



Procura della Repubblica di Mantova



Carta dei Servizi



Documento aggiornato a
Luglio 2014



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

Il documento è stato realizzato nell'ambito del progetto di **“Riorganizzazione dei processi lavorativi e ottimizzazione delle risorse degli Uffici Giudiziari della Regione Lombardia”** che vede coinvolti Deloitte Consulting S.r.l. e PricewaterhouseCoopers Advisory S.p.A.

1. PRESENTAZIONE	1
2. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI	2
2.1 Principi e finalità della Carta	2
3. STORIA DEL PALAZZO DI GIUSTIZIA	7
4. CRITERI E MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI	8
4.1 L'accesso all'Ufficio	8
4.2 Come arrivare	9
4.3 Recapiti e contatti	14
4.4 Calendari e orari	14
4.5 Area territoriale di competenza	15
5. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA	15
5.1 La Procura della Repubblica come Istituzione	15
5.1 La sezione di Polizia Giudiziaria	16
5.2 La struttura dell'Ufficio	17
5.3 Il personale amministrativo	17
6. I SERVIZI	23
6.1 Deposito Atti	24
6.1.1 Deposito denunce e querele scritte	24
6.1.2 Deposito istanze e memorie	24
6.1.3 Istanza di concessione di misure alternative alla detenzione in materia di esecuzione penale	25
6.2 Richiesta certificati	26
6.2.1 Certificati del Casellario Giudiziale	26
6.2.2 Certificato dei carichi pendenti	26
6.2.3 Certificati dei carichi pendenti degli illeciti amministrativi dipendenti da reato	27
6.2.4 Certificati per le Pubbliche Amministrazioni (CERPA)	28
6.3 Visione fascicoli	29
6.3.1 Visione fascicoli ex art. 415 bis c.p.p.	29
6.3.2 Visione fascicoli in sede di dibattimento	29
6.3.3 Visione fascicoli ex art. 408 c.p.p.	30
6.4 Altri Servizi	30
6.4.1 Visura delle iscrizioni del casellario giudiziale	30
6.4.2 Richiesta di liquidazione degli onorari e delle spese	31
6.5 Diritti di copia	32
7. LA QUALITÀ	33
7.1 La politica della qualità	33
7.2 Sistemi per la rilevazione della qualità del servizio	34
8. GLOSSARIO	38
8.1 Acronimi	44

1. PRESENTAZIONE

Questa “Carta dei Servizi” costituisce un atto dovuto della Procura della Repubblica di Mantova per l’impegno nella ricerca della migliore fruibilità dei servizi offerti alla cittadinanza e agli operatori della Giustizia.

L’obiettivo della Carta è infatti quello di presentare in maniera immediata e organica le modalità per dialogare con l’Istituzione, e conoscere ed ottenere i servizi più frequentemente richiesti dall’utenza. L’impresa di coniugare semplicità e chiarezza espositiva, requisito indispensabile per una comunicazione diretta ed efficace, con l’esigenza di rispettare i vincoli tecnici ed istituzionali comunque imposti dall’ostico linguaggio giuridico, non è certo facile. Confidiamo di esserci in qualche misura riusciti.

Questa iniziativa si propone infatti di far conoscere e valutare i servizi e le modalità di erogazione in maniera preventiva, così da risparmiare tempo e presentarsi agli sportelli, correttamente individuati, già informati sulle procedure previste e le formalità richieste: la necessità di copie, di marche da bollo, della documentazione a corredo delle istanze e delle richieste etc.

Per rispondere agli obiettivi indicati la presente Carta è articolata in otto sezioni:

1. PRESENTAZIONE: è descritto l’approccio dell’Ufficio Giudiziario riguardo la Carta dei Servizi, indicando in particolar modo gli obiettivi prefissati;
2. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI: sono descritti i criteri logici sui quali si è basata la realizzazione della Carta servizi;
3. STORIA DEL PALAZZO DI GIUSTIZIA: è riportata una breve descrizione delle peculiarità e caratteristiche storiche dell’edificio nel quale è ubicato l’Ufficio;
4. CRITERI E MODALITA’ DI ACCESSO AI SERVIZI: è descritta la composizione degli uffici e la loro dislocazione all’interno dell’Ufficio Giudiziario, fornendo i recapiti d’interesse, gli orari di lavoro e altri elementi utili per la veloce fruibilità dei servizi;
5. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA: sono descritte la composizione, l’organizzazione e le varie funzioni svolte dall’Ufficio Giudiziario;
6. I SERVIZI: è fornita una scheda descrittiva per ciascun servizio erogato dall’Ufficio Giudiziario contenente le informazioni utili alla fruizione;
7. LA QUALITA’;
8. GLOSSARIO.

Il Procuratore

Dott. Antonino Condorelli

2. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

L'ambizioso progetto di **"Riorganizzazione dei processi lavorativi e di ottimizzazione delle risorse degli Uffici Giudiziari della Regione Lombardia"** nasce da una ricerca mirata a produrre conoscenza, consapevolezza ed opportunità dei miglioramenti organizzativi e lavorativi implementabili all'interno dell'Ufficio Giudiziario, per poi passare alla fase di definizione e attuazione del piano di interventi utile all'incremento dell'efficacia/efficienza dell'organizzazione della Procura della Repubblica.

Il progetto nasce, infatti, nell'ambito del Programma Operativo Regionale 2007-2013 del Fondo Sociale Europeo per la Regione Lombardia e persegue due importanti obiettivi:

- riorganizzare gli Uffici Giudiziari per **ottimizzare i processi interni di gestione e trattamento delle pratiche giudiziarie**;
- migliorare il **rapporto con l'utenza** creando **nuovi canali di comunicazione** grazie all'ausilio di nuove tecnologie.

È proprio nell'ambito di questo secondo obiettivo che si colloca la Carta dei Servizi, disegnata in relazione all'esigenza di sviluppare modalità di comunicazione efficaci ed interattive nei confronti dei cittadini e degli avvocati, organizzando e rendendo noti i vari servizi offerti.

Lo scopo della Carta dei Servizi, infatti, è quello di rendere gli uffici della Procura maggiormente vicini e quindi più accessibili al cittadino, ma anche contribuire a ricomporre la diffidenza e la sfiducia esistente tra gli utenti e gli apparati giudiziari che si è creata nel corso degli anni.

Il successo del progetto è dovuto non solo all'accurata e dettagliata progettazione di tutte le sue linee di intervento, ma alla fondamentale collaborazione di tutto il personale operante nella Procura della Repubblica di Mantova.

2.1 Principi e finalità della Carta

La Carta dei Servizi si ispira alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994 e al Decreto Legislativo n. 286/1999.

La Procura della Repubblica di Mantova, con la redazione della Carta, vuole definire delle garanzie di qualità del servizio offerto anche al fine di rafforzare il rapporto di fiducia con l'utenza in genere ed i cittadini in particolare. La Procura, nell'erogare i propri servizi, si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- **Uguaglianza e imparzialità:** i servizi erogati sono forniti secondo imparzialità ed equità, sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di sesso, di nazionalità, o di altri aspetti connessi alla propria condizione. La Procura della Repubblica di Mantova mantiene la riservatezza dei dati personali e si impegna ad adottare iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze dei soggetti disabili;
- **Continuità:** l'erogazione dei servizi è svolta in maniera continuativa, tenendo conto degli orari definiti, dei periodi di festività e delle cause di forza maggiore. La Procura 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 e trasparenza:** la Procura promuove un'adeguata informazione e partecipazione dei dipendenti al miglioramento del servizio erogato;
- **Efficacia ed efficienza:** la Procura si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio erogato, adottando le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee, compatibilmente con le risorse disponibili.

Il contesto normativo di riferimento, su cui si basa questa Carta dei Servizi, è il seguente:

<p>Legge del 7.8.1990 n.241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”</p>	<p>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.</p>
<p>Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”</p>	<p>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.</p>
<p>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.”</p> <p>Legge 150 del 07/06/2000 “Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni”</p>	<p>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.</p>
<p>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.”</p>	<p>Art. 2 - Qualità dei servizi pubblici.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.
<p>Decreto Ministero della Giustizia del 20.11.1995 n. 540 “Regolamento di attuazione degli artt. 2 e 7 della L. 241/1990”</p>	<p>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.</p>
<p>Decreto legislativo del 30.7.1999 n. 286 “Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi”</p>	<p>Art. 11 - Qualità dei servizi pubblici.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.
<p>Legge dell’8.11.2000 n.328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”</p>	<p>Art. 13 - Carta dei servizi sociali.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.

