nola, per ridurre gli accessi agli uffici, orientare l'utenza 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, attraverso schede sintetiche, tutti i servizi della Procura in termini di tipologia di utenti, bisogni specifici, risorse umane coinvolte, responsabilità, costi se previsti e modulistica se prevista, 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.

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.

In tal senso, la costruzione della carta dei servizi è stata prevista in due fasi principali, la prima tesa a realizzare la **Guida ai Servizi**, strumento informativo quanto più dettagliato possibile e, la seconda tesa a realizzare una vera e propria CDS, in quanto documento formale di impegni nei confronti della comunità.

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 dello stato italiano, della Regione di appartenenza.

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

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

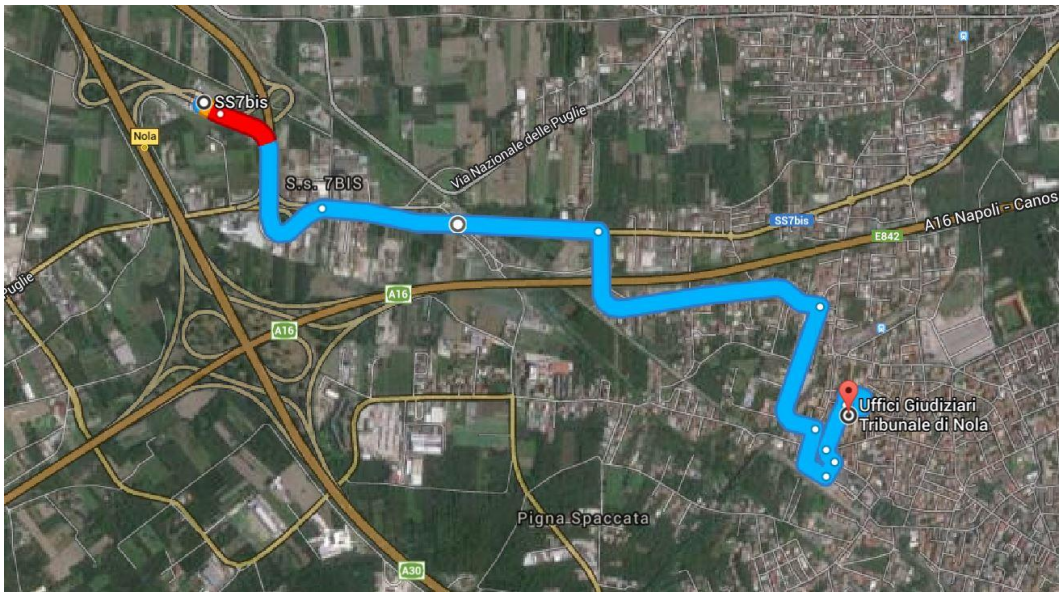
Accessibilità e Continuità - L'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni. Qualora si renda necessario, per imprecisabili esigenze, sospendere temporaneamente alcuni servizi, vengono adottate idonee misure volte ad alleviare i disagi dei cittadini.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

Partecipazione – 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 si 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 e telematici. La trasparenza perseguita è garanzia di conoscibilità delle procedure, nel rispetto delle norme vigenti relative alla segretezza degli atti d'ufficio.

INFORMAZIONI SULL'UFFICIO GIUDIZIARIO

COME RAGGIUNGERE LA PROCURA DELLA REPUBBLICA DI NOLA



La Procura della Repubblica di Nola è a pochi minuti dall'aeroporto di Napoli Capodichino ed è facilmente raggiungibile da Caserta, Avellino, Salerno via autostrada come successivamente indicato oltre che con utilizzo di:

- ❖Treno – Ferrovie dello Stato
- ❖ Treno - Circumvesuviana - da Piazza Garibaldi - direzione Baiano

Autostrada con uscita casello NOLA - PERCORSO SUGGERITO

A 30 AUTOSTRADA CASERTA/SALERNO (218M)
ENTRA IN E 842/A16 (331 M)
CONTINUA IN E 842/A16
CONTINUA IN A 30 AUTOSTRADA CASERTA/SALERNO (1,30 KM)
ESCI DALL''AUTOSTRADA SVINCOLO NOLA (738 M)
GIRA A DESTRA IN SS 7 BIS VAR (510M)
GIRA A DESTRA IN VIA NAZIONALE DELLE PUGLIE (137M)
CONTINUA IN SS 7 BIS (895 M)
ALLA ROTONDA PRENDI LA SECONDA USCITA VERSO VIA SS 7 BIS/ VARIANTE SS 7 BIS (47M)
CONTINUA VIA SS 7 BIS/ VARIANTE SS 7 BIS (1,16 KM)
ALLA ROTONDA PRENDI LA PRIMA USCITA VERSO VIA COMITILE/ VIA ONOREVOLE FRANCESCO NAPOLITANO (18 M)
CONTINUA PER VIA ONOREVOLE FRANCESCO NAPOLITANO (684M)
GIRA A DESTRA IN VIA ANFITEATRO LATERZIO (169M)
CONTINUA IN PIAZZA CLEMENZIANO (74M)
GIRA A DESTRA PER VIA FLORA (106M)
CONTINUA IN VIA ORSINI (30M)
GIRA A DESTRA IN PIAZZA DUOMO (36 M)
CONTINUA IN VIA GIORDANO BRUNO ED ARRIVO (41M)

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 di seguito.

