



# CARTA DEI SERVIZI

---

*2012*

***TRIBUNALE PER I MINORENNI DI SALERNO***

---



Unione Europea



La tua  
**Campania**  
cresce in  
**Europa**

Si ringraziano tutte le Direzioni e il personale che hanno collaborato alla realizzazione della presente Carta dei Servizi.

Il documento è stato realizzato nell'ambito del progetto di **“Servizio di Assistenza Organizzativa agli Uffici Giudiziari”** finanziato dalla Regione Campania in attuazione del Programma Operativo FSE Campania 2007-2013, che vede coinvolti Penelope S.p.A, Kairos S.p.A., Insiel Mercato S.p.A. e InfoCert S.p.A.



**Progetto finanziato nell'ambito del**







## **INDICE**

### **1 PRESENTAZIONE**

- 1.1 Principi e finalità della Carta

### **2 ACCESSO AI SERVIZI**

- 2.1 Come arrivare
- 2.2 Calendario e Orari
- 2.3 Recapiti
- 2.4 Link utili

### **3 L'ORGANIZZAZIONE DEL TRIBUNALE**

- 3.1 Il Tribunale come istituzione
- 3.2 Il Tribunale per i Minorenni di Salerno
- 3.3 La struttura organizzativa

### **4 I SERVIZI**

- 4.1 Elenco servizi
- 4.2 Servizi Area Civile
- 4.3 Servizi Area Penale
- 4.4 Servizi Area Amministrativa

### **5 LA QUALITA'**

- 5.1 La politica della qualità



## **1. PRESENTAZIONE**

L'attuale sistema di amministrazione della Giustizia nel nostro paese risulta caratterizzato da una molteplicità di attori istituzionali e da una serie di disposizioni normative complesse che richiedono assetti organizzativi del tutto nuovi e orientati al risultato, attraverso l'adozione di strumenti e sistemi di controllo volti a promuovere l'efficienza dell'organizzazione nel suo complesso.

Da questo scenario emerge la necessità di riorganizzare l'insieme di strutture e procedure, di reingegnerizzare i processi di lavoro in funzione di nuovi strumenti e tecnologie, formando opportunamente il personale, e stimolando la partecipazione dei vari attori coinvolti anche attraverso una efficace comunicazione.

Nell'ambito di quanto delineato, presso il Tribunale per i minorenni di Salerno, è stato attivato un "Servizio di Assistenza Organizzativa" finanziato dalla Regione Campania in attuazione del PO FSE Campania 2007-2013 ed, in particolare, nell'ambito dell'Asse VII Capacità Istituzionale, Obiettivo Specifico VII p) "Rafforzare la capacità istituzionale e dei sistemi nell'implementazione delle politiche e dei programmi" Finalità dell'intervento è fornire all'Ufficio Giudiziario una struttura organizzativa moderna, in grado di rispondere alle richieste ed esigenze della cittadinanza, dei diversi utenti e dei portatori di interesse ed organizzata secondo le indicazioni del new public management, puntando, comunque, all'eccellenza in tutti i settori perseguendo l'obiettivo di:

- aumentare la qualità dei servizi della giustizia;
- avvicinare il Tribunale al cittadino, migliorando la qualità dei servizi e l'immagine pubblica;
- aumentare la responsabilità sociale dell'Ufficio sui risultati e sull'uso delle risorse pubbliche;
- aumentare la capacità di informazione e comunicazione;



- ridurre i costi di funzionamento dell'organizzazione giudiziaria;
- l'introduzione della Carta dei Servizi;
- la redazione del Bilancio Sociale;
- l'accompagnamento alla certificazione ISO 9000 dei servizi;
- l'uso efficace dei siti web anche per erogare servizi on line.

Gli obiettivi e le finalità sono realizzati mediante azioni tese a sviluppare le capacità e le competenze gestionali, sia all'interno delle strutture interessate, che nei confronti dell'utente attraverso:

- analisi dei processi di lavoro dell'Ufficio Giudiziario e revisione dei diversi flussi informativi interni e esterni;
- valutazione dei livelli di tecnologia esistenti nell'ufficio per l'implementazione di meccanismi di gestione elettronica di pratiche e richieste dell'utenza;
- riorganizzazione dei servizi interni per l'innalzamento dei livelli di controllo gestionale e riduzione dei costi.

