



# Procura della Repubblica di Tivoli



## CARTA DEI SERVIZI

# 2025

## Indice dei contenuti

Cos'è la Carta dei Servizi .....	3
<b>LE INNOVAZIONI TECNOLOGICHE E DIGITALI.....</b>	<b>4</b>
Modalità di accesso ai servizi.....	5
I compiti della Procura.....	7
La struttura organizzativa .....	9
I Gruppi specializzati.....	10
La Polizia Giudiziaria .....	10
I servizi .....	10
1.1 SCHEDE SERVIZIO: Visione informatizzata degli atti penali (TIAP).....	10
1.2 SCHEDE SERVIZIO: visione fascicoli con richiesta di archiviazione e fascicoli archiviati (N.R.A.) .....	11
1.3 SCHEDE SERVIZIO: Certificato delle iscrizioni nel registro notizie di reato (art.335 cpp) .....	13
1.4 SCHEDE SERVIZIO: Certificati del Casellario Giudiziale ed Europeo.....	14
1.5 SCHEDE SERVIZIO: Certificati del Casellario giudiziale europeo .....	15
1.6 SCHEDE SERVIZIO: Visura delle iscrizioni.....	16
1.7 SCHEDE SERVIZIO - Convenzione di Negoziazione Assistita.....	17
1.8 SCHEDE SERVIZIO – Autorizzazione ai periti degli enti assicurativi per accesso agli atti relativi a sinistri .....	18
<b>LA QUALITÀ .....</b>	<b>19</b>
Segnalazioni e suggerimenti - procedura.....	20
Questionario per la rilevazione della qualità del servizio offerto .....	21

## ➤ COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi della Procura della Repubblica di Tivoli costituisce lo strumento che permette una comunicazione più efficace tra gli utenti e l'Ufficio.

Attraverso la Carta dei Servizi, la Procura della Repubblica di Tivoli si propone di attivare un'attenzione costante nei confronti degli utenti e rendere visibile la qualità dei propri servizi in ordine al rispetto degli standard di qualità, consentendo, attraverso apposite procedure, di verificarne il rispetto.

L'introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela degli utenti risale al 27 gennaio 1994 allorché fu emanata la Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri recante "principi sull'erogazione dei servizi pubblici" che disciplina i principi cui si uniformano le pubbliche amministrazioni che erogano i servizi pubblici. In particolare, sono dettagliati gli strumenti, ovvero l'adozione degli standard di qualità e le modalità di tutela degli utenti e dei cittadini.

Ad essa ha fatto seguito l'emanazione del d.l. n. 163 del 12 maggio 1995 convertito nella l. n. 273 dell'11 luglio 1995 con cui sono state dettate "misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti e per il miglioramento dell'efficienza della P.A."

Inoltre, Il Ministro della Giustizia, con l'Atto di indirizzo del 2016, ha auspicato la **"piena digitalizzazione dei servizi resi al cittadino, attraverso un'ampia diffusione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione"**. In tale prospettiva **"il processo di innovazione in atto è volto a rafforzare sempre di più l'immagine del Ministero della Giustizia quale interlocutore privilegiato per un sistema giudiziario efficiente e vicino ai cittadini. Questa finalità impone di collocare sempre più al centro della missione istituzionale i fruitori dei servizi creando valore, erogando servizi di qualità"**.

Da ultimo, il d.lgs. n. 74/2017 ad integrazione e modifica del d.Lgs. 150/2009 ha previsto che le Amministrazioni devono dotarsi di sistemi di rilevamento della soddisfazione degli utenti in merito alla qualità dei servizi resi riconoscendo ai cittadini un ruolo attivo nella valutazione della performance organizzativa delle stesse.

La Carta dei Servizi non è, pertanto, una semplice guida, bensì un documento che sancisce il patto fra il soggetto erogatore del servizio pubblico e gli utenti, fondato sui seguenti elementi:

- definizione degli standard e della qualità del servizio reso;
- semplificazione delle procedure anche tramite l'informatizzazione;
- puntuale indicazione del pacchetto dei servizi;
- predisposizione di procedure di ascolto e di rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti di semplice comprensione e di agevole utilizzazione.

La Procura della Repubblica di Tivoli, nell'erogare i propri servizi assicurerà il rispetto dei seguenti principi fondamentali:

### **Uguaglianza e imparzialità.**

A tutti gli utenti sarà assicurato lo stesso trattamento nell'erogazione dei servizi, senza disparità di trattamento né discriminazioni. In particolare, verrà apprestata ogni opportuna iniziativa a salvaguardia delle esigenze delle persone diversamente abili.

### **Partecipazione e trasparenza.**

La Procura della Repubblica renderà possibile, attraverso adeguati canali comunicativi, l'effettiva partecipazione degli utenti all'erogazione del servizio attraverso indicazioni, proposte, suggerimenti e reclami. Sulla base della verifica del livello di soddisfazione si provvederà a migliorare i servizi erogati.

### **Efficacia, efficienza ed economicità.**

Il continuo miglioramento dei servizi erogati è tra gli obiettivi principali, perseguendo le finalità **dell'efficacia, l'efficienza ed economicità. Nell'ambito delle risorse disponibili, saranno monitorati i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza, così come saranno realizzate verifiche sulle proprie procedure operative al fine di conseguire gli obiettivi legislativamente nell'ottica di assicurare servizi sempre più efficienti anche** attraverso l'introduzione di soluzioni tecnologiche innovative.

### **Il contributo attivo degli utenti.**

In attuazione dei richiamati principi è stato messo a disposizione di quanti fruiscono dei nostri servizi il seguente indirizzo di posta elettronica: [prot.procura.tivoli@giustizia.it](mailto:prot.procura.tivoli@giustizia.it) ed è stata predisposta apposita modulistica contenente un questionario di gradimento dell'utenza che si presenta agli sportelli dei servizi al pubblico, per consentire di effettuare segnalazioni, reclami o semplicemente per dare suggerimenti e proposte per aiutarci a migliorare la qualità dei servizi.

