

PROCURA GENERALE DELLA REPUBBLICA PRESSO LA CORTE DI APPELLO DI ROMA

CARTA DEI SERVIZI

2025

Introduzione

La **Carta dei Servizi** della Procura Generale della Repubblica presso la Corte d'Appello di Roma rappresenta uno strumento fondamentale di comunicazione e trasparenza tra l'istituzione giudiziaria e i cittadini. Essa nasce dall'esigenza di rendere chiari, accessibili e verificabili i servizi offerti, i relativi standard di qualità e le modalità di accesso, promuovendo così un rapporto fiduciario tra l'utenza e l'amministrazione della giustizia. La Carta si configura come un vero e proprio "patto di qualità" tra la Procura Generale e i suoi utenti, in cui vengono esplicitati i principi guida, le finalità, i diritti e i doveri reciproci, nonché gli impegni assunti dall'ufficio in termini di efficienza, trasparenza e miglioramento continuo.

L'obiettivo principale della Carta è quello di **garantire la massima trasparenza** sulle attività e sui servizi erogati, facilitando l'accesso alle informazioni e promuovendo la partecipazione attiva dei cittadini. Attraverso la Carta, la Procura Generale si impegna a fornire servizi di elevata qualità, a rispettare tempi certi di risposta e a monitorare costantemente le proprie performance, anche attraverso strumenti di rilevazione della soddisfazione dell'utenza. La Carta, inoltre, costituisce un riferimento per la tutela dei diritti degli utenti, prevedendo procedure chiare per la presentazione di istanze, reclami e suggerimenti.

In un contesto di crescente attenzione all'accountability delle pubbliche amministrazioni, la Carta dei Servizi si inserisce nel quadro normativo nazionale che promuove la trasparenza, la semplificazione e la digitalizzazione dei servizi pubblici, in linea con le direttive europee e le più recenti riforme in materia di accessibilità e inclusione¹. Essa si rivolge non solo ai cittadini, ma anche ai professionisti del diritto, alle pubbliche amministrazioni e a tutti i portatori di interesse che interagiscono con la Procura Generale di Roma.

Principi e Finalità della Carta

Valori Guida

La **Carta dei Servizi** della Procura Generale di Roma si fonda su una serie di principi fondamentali che orientano l'azione amministrativa e giudiziaria dell'ufficio. Tali principi, sanciti dalla normativa nazionale e dalle migliori prassi amministrative, sono:

- **Trasparenza:** l'accessibilità totale alle informazioni relative all'organizzazione, alle attività e ai risultati della Procura Generale, al fine di favorire il controllo diffuso sull'operato dell'amministrazione e promuovere la fiducia dei cittadini.
- **Efficienza ed Efficacia:** l'impegno a perseguire il miglioramento continuo dei servizi, ottimizzando le risorse disponibili e adottando soluzioni organizzative e tecnologiche innovative per rispondere tempestivamente alle esigenze dell'utenza.

- **Imparzialità e Uguaglianza:** la garanzia di un trattamento equo e non discriminatorio per tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, nazionalità, condizioni personali o sociali, nel rispetto dei principi costituzionali e delle norme in materia di pari opportunità.
- **Accessibilità e Inclusione:** la rimozione delle barriere fisiche, cognitive e digitali che possano ostacolare l'accesso ai servizi, con particolare attenzione alle persone con disabilità e alle categorie vulnerabili.
- **Partecipazione:** la promozione del coinvolgimento attivo degli utenti attraverso strumenti di ascolto, consultazione e valutazione della qualità dei servizi, favorendo il dialogo e la collaborazione tra amministrazione e cittadini³.
- **Continuità:** l'assicurazione della regolarità e della costanza nell'erogazione dei servizi, con la previsione di adeguate misure in caso di interruzioni o disservizi programmati o straordinari.
- **Riservatezza e Protezione dei Dati:** il rispetto della normativa in materia di privacy e trattamento dei dati personali, garantendo la sicurezza e la confidenzialità delle informazioni trattate.

Questi valori sono declinati in obiettivi operativi concreti, che si traducono in standard di qualità, procedure trasparenti e strumenti di monitoraggio e rendicontazione, come il bilancio sociale e il piano degli indicatori di performance.