## 1.1 PRINCIPI E FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra l'amministrazione ed i cittadini che usufruiscono dei servizi.

Essa costituisce un vero e proprio "*patto*" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati e di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi nel Tribunale per i Minorenni di Salerno si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del servizio Giustizia, in armonia con le esigenze di tutela del minore e del nucleo familiare, con una



organizzazione delle attività più rispondente alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Tribunale per i Minorenni di Salerno si ispira oltre che alle norme del nostro ordinamento giuridico, alla “Convenzione dell’Aja del 1989” ed ai principi del ***Total Quality Management*** fondamento del miglioramento continuo nelle organizzazioni.

I servizi sono resi sulla base del principio ***dell’uguaglianza***, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

## **2. ACCESSO AI SERVIZI**

Il Tribunale per i Minorenni di Salerno ha sede nel cuore del centro storico di Salerno in Largo San Tommaso d’Aquino.

### **2.1 COME ARRIVARE**

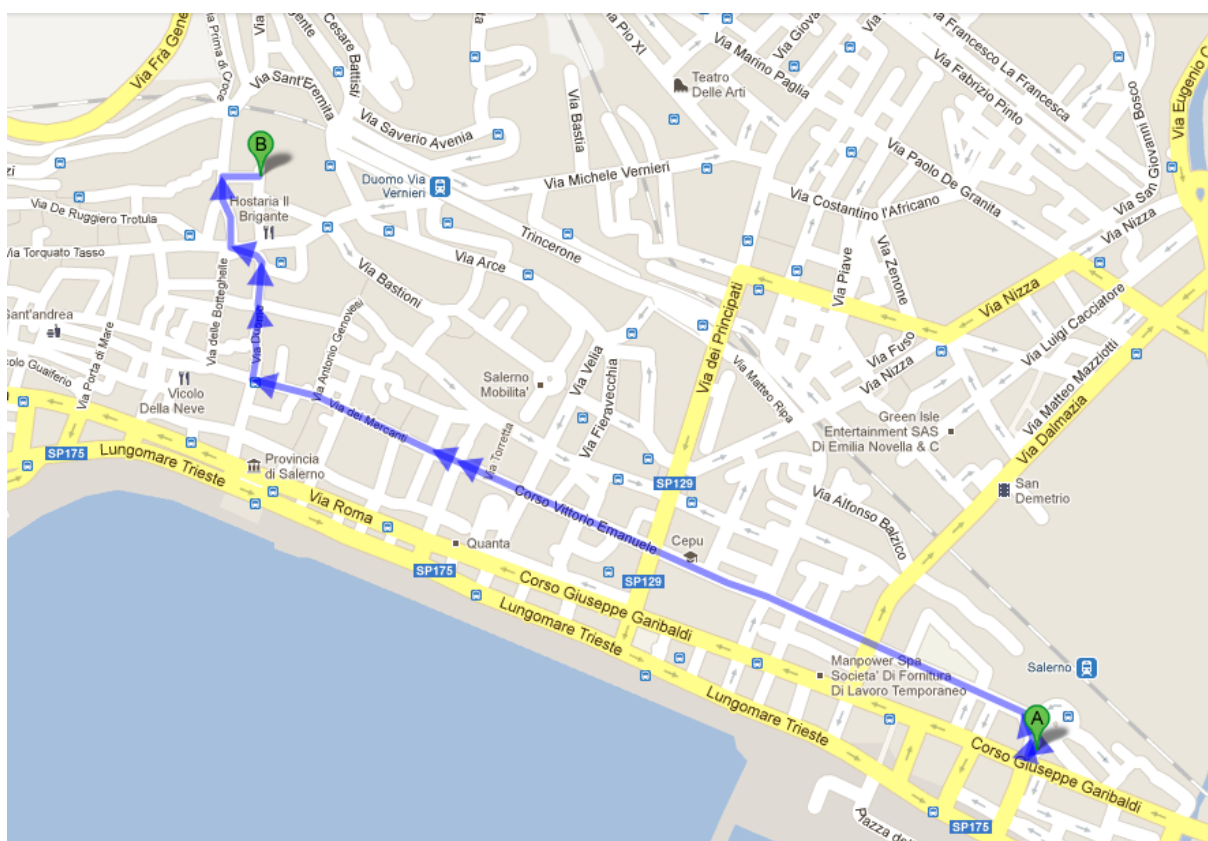
#### **Dalla Stazione Centrale**

Percorrere corso V. Emanuele II in direzione ovest, continuare in via Mercanti e all'incrocio con via Duomo salire in direzione Cattedrale. Salire ancora raggiungendo Largo San Tommaso d'Aquino.