## **➤ LE INNOVAZIONI TECNOLOGICHE E DIGITALI**

### **La visione e il rilascio di copia informatizzata degli atti penali**

Posto che la digitalizzazione degli atti processuali costituisce obiettivo preminente del Piano straordinario per la digitalizzazione della giustizia, con l'entrata a regime del sistema TIAP – Document@ (trattamento informatizzato degli atti penali) si è fornito all'utenza un servizio più efficiente e qualificato, snellendo al tempo stesso gli adempimenti che fanno capo alle segreterie dei P.M. per consentire ai difensori e alle parti di prendere visione ed estrarre copia degli atti, limitatamente ai fascicoli per cui è stato emesso l'avviso di conclusione delle indagini ex art. 415 bis c.p.p..

L'avvenuta realizzazione di una struttura dedicata a tali attività ha consentito di limitare l'afflusso dei difensori nelle segreterie che possono, così, dedicarsi con maggiore continuità agli ulteriori compiti d'istituto. Notevolmente semplificata risulta, altresì la procedura per il rilascio di copie, considerato che il computo dei relativi diritti viene elaborato direttamente dal sistema pago PA e il rilascio su supporto informatico avviene in tempo reale e con un consistente abbattimento dei costi.

### **La trasmissione informatizzata delle notizie di reato tramite**

È stato recentemente messo a disposizione delle forze dell'ordine e delle principali amministrazioni pubbliche sul territorio il sistema informatico NDOTT. /APP per la trasmissione a questa Procura delle notizie di reato con modalità informatizzate. Il sistema consente, allo stato, di far pervenire una annotazione preliminare che, dopo essere stata visionata dal Procuratore unitamente agli atti trasmessi (al momento ancora su supporto cartaceo) consentirà la diretta acquisizione nel registro informatico in uso (SICP/APP) con una notevole semplificazione e abbattimento dei tempi delle procedure di iscrizione. Ne risultano semplificati gli stessi adempimenti di chi trasmette la notizia di reato, che potrà successivamente rilevare dal sistema il numero di procedimento assegnato e il magistrato titolare dello stesso (anche ai fini della diretta trasmissione dei seguiti) senza doversi recare in Procura.

Il sistema verrà implementato nell'ottica di pervenire alla diretta trasmissione delle notizie di reato e annessa documentazione in via esclusivamente informatica.

In ottemperanza delle disposizioni di cui all'art. 24 comma 1 DL 28/10/2020 n. 137, anche gli avvocati provvedono al deposito degli atti di loro interesse (querele, istanze di opposizione all'archiviazione, nomina a difensore, documenti, richieste ed istanze ex art. 415 bis etc.) mediante il Portale Deposito Atti Penali (PDP). Il servizio è accessibile dal portale servizi telematici (PST) tramite l'Area Riservata, successivamente all'identificazione informatica da parte del legale. Per le istanze di dissequestro e di notifica del giudizio immediato è possibile la trasmissione a mezzo pec alla Segreteria di riferimento.

### **La notificazione telematica degli atti**

Con l'introduzione del sistema TIAP la notificazione di un considerevole numero di atti, soprattutto agli avvocati, e la trasmissione di atti e richieste agli uffici giudiziari avviene telematicamente, consentendo una notevole riduzione dei tempi e una sostanziale semplificazione dei connessi adempimenti.

## **➤ MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI**

### **Accesso ai servizi**

Il Palazzo “Francesca Laura Morvillo”, sede della Procura della Repubblica di Tivoli, è ubicato in via Antonio del Re, 24.

- **Al piano -1 sono ubicati gli Archivi della Procura**

- **Al piano terra sono ubicati**
  - Vigilanza;
  - il Casellario Giudiziale, ove è possibile richiedere i relativi certificati ed anche Apostille e Legalizzazioni della firma;
  - L'Ufficio Re.Ge – Informazioni ex art. 335 c.p.p.;
  - Ufficio Primi atti;
  - L'Ufficio Re.Ge. Iscrizione notizie di reato;
  - L' Ufficio Fondo Unico di Giustizia;
  - L' U.R.P.;
  - TIAP, per la consultazione degli atti informatici (415 bis/ dib.)
  - L'Ufficio dibattimento (Attività preliminare e Attività post udienza) per la consultazione dei fascicoli cartacei per il dibattimento;
  - L'Ufficio Esecuzione penale;
  - L'Ufficio Notifiche Richieste di Archiviazioni (N.R.A.);
  - La Segreteria Definizioni Affari Semplici e Giudice di Pace (D.A.S. - G. di P.);
  - L'Ufficio Statistiche e Innovazione (U.S.I.);
  - L'Ufficio dei Conducenti;
  - L'Ufficio dei Vice Procuratori Onorari (V.P.O.)
  
