



Procura della Repubblica presso il Tribunale ordinario di Milano



CARTA DEI SERVIZI

EDIZIONE LUGLIO 2020

Indice

1. La Carta dei Servizi

1.1 Le norme ed i principi ispiratori

1.2 Le fasi del lavoro

2. Schede di Servizio

2.1. Orari di apertura, servizi generali e indicatori di qualità

2.2.1. Rilascio del certificato ai sensi dell'art.335cpp

2.2.2 Rilascio del certificato di chiusa istruttoria

2.2.3 Rilascio del certificato del casellario giudiziale richiesto dal cittadino e dal datore di lavoro privato

2.2.4 Rilascio del certificato del casellario per le pubbliche amministrazioni

2.2.5. Rilascio del certificato dei carichi pendenti

2.2.6 Rilascio del certificato dell'Anagrafe delle sanzioni Amministrative e degli Illeciti Amministrativi

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

2.2.8 Rilascio copie e consultazione del fascicolo digitale tramite TIAP

2.2.9. Servizio visura fascicoli e richiesta copie in fase dibattimentale

2.2.10. Ufficio Spese di Giustizia

2.2.11. Ufficio liquidazione onorari, spese e fatture compagnie telefoniche

2.2.12. Rilascio legalizzazione e atti da depositare per l'estero

3. Tutela degli utenti

3.1. Procedura di monitoraggio e Modello di segnalazione

La Procura della Repubblica presso il Tribunale Ordinario di Milano intende perseguire i seguenti obiettivi:

Aumentare la qualità dei servizi della giustizia nel Circondario di Milano;

Aumentare la responsabilità sociale degli uffici giudiziari sui risultati e sull'uso delle risorse pubbliche;

Aumentare la capacità di informazione e comunicazione.

È proprio nell'ambito di quest'ultimo obiettivo, aumentare le capacità di informazione e comunicazione, che si colloca la Carta dei Servizi, strumento disegnato per sviluppare modalità di comunicazione efficaci con gli utenti dell'Ufficio.

Attraverso la Carta dei Servizi, la Procura si propone di attivare un'attenzione costante e rendere visibile la qualità dei propri servizi, sostenuta dall'operare costante dei propri addetti, partecipando alla popolazione, nonché agli utenti qualificati, gli strumenti e metodi utilizzati per il raggiungimento degli obiettivi e dei risultati rappresentati nel Bilancio Sociale pubblicato ogni anno.

1. La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un "patto" stipulato tra un ente pubblico, o un soggetto privato che eroga servizi di pubblica utilità, e gli utenti di tali servizi. La Carta rappresenta quindi un impegno che i vertici dell'ente e la struttura tutta si pongono verso i cittadini e gli utilizzatori dei servizi, favorendo l'attuazione concreta di principi quali l'uguaglianza, l'imparzialità nell'accesso ai servizi e la trasparenza dell'azione amministrativa.

La Procura ha attivato un lavoro di analisi e verifiche al suo interno al fine di individuare degli indicatori di qualità per i servizi a maggiore impatto di utenza e particolarmente significativi.

Il prodotto del lavoro svolto si sostanzia nel presente documento, che contiene ed illustra gli standard di qualità che l'Ufficio si impegna a rispettare ed a migliorare progressivamente.

La garanzia del presidio degli standard individuati e l'impegno per il loro continuo miglioramento sono perseguiti soltanto dal punto di vista gestionale ed organizzativo, poiché la Procura, a differenza di altri enti pubblici, non ha risorse economiche dirette da gestire in autonomia, né alcun potere nell'attribuzione di strumenti materiali e di personale.

Pertanto la sfida che si vuole affrontare è ancora più elevata, finalizzata a rendere visibili le scelte organizzative e materiali di supporto all'erogazione dei servizi, servizi che vanno peraltro ad affiancarsi a tutta l'attività giurisdizionale propria dell'Ufficio, attività che non rientra, ovviamente, nei parametri di analisi metodologica della Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi è, quindi, uno strumento concreto per comunicare la qualità ed impegnarsi nel miglioramento continuo di alcuni servizi, selezionati secondo una logica di rilevanza per gli utenti.

La Carta sarà revisionata dalla Procura con cadenza annuale e sarà aggiornata ogni volta che interverranno delle variazioni significative.

