

TRIBUNALE ORDINARIO DI BRESCIA

PROGETTO INNOVAGIUSTIZIA



CARTA DEI SERVIZI

Dicembre 2011

LA CARTA DEI SERVIZI DEL TRIBUNALE DI BRESCIA

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione e trasparenza, mediante il quale un'organizzazione di servizi formalizza i propri impegni nei confronti degli utenti.

Il primo passo intrapreso dal Tribunale di Brescia è stato quello di predisporre una Guida ai Servizi dell'Ufficio Giudiziario ai fini di proporre all'utenza un documento semplice e fruibile di informazione sui propri servizi e che, allo stesso tempo, rappresentasse per il cittadino un utile strumento per potersi orientare nel complesso mondo della giustizia.

La Guida, che si può trovare nel sito web (http://www.tribunale.brescia.it/guida_ai_servizi.aspx) e in alcune copie cartacee presso l'URP del Palazzo di Giustizia, ricopre dunque un ruolo informativo e di comunicazione, con l'obiettivo di rendere trasparente l'organizzazione e le attività degli uffici.

Il Tribunale di Brescia, successivamente, ha fatto un ulteriore passo nel percorso di avvicinamento al cittadino, trasformando la Guida in una vera e propria Carta dei Servizi, con cui assume l'impegno di definire e controllare alcuni standard di qualità da garantire agli utenti e di misurare il loro grado di loro soddisfazione.

La Carta dei servizi si caratterizza per la particolare attenzione rivolta ai servizi maggiormente richiesti dal cittadino, in quanto si è ritenuto prioritario assumere responsabilità specifiche verso i destinatari non esperti dei servizi di giustizia, meno informati rispetto agli utenti professionali, che quotidianamente vengono in contatto con il Tribunale.

Ciò ha significato identificare per i principali servizi erogati gli standard di qualità da garantire al cittadino, le modalità di ascolto degli utenti per permettere loro di valutare il servizio, nonché definire le procedure di reclamo.

Questa prima edizione della Carta dei Servizi si focalizza sull'accesso ai servizi generali, sul rilascio di certificati e copie di atti, sui servizi giudiziari civili e penali e sui servizi amministrativi.

Per ciascun servizio sono stati individuati i fattori di qualità più importanti per il cittadino, rispetto ai quali il Tribunale di Brescia si assume un impegno in termini di:

- ✓ accessibilità;
- ✓ certezza dei tempi;
- ✓ efficacia del servizio reso.

Gli standard di qualità di tali servizi sono riportati sinteticamente nelle schede che seguono, oltre ad essere stati inseriti nelle corrispondenti schede della Guida dei servizi on line.

E' importante sottolineare che, assumendo tale impegno, il Tribunale intende farsi carico di attività ed incombenze superiori a quelle che la normativa impone, proponendosi come esempio di amministrazione pubblica che punta a soddisfare le esigenze dei cittadini.

La responsabilità del rispetto degli impegni assunti verso l'utenza fa capo in prima istanza ai responsabili di ciascun ufficio o cancelleria - dei quali si può trovare il nominativo e il recapito telefonico ed e-mail nella corrispondente scheda della Guida dei servizi - che sono chiamati a verificare le condizioni di fruibilità dei servizi e il rispetto degli standard di qualità stabiliti, e in ultima istanza al Dirigente Amministrativo del Tribunale (segreteria.tribunale.brescia@giustizia.it).

SERVIZI GENERALI		
SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
Apertura degli uffici	Orari apertura delle cancellerie civili e penali	da lunedì a sabato: - 8,30 - 11,30 - 11,30 - 13,30 solo per atti urgenti o in scadenza ¹
	Orari per la richiesta di fascicoli dall'archivio civile	il lunedì è possibile solo richiedere i fascicoli: dalle 8,30 fino ad esaurimento richieste Il venerdì è possibile solo ritirare i fascicoli: 8,30 - 11,30
	Orari per la richiesta di fascicoli dall'archivio penale	da lunedì a venerdì: 8.30 - 12.30
	Orari apertura della cancelleria del Tribunale del Riesame	da lunedì a sabato: 8.00 - 13.00
	Orari apertura dell'U.R.P. (Ufficio relazioni con il Pubblico)	da lunedì a venerdì: 8.30 - 12.30 Sabato: 9.00 - 11.00

RILASCIO CERTIFICATI ²		
SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
Certificato di annotazione sul registro delle successioni	n. giorni per il rilascio	entro massimo 10 giorni
Certificato di assenza/pendenza di procedure esecutive immobiliari	n. giorni per il rilascio	entro massimo 5 giorni
Certificato di assenza/pendenza di procedure esecutive mobiliari	n. giorni per il rilascio	entro massimo 10 giorni
Certificato di assenza/pendenza di procedure fallimentari	n. giorni per il rilascio	entro massimo 12 giorni
Certificato di avvenuto pagamento delle spese di giustizia	n. giorni per il rilascio	entro 2 giorni per certificati urgenti, entro 5 senza urgenza
Certificato di iscrizione al "registro per la pubblicazione di giornali e periodici"	n. giorni per il rilascio	entro massimo 3 giorni
Certificato di sussistenza di privilegi relativi alla vendita di macchine con riserve di proprietà	n. giorni per il rilascio	in giornata

¹ In tutte le cancellerie del contenzioso civile nella giornata di giovedì saranno erogati tutti i servizi sino alle ore 12; l'orario successivo, fino alle ore 13,30, sarà riservato alla ricezione degli atti **IN SCADENZA**. Sempre nel giorno di giovedì, rimarrà aperto il servizio dell'Ufficio Copie anche dalle ore 14,30 alle ore 15,30. La cancelleria Esecuzioni Immobiliari nella giornata di lunedì rimane chiusa al pubblico, al di fuori dei CTU e fatti salvi gli adempimenti relativi ad atti urgenti.