<p>Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica 24.3.2004 “Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle Pubbliche Amministrazioni”</p>	<p>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.</p> <p>Le indagini sulla qualità percepita contribuiscono infatti a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Curare la comunicazione interna ed esterna Negli interventi di rilevazione della qualità percepita, la comunicazione interna riveste un ruolo di grande importanza per:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
<p>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”</p>	<p>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.</p>
<p>Direttiva del Dipartimento della Funzione pubblica 20.12.2006 “Per una Pubblica Amministrazione di qualità”</p>	<p>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.</p>
<p>Direttiva dei Ministri per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione e per le Pari Opportunità 23 maggio 2007</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>

<p>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"</p>	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 (...).
<p>Legge 18.6.2009 n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile"</p>	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. <p>Art. 30 - Tutela non giurisdizionale dell'Utente dei servizi pubblici.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.
<p>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"</p>	<p>Art. 1 – Oggetto e finalità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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
<p>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"</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>

**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.
- H. Strumenti e poteri sostitutivi**, si regolerà il ricorso agli strumenti sostitutivi, da attivare in caso di omissioni, inadempienze e ritardi.

3. STORIA DEL PALAZZO DI GIUSTIZIA

Il Palazzo di Giustizia, che ad oggi ospita il Tribunale Ordinario e parte degli uffici della Procura della Repubblica, fu fatto edificare da Giovanni Battista Guerrieri tra il 1599 e il 1603; sorge in Via Carlo Poma, una volta Via del Corso, compresa nella contrada dell'Unicorno.

Fu proprietà dei Guerrieri, poi dei Gonzaga del ramo dei Nobili, quindi dei Gonzaga di Vescovato, ancora in Colloredo ed infine dell'ing. Jano che lo vende al Comune di Mantova nel 1872. Il costruito architettonico è attribuito ad Antonio Maria Viani, prefetto delle fabbriche della corte dei Gonzaga dal 1595 al 1630-32; allo stesso artista è pure riferibile l'ideazione delle decorazioni pittoriche a stucco che si svolgono negli interni.

L'esecuzione dei dipinti è da assegnare per documentazione ad Orazio Lamberti, vicino all'ambiente cremonese da cui proveniva lo stesso Viani. Il Palazzo, per l'originalità contestuale dell'architettura di facciata in cui spiccano le gigantesche erme del piano nobile e di tutto l'apparato decorativo, si pone in una sua distintiva atipicità, anticipatrice di quel frasario che, non ancora presente nella corte dei Gonzaga, verrà solo più tardi adottato dagli stessi. Una complessa e dinamica articolazione strutturale si snodava al di là del blocco, pressoché quadrato, intorno al cortile in cui è conferito particolare risalto alla parete di controfacciata.



In un ampio giardino, chiuso da scuderie ed altri locali di servizio, l'impaginazione architettonica si adegua all'ambiente naturale con il protendersi su una loggia corta che, a sua volta, delimitava un giardinetto interno stretto e allungato. Nonostante numerose e anche recenti alterazioni, gli interni sono ancor oggi ripercorribili attraverso la lettura di inventari redatti tra il 1604 e il 1872; è possibile riconoscere l'originarietà delle sale più significative proprio attraverso le specifiche denominazioni con cui sono indicate nei documenti.

Il ciclo dei quadri affrescati nel raccordo tra le pareti e la volta o la scena dipinta al centro della volta stessa, corrispondono, in gran parte alle indicazioni che emergono dall'inventario redatto nel 1604. Si passa così dalla Sala dei Fiumi a quella del Pastor Fido (la commedia teatrale del Guarini, messa in scena con allestimento proprio del Viani), da quella delle Parche a quella delle Forze di Ercole o a quella dei Capitani. E alla larvata unità progettuale dei dipinti si relaziona una dinamica e ricca profusione dello stucco".

4. CRITERI E MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

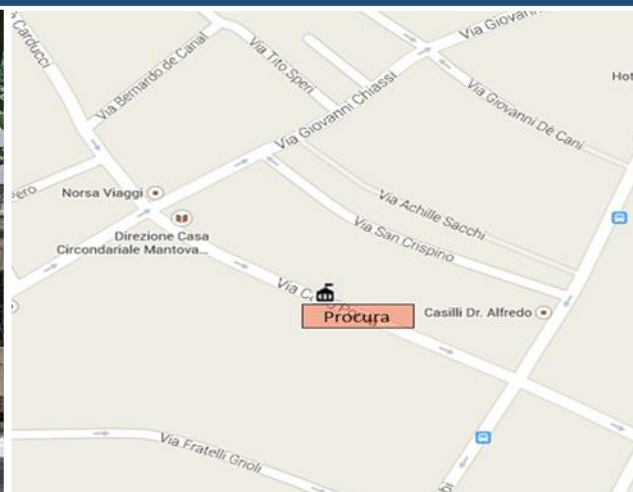
4.1 L'accesso all'Ufficio

La Procura della Repubblica di Mantova è ubicata su tre edifici distinti.

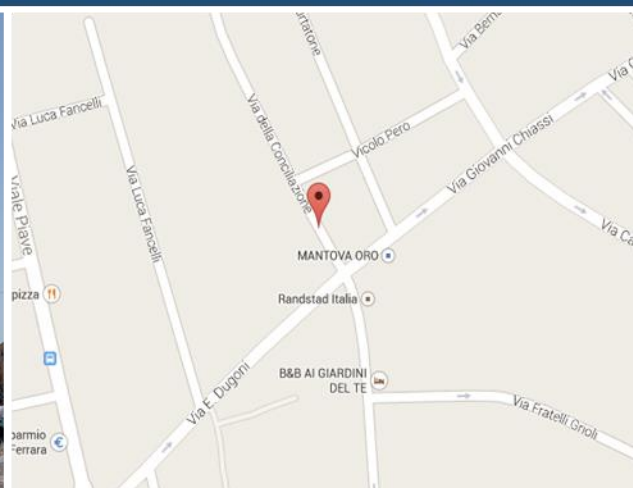
Alcuni uffici sono situati presso il **Palazzo di Giustizia di Mantova**, in condivisione con il Tribunale Ordinario, in **Via Carlo Poma n.13**. I restanti uffici sono situati presso il secondo edificio ubicato in **via Conciliazione n.77**, parzialmente riservato alla **Polizia Giudiziaria della Guardia di Finanza e dei Carabinieri**; mentre nell'immobile in via Chiassi sono collocati gli **uffici della Polizia Giudiziaria della Polizia di Stato e le sale intercettazioni**.

Gli uffici situati in **via Carlo Poma n.13** e in **via Conciliazione n.77**, sono facilmente raggiungibili dai principali punti di accesso alla città come illustrato nelle mappa sottostanti:

Uffici siti in via Carlo Poma n.13



Uffici siti in via Conciliazione n.77



4.2 Come arrivare

Gli uffici della Procura siti in Via Carlo Poma 13, sono comodamente raggiungibile a piedi, con i mezzi pubblici e in macchina secondo le seguenti indicazioni:

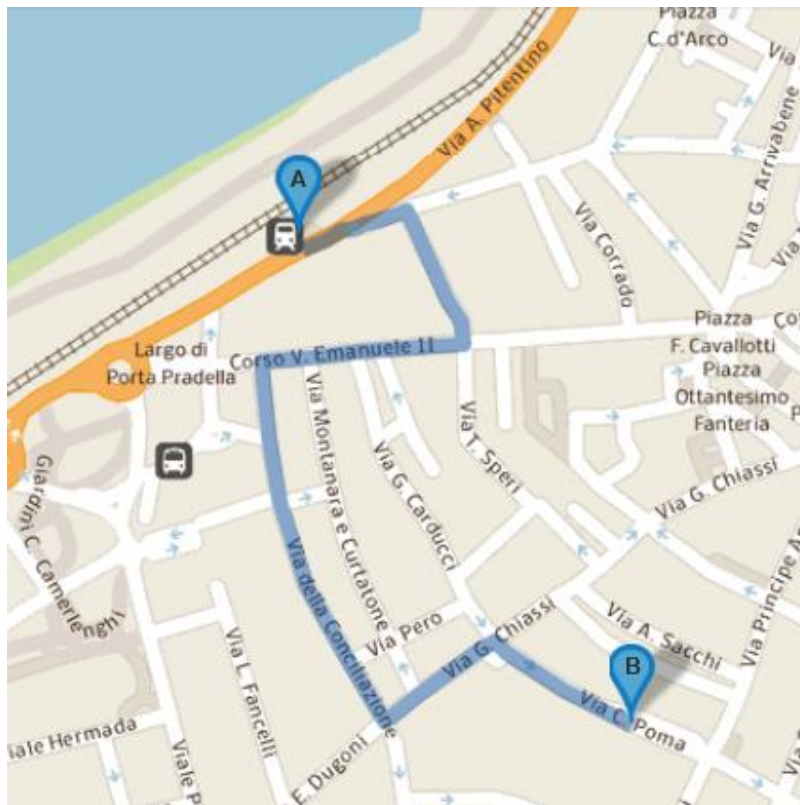
MEZZI PUBBLICI




È possibile raggiungere la Procura della Repubblica utilizzando i seguenti mezzi con fermate alla Stazione ferroviaria di Mantova:

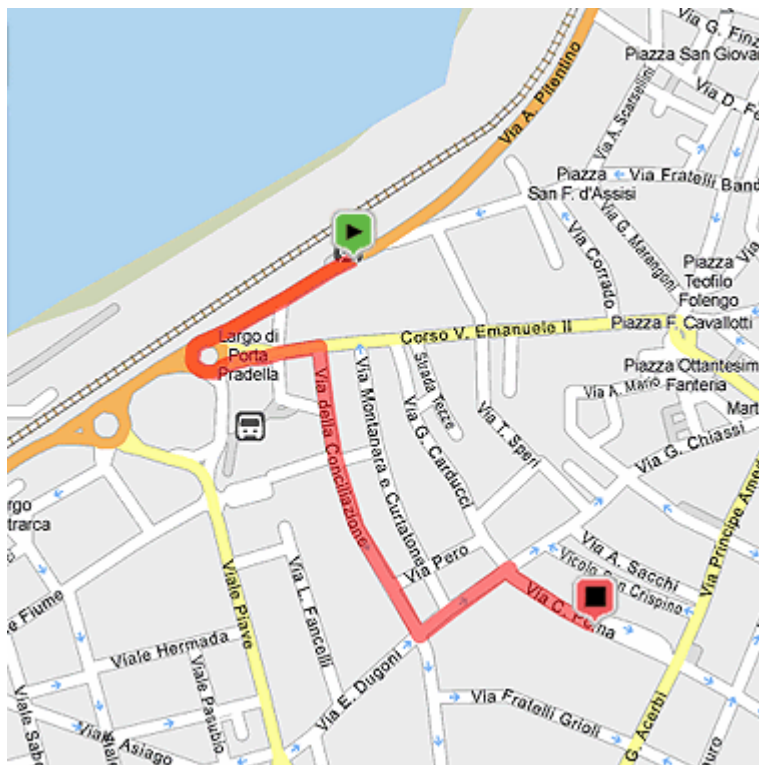
- APAM: Da via Bonomi a Via Principe Amedeo in direzione Capelletti Linea 8/C con corse ogni 30 minuti.

A PIEDI

Dalla Stazione Ferroviaria (circa 800 mt):



	Partenza: Stazione Ferroviaria	Distanza percorsa
	Continua in piazza Don Eugenio Leoni	133 m
	Gira a destra Via Ivano Bonomi	167 m
	Continua in Via Tito Speri	217 m
	Gira a destra in via Giosuè Carducci	84 m
	Continua in Via Carlo Poma/ Piazza Giuseppe Bazzani	166 m
	Arrivo: Via Carlo Poma	

IN AUTO**Percorso dalla stazione in Piazza Don Eugenio Leoni:**Partenza: **Stazione in piazza Don Eugenio Leoni****Distanza percorsa**

Procedi in direzione sudovest su Piazza Don Eugenio Leoni

254 m



Alla rotonda prendi la 3a uscita e imbrocca Largo di Porta Pradella

**Continua su Corso Vittorio Emanuele II**

234 m

Svolta a destra in **Via della Conciliazione**

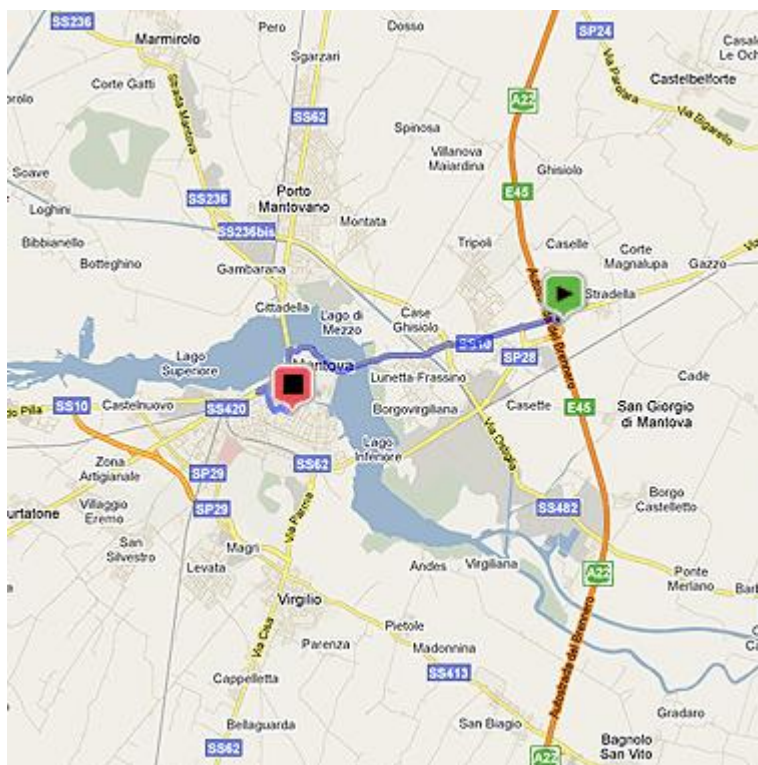
440 m

Svolta a sinistra in **Via Enrico Dugoni**Prendi la 1a a destra in corrispondenza di **Piazza Giuseppe Bazzani**

321

Svolta leggermente a arrivo in **Via Carlo Poma**

Percorso dalla A22 Casello Mantova Nord



Partenza: **Casello Mantova Nord**



Procedi in direzione nord su **Uscita Mantova Nord**

Prosegui dritto



Alla rotonda prendi la 3a uscita e imbocca SP28 in direzione **Cremona/Parma/Ostiglia/Reggio E.**



Attraversa 2 rotonde



Svolta a destra in **Piazzale di Porta Cerese**



Svolta a sinistra in **Viale Risorgimento**

Continua su **Viale della Repubblica**

Continua su Piazzale Antonio Gramsci Attraversa 1 rotonda



Svolta a destra in **Via Enrico Dugoni**

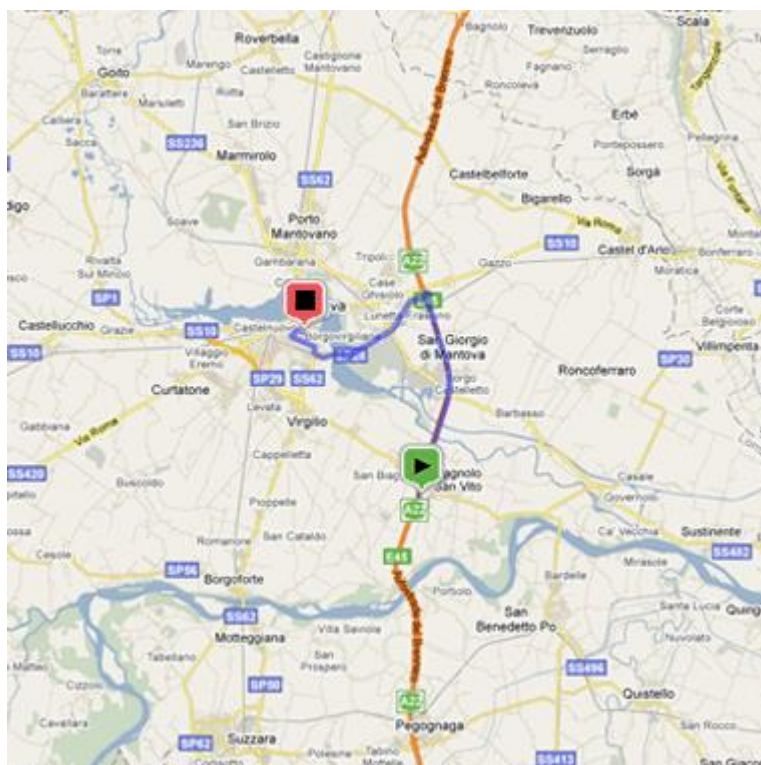


Svolta a destra in **Piazza Giuseppe Bazzani**



Continua e a arrivo in **Via Carlo Poma**

Percorso dalla A22 Mantova Sud



Partenza: **Casello Mantova Sud**

Procedi in direzione sud da A22 verso **Uscita Mantova Sud**



Prendi l'uscita **Mantova Sud**



Alla rotonda prendi la 3a uscita e imbrocca **Via Romana Zuccona/SS413**

Continua a seguire la SS413



Svolta a destra in **Piazzale di Porta Cerese**



Svolta a sinistra in **Viale Risorgimento**

Continua su **Viale della Repubblica**

Continua su **Piazzale Antonio Gramsci** Attraversa 1 rotonda



Svolta a destra in **Via Enrico Dugoni**



Svolta a destra in **Piazza Giuseppe Bazzani**






Continua e a arrivo in **Via Carlo Poma**

Percorso dalla S.S.P. Cremona-Mantova







Partenza: **S.S.P Cremona-Mantova**

Dalla Statale SS10 Cremona - Mantova, continua a seguire la Via Leopoldo Pilla

-  Continua su Via Cremona
-  Alla rotonda prendi la 3a uscita e imbocca **Viale Tazio Nuvolari**
-  Alla rotonda prendi la 2a uscita e imbocca **Largo di Porta Pradella**

