UILPA Penitenziari
www.polpenuil.it

Ministero di Grazia e Giustizia

DIPARTIMENTO DELL'AMMINISTRAZIONE PENITENZIARIA

Servizio per le Relazioni Sindacali e per le Relazioni con il Pubblico

Roma, li 02 DIC. 1996

Prot. n° 801748

LETTERA CIRCOLARE

Ai Signori **Direttori** degli
Uffici Centrali del D.A.P.

Al Signor **Direttore** del
Istituto Superiore degli Studi Penitenziari

Ai Signori **Provveditori** Regionali
dell'Amministrazione Penitenziaria

Ai Signori **Direttori** degli
Istituti Penitenziari per Adulti
(comprese le Case Mandamentali)

Ai Signori **Direttori** dei
Centri di Servizio Sociale per Adulti

Ai Signori **Direttori** delle
Scuole di Formazione ed
Aggiornamento del Personale

Al Signor **Direttore** del
Centro Nazionale Reclutamento
della Polizia Penitenziaria

Al Signor **Direttore** del
Centro Amministrativo "G. Altavista"

Ai Signori **Direttori** dei Magazzini Vestiario

Al Signor **Direttore** del
Ufficio Centrale per la Giustizia Minorile

LORO SEDI

UILPA Penitenziari
www.polpenuil.it

Ministero di Grazia e Giustizia

OGGETTO: *Istituzione del Servizio per le relazioni sindacali e per le relazioni con il pubblico, nella sede centrale del Dipartimento dell'Amministrazione penitenziaria (cfr. Ordine di servizio n°675 del 4 settembre 1996, a firma del Sig. Vice Direttore Generale).*

1. Il Servizio per le relazioni sindacali e per le relazioni con il pubblico.

Questo Dipartimento ha istituito, con l'Ordine di servizio richiamato in oggetto, il ***Servizio per le relazioni sindacali e per le relazioni con il pubblico***. L'attività di questo Servizio è finalizzata ad attuare il principio della trasparenza dell'attività amministrativa, il diritto d'accesso alla documentazione ed una corretta informazione, nonché a rilevare sistematicamente i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati.

Quanto al **Servizio per le relazioni sindacali**, il riferimento deve essere effettuato all'*Ordine di servizio n°675 del 4 settembre 1996*, cui l'Amministrazione - nei termini normativamente previsti - ha già dato diffusione presso gli istituti e servizi penitenziari nonché presso le forze sindacali.

Il **Servizio per le relazioni con il pubblico** provvede invece, anche mediante l'utilizzazione di tecnologie informatiche:

a) al *servizio all'utenza per i diritti di partecipazione* di cui al capo III della legge 7 agosto 1990 n°241, con particolare riguardo alle seguenti attività:

- comunicazioni amministrative;
- attuazione concreta della potestà, attribuita ai soggetti interessati alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, d'intervenire nell'*iter* formativo di procedimenti amministrativi (*cfr.* artt.9, 10 e 22 della citata legge 241/1990);

UILPA Penitenziari
www.polpenuil.it

- consultazione ed estrazione di copia di atti amministrativi (*cfr.* Circ. n°119376 del 22 ottobre 1993);

- attuazione di tutte le altre competenze previste - qualora siano riconducibili alla struttura ed alle finalità del servizio in oggetto - dalle disposizioni di cui al menzionato capo III della legge 241/1990, al DPR 27 giugno 1992 n°352 nonché al decreto del Ministro di grazia e giustizia 20 novembre 1995 n°540 (regolamento d'attuazione degli artt.2 e 4 della legge 241/1990), e salvo quanto previsto - in materia di atti riservati - dall'art.24 della medesima legge nonché dal decreto del Ministro di grazia e giustizia 25 gennaio 1996 n°115;

b) all'*informazione all'utenza*. In particolare, il Servizio per le relazioni con il pubblico fornisce risposta sui temi seguenti:

- organizzazione e funzionamento del Dipartimento dell'Amministrazione penitenziaria;

- accesso alla documentazione amministrativa del Dipartimento;

- stato dei procedimenti amministrativi in fase di svolgimento presso il Dipartimento medesimo, con particolare riguardo a concorsi, avanzamenti nelle rispettive carriere tecnico-amministrative e di polizia penitenziaria, trasferimenti a domanda, pratiche sanitarie, trattamento economico e pensionistico, disciplina, provvidenze e sussidi al personale, dotazione ed equipaggiamento di servizio, missioni, alloggi e mense di servizio;

- richieste di Amministrazioni pubbliche, di singoli cittadini e di imprese sulla normativa riguardante l'organizzazione ed il funzionamento dell'Amministrazione penitenziaria;

- segnalazioni di disfunzioni nell'erogazione di prestazioni o servizi da parte di Amministrazioni pubbliche;

c) alla *verifica della rispondenza alle esigenze dell'utenza*, in ordine ai provvedimenti emanati dal Dipartimento dell'Amministrazione penitenziaria.