- **Al piano primo sono ubicati:**
  - Gli Uffici dei e delle Sost. Proc. dott.ssa Arianna Armanini, dott.ssa Anna Pensabene, dott. Antonio Altobelli, dott. Roberto Bulgarini Nomi, dott. Filippo Guerra, dott. Gabriele Iuzzolino con le relative segreterie (personale amministrativo e appartenenti alle sezioni di P.G.);
  - La Sezione di Polizia Giudiziaria “Gruppo Uno” – Sezione Contrasto Violenza di Genere;
  
- **Al secondo piano sono ubicati:**
  - Gli Uffici dei e delle Sost. Proc. dott.ssa Lelia Di Domenico, dott. Corrado Fasanelli, dott. Giuseppe Mimmo, dott. Luigi Pacifici con le relative segreterie (personale amministrativo e appartenenti alle sezioni di P.G.);
  - La Sezione di Polizia Giudiziaria “Gruppo Due” – Sezione contrasto reati tributari finanziari;
  
- **Al terzo piano sono ubicati:**
  - L'Ufficio del Procuratore della Repubblica, con la relativa segreteria (personale amministrativo e appartenenti alle sezioni di P.G.);
  - L'Ufficio Gestione Risorse Umane e Organizzazione Amministrativa;
  - L'Ufficio del Consegnatario;
  - L'Ufficio Economato, Patrimonio e Contratti;
  - L'Ufficio Liquidazioni e Mod. 42;
  
- **Orari Uffici.**
  - Gli Uffici della Procura della Repubblica sono aperti dal lunedì al venerdì

- dalle ore 8:30 alle ore 13:30;
- Nella giornata di sabato è operativa, per gli atti urgenti, la segreteria del magistrato di turno;
  - Nella giornata di sabato lo sportello rimarrà chiuso.

## ➤ I COMPITI DELLA PROCURA

### **La Procura della Repubblica e l'ufficio del Pubblico Ministero**

Presso ogni Tribunale è istituita una Procura della Repubblica, la cui competenza per territorio coincide con il circondario del Tribunale. La Procura della Repubblica svolge, attraverso i Pubblici Ministeri, le seguenti attività:

- Sorveglianza sull'osservanza delle leggi e sulla pronta e regolare amministrazione della giustizia;
- Tutela dei diritti dello Stato, delle persone giuridiche e degli incapaci;
- Repressione dei reati;
- Esecuzione dei giudicati in materia penale.

### **Sorveglianza sull'osservanza delle leggi e sulla pronta e regolare amministrazione della giustizia.**

Nell'ambito dell'ordinamento dello Stato il Pubblico Ministero (P.M.) ha il compito di assicurare il rispetto della legalità da parte di chiunque. Tutte le attività che è chiamato a svolgere, tanto in materia civile quanto in materia penale, sono finalizzate ad assicurare la corretta applicazione delle leggi.

Questa finalità è perseguita con diversi strumenti processuali e anche al di fuori dell'ambito della giurisdizione e del processo in senso stretto: il Pubblico Ministero è infatti chiamato ad esprimere il proprio parere e ad operare un controllo di legalità su numerosi atti estranei all'attività processuale vera e propria, come, ad esempio, in materia di stato civile, laddove alcuni atti di particolare importanza vengono sottoposti al c.d. visto del Pubblico Ministero, il quale è poi direttamente competente anche ad adottare taluni provvedimenti.

### **Tutela dei diritti dello Stato, delle persone giuridiche e degli incapaci**

Il Pubblico Ministero può avviare alcuni giudizi civili nell'interesse generale della collettività e, più in generale, può intervenire in ogni causa nella quale si ravvisi un pubblico interesse. Particolarmente importante è la possibilità, per il PM, di promuovere i giudizi di interdizione ed inabilitazione, nonché quelli per l'istituzione dell'amministrazione di sostegno, cioè quei particolari processi civili finalizzati a tutelare le persone che, a causa

della loro infermità, non sono in grado di tutelare adeguatamente i propri interessi.

Il Pubblico Ministero esercita, altresì, la vigilanza sul servizio di stato civile. Ha, inoltre, anche competenze in materia societaria e fallimentare e può, in particolare, richiedere il fallimento delle imprese laddove ne ravvisi i presupposti.

### **Accertamento dei reati**

La funzione tipica che maggiormente impegna gli uffici della Procura della Repubblica ed assume notorietà all'esterno è senz'altro quella dell'accertamento dei reati, e cioè degli illeciti che, secondo il nostro ordinamento, hanno un maggiore disvalore, tanto da essere sanzionati penalmente (ergastolo, reclusione, multa, arresto, ammenda).