La logica che ispira l'approccio di confronto con l'utenza è basato sulla necessità di stimolare un feedback costruttivo, che aiuti ed orienti verso il miglioramento del servizio. Soltanto offrendo al cittadino anche l'opportunità di esprimere giudizi positivi ed eventuali critiche è possibile acquisire informazioni utili, direttamente dai fruitori dei servizi.

1.1. Le norme ed i principi ispiratori

La realizzazione della Carta dei Servizi si inserisce in un percorso di rinnovamento avviato da diversi anni dalla Pubblica amministrazione volto ad orientare sempre più i servizi erogati alle esigenze dei cittadini, migliorandone efficienza ed efficacia.

Di seguito presentiamo sinteticamente le principali norme nell'ambito delle quali si colloca la Carta.

- **Legge n. 241/1990** (e successive modifiche quali L.15/2005 e D.L. 35/2005)
che determina i principi generali ai quali deve ispirarsi il rapporto tra PA e cittadino: economicità, efficacia, imparzialità, pubblicità e trasparenza.
- **Testo del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163**
coordinato con la legge di conversione 11 luglio 1995, n. 273. Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni (in Gazzetta Ufficiale 11 luglio 1995, n. 160).
La legge obbliga l'adozione della Carta dei servizi, degli uffici relazioni con il pubblico (URP) e delle Conferenze dei servizi al fine di presidiare e garantire la qualità nei servizi pubblici.
- **D.Lgs. n. 165/2001 (e successive modifiche).**
All'art. 11 prevede che ogni P.A. nell'ambito della propria struttura individui uffici di relazione con il pubblico rispondendo alla duplice esigenza di garantire la trasparenza amministrativa e la qualità dei servizi e di fornire uno strumento organizzativo adeguato alle esigenze di attuazione delle funzioni di comunicazione istituzionale e contatto con i cittadini.

In coerenza con le previsioni normative, pur non vincolanti per l'agire nel contesto giudiziario, la Procura di Milano si impegna a rispettare i seguenti principi.

Uguaglianza e Imparzialità. La Procura di Milano eroga i propri servizi sia nel rispetto del principio di uguaglianza sia di imparzialità dell'azione amministrativa. Il principio di uguaglianza rappresenta il cardine dell'ordinamento giudiziario, secondo i principi costituzionali in materia di giurisdizione (art. 111 e seguenti, sezione II, titolo IV), pertanto l'azione amministrativa a supporto dell'attività giurisdizionale ancor più deve fondarsi sul rispetto dell'uguaglianza degli utenti che si rivolgono ai servizi, senza distinzione alcuna, e sulla conseguente garanzia dell'uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. Il principio di imparzialità trova analogamente le sue radici nella Costituzione, in particolare nell'art. 97, e si sostanzia nella tutela degli interessi di tutte le parti che accedono ai servizi e nel divieto di disparità nell'attuazione dei procedimenti amministrativi di competenza.

Accessibilità e Continuità. I servizi sono erogati secondo orari definiti, e sono garantiti sempre servizi minimi. Gli uffici si impegnano a comunicare eventuali cambiamenti o interruzioni programmate nell'erogazione del servizio in modo da garantire per quanto possibile una riduzione dei disagi.

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

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

1.2. Fasi del lavoro

L'elaborazione e la redazione della Carta dei Servizi è infatti il frutto del lavoro di personale dell'Ufficio che ha collaborato alle fasi di realizzazione del documento.

Fase 1. Il primo passaggio per l'elaborazione della Carta è stata una dettagliata analisi di tutti i servizi realizzati dalla Procura. A tal fine è stato predisposto uno schema standard per la rilevazione delle caratteristiche e del funzionamento dei servizi, utilizzato per la mappatura dei servizi erogati dall'Ufficio. Le schede così realizzate sono state validate dai referenti dei servizi e sono diventate la base di analisi indispensabile per poter poi selezionare i servizi a maggior impatto e su questi lavorare in termini di costruzione degli standard ed indicatori di qualità.

Fase 2. Per ciascun servizio, sono stati definiti degli indicatori di qualità, variabili quantitative misurabili ed osservabili da parte del cittadino (ad esempio tempi di attesa, accessibilità agli uffici, innovazione..) ed i relativi standard di qualità garantiti. (Si definiscono standard di qualità quell'insieme "di regole e/o parametri di misura con i relativi livelli da raggiungere o rispettare, stabilite dal management per l'ente e per tutte le sue funzioni").