Finalità della Carta

La Carta dei Servizi persegue le seguenti finalità:

- **Informare** in modo chiaro e completo sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e sugli standard di qualità garantiti.
- **Tutelare** i diritti degli utenti, offrendo strumenti di controllo e di tutela in caso di disservizi o violazioni degli standard dichiarati.
- **Promuovere la qualità** e il miglioramento continuo dei servizi, attraverso la rilevazione della soddisfazione dell'utenza e l'adozione di misure correttive.
- **Favorire la partecipazione** dei cittadini e dei portatori di interesse, incentivando la presentazione di suggerimenti, segnalazioni e reclami.
- **Rendere trasparente** l'azione amministrativa e giudiziaria, facilitando la comprensione delle procedure e delle competenze della Procura Generale.

La Carta si configura, dunque, come uno strumento dinamico, soggetto a periodici aggiornamenti in funzione dell'evoluzione normativa, organizzativa e tecnologica, nonché delle esigenze espresse dall'utenza³.

Criteri e Modalità di Accesso ai Servizi

Modalità di Accesso

I cittadini possono accedere ai servizi della Procura Generale di Roma attraverso diverse modalità, pensate per garantire la massima fruibilità e inclusione:

- **Accesso fisico presso la sede:** la Procura Generale ha sede in Piazza Adriana, 2 – 00193 Roma. L'Ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 14.00.

- **Accesso online:** il sito ufficiale (<https://pg-roma.giustizia.it>) offre una vasta gamma di servizi digitali, tra cui la consultazione di informazioni, la modulistica scaricabile, la presentazione di istanze e richieste via PEC o email, e la possibilità di prenotare appuntamenti⁷.
- **Accesso telefonico:** è attivo un centralino (06 68484) per informazioni e orientamento⁶.
- **Accesso tramite posta elettronica certificata (PEC):** per la trasmissione di atti e comunicazioni ufficiali, è disponibile l'indirizzo prot.pg.roma@giustiziacert.it; per comunicazioni ordinarie, pg.roma@giustizia.it.

L'accesso ai servizi è garantito sia ai cittadini privati sia ai professionisti del diritto e alle pubbliche amministrazioni, secondo le specifiche competenze e procedure indicate per ciascun servizio.

Orari di Apertura

Gli orari di apertura al pubblico sono pubblicati e costantemente aggiornati sul sito istituzionale. In linea generale, gli uffici sono aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 14.00 (Ufficio protocollo e Ufficio esecuzione penale dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 14.00). È consigliabile verificare preventivamente gli orari e, ove previsto, prenotare un appuntamento per evitare attese e garantire un servizio più efficiente.

Modalità di Prenotazione e Requisiti

Per alcuni servizi, in particolare quelli che richiedono l'accesso agli uffici o la trattazione di pratiche specifiche, è necessario prenotare un appuntamento tramite i canali online o telefonici. La prenotazione consente di gestire in modo ordinato i flussi di utenza e di ridurre i tempi di attesa.

L'accesso ai servizi può essere subordinato alla presentazione di documentazione specifica (ad esempio, copia di un documento di identità, delega, procura alle liti per i professionisti, ecc.), secondo quanto indicato nelle schede informative dei singoli servizi. Per alcune procedure, come il deposito di atti o la richiesta di certificati, è possibile utilizzare la modulistica disponibile online, da compilare e trasmettere via PEC o consegnare presso gli uffici.

Servizi Online e Digitalizzazione

La Procura Generale di Roma promuove attivamente la digitalizzazione dei servizi, in linea con le direttive nazionali sulla cittadinanza digitale e sull'accesso telematico ai servizi pubblici³. Attraverso il portale istituzionale, è possibile:

- Scaricare moduli e formulari per la presentazione di istanze e richieste.
- Inviare istanze, esposti e documentazione tramite PEC.
- Consultare informazioni aggiornate su procedimenti, orari, contatti e novità.

La digitalizzazione dei servizi consente di ridurre i tempi di risposta, aumentare la trasparenza e facilitare l'accesso anche a distanza, nel rispetto dei requisiti di sicurezza e protezione dei dati personali.