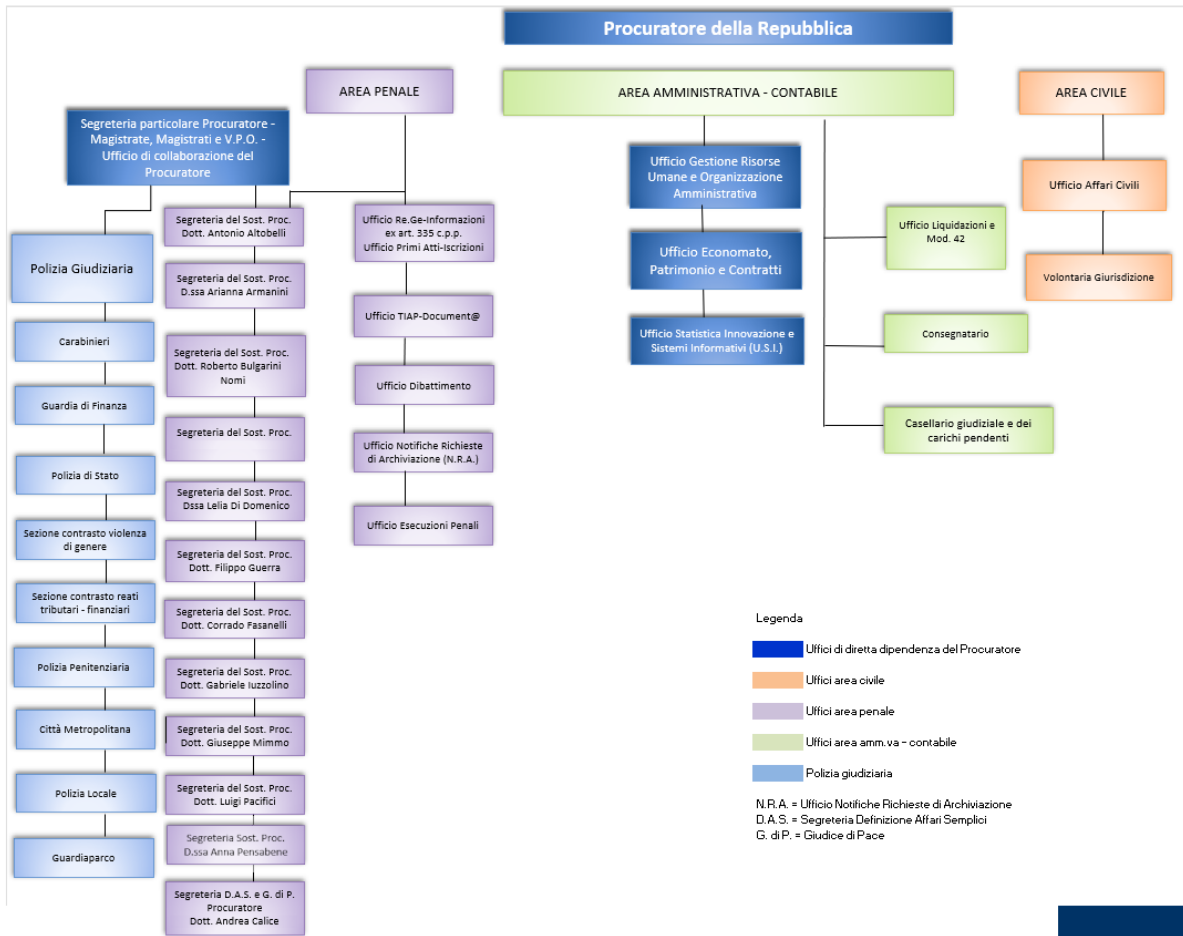
Il Pubblico Ministero riceve o acquisisce d'iniziativa le c.d. notizie di reato, cioè tutti quegli atti (querelle, denunce, etc.) nei quali si porta a conoscenza della Procura che è stato commesso un fatto previsto dalla legge come reato. A seguito della ricezione di tale notizia il P.M. svolge, personalmente e/o mediante delega alla polizia giudiziaria in servizio presso la Procura oppure dislocata sul territorio, le indagini preliminari, vale a dire tutti gli accertamenti necessari a capire se effettivamente è stato commesso un reato, chi sono i suoi autori e quali prove si potranno portare davanti al giudice per un eventuale processo.

Al termine delle indagini preliminari il PM, valutando il risultato degli accertamenti effettuati, decide se esercitare l'azione penale, cioè avviare un processo nei confronti dei soggetti ritenuti responsabili, oppure richiedere al Giudice per le Indagini Preliminari l'archiviazione del procedimento. Il Pubblico Ministero esercita poi le funzioni requirenti (cioè sostiene l'accusa) davanti al giudice (Giudice di Pace, Tribunale, Corte di Assise) e può eventualmente impugnare la decisione emessa a conclusione del processo. In secondo grado le funzioni del Pubblico Ministero vengono svolte dalla Procura Generale presso la Corte di Appello e in Cassazione dalla Procura Generale presso la Corte di cassazione.

### **Esecuzione dei giudicati**

Il Pubblico Ministero cura l'esecuzione delle sentenze definitive di condanna in materia penale, nonché l'esecuzione dei provvedimenti di natura civile pronunciati nei giudizi da lui intrapresi. Cura altresì le procedure finalizzate alla demolizione delle opere abusive accertate con a sentenza penale irrevocabile.

## ➤ LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA



## ➤ I GRUPPI SPECIALIZZATI

Presso la Procura di Tivoli il lavoro dei magistrati è suddiviso, in ragione della tipologia di reati per i quali si procede, come segue:

**Gruppo UNO di lavoro: reati di violenza di genere, ai danni delle donne e domestica e ai danni di minori.**

**Coordinatore: il Procuratore della Repubblica dott. Andrea Calice; Sostitute e Sostituti: dott.ssa Arianna Armanini, dott.ssa Anna Pensabene, dott. Antonio Altobelli, dott. Roberto Bulgarini Nomi e dott. Gabriele Iuzzolino.**

**Gruppo DUE di lavoro: reati di criminalità economica e con colpa in ambito sanitario.**

**Sostituta e Sostituti: dott.ssa Lelia Di Domenico, dott. Corrado Fasanelli e dott. Filippo Guerra.**

**Gruppo TRE di lavoro: reati ambientali, urbanistici, a tutela della salute e della sicurezza del lavoro nonché contro la PA (dall'art. 314 all'art. 322 bis c.p.):**

**Sostituti: dott. Giuseppe Mimmo e dott. Luigi Pacifici.**

## ➤ LA POLIZIA GIUDIZIARIA

Presso la Procura della Repubblica operano le Sezioni di Polizia Giudiziaria composte dalle varie forze dell'ordine (Carabinieri, Polizia di Stato, Guardia di Finanza, Polizia Locale).

Gli ufficiali ed agenti di polizia che ne fanno parte sono alle dirette dipendenze del Procuratore della Repubblica che ne coordina le attività e svolgono, su delega dello stesso o dei Sostituti Procuratori, le attività di indagine per accertare chi sono i responsabili dei reati per i quali si procede, raccogliendo le relative prove.

In ragione dell'appartenenza alle diverse forze dell'ordine, sono costituite presso la Procura le aliquote dei Carabinieri, della Polizia di Stato e della Guardia di Finanza

## ➤ I SERVIZI

In questo paragrafo sono descritti i principali servizi erogati da questa Procura con l'indicazione delle modalità per accedervi e dei tempi di erogazione degli stessi.