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

Fase 3. L'ultima fase del lavoro ha previsto la stesura del documento finale, composto dalle diverse schede di servizio compilate dai referenti con l'indicazione degli indicatori e degli standard di qualità definiti. Tali schede sono state approvate dai responsabili dei servizi e quindi dai vertici dell'ufficio.

In un'ottica gestionale, gli impegni assunti nella Carta saranno monitorati da un referente appositamente nominato, in modo da verificare gli standard e comprendere eventuali situazioni di difformità.

Sempre in questa fase è stata definita la modalità di ascolto degli utenti, attraverso un'apposita modulistica e procedura interna per il monitoraggio della qualità e la comunicazione con gli utenti.

2. Schede di Servizio

2.1. Orari di apertura, servizi generali e indicatori di qualità

Per garantire la massima accessibilità e continuità dei servizi, la Procura osserva i seguenti orari di apertura al pubblico. Qualsiasi variazione a tali orari, dipendenti da cause di forza maggiore, sarà tempestivamente segnalata attraverso comunicazioni affisse all'interno dell'Ufficio e attraverso il sito web della Procura di Milano.

SERVIZI	INDICATORI	STANDARD
APERTURA AL PUBBLICO	Orari apertura degli uffici	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00

Nel presente paragrafo sono riportate le schede dei servizi con l'esplicitazione degli indicatori e standard di qualità che la Procura attualmente esprime e si impegna a mantenere.

Gli indicatori di qualità individuati sono i seguenti:

- Ambienti
- Tempistica
- Attività di semplificazione e innovazione
- Informazioni all'utenza
- Verifica dell'attività svolta

Come si può osservare sono stati selezionati degli indicatori che attengono aspetti diversi del servizio da quello dell'immagine e del contesto ambientale in cui è inserito fino agli aspetti di erogazione dello stesso, ad esempio la semplificazione e il coordinamento interno.

Indubbiamente gli indicatori di risultato, come la tempistica, sono quelli più rilevanti, perché immediatamente quantificabili e percepibili.

Infine si è voluto rilevare anche la qualità espressa attraverso attività collaterale e di supporto, ovvero la capacità di informare ed accompagnare l'utenza nell'accesso ai servizi. Tale scelta è legata alla specificità dei servizi offerti, trattandosi spesso di servizi non ricorsivi, cui l'utente si avvicina per la prima volta senza competenze specialistiche. Di seguito dettagliamo ogni indicatore nelle singole voci, che saranno presenti nelle schede descrittive della qualità nei servizi proposti. Proponiamo anche una breve descrizione metodologica dell'indicatore specifico in correlazione alla costruzione dello standard di riferimento.

INDICATORE	INDICATORI DI DETTAGLIO
Ambienti	Spazio disponibile per l'utenza Semplicità e facilità di accesso ai locali
Tempistica	Tempi di attesa in coda (espresso in minuti medi) Tempi di rilascio (espresso in giorni max)
Attività di semplificazione	Numero di accessi richiesti fisici necessari Possibilità di prenotazioni Utilizzo di nuove tecnologie
Informazioni all'utenza	Presenza di sportelli dedicati Possibilità di informazioni contestuali Accompagnamento nella compilazione modulistica
Coordinamento Interno	Presenza di responsabili diretti e verifica dell'attività svolta.

Sottolineiamo che nella prima fase non tutti gli indicatori sono stati correlati a standard quantitativi misurabili in modo graduato. Ciò è stato fatto per gli indicatori di risultato, tipicamente espressi in giorni o minuti. Nel caso di altri indicatori lo standard è attualmente espresso rispetto alla presenza (o meno) di tale parametro, ad esempio la presenza/assenza di uno sportello dedicato o di soluzioni tecnologiche semplificanti. La scelta è relativa all'opportunità nonché alla rilevanza dell'indicatore stesso, che in alcuni casi non è significativo in termini quantitativi, ma realmente solo rispetto ad aspetti qualitativi.

2.2.1 Rilascio del certificato ai sensi dell'art.335 cpp

Ambienti

I locali dedicati agli sportelli per il pubblico sono adeguati all'utenza, poiché il servizio è collocato in uno degli sportelli dell'URP sito nell'atrio del primo piano dell'ingresso di Corso di Porta Vittoria

Attività di semplificazione

Il servizio si caratterizza per la possibilità di richiedere il certificato anche tramite mail.

Pertanto è necessario un solo accesso per la consegna dello stesso.