Accessibilità e Inclusione

Particolare attenzione è riservata all'**accessibilità fisica e digitale** dei servizi per le persone con disabilità. Gli edifici e le piattaforme informatiche sono progettati e adeguati secondo le normative vigenti in materia di abbattimento delle barriere architettoniche e di accessibilità digitale (Decreto legislativo 13 dicembre 2023 n. 222; Linee guida AgID). Sono previsti percorsi facilitati, supporti tecnologici e assistenza dedicata per garantire la piena fruizione dei servizi da parte di tutti gli utenti.

Organizzazione della Procura Generale di Roma

Struttura e Organigramma

La **Procura Generale della Repubblica presso la Corte d'Appello di Roma** è l'ufficio del pubblico ministero di secondo grado per il distretto della Corte d'Appello di Roma, che coincide con la regione Lazio. Essa rappresenta il vertice funzionale delle procure di primo grado presenti nel distretto, esercitando funzioni di vigilanza, coordinamento e impulso.

L'organizzazione interna si articola in una struttura giurisdizionale e una struttura amministrativa, che operano in sinergia per garantire l'efficace svolgimento delle funzioni istituzionali.

Magistrati

La componente giurisdizionale è composta da:

- **Procuratore Generale:** capo dell'ufficio, responsabile della direzione e della rappresentanza della Procura Generale, titolare delle funzioni di vigilanza, impulso e coordinamento sulle procure del distretto.
- **Avvocato Generale:** vice del Procuratore Generale, con funzioni di supplenza e collaborazione.
- **Segretario Generale:** collabora con la dirigenza nei vari settori in cui ciò è necessario, cura i rapporti con la struttura amministrativa.
- **Sostituti Procuratori Generali:** magistrati che coadiuvano il Procuratore Generale nell'esercizio delle funzioni requirenti e partecipano alle udienze penali e civili presso la Corte d'Appello.

Personale Amministrativo

La struttura amministrativa è composta da personale di ruolo del Ministero della Giustizia, suddiviso in aree e uffici specializzati:

- **Segreteria Particolare del Procuratore Generale**
- **Segreteria dell'Avvocato Generale**
- **Ufficio del Personale Magistrati**
- **Ufficio del Personale**
- **Ufficio Sicurezza Distrettuale**
- **Ufficio Contratti**
- **Ufficio Consegnatario**
- **Ufficio Ragioneria**
- **Ufficio Protocollo**
- **Ufficio Automezzi**
- **Ufficio Affari Penali**

- **Ufficio Affari Internazionali**
- **Ufficio Esecuzione Penale**
- **Ufficio servizi Civili**

Ogni area è coordinata da un responsabile e si avvale di personale amministrativo con compiti di supporto alle attività giurisdizionali e di gestione delle risorse umane, finanziarie e strumentali.

Organigramma

La struttura organizzativa è dettagliata e aggiornata nella sezione “Articolazione Uffici – Organigramma” del sito istituzionale.

Competenze e Funzioni

La Procura Generale di Roma esercita le seguenti principali competenze:

- **Vigilanza sulle Procure del Distretto:** verifica del corretto e uniforme esercizio dell’azione penale, rispetto delle norme sul giusto processo, iscrizione delle notizie di reato, esercizio dei poteri di direzione degli uffici.
- **Partecipazione ai processi penali e civili:** rappresentanza del pubblico ministero in tutti i processi penali dinanzi alla Corte d’Appello, intervento in procedimenti civili di particolare rilievo (famiglia, minori, insolvenze).
- **Esecuzione dei provvedimenti giudiziari:** cura dell’esecuzione delle sentenze penali passate in giudicato e dei provvedimenti civili.
- **Attività internazionale:** gestione di rogatorie, estradizioni, riconoscimento di sentenze straniere, mandati di arresto europei, punto di contatto per la Rete giudiziaria europea e Eurojust.
- **Vigilanza su ordini professionali e albi:** controllo sulla regolarità degli albi professionali e dei notai, espressione di pareri in materia disciplinare.
- **Sicurezza delle strutture giudiziarie:** responsabilità sulla sicurezza interna delle sedi giudiziarie del distretto.
- **Gestione delle spese di funzionamento:** ruolo di funzionario delegato per la gestione dei capitoli di spesa necessari al funzionamento degli uffici di procura del distretto.