### 1.1 SCHEDE SERVIZIO: Visione informatizzata degli atti penali (TIAP)

<b>RESPONSABILE</b>	Dott.ssa Emiliana Capparella
<b>MAIL</b>	<a href="mailto:filodiretto.procura.tivoli@giustizia.it">filodiretto.procura.tivoli@giustizia.it</a>

ATTIVITA' SVOLTE	front-office utenza esterna per la visione e il rilascio di copia, attraverso il sistema informatico TIAP, degli atti relativi ai procedimenti pervenuti alla fase dell'avviso ex art.415 bis cpp
------------------	---

### Cos'è

L'ufficio TIAP (trattamento informatizzato degli atti penali) è la struttura di front-office in cui le parti di un procedimento penale arrivato alla conclusione delle indagini preliminari possono chiedere di essere abilitate alla visione informatizzata degli atti e al rilascio di copia degli stessi.

### Chi lo può richiedere

Le parti o i loro difensori

### Dove si richiede

All'ufficio TIAP ubicato al piano terra.

### Cosa occorre

Per le parti la copia dell'avviso di conclusione delle indagini ex art.415 bis cpp, con un documento di identità; per i difensori la nomina, quando non è riportata sull'avviso, e il tesserino dell'ordine degli avvocati di appartenenza.

### Quanto costa

La visualizzazione è gratuita, il costo per la richiesta di copie è calcolato dal sistema e varia in base alla modalità di rilascio prescelta (in formato digitale o cartaceo) e al numero di copie. Il rilascio su supporto informatico o via mail consente un rilevante abbattimento dei relativi costi.

### Tempi medi necessari

La restituzione delle copie su supporto informatico o via mail, previa corresponsione del diritto forfettizzato, avviene in giornata, compatibilmente con l'afflusso dell'utenza e, comunque, non oltre due giorni dalla richiesta.

## 1.2 SCHEDA SERVIZIO: visione fascicoli con richiesta di archiviazione e fascicoli archiviati (N.R.A.)

<b>RESPONSABILE</b>	Ginevoli Mariarita
PEC	notifichearchiviazioni.procura.tivoli@giustiziacert.it
ATTIVITA' SVOLTE	l'ufficio che riceve l'utenza esterna per la visione e il rilascio di copia dei fascicoli con richiesta di archiviazione per proporre eventuale opposizione

## **Cos'è**

L'ufficio NRA (Notifiche Richieste di Archiviazione) è l'ufficio nel quale le parti offese dei procedimenti penali per i quali è stata richiesta l'archiviazione possono chiedere (anche previo appuntamento, richiesto con la procedura prevista nel sito web) di visionare i fascicoli ed estrarre copia degli stessi. Lo sportello Informazioni Re.Ge. – 335 è l'ufficio in cui, tra l'altro, le parti dei procedimenti penali per i quali è stato emesso decreto di archiviazione possono richiedere di visionare i fascicoli ed estrarre copia della richiesta e del decreto di archiviazione.

## **Chi lo può richiedere**

Le parti o i loro difensori

## **Dove si richiede**

All'ufficio NRA e allo sportello Informazioni Re.Ge – 335 per i fascicoli archiviati, entrambi ubicati al piano terra.

## **Cosa occorre**

Per la parte offesa l'avviso della notifica della richiesta di archiviazione ed un documento di identità; per i difensori la nomina, quando non è riportata sull'avviso, e il tesserino dell'ordine degli avvocati di appartenenza.

## **Quanto costa**

Il costo per la richiesta di copie varia in base alla modalità di rilascio prescelta (in formato digitale o cartaceo) e al numero di copie.

## **Tempi medi necessari**

La restituzione delle copie cartacee, previa corresponsione dei diritti, se con urgenza, avviene in giornata; senza urgenza, avviene entro tre giorni dalla richiesta. In caso di richiesta pervenuta via mail di rilascio sul supporto informatico o via mail, compatibilmente con le esigenze di servizio, il rilascio delle copie avverrà entro i termini strettamente necessari al reperimento e digitalizzazione del fascicolo.

### 1.3 SCHEDA SERVIZIO: Certificato delle iscrizioni nel registro notizie di reato (art.335 cpp)

<b>RESPONSABILE</b>	Ginevoli Mariarita
<b>MAIL</b>	certificati_335.procura.tivoli@giustizia.it
<b>ATTIVITA' SVOLTE</b>	Rilascio certificato iscrizioni ex art.335 cpp.

#### **Cos'è**

È un certificato in cui si attesta l'eventuale esistenza nel registro notizie di reato della Procura della Repubblica di iscrizioni di una persona come indagato o persona offesa

#### **Chi lo può richiedere**

La persona interessata (indagato o parte offesa) o il difensore della stessa munito di atto di nomina e delega o procura speciale o un delegato dall'istante che presenti oltre alla delega, fotocopia del documento di identità del delegante e proprio. Agli Avvocati che ne facciano richiesta, il detto certificato si può trasmettere via pec.

#### **Dove si richiede**

La certificazione deve essere richiesta all'Ufficio Re.Ge Informazioni ex art. 335 sito al piano terra della Procura, rispettando i seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 13,30 (ultimo accesso ai fini del rilascio del numero di prenotazione dall'apposito totem alle ore 12:45). La stessa viene rilasciata previa autorizzazione del magistrato titolare dell'eventuale procedimento iscritto, laddove prescritto.

Gli avvocati possono inoltrare la richiesta a mezzo PEC al seguente indirizzo: [cnr.procura.tivoli@giustiziacert.it](mailto:cnr.procura.tivoli@giustiziacert.it) allegando la documentazione di rito ordinariamente richiesta. All'esito dell'autorizzazione da parte del magistrato competente l'ufficio trasmetterà al difensore la certificazione ex art. 335 all'indirizzo PEC dello stesso.

#### **Cosa occorre**

Compilare la richiesta sull'apposito modulo fornito dall'ufficio e presente sul sito della Procura e presentarla direttamente allo sportello unitamente a fotocopia del documento di riconoscimento del richiedente. Se la richiesta è fatta dal difensore occorre il relativo atto di nomina, mentre se è estesa da un delegato dell'istante deve presentare oltre alla delega, fotocopia del documento di identità del delegante e proprio.