UILPA Penitenziari
www.polpenuil.it

2. Ruolo del Servizio per le relazioni con il pubblico nell'Amministrazione penitenziaria.

Il Servizio per le relazioni con il pubblico è l'interlocutore diretto, di cui l'Amministrazione penitenziaria s'avvale nei confronti dell'utenza: a tale Servizio (che dipende direttamente dall'Autorità di vertice del Dipartimento) i vari Uffici centrali forniranno i dati, richiesti dall'utenza all'Amministrazione tramite il medesimo Servizio. La nuova struttura deve assicurare nei confronti dell'utenza una concreta capacità di dialogo e collaborazione con le strutture dell'Amministrazione penitenziaria: a tale scopo si raccomanda ai Sigg.ri Direttori degli Uffici centrali di *fornire la massima collaborazione* alla struttura in oggetto.

3. Organizzazione, struttura e funzionamento del Servizio per le relazioni con il pubblico.

Il Servizio per le relazioni con il pubblico articola la propria attività in due specificazioni:

a) la raccolta delle domande od istanze provenienti dall'utenza, e la loro possibile trasmissione agli Uffici competenti per materia;

b) il coordinamento terminale delle risposte fornite dagli Uffici, nonché la correlativa comunicazione all'utenza.

Ferma restando ogni legittima esigenza di sicurezza e con speciale riguardo all'art.24 della legge 241/1990 nonché al DM 115/1996 (atti riservati: *cfr.* § 4), il Servizio assicura in ogni caso una risposta alle istanze presentate, con le seguenti modalità:

a) risposte immediate. A tali fini sono raccolte informazioni e documentazioni (schede, pubblicazioni, documentazione cartacea),

b) risposte differite. Qualora la rilevazione dello stato d'un procedimento o l'acquisizione di documentazione richiedano ricerche più complesse, la risposta sarà fornita, in un brevissimo lasso di tempo. A tale scopo, necessariamente le risposte dei singoli Uffici

UILPA Penitenziari
www.polpenuil.it

debbono pervenire al Servizio per le relazioni con il pubblico entro il termine improrogabile di 48 ore dall'invio della richiesta formulata dalla struttura in oggetto.

Le informazioni possono essere richieste di persona dall'utente od inoltrate per corrispondenza oppure mediante appositi moduli (allegati in copia), ovvero per *fax*. La richiesta specifica può essere rivolta dal Servizio per le relazioni con il pubblico - utilizzando un apposito modulo - al competente Ufficio; in tal caso, la modalità ed i tempi per la risposta sono concordati tra il Servizio ed il richiedente.

Per le comunicazioni previste dalla legge 7 agosto 1990 n°241, non s'applicano le norme vigenti che dispongono la tassa a carico del destinatario (art.12 - quinto comma - del d. lgs. 3 febbraio 1993 n°29, come modificato dal d. lgs. 17 novembre 1993 n°470 e dal d. lgs. 23 dicembre 1993 n°546).

4. Atti riservati.

La soddisfazione complessiva dei bisogni dell'utenza non può prescindere dalla necessità, per l'Amministrazione penitenziaria, di *sottrarre alla divulgazione talune categorie di documenti* formati o stabilmente detenuti dal Ministero di grazia e giustizia e da organi periferici di esso. A tal uopo il riferimento normativo è costituito:

a) dall'art.24 della citata legge 241/1990;

b) dal decreto del Ministro di grazia e giustizia 115/1996 cit..

5. Accesso degli utenti alla documentazione amministrativa penitenziaria.

A) Presentazione dell'istanza per l'accesso.

Fonte normativa fondamentale, in materia di modalità per la presentazione delle domande inerenti all'accesso. è costituita dagli artt.3 e 4 del DPR 352/1992.

UILPA Penitenziari
www.polpenuil.it

Quanto all'*accesso informale* (art.3), la richiesta può essere rivolta verbalmente dall'utente ed accolta immediatamente dall'Amministrazione attraverso il Servizio per le relazioni con il pubblico, che contestualmente dà luogo all'accesso.

L'*istanza formale per l'accesso* (art.4) deve essere compilata in maniera da rendere possibile:

a) l'individuazione del documento oggetto dell'accesso;

b) l'identificazione del richiedente;

c) la prova dell'interesse personale.