Qualsiasi variazione a tali orari, sarà tempestivamente comunicata attraverso il sito internet

http://wwwgiustizia.campania.it

APERTURA UFFICI AL PUBBLICO

SEGRETERIE E UFFICI	
Giorni	***Orari***
Dal Lunedì al Venerdì	8,30 – 13,30
UFFICIO RICEZIONI ATTI E CASELLARIO	
Giorni	***Orari***
Dal Lunedì al Venerdì	8,30 – 13,00 14,30 - 15,00
Durante la giornata del sabato, il personale di presidio provveda, dalle ore 8,30 alle ore 13,30 esclusivamente alla ricezione di atti urgenti ed indifferibili afferenti il turno	

Servizi Copie

Tipologia di servizio	***Indicatore***	***Standard***
Rilascio di copie cartacee relative a procedimenti in corso	Tempo massimo espresso in giorni per il rilascio	Senza urgenza: entro 5 giorni. Con urgenza: entro il giorno successivo
Rilascio di copie digitali da parte dell'Ufficio T.I.A.P.	Tempo massimo espresso in giorni per il rilascio	Senza urgenza: entro 5 giorni. Con urgenza: in giornata

STANDARD DI SERVIZIO – IMPEGNO DI QUALITA'

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

- garantire il suo aggiornamento con una cadenza annuale, garantendo altresì il suo immediato adeguamento in caso di variazione delle indicazioni riportate sulla Carta
- individuazione, nel corso del primo anno di sua applicazione, di standard prestazionali dei servizi erogati, mediante una misurazione dei tempi di erogazione in condizioni di normale operatività
- 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 una maggiore diffusione dei servizi on line

Nelle successive revisioni della Carta dei Servizi, la Procura di Nola, con riferimento ai principali servizi descritti nella relativa Guida, si impegna ad una progressiva indicazione di

- quantità di atti rilasciati
- tempi di rilascio
- percentuale atti rilasciati nei tempi
- indicatore di miglioramento
- percentuale atti richiesti via Internet

Tali indicatori terranno conto di questi due aspetti fondamentali:

- Rapporto orari apertura sportelli/orario di lavoro complessivo della dotazione organica dell'ufficio
- Rapporto personale addetto agli sportelli/Personale complessivo dotazione organica dell'ufficio

PROCEDURA DI SEGNALAZIONE PER IL MONITORAGGIO

La Carta dei Servizi, implica un constante monitoraggio della qualità dei servizi erogati, la verifica degli standard garantiti e la definizione o ridefinizione degli obiettivi di miglioramento della Procura. Essa dunque, se costituisce uno strumento efficace per il miglioramento e il controllo, dall'altro rappresenta un input molto forte nel processo di innovazione dei servizi.

Nel settore della Giustizia, nonostante oggi tutte le Amministrazioni Pubbliche debbano rispondere all'obbligo normativo di realizzare e rispettare la propria Carta dei Servizi, non esiste quest'obbligo normativo poiché non vi è erogazione di un bene materiale o un servizio che risulti potenzialmente acquistabile a libero mercato.

In tal senso, la realizzazione di un documento quale la Carta dei servizi, diventa, oggi per la Procura, la manifestazione di una volontà molto forte all'interno di un moderno processo di cambiamento organizzativo e, si colloca chiaramente all'interno di un percorso di valutazione che rappresenta un punto cruciale nel processo di garanzia e tutela della qualità degli stessi ai cittadini.

Un sistema di valutazione serio dunque se da una parte consente l'attivazione di un concreto dialogo con l'utenza, dall'altro consente ad una organizzazione come la Procura di apprendere dal lavoro svolto e, diventare sempre più consapevole dei risultati raggiunti nell'ambito della gestione di quanto erogato sia in termini complessivi che di settore per settore.

Per rispondere a questa nuova esigenza è stata attivata dunque una procedura interna di segnalazione rispetto agli standard di qualità indicati, che sarà descritta nell'apposito capitolo.

La segnalazione diventa strumento prezioso che favorisce il senso di responsabilità e la promozione di comportamenti proattivi di tutti gli operatori internamente alla Organizzazione e, è per questo da considerarsi funzionale al miglioramento della qualità dei servizi offerti.

MODELLO DI SEGNALAZIONE

MINISTERO DELLA GIUSTIZIA
Procura della Repubblica
MODELLO DI SEGNALAZIONE- CARTA DEI SERVIZI

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

- ☐ ELOGIO
- ☐ RECLAMO
- ☐ RILIEVO/SUGGERIMENTO

PRESENTATO DA (si prega di compilare in stampatello):

COGNOME_____ NOME_____

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

TELEFONO_____ E-MAIL _____

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

COGNOME_____ NOME _____

DESCRIZIONE DELL'EVENTO e DATA E LUOGO:

_____

_____

MOTIVO DELL'ELOGIO / RECLAMO / RILIEVO-SUGGERIMENTO:

_____

_____

HA SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO?

_____

_____

DATA_____ FIRMA_____

N.B.: Allegare fotocopia di un documento valido d'identità in caso di istanza presentata in formato cartaceo, trasmessa per post documento di riconoscimento non è necessario in caso di istanza firmata digitalmente e trasmessa per via telematica.

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

Alla segnalazione NEL CASO DI RECLAMO verrà data risposta entro i termini di legge.

Come vuole essere contattato:
- per posta elettronica all'indirizzo e-mail…….
- via telefono al numero…….
- per posta ordinaria all'indirizzo:

via/piazza……n……..C.A.P……località……

_ _

Ricevuta per l'Utente
Elogio/Reclamo e/o Rilievo-Suggerimento presentato alla Procura della Repubblica di Nola in data _____

Firma dell'addetto_____