Continua su **Corso Vittorio Emanuele II**

-  Svolta a destra in **Via della Conciliazione**
-  Svolta a destra in **Via Enrico Dugoni**
-  Svolta a destra in **Piazza Giuseppe Bazzani**
-  Continua e a arrivo in **Via Carlo Poma**

4.3 Recapiti e contatti

Procura della Repubblica di Mantova

Via Carlo Poma 13

46100 Mantova

Tel. 0376/3391 (centralino)

Fax 0376/328268

Indirizzo di posta elettronica (E-mail):

procura.mantova@giustizia.it

Indirizzi di posta elettronica certificata (PEC):

prot.procura.mantova@giustiziacert.it



4.4 Calendari e orari

Gli uffici della Procura della Repubblica di Mantova sono **aperti al pubblico**:

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 13:00;
- il sabato dalle ore 09:00 alle ore 12:00.



4.5 Area territoriale di competenza

Il circondario servito dalla **Procura della Repubblica di Mantova** comprende **73 Comuni** ed una popolazione servita di circa **421.830 abitanti**.



5. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

5.1 La Procura della Repubblica come Istituzione

Compito preminente della Procura della Repubblica, e quindi del Pubblico Ministero, è l'esercizio dell'azione penale, che è obbligatoria ed ha lo scopo di far rispettare le leggi dello Stato. Con l'azione penale si promuove la **repressione dei reati in difesa dei diritti dello Stato e dei cittadini**.

In questo contesto il Pubblico Ministero, pone altresì in **esecuzione le sentenze di condanna divenute definitive**.

Inoltre, in sede civile, nei casi previsti dalla legge, interviene a tutela dei diritti degli incapaci e **promuove presso il Giudice provvedimenti in materia di amministrazione di sostegno, interdizione, inabilitazione, separazione ed altro**.

Inquirente e requirente

Per potere giungere alle proprie determinazioni in ordine all'esercizio dell'azione penale il Pubblico Ministero esercita la funzione inquirente, altrimenti detta delle **indagini preliminari**.

In questo contesto la Procura della Repubblica svolge, attraverso i propri Magistrati, le indagini necessarie per accertare se un determinato fatto – segnalato alla Procura della Repubblica da un cittadino o da una delle Forze di Polizia – costituisca reato, e chi ne sia il responsabile.

Se il Pubblico Ministero, attraverso le indagini che conduce personalmente o servendosi della Polizia Giudiziaria, riesce ad acquisire prove sufficienti, porta la persona accusata davanti la Giudice per il processo. Qui egli sostiene il ruolo della "**pubblica accusa**" (funzione requirente) in contrapposizione

alla “difesa” dell’imputato. Se, viceversa, le prove a carico della persona accusata non sono sufficienti o le prove acquisite dimostrano che l’accusato è innocente, la Procura della Repubblica chiede al Giudice di non procedere (chiedendo l’archiviazione se si è ancora in fase di indagini o l’assoluzione se si è già davanti al Giudice).

Esecuzione delle sentenze penali

Un altro compito estremamente delicato in ambito penale è quello dell’**esecuzione delle sentenze di condanna divenute definitive**. È la Procura della Repubblica che, dopo aver ricevuto dal Giudice la sentenza, calcola il periodo di pena che il condannato dovrà scontare in carcere o nelle forme alternative previste dalla Legge, ed **emette i relativi provvedimenti coercitivi**.

Tutela delle persone deboli

Altro compito importante della Procura della Repubblica è quello della **tutela delle persone deboli nei procedimenti civili**, quindi, in particolare:

- dei minorenni nelle cause di separazione e divorzio;
- delle persone, che per motivi fisici o psichici, non sono in grado di curare i propri interessi con il rischio di essere sfruttati da malintenzionati (in tal caso promuovendo od intervenendo nelle cause di interdizione, inabilitazione o per la nomina degli amministratori di sostegno);
- dei creditori che non possono recuperare quanto loro dovuto a causa dello stato fallimentare del debitore.

Questa tutela da parte della Procura della Repubblica si concretizza nella partecipazione obbligatoria di un suo Magistrato in tutti i procedimenti giudiziari civili (separazione, divorzio, interdizione, inabilitazione, amministrazione di sostegno, fallimento) in cui siano coinvolti i soggetti deboli sopra ricordati per far sì che questi non vengano privati dei loro diritti.

Il Pubblico Ministero interviene, infine, nelle **cause civili in tutti i casi previsti dalla Legge**.

Compiti amministrativi e di certificazione

Un ulteriore compito svolto dalla Procura della Repubblica ha natura **amministrativa e di certificazione**. Si tratta della **custodia e dell’aggiornamento di dati sensibili**, quali quelli riguardanti i precedenti giudiziari di tutte le persone residenti nel circondario di competenza, e del rilascio di vari certificati che in diverse circostanze della vita sono necessari ai cittadini. Basti pensare al **certificato generale del Casellario Giudiziale** (più conosciuto come certificato penale) o al **certificato dei Carichi Pendenti** che vanno allegati ad una richiesta di lavoro, di rilascio di una licenza, di iscrizione ad un albo professionale o ad istanze per ottenere un contributo, e così via.

5.1 La sezione di Polizia Giudiziaria

Presso ogni sede di Procura della Repubblica è presente personale appartenente alle diverse **Forze di Polizia** (Polizia di Stato, Carabinieri, Guardia di Finanza, Corpo Forestale dello Stato e di ogni altra Polizia). Gli Ufficiali ed agenti di Polizia Giudiziaria hanno una permanente dipendenza (funzionale ed

operativa) dal Pubblico Ministero e svolgono per il Procuratore della Repubblica ed i Magistrati della Procura le attività cui sono preposti.

La Polizia Giudiziaria cura la **repressione dei reati**. In particolare ha il compito di “prendere notizia dei reati, impedire che vengano portati a conseguenze ulteriori, ricercarne gli autori, compiere gli atti necessari per assicurare le fonti di prova e raccogliere quant’altro possa servire per l’applicazione della legge penale (art. 55 comma 1 c.p.p.). Svolge ogni indagine e attività disposta o delegata dall’autorità giudiziaria” (art. 55 comma 2 c.p.p.).

5.2 La struttura dell’Ufficio

La Procura della Repubblica di Mantova si compone di due strutture separate che lavorano in sinergia: **giurisdizionale e amministrativa**.

La **struttura giurisdizionale** fa capo al **Procuratore**, che ha la titolarità e la rappresentanza nei rapporti con Enti istituzionali e con gli altri Uffici Giudiziari e ha competenza ad adottare i provvedimenti necessari per l’organizzazione dell’attività giudiziaria. Il Procuratore è supportato da **4 Sostituti Procuratori**, ciascuno dei quali dispone di un **proprio ufficio di Segreteria oltre ad una Segreteria deputata al magistrato di turno**. Sono previsti anche **7 Vice Procuratori Onorari**, a fronte degli 8 previsti da pianta organica.

La **struttura amministrativa**, si occupa della gestione delle risorse umane, finanziarie e strumentali per garantire sia il funzionamento della Procura (servizi amministrativi e contabili), sia il necessario supporto all’attività svolta dai Magistrati attraverso gli uffici dedicati.

Tale suddivisione è sancita dal Decreto Legislativo del **25 luglio 2006, n. 240**, che ha infatti stabilito una divisione dei compiti tra Magistrati a capo degli Uffici Giudiziari ed i Dirigenti Amministrativi degli stessi Uffici, personale non appartenente alla Magistratura e dipendente organicamente dal Dipartimento dell’Organizzazione Giudiziaria del Ministero della Giustizia.