Informazioni all'utenza

La qualità nell'informazione e l'accompagnamento all'utenza è realizzato tramite le schede presenti nella sezione del sito internet della Procura anche nella compilazione della modulistica.

Il servizio è oggetto di verifica e coordinamento costante.

Tempistica

Tempi di attesa in coda (tempo medio) 15 minuti

Tempi di rilascio (tempo minimo e tempo massimo)

Non inferiore a 7 giorni, massimo 20 giorni, poiché è necessario il visto del Pubblico Ministero.

2.2.2 Rilascio del certificato di chiusa istruttoria

Ambienti

I locali dedicati agli sportelli per il pubblico sono adeguati all'utenza, poiché il servizio è collocato in uno degli sportelli dell'URP sito nell'atrio del primo piano di Corso di Porta Vittoria

È possibile richiedere il certificato tramite posta ordinaria, previo invio delle marche necessarie. Il certificato può essere inviato per posta. si può utilizzare anche la posta elettronica per inviare la richiesta. In tal caso gli accessi si riducono al solo ritiro.

Attività di semplificazione

Il servizio si caratterizza per la possibilità di ricevere il certificato anche tramite mail.

Informazioni all'utenza

La qualità nell'informazione e l'accompagnamento all'utenza è realizzato tramite le schede presenti nella sezione del sito internet della Procura anche nella compilazione della modulistica.

Tempistica

Tempi di attesa in coda (tempo medio) 15 minuti

Tempi di rilascio (tempo minimo e tempo massimo)

5/6 giorni. (I tempi sono comunque legati alla chiusura dei fascicoli sui registri informatici, attività connessa all'Ufficio del GIP)

Per i dettagli informativi e procedurali sul servizio, verifica la scheda sul sito Internet della Procura

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

Ambienti

L'accessibilità è garantita attraverso la collocazione presso l'URP al primo piano del Palazzo di Giustizia, Ingresso di Corso di Porta Vittoria

Spazio disponibile per l'utenza è adeguato nell'atrio d'attesa.

Attività di semplificazione

Si segnala che il servizio è prenotabile in modalità on-line. Le Richieste dei cittadini e quelle dei datori di lavoro privati possono anche pervenire in modalità informatica tramite apposito FORM Ministeriale da compilare sul sito della Procura e sul sito URP.

Informazioni all'utenza

La qualità nell'informazione e l'accompagnamento all'utenza è garantita attraverso tre sportelli dedicati ed il personale offre informazioni e supporto anche nella compilazione della modulistica

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

Tempistica

Tempi di attesa in coda (tempo medio)

E' installato un impianto "eliminacode" che consente di non stazionare nell'atrio in fila

Tempi di rilascio (tempo minimo e tempo massimo)

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

Per i dettagli informativi e procedurali sul servizio, verifica la scheda sul sito Internet della Procura

2.2.4 Rilascio del Certificato del Casellario Giudiziale richiesto dalle Pubbliche Amministrazioni

Ambienti

L'accessibilità è garantita attraverso la collocazione presso l'URP al primo piano del Palazzo di Giustizia, Ingresso di Corso di Porta Vittoria.

Spazio disponibile per l'utenza è adeguato nell'atrio d'attesa.

Attività di semplificazione

Si segnala che le richieste dalle Pubbliche Amministrazioni pervengono prevalentemente con posta elettronica e, se in modalità massiva, sono processate direttamente dal Casellario Centrale con il sistema CERPA . Lo stesso Casellario centrale invia direttamente il certificato alla P.A. richiedente.

I certificati penali e dei carichi pendenti sono ricevuti ai seguenti indirizzi:

indirizzo posta ordinaria: casellario.procura.milano@giustizia.it

indirizzo PEC: casellario.procura.milano@giustiziacert.it

Informazioni all'utenza

La qualità nell'informazione è garantita attraverso mail e telefono ed il personale offre informazioni e supporto anche nella compilazione della richiesta

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

Tempistica

Tempi di attesa in coda (tempo medio)

E' installato un impianto "eliminacode" che consente di non stazionare nell'atrio in fila

Tempi di rilascio (tempo minimo e tempo massimo)

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

Per i dettagli informativi e procedurali sul servizio, verifica la scheda sul sito Internet della Procura

2.2.5 Rilascio del Certificato dei Carichi Pendenti

Ambienti

L'accessibilità è garantita attraverso la collocazione presso l'URP al primo piano del Palazzo di Giustizia, ingresso di Corso di Porta Vittoria.