#### **Quanto costa**

Le certificazioni ex art.335 c.p.p. sono esenti da diritti e bolli

#### **Tempi medi necessari**

I certificati ex art. 335 c.p.p. vengono rilasciati entro circa 10 giorni dalla richiesta, salvo diversa disposizione del magistrato titolare dell'eventuale procedimento iscritto nel

#### 1.4 SCHEDA SERVIZIO: Certificati del Casellario Giudiziale ed Europeo

<b>RESPONSABILE</b>	Ginevoli Mariarita
<b>MAIL</b>	<a href="mailto:casellario.procura.tivoli@giustizia.it">casellario.procura.tivoli@giustizia.it</a>
<b>PEC</b>	<a href="mailto:casellario.procura.tivoli@giustiziacert.it">casellario.procura.tivoli@giustiziacert.it</a>
<b>ATTIVITA' SVOLTE</b>	Rilascio certificato del Casellario Giudiziale. Rilascio certificato del casellario giudiziale europeo e acquisizione di informazioni sui procedimenti penali estratti dai casellari giudiziari degli Stati membri europei Rilascio del certificato dei Carichi Pendenti distrettuale. Rilascio delle Visure, delle Apostille e delle Legalizzazioni della firma.

#### Cosa sono

Sono certificazioni rilasciate dal Casellario, ai sensi dell'art.3 DPR 313/2002, che riportano le eventuali condanne penali a carico di una determinata persona a seguito di sentenza passata in giudicato e alcuni provvedimenti in materia di limitazione della capacità civile.

**Certificato del Casellario:** contiene le sentenze, le condanne e i provvedimenti irrevocabili in ambito penale, civile ed amministrativo iscrivibili nel casellario. Le predette certificazioni possono essere richieste, in relazione a specifiche attività di competenza, anche dalle pubbliche amministrazioni e dai gestori di pubblici servizi.

Inoltre, l'ufficio rilascia anche **il certificato dei carichi pendenti** ai sensi dell'art. 60 c.p.p. che contiene provvedimenti a carico dell'indagato in ambito distrettuale del Tribunale, prima del passaggio in giudicato della sentenza e dopo la chiusura dell'invagini preliminari.

#### Chi li può richiedere

Tutte le certificazioni di cui sopra possono essere richieste dagli interessati o da terzi muniti di apposita delega. In tal caso all'atto di delega deve essere allegato il documento di riconoscimento del delegante e del delegato

#### Dove si richiedono

Le certificazioni devono essere richieste all'Ufficio locale del Casellario sito al piano terra rispettando i seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 13,30 (ultimo accesso ai fini del rilascio del numero di prenotazione dall'apposito totem alle ore 12:45);

Nella giornata di sabato lo sportello rimarrà chiuso.

### Cosa occorre

Compilare la richiesta e presentarla direttamente allo sportello dell'ufficio locale del Casellario unitamente a fotocopia del documento di riconoscimento del richiedente. In caso di delega depositare atto di delega con fotocopia del documento di riconoscimento del delegato e del delegante.

L'ufficio è esente da ogni responsabilità per false dichiarazioni rese dagli interessati o da terzi (art.73

DPR 445/2000)

### Quanto costano

Il certificato e l'informazione sui precedenti penali dei cittadini italiani sono soggetti al pagamento dell'imposta di bollo e dei diritti di certificato (vedi scheda del servizio casellario).

### Tempi medi necessari

I certificati del casellario e dei carichi pendenti vengono rilasciati senza urgenza tre giorni dopo la richiesta e con urgenza il giorno stesso della richiesta.

### CERTIFICATI RICHIESTI ON LINE

Presso la Procura della Repubblica di Tivoli è attivo il servizio di prenotazione on line dei certificati del casellario giudiziale e della visura delle iscrizioni e dei carichi pendenti utilizzando il seguente link: <https://certificaticasellario.giustizia.it/sac/>, e successivamente digitare "servizio al cittadino", "prenota certificato". Una volta effettuata la prenotazione occorre recarsi allo sportello del casellario per il ritiro del certificato, presentando il modulo predisposto dal sistema o il numero di prenotazione assegnato dal servizio e un documento di identità. Il rilascio del certificato è subordinato all'avvenuto pagamento dei relativi diritti, bollo ed eventuali diritti d'urgenza.

### 1.5 SCHEDA SERVIZIO: Certificati del Casellario giudiziale europeo

<b>RESPONSABILE</b>	Ginevoli Mariarita
MAIL	<a href="mailto:casellario.procura.tivoli@giustizia.it">casellario.procura.tivoli@giustizia.it</a>
PEC	<a href="mailto:casellario.procura.tivoli@giustiziacert.it">casellario.procura.tivoli@giustiziacert.it</a>
ATTIVITA' SVOLTE	Rilascio certificato del casellario giudiziale europeo e acquisizione di informazioni sui procedimenti penali estratti dai casellari giudiziali degli Stati membri europei

### Cosa sono

Con l'avvenuto recepimento della normativa europea in materia di scambio di

informazioni tra i casellari europei, i difensori che ne facciano richiesta, muniti di regolare atto di nomina, possono richiedere i certificati del casellario giudiziale europeo e l'informazione circa i precedenti penali dei cittadini italiani ai sensi dell'art. 22 del DPR 313/2002 (T.U. sul casellario giudiziale) che così recita:” Previa autorizzazione del giudice procedente, il difensore ha diritto di ottenere il certificato di tutte le iscrizioni esistenti riferite ad un determinato soggetto, avente la qualità di persona offesa dal reato o di testimone, per le finalità riconosciute dal codice di procedura penale”.