Inoltre, gli affari dei **Sostituti Procuratori** sono stati suddivisi in due Gruppi distinti per le tematiche specialistiche affrontate:

- **Gruppo A** per la **prevenzione degli infortuni sul lavoro e le malattie professionali ed i reati a tutela dell’ambiente**, del quale fanno parte la Dott.ssa Reggiani e il Dott. Sergi;
- **Gruppo B** per quanto riguarda **i reati societari e fallimentari, i reati art.640, 647, 648 bis e ter, 316 ter cp ed i reati finanziari ed economici**, del quale fanno parte la Dott.ssa Bertuzzi e la Dott.ssa Micucci.

Le materie non specialistiche vengono distribuite tra i vari PM, secondo una distribuzione tabellare.

5.3 Il personale amministrativo

Il Personale amministrativo fa parte dell’amministrazione giudiziaria e dipende dal Ministero della Giustizia. Diverse sono le sue articolazioni interne che hanno contatto direttamente con il pubblico.

Ecco i principali recapiti telefonici degli uffici a contatto con il pubblico:

UFFICIO AMMINISTRATIVO

FUNZIONARIO GIUDIZIARIO

REFERENTE	Chiara Colonna
LOCALIZZAZIONE	Via Conciliazione, 77 - Stanza n° 24, piano 2°

MAIL	chiara.colonna@giustizia.it
TELEFONO	0376 3391
FAX	0376 339446

ASSISTENTE GIUDIZIARIO

REFERENTE	Marta Gelati
LOCALIZZAZIONE	Via Conciliazione, 77 - Stanza n° 24, piano 2°
MAIL	marta.gelati@giustizia.it
TELEFONO	0376 339442
FAX	-

Principali attività svolte

- *Protocollo informatico,*
- *Raccolta degli ordini di servizio e delle circolari;*
- *Registro dei permessi e assenze del personale attraverso l'orologio elettronico;*
- *Registro della presenza del personale giurisdizionale;*
- *Gestione automezzi;*
- *Fascicoli personali;*
- *Sicurezza sui luoghi di lavoro;*
- *Buoni pasto;*
- *Predisposizione dei decreti per i pagamenti dei VPO*
- *Liquidazione dei VPO senza P.IVA.*

UFFICIO CONSEGNETARIO ECONOMO E SPESE D'UFFICIO**FUNZIONARIO GIUDIZIARIO**

REFERENTE	Dario Tavalazzi
LOCALIZZAZIONE	Via Conciliazione, 77 - Piano Terra
MAIL	dario.tavalazzi@giustizia.it
TELEFONO	0376 339404
FAX	0376 339444

Principali attività svolte

- *Consegnatario dei beni mobili;*
- *Gestione della manutenzione e acquisto di attrezzature informatiche, fotoriproduttori e apparecchiature telefax;*
- *Gestione delle spese di Ufficio.*

UFFICIO LIQUIDAZIONI

FUNZIONARIO GIUDIZIARIO

REFERENTE	Dario Tivolazzi
LOCALIZZAZIONE	Via Conciliazione, 77 - Piano Terra
MAIL	dario.tivolazzi@giustizia.it
TELEFONO	0376/339404
FAX	0376/339444

Principali attività svolte

- Gestione delle istanze per il pagamento delle consulenze;
- Pagamenti spese di intercettazione;
- Liquidazioni VPO con P.IVA.

UFFICIO CIVILE

OPERATORE GIUDIZIARIO

REFERENTE	Carmine Cirillo
LOCALIZZAZIONE	Via Conciliazione, 77 - Piano 1°
MAIL	carmine.cirillo@giustizia.it
TELEFONO	0376/339451
FAX	0376/339444

Principali attività svolte

- Postille e legalizzazioni
- Pareri e visti
- Supporto spese di giustizia
- Supporto alla gestione delle Spese di posta
- Gestione delle annotazioni

ASSISTENZE AI PM

REFERENTE	Eugenio Merolla
LOCALIZZAZIONE	Via Poma 13 – Piano Terra
MAIL	eugenio.merolla@giustizia.it
TELEFONO	0376/339251
FAX	0376/363931

Segreteria del Magistrato: Paola Reggiani

REFERENTE	Rossella Spinosa
LOCALIZZAZIONE	Via Poma 13 – Piano 1°
MAIL	rossella.spinosa@giustizia.it
TELEFONO	0376/339296
FAX	0376/339314

Segreteria dei Magistrati: Alberto Sergi

REFERENTE	Annarita Braghiroli
LOCALIZZAZIONE	Via Poma 13 – Piano Ammezzato
MAIL	annarita.braghiroli@giustizia.it
TELEFONO	0376/339306
FAX	0376/339307

Segreteria del Magistrato: Silvia Bertuzzi

REFERENTE	Lia Brigo
LOCALIZZAZIONE	Via Poma 13 – Piano Terra
MAIL	lia.brigo@giustizia.it
TELEFONO	0376/339241
FAX	0376/339241

Segreteria del Magistrato: segreteria di turno

REFERENTE	Sandra Germiniasi
LOCALIZZAZIONE	Via Poma 13 – Piano Ammezzato
MAIL	sandra.germiniasi@giustizia.it
TELEFONO	0376/339265
FAX	0376/339307

Segreteria del Magistrato: Maria Rosaria Micucci

REFERENTE	Loredana Mantovani
LOCALIZZAZIONE	Via Poma 13 – Piano Primo
MAIL	loredana.mantovani@giustizia.it

TELEFONO	0376/339242
FAX	0376/339314

Segreteria del Magistrato: Antonino Condorelli

Principali attività svolte

- *Gestione dei procedimenti in fase di indagine;*
- *Gestione degli avvisi 415bis;*
- *Gestione avviso 408 e intercettazioni;*
- *Archiviazione e decreti penali.*

UFFICIO RICEZIONE, REGISTRAZIONE ATTI, FUG E MOD. 42

REFERENTE	Carlo Calamaro
LOCALIZZAZIONE	Via Carlo Poma,13 – Piano terra
MAIL	carlo.calamaro@giustizia.it
TELEFONO	0376/339268
FAX	0376/328268

Principali attività svolte

- *Ricezione posta e atti;*
- *Ricezione e iscrizione delle CNR;*
- *Rilascio certificati carichi pendenti alle PA;*
- *Tenuta del registro Mod. 42 e FUG;*
- *Gestione Archivio.*

CASELLARIO GIUDIZIALE

REFERENTE	Dario Tivolazzi
LOCALIZZAZIONE	Via Conciliazione,77 – Piano terra
MAIL	dario.tivolazzi@giustizia.it
TELEFONO	0376/339409
FAX	0376/339465

Principali attività svolte

- *Rilascio certificati casellario giudiziale;*
- *Certificati Carichi pendenti per i privati;*
- *Visure;*
- *Gestione della posta.*

UFFICIO DIBATTIMENTO

REFERENTE	Rita Antonica
LOCALIZZAZIONE	Via Conciliazione,77 – Piano terra
MAIL	rita.antonica@giustizia.it
TELEFONO	0376/339448-440
FAX	0376/339448

Principali attività svolte

- *Gestione degli adempimenti e dei fascicoli dell'attività dibattimentale.*

UFFICIO ESECUZIONI PENALI

REFERENTE	Chiara Colonna
LOCALIZZAZIONE	Via Conciliazione,77 – Secondo piano
MAIL	chiara.colonna@giustizia.it
TELEFONO	0376/3391
FAX	-

Principali attività svolte

- *Adempimenti relativi alle esecuzioni penali divenute irrevocabili e attività connesse;*
- *Adempimenti relativi alle esecuzioni delle misure di prevenzione e all'esecuzione delle misure di sicurezza.*

6. I SERVIZI

Di seguito sono descritti i principali servizi diretti al pubblico forniti dalla Procura della Repubblica di Mantova, le modalità di accesso ai medesimi, i tempi, le fasi e le caratteristiche.

Deposito atti

1. Deposito denunce e querele scritte
2. Deposito istanze e memorie
3. Istanza di concessione di misure alternative alla detenzione in materia di esecuzione penale

Richiesta certificati

4. Certificati del Casellario Giudiziale
5. Certificati dei Carichi Pendenti
6. Certificati dei Carichi Pendenti degli illeciti amministrativi dipendenti da reato
7. Certificati per le Pubbliche Amministrazioni (CERPA)

Visione fascicoli

8. Visione fascicoli ex art. 415 bis c.p.p.
9. Visione fascicoli in sede di dibattimento
10. Visione fascicoli ex art. 408 c.p.p.