Spazio disponibile per l'utenza è adeguato, nell' atrio d'attesa.

Attività di semplificazione

Si segnala che il servizio è richiedibile in modalità informatica.

Indirizzo posta ordinaria: **casellario.procura.milano@giustizia.it**

Indirizzo PEC: **casellario.procura.milano@giustiziacert.it**

Informazioni all'utenza

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

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

Tempistica

Tempi di attesa in coda (tempo medio)

E' installato un impianto "eliminacode" che consente di non stazionare nell'atrio in fila

Tempi di rilascio (tempo minimo e tempo massimo)

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

Richieste pubbliche amministrazioni: urgenti 3 giorni; non urgenti 7 giorni (tempo massimo)

Per i dettagli informativi e procedurali sul servizio, verifica la scheda sul sito Internet della Procura.

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

Ambienti

L'accessibilità è garantita attraverso la collocazione presso l'URP al primo piano del Palazzo di Giustizia, Ingresso di Corso di Porta Vittoria

Spazio disponibile per l'utenza è adeguato nell'atrio d'attesa.

Attività di semplificazione

Si segnala che il servizio è richiedibile in modalità informatica.

Indirizzo posta ordinaria: **casellario.procura.milano@giustizia.it**

Indirizzo PEC: **casellario.procura.milano@giustiziacert.it**

Informazioni all'utenza

La qualità nell'informazione e l'accompagnamento all'utenza è garantita attraverso sportelli dedicati ed il personale offre informazioni e supporto anche nella compilazione della richiesta

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

Tempistica

Tempi di attesa in coda (tempo medio)

E' installato un impianto "eliminacode" che consente di non stazionare nell'atrio in fila

Tempi di rilascio (tempo minimo e tempo massimo)

Richieste: 3 giorni lavorativi.

Per i dettagli informativi e procedurali sul servizio, verifica la scheda sul sito Internet della Procura

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

Confort dei locali

Il servizio è erogato presso due locali realizzati ad hoc al quarto piano ingresso via San Barnaba. Presso l'Ufficio 415bis gli avvocati richiedono la password di accesso al TIAP per visualizzare i fascicoli, presso lo stesso Ufficio vengono consegnati i CD/DVD relativi ai fascicoli dei quali viene chiesta copia. In locale separato vi sono 12 postazioni dedicate alla consultazione.

Attività di semplificazione

L'attività di consultazione può richiedere due accessi, una per visionare il fascicolo ed eventualmente richiedere copie, ed uno per ritirarle.

Con le misure introdotte per l'emergenza Covid si è cercato di limitare l'accesso a una sola volta o addirittura è anche possibile evitare del tutto l'accesso fisico alla cancelleria.

In sostanza l'avvocato difensore tramite mail e FORM sul sito internet della Procura richiede la visione e l'estrazione delle copie. La Cancelleria fissa un appuntamento e in quella occasione viene rilasciato CD/DVD.

Con la stessa procedura il difensore anche richiedere l'estrazione di copia dell'intero fascicolo.

La Cancelleria in questo caso, ricevuto il pagamento dei Diritti di Cancelleria tramite PagoPa, consegna fisicamente il CD/DVD (con l'effettuazione di un solo accesso), oppure, in base ad accordi con l'avvocato, il fascicolo "tiapizzato" viene inviato tramite "onedrive", escludendo qualsiasi accesso in Cancelleria.

Informazioni all'utenza

È possibile richiedere informazioni, tramite il FORM pubblicato sul sito Internet della Procura.

Tempistica

Tempi di attesa in coda (tempo medio)

30 minuti

Tempi di rilascio (tempo minimo o massimo in giorni)

La Cancelleria, normalmente, rilascia le copie CD/DVD in tempo reale, tuttavia il tempo massimo per la richiesta con urgenza è di 2 giorni. Per le richieste non urgenti 3 giorni.

Per i dettagli informativi e procedurali sul servizio, verifica la scheda sul sito Internet della Procura

2.2.8 Rilascio copie e consultazione del fascicolo digitale tramite TIAP

Confort dei locali

L'Ufficio è collocato nell'ambito del FRONT OFFICE TIAP, gestito dalla Procura, al piano quarto. Consente l'accesso anche ai disabili.