## In Metropolitana

Il Tribunale è raggiungibile dalla vicina stazione “Duomo” della Metropolitana



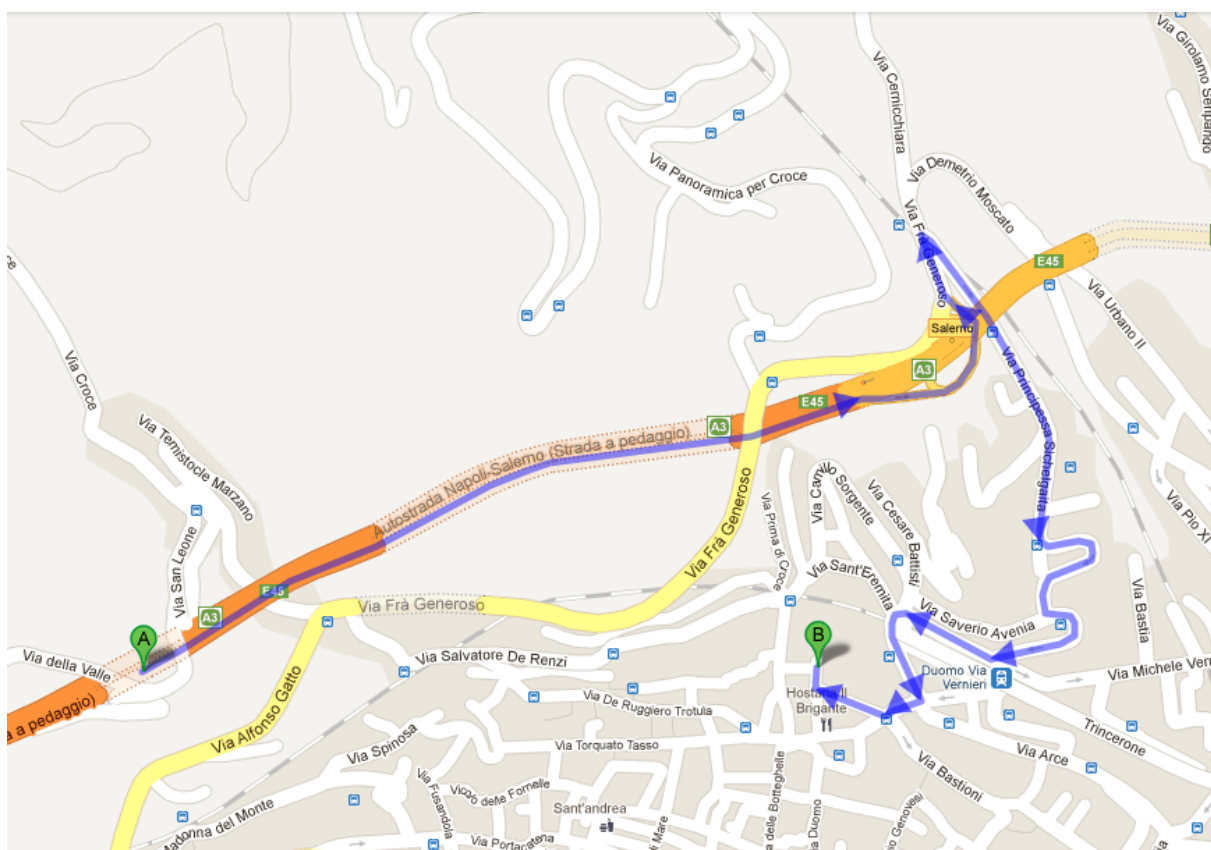
## In auto

Dall'autostrada A3 svoltare a destra in via Principessa Sichelgaita e giunti su via M. Silvatico proseguire a destra fino alla rotatoria di via C. Sorgente. Girare a sinistra e scendere in via Sant'Eremita verso (Piazza Porta Rotese) via Bastioni dove girare a destra verso Largo del Plebiscito. Girare, infine, a destra in via Matteo della Porta verso Largo San Tommaso d'Aquino.





I parcheggi in zona si trovano sul “Trincerone” (200 m. dal Tribunale) o in prossimità del Teatro Verdi e della villa comunale (700 m. dal Tribunale).



## 2.2 CALENDARIO E ORARIO

L'orario di apertura all'utenza dell'Ufficio è il seguente:

**lunedì - venerdì dalle ore 9.00 alle 12.30 e dalle ore 14.00 alle 15.00**

**sabato dalle ore 9.00 alle 12.30**

Il Tribunale per i Minorenni di Salerno rimane chiuso la domenica, nelle festività civili e religiose. Eventuali chiusure straordinarie verranno comunicate con largo anticipo all'utenza.



All'ingresso dell'Ufficio (primo piano) è predisposto il punto di accoglienza per fornire all'utente tutte le informazioni utili.

Sito Internet: [www.tribmin.salerno.giustizia.it](http://www.tribmin.salerno.giustizia.it)

## 2.3 RECAPITI

### **Tribunale per i Minorenni di Salerno**

Largo San Tommaso d'Aquino, 84100 Salerno

 089 2570111

 089 228929 – 089 254251

@ [tribmin.salerno@giustizia.it](mailto:tribmin.salerno@giustizia.it)