Altri servizi

11. Visura delle iscrizioni del Casellario Giudiziale
12. Richiesta di liquidazione degli onorari e delle spese

Per ciascun servizio è stata compilata la seguente 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 della Procura della Repubblica incaricata del servizio
COSA OCCORRE	Documentazione o prerequisiti necessari
QUANTO COSTA	Costo del servizio presso la Procura della Repubblica
TEMPO NECESSARIO	Tempi medi stimati per l'erogazione del servizio

6.1 Deposito Atti

6.1.1 Deposito denunce e querele scritte

COS'È	Il soggetto che abbia la necessità di depositare un atto di querela o una denuncia, deve sapere che è possibile solo se l'atto è già redatto in forma scritta. Per eventuali querele e/o denunce orali, occorre rivolgersi agli Uffici di Polizia Giudiziaria collocati nel territorio (Stazioni Carabinieri, Uffici di Polizia Stato e Comandi di Guardia di Finanza).
CHI LO PUÒ RICHIEDERE	L'interessato, o il difensore munito di apposita delega. In caso di parte offesa minorenni, la querela può essere depositata dal genitore, dal tutore o da un eventuale curatore speciale.
DOVE SI RICHIEDE	Procura della Repubblica, via Carlo Poma, n.13 Ufficio Ricezione, Registrazione Atti, FUG e Mod.42 Piano Terra Orario di apertura: Da lunedì a venerdì, dalle 9.00 alle 13.00; sabato dalle 9,00 alle 12,00
COSA OCCORRE	<ul style="list-style-type: none"> • L'atto di denuncia o querela; • Un documento di identità.
QUANTO COSTA	Esente da imposta di bollo e diritti.
TEMPO NECESSARIO	Il deposito avviene contestualmente alla richiesta.

6.1.2 Deposito istanze e memorie

COS'È	Durante le varie fasi del procedimento penale, è possibile per i soggetti coinvolti, presentare istanze e/o memorie, così come previsto dal codice di procedura penale. Solitamente sono presentate dal difensore dell'interessato.
CHI LO PUÒ RICHIEDERE	La persona sottoposta alle indagini e il suo difensore o, a seconda dei casi, la parte offesa ed il rispettivo difensore.
DOVE SI RICHIEDE	Procura della Repubblica, via Carlo Poma, n.13 Ufficio Ricezione, Registrazione Atti, FUG e Mod.42 Piano Terra Orario di apertura: Da lunedì a venerdì, dalle 9.00 alle 13.00; sabato dalle 9,00 alle 12,00
COSA OCCORRE	- Un documento di identità.
QUANTO COSTA	Esente da imposta di bollo e diritti. In caso si chiedi una certificazione dell'avvenuto deposito (o eventuale copia dell'istanza depositata), occorre una marca da € 3,68.
TEMPO NECESSARIO	A vista.

6.1.3 Istanza di concessione di misure alternative alla detenzione in materia di esecuzione penale

COS'È	Al Pubblico Ministero, spetta il compito di eseguire le sentenze di condanna a pena detentiva (arresto o reclusione). Pervenuta la sentenza definitiva da parte del giudice, il P.M., se l'entità della pena inflitta rientra entro i limiti previsti (3 anni) dell'art. 656 c.p.p., e ricorrono i presupposti di legge, emette l'ordine di carcerazione con sospensione. L'ordine di esecuzione resta sospeso per 30 gg dalla notifica entro cui è possibile richiedere la concessione di misure alternative. Se nessuna istanza è presentata, il Pubblico Ministero revoca l'ordine di sospensione ed emette l'ordine esecuzione
CHI LO PUÒ RICHIEDERE	La persona condannata e il suo difensore (entro i termini).
DOVE SI RICHIEDE	Procura della Repubblica, via Carlo Poma, n.13 Ufficio Ricezione, Registrazione Atti, FUG e Mod.42 Piano Terra Orario di apertura: Da lunedì a venerdì, dalle 9.00 alle 13.00; sabato dalle 9,00 alle 12,00
COSA OCCORRE	<ul style="list-style-type: none"> • Un documento di identità (se presentata dalla parte); • Per la richiesta di misura alternativa occorre allegare la documentazione prevista dalla normativa vigente.
QUANTO COSTA	Esente da imposta di bollo e diritti. In caso si chieda una certificazione dell'avvenuto deposito (o eventuale copia dell'istanza depositata), occorre una marca da € 3,68.
TEMPO NECESSARIO	Dipendente dal Tribunale di Sorveglianza.

6.2 Richiesta certificati

6.2.1 Certificati del Casellario Giudiziale

COS'È	<p>Il certificato del Casellario Giudiziale riporta i provvedimenti definitivi emessi a carico di un soggetto. Esistono tre tipi di certificati: generale, penale e civile.</p> <p>Certificato generale: contiene tutti i provvedimenti irrevocabili, in materia penale, civile ed amministrativa emessi a carico del richiedente (riassume i certificati penale e civile);</p> <p>Certificato penale: contiene i provvedimenti penali di condanna irrevocabili;</p> <p>Certificato civile: contiene i provvedimenti relativi alla capacità della persona (interdizione giudiziale, inabilitazione, interdizione legale), i provvedimenti relativi a fallimenti (i provvedimenti giudiziari che dichiarano fallito l'imprenditore, quelli di omologazione del concordato fallimentare, quelli di chiusura del fallimento, quelli di riabilitazione del fallito), i provvedimenti riguardanti la perdita o la revoca della cittadinanza.</p> <p>A partire dal 1° gennaio 2012 il presente certificato non può essere prodotto agli organi della Pubblica Amministrazione o ai privati gestori di pubblici servizi (Art. 40 D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445); nei rapporti tra privati con gli organi della Pubblica Amministrazione e i gestori di pubblici servizi i certificati e gli atti di notorietà sono sempre sostituiti dall'autocertificazione.</p>
CHI LO PUÒ RICHIEDERE	L'interessato (o un suo delegato).
DOVE SI RICHIEDE	<p>Procura della Repubblica via Conciliazione, n.77</p> <p>Ufficio Casellario Giudiziale</p> <p>Piano Terra</p> <p>Orario di apertura: Da lunedì a venerdì, dalle 9.00 alle 13.00</p>
COSA OCCORRE	<p>Modello per la Istanza del certificato e della visura delle iscrizioni del casellario giudiziale (Modulo);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia del documento di identità dell'interessato; • Inoltre, in caso di delega, occorre presentare anche: • Modello per il conferimento della delega (Modulo); • Fotocopia del documento di identità del delegato.
QUANTO COSTA	<p>Generale per uso amministrativo: 2 marche da bollo: 1 da €16 e 1 da €3,68.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generale per uso adozione: esente (gratuito). • Penale: 2 marche da bollo: 1 da €3,68 e 1 da €16,00. • Civile: 2 marche da bollo: 1 da €3,68 e 1 da €16,00.
TEMPO NECESSARIO	<ul style="list-style-type: none"> - Tre/quattro giorni. - Due giorni con urgenza.

6.2.2 Certificato dei carichi pendenti

COS'È	<p>Il certificato dei carichi pendenti riporta l'indicazione di eventuali procedimenti penali in corso, nei quali il richiedente abbia assunto la qualità di imputato. A partire dal 1° gennaio 2012 il presente certificato non può essere prodotto agli organi della Pubblica Amministrazione o ai privati gestori di pubblici servizi (Art. 40 D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445); nei rapporti tra privati con gli organi della Pubblica Amministrazione e i gestori di pubblici servizi i certificati e gli atti di notorietà sono sempre sostituiti dall'autocertificazione.</p>
--------------	---

CHI LO PUÒ RICHIEDERE	L'interessato (o un suo delegato).
DOVE SI RICHIEDE	Procura della Repubblica via Conciliazione, n.77 Ufficio Casellario Giudiziale Piano Terra Orario di apertura: Da lunedì a venerdì, dalle 9.00 alle 13.00
COSA OCCORRE	<ul style="list-style-type: none"> - Istanza certificato carichi pendenti (Modulo); - Fotocopia del documento di identità dell'interessato. - Inoltre, in caso di delega, occorre presentare anche: - Modello per il conferimento della delega (Modulo); - Fotocopia del documento di identità del delegato.
QUANTO COSTA	<ul style="list-style-type: none"> - 1 marca da €16,00 - 1 marca da €3,68. Certificato per uso adozione: esente (gratuito)
TEMPO NECESSARIO	<ul style="list-style-type: none"> - Senza urgenza: 4/5 giorni - Con urgenza: 2 giorni