### **Chi li può richiedere**

Tutte le certificazioni di cui sopra possono essere richieste dagli interessati o da terzi muniti di apposita delega. In tal caso all'atto di delega deve essere allegato il documento di riconoscimento del delegante e del delegato.

### **Dove si richiedono**

Le certificazioni devono essere richieste all'Ufficio locale del Casellario sito al piano terra rispettando i seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 13,30 (ultimo accesso ai fini del rilascio del numero di prenotazione dall'apposito totem alle ore 12:45).

Nella giornata di sabato lo sportello rimarrà chiuso.

### **Cosa occorre**

Compilare la richiesta e presentarla direttamente allo sportello dell'ufficio locale del Casellario unitamente all'atto di nomina e all'autorizzazione del giudice procedente

### **Quanto costano**

Il certificato e l'informazione sui precedenti penali dei cittadini italiani sono soggetti al pagamento dell'imposta di bollo e dei diritti di certificato (vedi scheda del servizio casellario).

### **Tempi medi necessari**

I certificati del casellario europeo vengono rilasciati senza urgenza due giorni dopo la richiesta e con urgenza il giorno stesso della richiesta.

I tempi per il rilascio delle informazioni sui precedenti penali dipendono dai tempi di riscontro da parte della competente autorità dello Stato estero

## **1.6 SCHEDA SERVIZIO: Visura delle iscrizioni**

<b>RESPONSABILE</b>	Ginevoli Mariarita
MAIL	<a href="mailto:casellario.procura.tivoli@giustizia.it">casellario.procura.tivoli@giustizia.it</a>
PEC	<a href="mailto:casellario.procura.tivoli@giustiziacert.it">casellario.procura.tivoli@giustiziacert.it</a>

ATTIVITA' SVOLTE	Estrazione dal sistema informativo del casellario della stampa dalla quale risultino tutte le iscrizioni a carico del soggetto richiedente, ivi comprese quelle non menzionate nei certificati del casellario
------------------	---

### **Cos'è**

È una stampa non avente valore di certificazione che consente di conoscere le iscrizioni a proprio carico

### **Chi lo può richiedere**

La persona direttamente interessata o la persona delegata munita di formale atto di delega

### **Dove si richiede**

La visura delle iscrizioni deve essere richiesta all'Ufficio locale del Casellario sito al piano terra della

Procura rispettando i seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 13,30 (ultimo accesso ai fini del rilascio del numero di prenotazione dall'apposito totem alle ore 12:45); Nella giornata di sabato lo sportello rimarrà chiuso.

### **Cosa occorre**

Compilare la richiesta sull'apposito modulo fornito dall'ufficio e presentarla direttamente allo sportello del Casellario unitamente a fotocopia del documento di riconoscimento del richiedente. Se la richiesta è fatta dal delegato occorre anche atto di delega e copia del documento del delegante. La richiesta, può essere fatta pure on line seguendo la procedura già sopra descritta.

### **Quanto costa**

Le visure sono esenti da diritti e bolli

### **Tempi medi necessari**

Il rilascio della stampa prodotta dal sistema avviene di norma il giorno stesso o nei due giorni lavorativi successivi alla richiesta.

## **1.7 SCHEDE SERVIZIO - Convenzione di Negoziazione Assistita**

<b>RESPONSABILE</b>	Ginevoli Mariarita
MAIL	<a href="mailto:casellario.procura.tivoli@giustizia.it">casellario.procura.tivoli@giustizia.it</a>
PEC	<a href="mailto:casellario.procura.tivoli@giustiziacert.it">casellario.procura.tivoli@giustiziacert.it</a>

ATTIVITA' SVOLTE	Ricezione di convenzioni di negoziazione assistita da sottoporre al P.M. Rilascio agli interessati del relativo provvedimento del P.M. Visti e pareri espressi dal PM sui procedimenti civili pendenti.
------------------	--

### **Cos'è:**

la convenzione di negoziazione assistita è un atto a cui si ricorre per le soluzioni consensuali di separazione personale, di cessazione degli effetti civili o di scioglimento del matrimonio, di modifica delle condizioni di separazione o di divorzio. La stessa viene sottoposta al Pubblico Ministero per il prescritto nulla osta.

### **Chi lo può richiedere**

può essere richiesto da almeno un avvocato per parte, autorizzati dai coniugi

### **Dove si richiede**

l'accordo raggiunto a seguito di convenzione di negoziazione assistita viene depositato presso la segreteria dell'ufficio o inviata tramite pec all'indirizzo [casellario.procura.tivoli@giustiziacert.it](mailto:casellario.procura.tivoli@giustiziacert.it)

### **Cosa occorre**

accordo raggiunto da consegnare in originale; documentazione relativa al conferimento del mandato agli avvocati; certificato di matrimonio; certificato di nascita dei figli (ove presenti); stato di famiglia dei coniugi; eventuali precedenti provvedimenti giudiziari in tema di separazione relativi ai coniugi ed, inoltre, la documentazione comprovante la situazione economica dei coniugi (anche attraverso autocertificazioni rese ai sensi del DPR 445/2000).

### **Quanto costa**

non sono previste spese da sostenere

### **Tempi medi occorrenti**

la restituzione della convenzione, dopo l'emissione del provvedimento da parte del Pubblico Ministero, avviene tramite trasmissione agli indirizzi di posta certificata ufficiali (Reginde) degli avvocati.

## **1.8 SCHEDE SERVIZIO – Autorizzazione ai periti degli enti assicurativi per accesso agli atti relativi a sinistri**

ATTIVITA' SVOLTE	Rilascio autorizzazioni per consentire ai periti accreditati di accedere agli atti relativi a sinistri stradali
------------------	---

## **Cos'è**

È un'autorizzazione che si richiede al PM titolare delle indagini per accedere agli atti conservati presso le forze dell'ordine che hanno redatto verbale a seguito di incidente stradale

## **Chi lo può richiedere**

L'interessato, i periti accreditati e delegati da enti assicurativi

## **Dove si richiede**

presso la segreteria del Pubblico Ministero titolare (a mezzo relativo indirizzo pec)

## **Cosa occorre**

istanza con allegata delega da parte dell'assicurazione per cui si fa richiesta di accesso con il numero del procedimento.