 [dirigente.tribmin.salerno@giustiziacert.it](mailto:dirigente.tribmin.salerno@giustiziacert.it)

 [www.tribmin.salerno.giustizia.it/](http://www.tribmin.salerno.giustizia.it/)

## 2.4 LINK UTILI

COMMISSIONE PER LE ADOZIONI INTERNAZIONALI

[www.commissioneadozioni.it](http://www.commissioneadozioni.it)

OSSERVAZIONE NAZIONALE PER L'INFANZIA E L'ADOLESCENZA

[www.solidarietasociale.gov.it](http://www.solidarietasociale.gov.it)

SITO ISTITUZIONALE DELLA REGIONE CAMPANIA

[www.regione.campania.it](http://www.regione.campania.it)

COMUNE DI SALERNO

[www.comune.salerno.it](http://www.comune.salerno.it)

PROVINCIA DI SALERNO

[www.provincia.salerno.it](http://www.provincia.salerno.it)



PORTALE DELL'INFANZIA E DELL'ADOLESCENZA

[www.minori.it](http://www.minori.it)

ELENCO DEI SERVIZI SOCIALI DELLA PROVINCIA DI SALERNO

<http://www.tribmin.salerno.giustizia.it/pages/it/homepage/adozioni/servizisocialeaadozioni>

ELENCO DEI TRIBUNALE PER I MINORENNI IN ITALIA

[http://www.tribmin.salerno.giustizia.it/pages/it/homepage/adozioni/i\\_tribunali\\_per\\_i\\_minorenni/](http://www.tribmin.salerno.giustizia.it/pages/it/homepage/adozioni/i_tribunali_per_i_minorenni/)

### **3. L'ORGANIZZAZIONE DEL TRIBUNALE PER I MINORENNI**

#### **3.1 IL TRIBUNALE COME ISTITUZIONE**

Il Tribunale per i Minorenni è stato istituito con R.D.L. 20/07/1934 n. 1404 ed ha subito nel corso degli anni sostanziali modifiche per effetto, in particolare, della legge 25/07/1956 n. 888, della legge 25/07/1975 n. 354, della legge n. 184/83, del D.P.R. 22/09/1988 n. 448 e della legge n. 149/2001.