Attività di semplificazione

Il servizio è fortemente informatizzato in quanto consente di visione gli atti e documenti a video terminale e ordinare contestualmente le stampe di ciò che interessa e le copie integrali dei fascicoli "tiapizzati".

Informazioni all'utenza

Il servizio è realizzato attraverso sportelli dedicati con operatori specializzati, per le informazioni e l'accompagnamento al primo utilizzo del sistema. Ricevute le credenziali d'accesso il servizio è self service, con la possibilità di richiedere assistenza.

La modulistica, precompilata, è prodotta direttamente dal sistema. Occorre solo apporvi la firma.

Tempistica

Tempi di attesa in coda (tempo medio)

15 minuti

Tempi di rilascio (tempo minimo o massimo in giorni)

Minimo: entro la giornata. Massimo: 2 gg.

Per i dettagli informativi e procedurali sul servizio, verifica la scheda sul sito Internet della Procura

2.2.9 Servizio di consultazione fascicoli e richiesta copie in fase dibattimentale

Ambienti

Lo spazio disponibile è adeguato, in quanto la consultazione avviene previo appuntamento e non sono mai fissati più di due appuntamenti allo stesso orario.

Attività di semplificazione

E richiesto un solo accesso, quello per visionare il fascicolo ed eventualmente estrarre le copie, in quanto la prenotazione avviene per e-mail

Informazioni all'utenza

Il servizio è gestito nell'ambito della cancelleria del dibattimento, la richiesta di consultazione avviene previo appuntamento compilando una domanda presente sul sito internet della Procura che fornisce informazioni e supporto alla compilazione della modulistica.

La verifica delle richieste è effettuata quotidianamente dal Responsabile del Reparto

Tempistica

Tempi di attesa in coda (tempo medio)

accesso all'orario dell'appuntamento

Tempi di rilascio (tempo minimo o massimo in giorni)

8 giorni minimo - 10 giorni massimo

Per i dettagli informativi e procedurali sul servizio, verifica la scheda sul sito Internet della Procura

2.2.10 Ufficio Spese di Giustizia

Ambienti

L'Ufficio spese di giustizia, è collocato in locali collocati al 5 piano del Palazzo di Giustizia.

Attività di semplificazione

È necessario inviare le istanze di liquidazione ed i dati di prefatturazione relativi alle intercettazioni in formato elettronico tramite il sito Giustizia.

Informazioni all'utenza

Il servizio è erogato in relazione al flusso di utenza e pertanto solo previo appuntamento. Gli operatori specializzati offrono supporto ed informazioni. È possibile richiedere informazioni ed inviare documenti via mail ai seguenti indirizzi:

Indirizzo mail ordinaria: spesedigiustizia.procura.milano@giustizia.it

Tempistica

Tempi di attesa in coda

Nessuno, si conferisce esclusivamente previo appuntamento

Tempi di rilascio (tempo minimo o massimo in giorni)

Tempi occorrenti per la predisposizione dei modelli di pagamento - massimo 60 gg dalla ricezione del decreto di liquidazione per la trasmissione all'Ufficio del Funzionario Delegato (titolare dell'effettivo pagamento dello stesso) dopo la firma del provvedimento da parte del PM titolare.

Per i dettagli informativi e procedurali sul servizio, verifica la scheda sul sito Internet della Procura

2.2.11 Ufficio liquidazione onorari e fatture di telefonia

Ambienti

Il servizio è collocato in adiacenza dell'ufficio spese di giustizia, al 5 piano del Palazzo di Giustizia.

Attività di semplificazione

Per le spese afferenti il capitolo 1360 (a mero titolo es. tipologia “consulenze tecniche”) è necessario inviare in formato elettronico le richieste (complete della documentazione per tipologia d’incarico) per il tramite del portale ministeriale Spese di Giustizia (<https://lsg.giustizia.it/>).

Per le spese di giustizia afferenti il 1363 (intercettazioni telefoniche) è necessario inviare in formato elettronico le fatture “proforma” e la documentazione a supporto del servizio svolto tramite il sito internet della Procura della Repubblica di Milano, secondo le modalità ivi specificate.