² Con l'art.15 della legge 183 del 12 novembre 2011, c.d. Legge di stabilità, dal 1 gennaio 2012 non saranno più posti in essere certificati o atti notori ad uso produzione ad altra PA o gestore di Pubblico Servizio. Saranno possibili solo per produzione a privati.

COPIA ATTI CIVILI		
SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
Rilascio di copie degli atti dei procedimenti civili in corso	n. giorni per il rilascio	senza urgenza: entro 5 giorni. con urgenza: in giornata.
Rilascio di copie degli atti dei procedimenti civili archiviati	n. giorni per il rilascio	massimo 5 giorni per il ritiro del fascicolo dall'archivio, più i tempi per il rilascio delle copie (vedi sopra)
Rilascio di copie delle sentenze civili	n. giorni per il rilascio	senza urgenza: entro 5 giorni. con urgenza: in giornata.
Rilascio copia omologa della separazione corrente (entro 60 giorni dall'udienza)	n. giorni per il rilascio	in giornata
Rilascio copia omologa della separazione archiviata (successiva a 60 giorni dall'udienza)	n. giorni per il rilascio	massimo 5 giorni per il ritiro del fascicolo dall'archivio, più i tempi per il rilascio delle copie (vedi sopra)
Rilascio copia sentenza di divorzio	n. giorni per il rilascio	senza urgenza: entro 5 giorni. con urgenza: in giornata.
Rilascio copia dei Decreti Ingiuntivi	n. giorni per il rilascio	senza urgenza: entro 5 giorni. con urgenza: in giornata.

COPIA ATTI PENALI		
SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
Rilascio di copie degli atti dei procedimenti penali correnti (G.I.P./G.U.P)	n. giorni per il rilascio	senza urgenza: il terzo giorno dalla richiesta. con urgenza: in giornata
Richiesta di copie degli atti dei procedimenti penali correnti (Dibattimento)	n. giorni per il rilascio	senza urgenza: da 3 a massimo 5 giorni con urgenza: entro 2 giorni
Richiesta copie atti del procedimento penale in archivio (G.I.P./G.U.P)	n. giorni per il rilascio	2 giorni per il ritiro del fascicolo dall'archivio, più i tempi per il rilascio delle copie: - da 3 a 5 giorni senza urgenza - 2 giorni con urgenza
Richiesta copie di atti del procedimento penale in archivio (Dibattimento)	n. giorni per il rilascio	5 giorni per il ritiro del fascicolo dall'archivio, più i tempi per il rilascio delle copie: - da 3 a 5 giorni senza urgenza - 2 giorni con urgenza

SERVIZI GIUDIZIARI CIVILI

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
Esecutorietà del Lodo arbitrale	n. giorni dalla presentazione dell'istanza	entro massimo 20 giorni
Ammortamento di titoli di credito smarriti o distrutti (Certificato di Deposito, Libretto di Deposito, Polizze di Pegno, Assegni circolari, Cambiali e Polizze di Carico)	n. giorni dal deposito del ricorso o dall'eventuale integrazione richiesta per il decreto di ammortamento	entro massimo 20 giorni
Riabilitazione del protestato	n. giorni dal deposito del ricorso	entro massimo 20 giorni
Istanza di conversione del pignoramento	n. giorni dalla presentazione dell'istanza	entro massimo 3 giorni
Istanza di sospensione concordata		

SERVIZI GIUDIZIARI PENALI

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
Richiesta di permesso di colloquio con il detenuto (G.I.P./G.U.P)	n. giorni per il rilascio	Immediato
Richiesta di permesso di colloquio con il detenuto (se in fase di dibattimento)	n. di giorni dalla richiesta	entro massimo 3 giorni

SERVIZI AMMINISTRATIVI

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
Iscrizioni al "registro per la pubblicazione di giornali e periodici"	n. giorni dal deposito della domanda	entro massimo 3 giorni
Variazione delle "caratteristiche" in pubblicazioni o periodici già registrati al "registro per la pubblicazione di giornali e periodici"	n. giorni dalla comunicazione di variazione	entro massimo 3 giorni
Perizie e traduzioni giurate	n. giorni per l'asseverazione	in giornata

LA GESTIONE DEI RECLAMI AL TRIBUNALE DI BRESCIA

Per la segnalazione di disservizi e la proposizione di reclami per scarsa qualità del servizio fruito, l'utente può rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e attivare una specifica procedura con la compilazione di apposito modulo di segnalazione. Questa sarà presa in carico dall'URP, che effettuerà una specifica istruttoria e restituirà apposito **riscontro all'utente entro 5 giorni lavorativi**. L'utenza può rivolgersi all'URP dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30, il sabato dalle 9.00 alle 11.00.