## **Quanto costa**

Non sono previsti oneri.

## **Tempi medi necessari**

Circa sette giorni lavorativi, compatibilmente con gli impegni del PM titolare del relativo procedimento.

## **➤ LA QUALITÀ**

La pubblicazione di questa Carta dei servizi si traduce in un preciso impegno verso la qualità. Tale obiettivo implica la continua ricerca delle più opportune soluzioni per migliorare il livello dei servizi prestati.

In questa prospettiva deve essere riservata una costante attenzione ai processi di lavoro individuando, mediante una puntuale analisi, gli interventi di miglioramento attraverso le più opportune scelte di carattere organizzativo e gestionale.

La parola d'ordine in questo processo è "semplificare" onde rendere fruibili i servizi in maniera sempre più diretta e agevolata.

È di tutta evidenza che un tale progetto richiede un consistente investimento in innovazione tecnologica che deve essere, però, supportato da un'accorta politica di valorizzazione delle risorse umane.

Raggiungere gli obiettivi significa, in primo luogo, fare squadra, ossia lavorare in modo sinergico per una comune finalità condivisa. Il che implica una forte motivazione e un forte senso di appartenenza all'organizzazione.

Questo processo non può prescindere da una efficace comunicazione da parte di chi ricopre ruoli di responsabilità in ordine ai risultati che ci si propone di raggiungere e alle conseguenti scelte da operare per migliorare il funzionamento dell'intero apparato.

Ma comunicazione significa soprattutto dialogo, condivisione di informazioni,

messa a disposizione di dati che consentano di verificare lo stato di salute dell'organizzazione stessa.

È qui che entrano in gioco gli utenti, ossia coloro che danno senso al nostro agire quotidiano come amministrazione. Essi hanno molte facce (avvocati, professionisti, cittadini, enti istituzioni) ma un unico comune denominatore: l'interesse a fruire di un servizio giustizia di qualità che sappia rispondere efficacemente alle aspettative di ognuno.

E allora è proprio ai portatori di interesse che dobbiamo essere in grado di dar voce senza temere il loro giudizio, poiché esso contribuirà a farci rivedere ciò che non va e, in definitiva, a metterci in gioco ogni giorno per cercare di migliorarlo.

### **Segnalazioni e suggerimenti - procedura**

I reclami rappresentano 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 corretto di tutti gli operatori, anche mediante l'impiego ottimale di tutte le risorse.

Il reclamo potrà essere fatto in modo verbale oppure scritto, utilizzando l'apposito questionario per la rilevazione dei servizi offerti al pubblico (di seguito riportato o anche reperibile presso l'Ufficio Informazioni). Lo stesso potrà essere inserito nell'apposita cassetta presente nella stanza d'attesa del pubblico, situata al piano terra, oppure trasmesso a mezzo mail all'indirizzo: [procura.tivoli@giustizia.it](mailto:procura.tivoli@giustizia.it).

Si rappresenta che le segnalazioni non possono riguardare il merito dell'attività giudiziaria o investigativa, che resta disciplinata dalla normativa vigente; pertanto, le stesse potranno riguardare esclusivamente il funzionamento dei servizi amministrativi quali: l'accesso agli uffici, i tempi di attesa, la chiarezza delle informazioni fornite, i rapporti con il personale. Entro 30 giorni gli uffici della Procura di Tivoli si impegnano a fornire una risposta nel caso di reclami specifici.

# PROCURA DELLA REPUBBLICA PRESSO IL TRIBUNALE DI TIVOLI

## QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO

Questo Ufficio chiede di compilare il presente questionario (in forma anonima), da inserire nell'apposita cassetta per comprendere il gradimento o meno di chi chiede qualsiasi tipo di informazioni o servizio.

### TIPOLOGIA DI SERVIZIO

TIAP Visione fascicoli digitali	Casellario giudiziale e Affari civili	Ufficio NRA ex art. 408 c.p.p.	Informazioni ex art. 335 cpp	Visione fascicoli Dibattimento cartacei
---------------------------------------	--	-----------------------------------	------------------------------	--

### TIPOLOGIA UTENTE – (apporre una sola crocetta)

Avvocato/a Assistente Avvocato/a	Forze dell'Ordine	Pubblica Amministrazione	Utenti vari	Consulenti	Altro ( <i>specificare</i> )
-------------------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------	------------	------------------------------

### FREQUENZA DI ACCESSO ALLA PROCURA – (apporre una sola crocetta)

Quotidiana	Settimanale	Mensile	Bimestrale	Sporadico
------------	-------------	---------	------------	-----------

### VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Indicare per ogni voce da 1 a 5, dove 1 è insoddisfatto e 5 molto soddisfatto

Comfort degli spazi di attesa	1	2	3	4	5
Tempo di attesa	1	2	3	4	5
Orario di apertura	1	2	3	4	5
Cortesia e disponibilità del personale	1	2	3	4	5
Chiarezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5
Chiarezza dei moduli da compilare	1	2	3	4	5
Completezza del servizio	1	2	3	4	5
Velocità della risposta	1	2	3	4	5
Riservatezza e sicurezza	1	2	3	4	5

### VALUTAZIONE COMPLESSIVA – (apporre una sola crocetta)

Insufficiente	Sufficiente	Discreta	Buona	Ottima
---------------	-------------	----------	-------	--------

EVENTUALI SUGGERIMENTI E/O OSSERVAZIONI \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

DATA \_\_\_\_\_

Grazie per la collaborazione