6.2.3 Certificati dei carichi pendenti degli illeciti amministrativi dipendenti da reato

COS'È	<p>Il certificato, intestato ad un ente, riporta le iscrizioni esistenti nell'anagrafe dei carichi pendenti degli illeciti amministrativi dipendenti da reato.</p> <p>Il certificato dei carichi pendenti va richiesto esclusivamente al Casellario della Procura della Repubblica del luogo in cui la società o l'ente hanno sede legale.</p> <p>A partire dal 1° gennaio 2012 il presente certificato non può essere prodotto agli organi della Pubblica Amministrazione o ai privati gestori di pubblici servizi (Art. 40 D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445); nei rapporti tra privati con gli organi della Pubblica Amministrazione e i gestori di pubblici servizi i certificati e gli atti di notorietà sono sempre sostituiti dall'autocertificazione.</p>
CHI LO PUÒ RICHIEDERE	Il legale rappresentante dell'ente (o un suo delegato).
DOVE SI RICHIEDE	Procura della Repubblica, via Conciliazione, n.77 Ufficio Casellario Giudiziale Piano Terra Orario di apertura: Da lunedì a venerdì, dalle 9.00 alle 13.00
COSA OCCORRE	<p>Richiesta Certificati dei Carichi pendenti degli illeciti amministrativi dipendenti da reato (Modulo C2);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia del documento di identità del legale rappresentante dell'ente; • Fotocopia non autenticata dell'atto dal quale risulta la rappresentanza legale. • Inoltre, in caso di delega, occorre presentare anche: • Modello per il conferimento della delega (Modulo C5); • Fotocopia del documento di identità del delegato.
QUANTO COSTA	- 2 marche da bollo: 1 da €16 e 1 da €3,68.
TEMPO NECESSARIO	<ul style="list-style-type: none"> - Senza urgenza: 4/5 giorni - Con urgenza: 2 giorni

6.2.4 Certificati per le Pubbliche Amministrazioni (CERPA)

COS'È	<p>Il sistema CERPA (Certificati Pubbliche Amministrazioni) consente la consultazione diretta del Sistema Informativo del Casellario (SIC) da parte delle Amministrazioni Pubbliche e dei gestori di pubblici servizi. La consultazione può avvenire per:</p> <ul style="list-style-type: none"> - le acquisizioni d'ufficio di informazioni concernenti stati, qualità e fatti, (articoli 43 e 46 D.P.R. 445/2000) - i controlli delle dichiarazioni sostitutive di certificati (art. 71 D.P.R. 445/2000) - l'acquisizione dei certificati del Casellario giudiziale e dell'anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato (art. 28 e 32 D.P.R. 313/2002)
CHI LO PUÒ RICHIEDERE	<ul style="list-style-type: none"> - Pubbliche Amministrazioni - Gestori di pubblici servizi
DOVE SI RICHIEDE	<p>L'accesso al sistema deve essere richiesto all'ufficio del Casellario centrale, Piazza di Firenze, 27 - 00187 Roma Per informazioni rivolgersi all'help desk del Casellario centrale Telefono: 0697996200 Email: casellario.centrale@giustizia.it Disponibile da lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 17.30 ed il sabato dalle 8.30 alle 13.00.</p>
COSA OCCORRE	<p>La consultazione del sistema può avvenire tramite:</p> <ul style="list-style-type: none"> - un servizio di cooperazione tra sistemi informativi oppure - Posta Elettronica Certificata (PEC) <p>Per accedere al sistema l'Amministrazione Pubblica o il gestore di pubblici servizi deve inviare tramite PEC all'ufficio del Casellario centrale (uff3.dgpenale.dag@giustiziacert.it):</p> <ul style="list-style-type: none"> - richiesta di accesso al Sistema Informativo - scheda di attivazione di cui all'Allegato C del decreto 5 dicembre 2012 <p>In seguito alla richiesta, l'Ufficio del Casellario centrale svolge le necessarie verifiche e avvia i lavori per la stipula di convenzione con il richiedente su fruibilità dei dati e garanzia del pieno rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali, di accesso ai documenti amministrativi, di tutela del segreto e di divieto di divulgazione. Per qualsiasi ulteriore informazione visitare il sito del Ministero della Giustizia: CERPA - FAQ</p>
QUANTO COSTA	<p>Il servizio è gratuito.</p>
TEMPO NECESSARIO	<p>I tempi per l'attivazione del servizio sono strettamente connessi alla stipula della convenzione. La procedura prevede la ricognizione, da parte dell'Amministrazione Pubblica o dell'ente, dei procedimenti amministrativi di competenza, che richiedono l'acquisizione dei certificati del Casellario e dell'anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato, in modo da individuare le relative norme che ne giustificano l'acquisizione, siano esse norme primarie o specifici regolamenti per il trattamento dei dati giudiziari. Una volta definito lo schema di convenzione, questo dovrà essere inviato al Garante per la protezione dei dati personali, al fine di acquisirne il parere;</p>

	quindi si procederà alla stipula della convenzione, che sarà pubblicata sul sito della Giustizia. Una volta ottenuto l'accesso al sistema, la consultazione è immediata.
--	---

6.3 Visione fascicoli

6.3.1 Visione fascicoli ex art. 415 bis c.p.p.

COS'È	È la possibilità data alla parte sottoposta alle indagini e al suo difensore di visionare e richiedere copia degli atti presenti all'interno dei fascicoli, a conclusione delle indagini preliminari da parte del P.M.. Viene notificato l'avviso di conclusione indagini alle parti, le quali entro venti giorni dalla notifica possono recarsi presso la Segreteria dei P.M. per visionare il fascicolo e/o estrarne copia.
CHI LO PUÒ RICHIEDERE	La persona sottoposta alle indagini e il suo difensore, munito di nomina se occorsa successivamente all'avviso di conclusione indagini.
DOVE SI RICHIEDE	Procura della Repubblica, via Carlo Poma, n. 13 Segreterie dei PM Orario di apertura: Da lunedì a venerdì, dalle 9.00 alle 13.00
COSA OCCORRE	<ul style="list-style-type: none"> • L'avviso della conclusione delle indagini preliminari notificato; • Documento di identità; • Eventuale documento di nomina dell'avvocato.
QUANTO COSTA	Non vi sono spese per la consultazione del fascicolo, occorrono diritti di cancelleria per eventuale richiesta copie.
TEMPO NECESSARIO	- A richiesta.

6.3.2 Visione fascicoli in sede di dibattimento

COS'È	Le parti e i propri difensori possono visionare e richiedere copia degli atti presenti all'interno dei fascicoli per procedimenti in attesa di udienza fissata davanti al giudice del dibattimento. I fascicoli possono fare riferimento ad udienze Monocratiche, Collegiali o presso il Giudice di Pace.
CHI LO PUÒ RICHIEDERE	L'imputato o la parte offesa ed i rispettivi difensori.
DOVE SI RICHIEDE	Procura della Repubblica, via Conciliazione, n.77 Ufficio Dibattimento Piano secondo Orario di apertura: Da lunedì a venerdì, dalle 9.00 alle 13.00
COSA OCCORRE	Un documento di identità o tesserino dell'ordine.
QUANTO COSTA	Non vi sono spese per la consultazione del fascicolo, occorrono diritti di cancelleria per eventuale richiesta copie.
TEMPO NECESSARIO	A richiesta.

6.3.3 Visione fascicoli ex art. 408 c.p.p.

COS'È	<p>È la possibilità offerta alla persona offesa da un reato che ne abbia fatto espressa richiesta di essere informata circa l'emissione di una richiesta di archiviazione. Il servizio offre la possibilità alla persona offesa dal reato di prendere visione degli atti, di estrarne copia e di presentare presso ufficio GIP 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.</p> <p>Il fascicolo è a disposizione presso la Segreteria del Magistrato titolare dell'indagine per 10 o 20 giorni (in funzione dell'articolo) decorrenti dalla data di notifica dell'avviso di emissione della richiesta di archiviazione.</p> <p>Il Pubblico Ministero, ritenendo infondata la notizia di reato, presenta al giudice richiesta di archiviazione.</p> <p>Il fascicolo è a disposizione presso la Segreteria del Magistrato titolare dell'indagine per 10 o 20 giorni (in funzione dell'articolo) decorrenti dalla data di notifica dell'avviso di emissione della richiesta di archiviazione.</p>
CHI LO PUÒ RICHIEDERE	La persona offesa dal reato o il suo difensore.
DOVE SI RICHIEDE	<p>Procura della Repubblica, via Carlo Poma, n.13 Segreteria di Turno Piano Terra Orario di apertura: Da lunedì a venerdì, dalle 9.00 alle 13.00; sabato dalle 9,00 alle 12,00</p>
COSA OCCORRE	<ul style="list-style-type: none"> • Documento d'identità • 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. • Richiesta copia atti del fascicolo
QUANTO COSTA	Non vi sono spese per la consultazione del fascicolo; occorrono bolli diritti di cancelleria per eventuale estrazione di copie.
TEMPO NECESSARIO	- A richiesta.