Informazioni all’utenza

Il servizio è erogato esclusivamente previo appuntamento

È possibile richiedere informazioni ed inviare documenti via mail al seguente indirizzo:

Indirizzo mail ordinaria: liquidazioni.procura.milano@giustizia.it

Tempistica

Tempi di attesa in coda (tempo medio)

nessuno in quanto si accede all'orario dell'appuntamento fissato

Tempi di rilascio

Tempi di rilascio (tempo minimo o massimo in giorni)

Tempi occorrenti per la registrazione dei decreti di liquidazione -20 gg massimo dalla ricezione del provvedimento firmato da parte del PM per la trasmissione all'Ufficio Spese di Giustizia

Per i dettagli informativi e procedurali sul servizio, verifica la scheda sul sito Internet della Procura

2.2.12 Rilascio legalizzazione e atti da depositare per l'estero

Attività di semplificazione

Per la tipologia di servizio, l'attività di semplificazione è limitata: i documenti vanno depositati presso l'ufficio in originale o in copia conforme e quindi necessitano di un accesso per il deposito ed uno per il ritiro.

Analogamente non è previsto uno sviluppo tecnologico per questo servizio, ad eccezione della scannerizzazione delle firme in deposito, che ne facilita la consultazione ed il controllo. L'ufficio già si avvale di un archivio digitale delle stesse (esiste con le firme dei Pubblici Ministeri, Amministrativi e Avvocati). Per i Notai esiste archivio cartaceo.

Informazioni all'utenza

Il servizio, estremamente specialistico, si avvale di operatori qualificati, supportati in modo diretto dalla coordinatrice, per le fattispecie più complesse nonché per il mantenimento degli standard di tempo.

L'accompagnamento nella compilazione modulistica è garantito anche con richieste di informazioni preventive inoltrate alla seguente PEC: affaricivili.procura.milano@giustiziacert.it

Tempistica

Tempi di attesa in coda (tempo medio)

Contestuale, nelle giornate con maggiore flusso 10/15 minuti

Tempi di rilascio (tempo minimo o massimo in giorni)

Tempo minimo 3 giorni, tempo massimo 7 giorni. In caso di utenza residente fuori distretto o con particolari motivi di urgenza si valuta la possibilità di un rilascio in giornata.

Per i dettagli informativi e procedurali sul servizio, verifica la relativa pagina sul sito internet della Procura

3. Tutela degli Utenti

3.1. Procedura di monitoraggio

La Carta dei Servizi pone la Procura in comunicazione diretta con i cittadini, esplicitando dei parametri di qualità che rappresentano un impegno nei confronti dei fruitori dei servizi.

Il mantenimento di tali parametri è particolarmente sfidante poiché è garantito attraverso il solo utilizzo delle leve gestionali ed organizzative interne, in un contesto di risorse (umane, economiche e finanziarie) non direttamente gestite dai vertici dell'Ufficio, bensì centralmente, come per tutto il contesto dell'amministrazione giudiziaria. La Carta necessita quindi non solo di aggiornamento, ma di un monitoraggio degli standard di qualità in essa contenuti. Per tale motivo la Procura ha attivato una procedura interna per l'analisi degli impegni assunti e per la gestione delle segnalazioni.

Il responsabile amministrativo della Carta è il Dirigente Amministrativo.

3.2. Modello di segnalazione

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

Il responsabile per la procedura di segnalazione è il direttore dott. Rosario Azzarelli.

Le segnalazioni possono essere inviate via mail ai seguenti indirizzi:

Posta elettronica certificata

- prot.procura.milano@giustiziacert.it

Posta elettronica ordinaria

- procura.milano@giustizia.it

L'oggetto della mail deve contenere "all'attenzione del dott. Azzarelli".

Alle segnalazioni sarà data risposta scritta entro 40 giorni.

Di seguito si inserisce il modello per le segnalazioni, che può essere anche scaricato on-line dal del sito Internet della Procura di Milano



Procura della Repubblica
presso il Tribunale ordinario di Milano

Il sottoscritto _____ residente a _____

prov. _____ in Via/Piazza _____ c.a.p. _____ tel. _____

e-mail _____

PEC _____ segnala quanto

verificatosi all'Ufficio _____ della Procura della

Repubblica di Milano il giorno _____

Si prega di compilare questo modulo per segnalare eventuali disservizi, problemi, difficoltà, oppure per inviare suggerimenti e consigli, fornendo il maggior numero possibile di elementi utili, al fine di migliorare il servizio:

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ART. 13 REGOLAMENTO UE 2016/679 (R.G.P.D.)

I dati forniti sono trattati nel pieno rispetto della vigente normativa sulla riservatezza dei dati personali, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679.

Milano, _____

(Firma)