I Servizi: Elenco Dettagliato degli Uffici e delle Funzioni

La Procura Generale di Roma offre una vasta gamma di servizi, rivolti a cittadini, professionisti e pubbliche amministrazioni. Di seguito si presenta una panoramica dettagliata degli uffici e dei servizi, con la relativa descrizione delle funzioni.

Descrizione degli Uffici e dei servizi

Segreteria del Procuratore Generale: si occupa del supporto diretto al Procuratore Generale e ai Sostituti, della gestione della corrispondenza riservata, della catalogazione degli esposti e della tenuta degli archivi. Cura i rapporti con organi esterni e sovrintende alla gestione delle segnalazioni e delle comunicazioni istituzionali.

Segreteria dell'Avvocato Generale: si occupa del supporto diretto all'Avvocato Generale.

Segreteria Magistrati: gestisce i fascicoli dei magistrati togati e onorari, cura il registro degli esposti, la sicurezza interna delle strutture e la sicurezza in udienza.

Ufficio del Personale: è responsabile della gestione del personale amministrativo, delle assenze, permessi, formazione, procedimenti disciplinari, protocollo informatico e pubblicazione di atti e circolari.

Ufficio Sicurezza Distrettuale: cura la sicurezza esterna degli uffici giudicanti e requirenti del distretto della Corte di Appello di Roma.

Ufficio Ragioneria: cura la gestione dei capitoli di spesa, la rendicontazione.

Ufficio Contratti: cura l'acquisto di beni e servizi mediante la stipula di contratti e convenzioni.

Ufficio del Consegnatario: cura la gestione dei beni in dotazione alla Procura Generale.

Ufficio servizi Civili: cura la trattazione di procedimenti civili, volontaria giurisdizione, stato civile, vigilanza sui notai e ordini professionali, notifiche atti per l'estero.

Ufficio Affari Penali: si occupa della gestione dei procedimenti penali, impugnazioni, pareri, visti, esposti, concordati in appello e avocazioni.

Ufficio Affari Internazionali: si occupa di procedure di estradizione, mandato di arresto europeo, cooperazione internazionale, rogatorie internazionali e riconoscimento sentenze estere.

Ufficio Esecuzioni Penali: gestisce l'esecuzione delle sentenze penali, le pratiche di demolizione, il rilascio di certificati di espiata pena, l'assistenza ai detenuti e le procedure di trasferimento per esecuzione all'estero e ufficio demolizioni si occupa delle pratiche relative alla demolizione di manufatti abusivi.

Ufficio Protocollo: è responsabile della registrazione degli atti in entrata e in uscita, della gestione degli archivi e della conservazione della documentazione.

Servizi Automezzi: fornisce supporto logistico, gestisce il parco automezzi e assicura i servizi generali di supporto alle attività dell'ufficio.

La Procura Generale di Roma mette a disposizione una serie di servizi specifici, tra cui:

- **Rilascio di permessi per l'accesso al Palazzo di Giustizia**
- **Richiesta e rilascio di copie e certificazioni**
- **Accesso agli atti amministrativi**
- **Pagamento delle spese di giustizia e dei fornitori**
- **Certificazioni fiscali**
- **Gestione delle impugnazioni e delle avocazioni**
- **Esecuzione penale e rilascio di certificati di espiata pena**
- **Gestione delle demolizioni e delle pratiche edilizie**

- **Supporto per rogatorie internazionali**
- **Presentazione di istanze di grazia**
- **Presentazione di reclami, suggerimenti e segnalazioni**

Per ciascun servizio sono disponibili schede informative dettagliate, che illustrano le modalità di accesso, la documentazione richiesta, i costi (ove previsti) e i tempi di risposta⁷.