L'istanza formale può essere, alternativamente o congiuntamente:

1) consegnata personalmente dall'interessato. Essa verrà così presentata dal Servizio per le relazioni con il pubblico all'ufficio competente a formare l'atto conclusivo del procedimento ovvero a detenerlo stabilmente; tale ufficio deve rilasciare, al Servizio medesimo, ricevuta dell'istanza ed apporvi il timbro con la data di presentazione: da questa data decorre (art.4, quinto comma) il termine di 30 giorni per la conclusione del procedimento.

2) inviata con i mezzi ordinari di comunicazione. Nel caso di richieste pervenute a mezzo del servizio postale, allo scopo di stabilire la predetta decorrenza - di cui al precedente punto - deve essere considerata data di presentazione quella in cui l'istanza perviene all'ufficio competente, che attraverso il Servizio per le relazioni con il pubblico inoltrerà immediatamente - con le modalità di cui al punto precedente - la ricevuta dell'istanza all'interessato che l'abbia richiesto.

Le richieste (informali o formali) non possono essere prese in considerazione, qualora siano talmente generiche da non consentire l'identificazione dei documenti cui si vuole accedere.

B) Rilascio di copie e rimborso delle spese di riproduzione.

In materia restano valide le disposizioni impartite con la Circolare n°119376/1-20 del 22 novembre 1993

L'interessato, dal momento in cui è accolta la propria domanda per l'accesso, ha facoltà di consultare ed estrarre copia del documento dichiarato accessibile. Si rammenta, a proposito delle tariffe da applicare per il rilascio di copie di documenti, che la Presidenza del Consiglio dei Ministri fissò un corrispettivo omnicomprensivo (per il costo della carta, le spese riguardanti il funzionamento del fotoriproduttore etc.) in £. 500 per il rilascio da una a due copie, in £. 1000 da tre a quattro copie e così di seguito, da corrispondere mediante applicazione di marche da bollo ordinarie da annullare con il datario a cura del Servizio per le relazioni con il pubblico.

6. ***Responsabilità per gli atti ed i provvedimenti, emanati dall'Amministrazione penitenziaria nei confronti dell'utenza.***

Si fa presente, d'altro canto, che l'àmbito del regime di responsabilità del Servizio per le relazioni con il pubblico è limitato alla complessiva attività di *coordinamento* - in ordine alle risposte all'utenza - dei vari atti e provvedimenti emessi dai singoli responsabili degli Uffici.

7. ***Collocazione del Servizio per le relazioni sindacali e per le relazioni con il pubblico.***

Il Servizio per le relazioni sindacali e per le relazioni con il pubblico è collocato nella **sede centrale del Dipartimento, nelle stanze nn°369-372-373-374-375-376**; esso risponde all'**utenza telefonica n°06/665911 o 06/66157249**, ed all'**utenza-*fax* n°06/66162817**.

Il Servizio per le relazioni con il pubblico osserva i seguenti orari:

- dalle ore 11 alle 13, nei giorni dal lunedì al venerdì;
- dalle ore 15 alle ore 16, il martedì ed il giovedì di ciascuna settimana.

UILPA Penitenziari
www.polpenuil.it

Ministero di Grazia e Giustizia

8. Disposizione transitoria.

La novità dell'istituzione del Servizio dedicato alle relazioni con il pubblico potrebbe comportare difficoltà iniziali di funzionamento. Pertanto questa "branca" del Servizio medesimo, per il primo periodo della sua attività, funzionerà soprattutto come *organismo per la ricezione di reclami*, allo scopo di venire incontro sia alle generali esigenze dell'Amministrazione, sia alle esigenze di quanti registrano attualmente difficoltà persistenti nell'ottenere notizie dai competenti uffici o nel risolvere eventuali conflitti con l'Amministrazione stessa.

Agli Uffici centrali in indirizzo si ribadisce la necessità d'una proficua e tempestiva collaborazione con la nuova struttura in discorso, nonché l'importanza d'attivarsi anche in questa fase iniziale per rendere sempre concreti i supremi princìpi d'imparzialità e buon andamento dell'Amministrazione (art.97 della Costituzione della Repubblica Italiana).

9. Fonti normative di riferimento.

Alla presente lettera sono allegate, ad ogni buon fine, le seguenti fonti normative:

a) legge 7 agosto 1990 n°241;

b) decreto del Presidente della Repubblica 27 giugno 1992 n°352;

c) legge 24 dicembre 1993 n°537 (art.2);

d) decreto del Ministro di Grazia e Giustizia 25 novembre 1995 n°540;

e) decreto del Ministro di Grazia e Giustizia 25 gennaio 1996 n°115.

IL DIRETTORE GENERALE

Coni

estensori: Dott.ssa M. C. Di Paolo
Dott. R. Liso