6.4 Altri Servizi

6.4.1 Visura delle iscrizioni del casellario giudiziale

COS'È	La visura consente di conoscere, senza motivare la richiesta, tutte le iscrizioni a proprio carico relative al Casellario Giudiziale comprese quelle di cui non è fatta menzione nel certificato generale/penale/civile. La visura non ha valore di certificazione delle iscrizioni nel casellario giudiziale (art.33 D.P.R. 14/11/2002, n.313) e non può, di conseguenza, essere esibita per finalità amministrative o per ragioni di lavoro.
CHI LO PUÒ RICHIEDERE	L'interessato (o un suo delegato).
DOVE SI RICHIEDE	<p>Procura della Repubblica, via Conciliazione, n.77 Ufficio Casellario Giudiziale Piano Terra Orario di apertura: Da lunedì a venerdì, dalle 9.00 alle 13.00</p>

COSA OCCORRE	<ul style="list-style-type: none"> • Modello per la Istanza della visura (Modulo); • Fotocopia del documento di identità dell'interessato. • Inoltre, in caso di delega, occorre presentare anche: • Modello per il conferimento della delega (Modulo); • Fotocopia del documento di identità del delegato.
QUANTO COSTA	La visura non ha valore di certificazione e non comporta il pagamento di alcun diritto.
TEMPO NECESSARIO	Quattro/cinque giorni. Due giorni con urgenza.

6.4.2 Richiesta di liquidazione degli onorari e delle spese

COS'È	È la richiesta che avvia la procedura necessaria per poter riscuotere gli onorari e le spese relativi all'attività svolta nell'ambito di un procedimento giudiziario in qualità di CTU, interprete e ausiliario di Polizia Giudiziaria.
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	Procura della Repubblica, via Conciliazione, n.77 Ufficio Liquidazioni Piano Terra Orario di apertura: Da lunedì a venerdì, dalle 9.00 alle 13.00
COSA OCCORRE	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto di nomina/Verbale di conferimento incarico • Modello per presentazione Richiesta di liquidazione (Modulo) • Documenti comprovanti la spesa • Documenti comprovanti l'attività • Anagrafica fiscale del richiedente • La prima pagina del lavoro svolto con il timbro di pervenuto della Cancelleria
QUANTO COSTA	Esente da imposta di bollo e diritti.
TEMPO NECESSARIO	Entro 100 giorni per gli onorari e 200 giorni per le spese dal compimento delle operazioni di consulenza come stabilito dalla legge.

6.5 Diritti di copia

Diritti di copia in vigore dal 3 Maggio 2014 (D.M. 10 marzo 2014)

Da digitale <u>senza</u> conformità			Da digitale <u>con</u> conformità	
N° pagine	Senza urgenza	Con urgenza	Senza urgenza	Con urgenza
1 – 4	€ 0.92	€ 2.76	€ 7.37	€ 22.11
5-10	€ 1.84	€ 5.52	€ 8.60	€ 25.80
11-20	€ 3.68	€ 11.04	€ 9.82	€ 29.46
21-50	€ 7.37	€ 22.11	€ 12.28	€ 36.84
51-100	€ 14.73	€ 44.19	€ 18.42	€ 55.26
Oltre le 100	Euro 14.73 più euro 6.14 ogni ulteriore 100 pagine o frazione di 100	L'urgenza è il triplo	Euro 18.42 più euro 7.37 ogni ulteriore 100 pagine o frazione di 100	L'urgenza è il triplo

Da cartaceo a cartaceo <u>senza</u> conformità			Da cartaceo a cartaceo <u>con</u> conformità	
N° pagine	Senza urgenza	Con urgenza	Senza urgenza	Con urgenza
1 – 4	€ 1.38	€ 4.14	€ 11.06	€ 33.18
5-10	€ 2.76	€ 8.28	€ 12.90	€ 38.70
11-20	€ 5.52	€ 16.56	€ 14.73	€ 44.19
21-50	€ 11.06	€ 33.18	€ 18.42	€ 55.26
51-100	€ 22.10	€ 66.30	€ 27.63	€ 82.89
Oltre le 100	Euro 22.10 più euro 9.21 ogni ulteriore 100 pagine o frazione di 100	L'urgenza è il triplo	Euro 27.63 più euro 11.07 ogni ulteriore 100 pagine o frazione di 100	L'urgenza è il triplo

Diritto di copia su supporto diverso da quello cartaceo	
Tipo di supporto	Diritto di copia forfettizzato
Per ogni cassetta fonografica di 60 minuti o di durata inferiore	€ 3,68
Per ogni cassetta fonografica di 90 minuti	€ 5,52
Per ogni cassetta videofonografica di 120 minuti o di durata inferiore	€ 6,14
Per ogni cassetta videofonografica di 180 minuti	€ 7,37
Per ogni cassetta videofonografica di 240 minuti	€ 9,21
Per ogni dischetto informatico da 1,44 MB	€ 4,31
Per ogni compact disc	€ 306,97

7. LA QUALITÀ

7.1 La politica della qualità

La politica della qualità della Procura della Repubblica si ispira a 7 principi gestionali che vengono illustrati di seguito:

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 della Repubblica di Mantova, 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 della Repubblica di Mantova 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 della Repubblica. Trascurare i loro bisogni e le loro aspettative significa

disattendere la missione istituzionale stessa della Procura della Repubblica. 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.

7.2 Sistemi per la rilevazione della qualità del servizio

Il giudizio degli utenti rappresenta uno strumento prezioso per migliorare la qualità dei Servizi offerti. Gli elogi, i reclami e i rilievi o i suggerimenti favoriranno il senso di responsabilità e la promozione di un comportamento etico di tutti gli operatori, anche mediante l’impiego ottimale di tutte le risorse.

La valutazione potrà essere espressa in modo verbale o scritto, mezzo fax mediante il modulo disponibile presso il Punto Informativo del Tribunale Ordinario sito in via Carlo Poma n.13 e sul sito web dell’Ufficio.

Il modulo di reclamo potrà essere consegnato presso il Punto informativo del Palazzo di Giustizia, oppure inoltrato al numero di fax 0376/328268, o inviato per email all’indirizzo procura.mantova@giustizia.it

La Procura della Repubblica di Mantova comunicherà al richiedente l’unità operativa competente e il nominativo del responsabile del procedimento. Entro 30 giorni gli Uffici della Procura della Repubblica di Mantova si impegneranno a fornire una risposta.



PROCURA DELLA REPUBBLICA DI MANTOVA
QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO

Gentile Utente,

la Procura della Repubblica di Mantova, 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 della Repubblica una volta terminato. La ringraziamo anticipatamente per il tempo che vorrà dedicarci.

Tipologia utente	<input type="checkbox"/> Tribunale	<input type="checkbox"/> Avvocato	<input type="checkbox"/> Forze dell'ordine	<input type="checkbox"/> Tribunale di Sorveglianza
	<input type="checkbox"/> Giudice di Pace	<input type="checkbox"/> Pubblica Amministrazione	<input type="checkbox"/> Polizia Giudiziaria	<input type="checkbox"/> Consulenti
	<input type="checkbox"/> Corte d'Appello	<input type="checkbox"/> Privati	<input type="checkbox"/> Altro

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 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 della Repubblica?**

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)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pertinenti (sono fornite informazioni idonee a rispondere al quesito da lei sottoposto)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Esaustive (sono fornite informazioni che le evitano di ritornare un'altra volta per lo stesso motivo nel medesimo ufficio)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortese nel relazionarsi con il pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibile all'ascolto ed alla risoluzione dei suoi problemi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibile a contattare altri uffici per chiedere informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reperibile durante gli orari di apertura degli uffici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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 della Procura, 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.

8. 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 della Repubblica 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 di 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. È 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. È 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 nel 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. Con i decreti legislativi del 7 settembre 2012 nn. 155 e 156, sono state riformate le circoscrizioni giudiziarie, portando a 136 i Tribunali ordinari, con la soppressione di 30 sedi di Tribunale (e relative Procure della Repubblica).

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).

8.1 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