Qualità: Impegni, Standard, Tempi di Risposta e Indicatori di Performance

Impegni in Termini di Qualità

La Procura Generale di Roma si impegna a garantire elevati standard di qualità nell'erogazione dei servizi, in conformità alle normative nazionali e alle direttive ministeriali¹⁰. Gli impegni principali riguardano:

- **Chiarezza e completezza delle informazioni:** tutte le informazioni sui servizi, le procedure e i tempi sono pubblicate in modo chiaro e aggiornato sul sito istituzionale e presso gli uffici.
- **Tempestività delle risposte:** i tempi di risposta alle istanze e alle richieste sono definiti e monitorati costantemente, con l'obiettivo di ridurre al minimo i tempi di attesa.
- **Cortesia e professionalità:** il personale è formato per garantire un'accoglienza cortese, un'assistenza competente e un supporto efficace agli utenti.
- **Accessibilità e inclusione:** i servizi sono progettati per essere accessibili a tutti, con particolare attenzione alle persone con disabilità e alle categorie vulnerabili.
- **Riservatezza e protezione dei dati:** il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto della normativa vigente, garantendo la sicurezza e la confidenzialità delle informazioni⁵.
- **Miglioramento continuo:** la qualità dei servizi è oggetto di monitoraggio e valutazione costante, anche attraverso la rilevazione della soddisfazione dell'utenza e l'adozione di misure correttive.

Standard di Qualità e Tempi di Risposta

Per ciascun servizio sono definiti standard di qualità e tempi di risposta, che rappresentano il livello minimo garantito dall'ufficio. Ad esempio:

- **Rilascio di copie e certificazioni:** entro 2 giorni lavorativi per le richieste urgenti, entro 5 giorni lavorativi per le richieste ordinarie.
- **Risposta alle istanze di accesso agli atti:** entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta, salvo sospensioni per richieste incomplete.
- **Pagamento delle spese di giustizia:** entro 30 giorni dalla ricezione della fattura e della documentazione completa.
- **Gestione delle impugnazioni:** entro i termini previsti dalla legge per la proposizione dei ricorsi.
- **Risposta ai reclami e ai suggerimenti:** entro 30 giorni dalla ricezione.

Gli standard sono oggetto di revisione periodica e sono pubblicati nella sezione "Carta dei Servizi e Standard di Qualità" del sito istituzionale.

Indicatori di Performance

La Procura Generale adotta un sistema di indicatori di performance per monitorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati. Tra gli indicatori principali figurano:

- **Tempi medi di risposta alle istanze**
- **Numero di pratiche evase nei termini**
- **Livello di soddisfazione dell'utenza**
- **Numero di reclami e suggerimenti ricevuti e gestiti**
- **Tasso di accessibilità dei servizi digitali**
- **Numero di pratiche gestite per via telematica**

Il **Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio** è pubblicato annualmente e rappresenta uno strumento di rendicontazione e trasparenza verso i cittadini e gli stakeholder.

Rilevazione della Soddisfazione dell'Utenza

La Procura Generale promuove la partecipazione attiva degli utenti attraverso la somministrazione di questionari di soddisfazione, disponibili sia online sia presso gli uffici. Gli utenti possono esprimere valutazioni sulla qualità dei servizi, segnalare criticità e proporre suggerimenti per il miglioramento. I risultati delle rilevazioni sono utilizzati per adottare misure correttive e per aggiornare periodicamente la Carta dei Servizi³.

Modalità di Presentazione di Istanze, Reclami e Suggerimenti

Presentazione di Istanze

Le istanze possono essere presentate:

- **Di persona** presso gli uffici competenti, negli orari di apertura al pubblico.
- **Via PEC** all'indirizzo prot.pg.roma@giustiziacert.it, utilizzando la modulistica disponibile online.
- **Via email** all'indirizzo pg.roma@giustizia.it per richieste di informazioni generali.
- **Per posta ordinaria** all'indirizzo della sede.

Le istanze devono essere corredate dalla documentazione richiesta e, ove necessario, dalla copia di un documento di identità.

Presentazione di Reclami e Suggerimenti

I cittadini possono presentare reclami, segnalazioni e suggerimenti riguardo ai servizi e alle attività della Procura Generale attraverso le seguenti modalità:

- **Online:** tramite il modulo di contatto presente sul sito istituzionale.
- **Via PEC o email:** agli indirizzi ufficiali dell'ufficio.
- **Di persona:** presso l'ufficio relazioni con il pubblico o la segreteria generale.

I reclami e le segnalazioni sono gestiti con la massima attenzione e riservatezza. L'ufficio competente fornisce una risposta motivata entro 30 giorni dalla ricezione, indicando le azioni intraprese per risolvere eventuali disservizi e il nominativo del responsabile del procedimento¹¹.

Tutela degli Utenti

In caso di violazione degli standard di qualità dichiarati nella Carta, gli utenti hanno diritto di presentare reclamo e, se insoddisfatti della risposta ricevuta, possono attivare le procedure di tutela previste dalla normativa, inclusa la possibilità di ricorso al difensore civico o alle autorità competenti³¹⁰.

Accessibilità e Inclusione

Accessibilità Fisica

La Procura Generale di Roma garantisce l'accessibilità fisica agli edifici e agli uffici, in conformità alle normative vigenti in materia di abbattimento delle barriere architettoniche. Sono previsti percorsi facilitati, ascensori, servizi igienici accessibili e segnaletica adeguata per le persone con disabilità motoria, sensoriale o cognitiva¹⁴.

Accessibilità Digitale

Il sito istituzionale è progettato secondo i principi dell'accessibilità digitale, in linea con le Linee guida AgID e il Decreto 13 dicembre 2023 n. 222. Sono adottate soluzioni tecniche che consentono la fruizione dei contenuti anche da parte di utenti con disabilità visive, uditive o cognitive, come la compatibilità con screen reader, la possibilità di ingrandire i caratteri, la presenza di alternative testuali per immagini e video, e la navigazione semplificata da tastiera⁴.

Inclusione e Supporto

La Procura Generale individua un referente per l'accessibilità e l'inclusione, con il compito di definire e attuare le azioni necessarie per garantire la piena fruizione dei servizi da parte delle persone con disabilità. Sono promosse iniziative di formazione del personale e di collaborazione con le associazioni rappresentative delle persone con disabilità, che possono partecipare alla definizione dei piani di accessibilità e presentare osservazioni e proposte¹.

Privacy e Protezione dei Dati Personali

La tutela della privacy e la protezione dei dati personali rappresentano un impegno prioritario per la Procura Generale di Roma. Il trattamento dei dati avviene nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), del [D.lgs. 196/2003](#) e delle Linee guida del Garante per la protezione dei dati personali⁵¹².

Modalità di Trattamento

I dati personali sono trattati esclusivamente per le finalità istituzionali e di servizio pubblico, secondo principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione e sicurezza. Il trattamento può avvenire su supporti cartacei, informatici o telematici, con adozione di misure tecniche e organizzative adeguate a prevenire accessi non autorizzati, perdite o usi illeciti dei dati.

Diritti degli Interessati

Gli interessati hanno il diritto di:

- Ottenere la conferma dell'esistenza dei propri dati e conoscerne il contenuto e l'origine.
- Chiedere la rettifica, l'aggiornamento o la cancellazione dei dati trattati in violazione di legge.
- Opporsi, per motivi legittimi, al trattamento dei dati.
- Proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

Il titolare del trattamento è la Procura Generale della Repubblica presso la Corte d'Appello di Roma, con sede in Piazza Adriana, 2 – 00193 Roma. Per l'esercizio dei diritti è possibile rivolgersi agli indirizzi pubblicati nella sezione privacy del sito.

Cookie e Dati di Navigazione

Il sito utilizza esclusivamente cookie tecnici necessari al funzionamento e cookie statistici in forma anonima, nel rispetto della normativa vigente. Non sono utilizzati cookie di profilazione o per la trasmissione di dati personali a terzi.

Collaborazioni Istituzionali e Protocolli d'Intesa

La Procura Generale di Roma promuove e partecipa a numerose forme di collaborazione istituzionale, finalizzate a migliorare l'efficacia dell'azione giudiziaria e a favorire il coordinamento tra le diverse autorità e amministrazioni pubbliche.