Esso è composto da un magistrato di Corte di appello che lo presiede, da un magistrato di tribunale e da due esperti, un uomo e una donna, benemeriti dell'assistenza, scelti tra i cultori di biologia, di psichiatria, di antropologia criminale, di pedagogia, di psicologia. La circoscrizione territoriale dei tribunali per i minorenni è quella della Corte di appello o della sezione distaccata della Corte di appello, con conseguente coincidenza, nelle regioni piccole, con una sola Corte di appello, con l'ambito territoriale della Regione. È anomala la composizione del collegio del tribunale per i minorenni: due magistrati togati e due onorari.

I magistrati onorari debbono essere scelti con prevalente attenzione al conseguimento di una effettiva specializzazione dell'organo giudiziario



e devono essere nel tribunale equamente rappresentate le diverse materie ed attitudini.

### **3.2 IL TRIBUNALE PER I MINORENNI DI SALERNO**

Il Tribunale per i Minorenni di Salerno ha sede nel cuore del centro storico di Salerno in Largo San Tommaso d'Aquino.

L'edificio che ospita gli uffici è l'antico Monastero di Santa Maria della Mercede, sorto nel 1692 per volontà dell'arcivescovo De Ostos per ospitare le suore dell'Ordine dei Mercedari e il Conservatorio delle povere figliuole vergini e oneste.

Nel Novembre del 1711 il Conservatorio divenne monastero di clausura per le monache mercedarie che praticavano la regola di S. Agostino. Il Conservatorio fu ampliato nel 1722 e nel 1735 e prese il titolo di Santa Maria della Mercede. Nel 1864 il Monastero fu chiuso e successivamente fu occupato da contingenti militari.

Dal 1978, dopo un restauro, l'edificio è divenuto sede del Tribunale Amministrativo Regionale e del Tribunale per i minorenni. Una lapide murata ricorda la celebrazione del processo, tenutosi a poca distanza dall'edificio, contro coloro i quali avevano partecipato alla spedizione di Sapri di Carlo Pisacane nel 1857. Sul muro del giardino si poggia una pregevole fontana recentemente restaurata con due vasche sovrapposte. Il Monastero è ubicato nella piazza antistante la chiesa di San Domenico nella quale è custodito un manoscritto di San Tommaso D'Aquino nonché i resti delle due sorelle, Teodora e Maria.

Le competenze del Tribunale per i Minorenni sono in campo civile, amministrativo e penale.

In **campo civile** le sue competenze riguardano la protezione del minore in situazioni potenziali di pregiudizio o di abbandono. I provvedimenti conseguenti l'accertamento di tali situazioni possono decretare



limitazioni all'esercizio della potestà genitoriale, disporre l'affidamento del minore o dichiararne l'adozione.

Per quello che riguarda quest'ultimo istituto, è competente anche per l'accettazione della dichiarazione di disponibilità all'adozione di una coppia, la verifica dei requisiti, la disposizione di accertamenti, l'eventuale dichiarazione di idoneità all'adozione della coppia stessa. Inoltre dichiara l'efficacia di provvedimenti di adozione emessi da autorità straniere in conformità alla Convenzione dell'Aja e a convenzioni bilaterali con altri Paesi. È competente anche nelle cause di affidamento dei figli contesi, nati da un rapporto di convivenza.

In **campo amministrativo** ha potere di adottare misure a carattere rieducativo nei confronti di minori che manifestano irregolarità di condotta, cioè che assumono comportamenti non accettati dal contesto familiare e sociale di appartenenza. Dispone inoltre provvedimenti di tutela a favore dei minori che esercitano la prostituzione o che risultano vittime di reati a carattere sessuale.

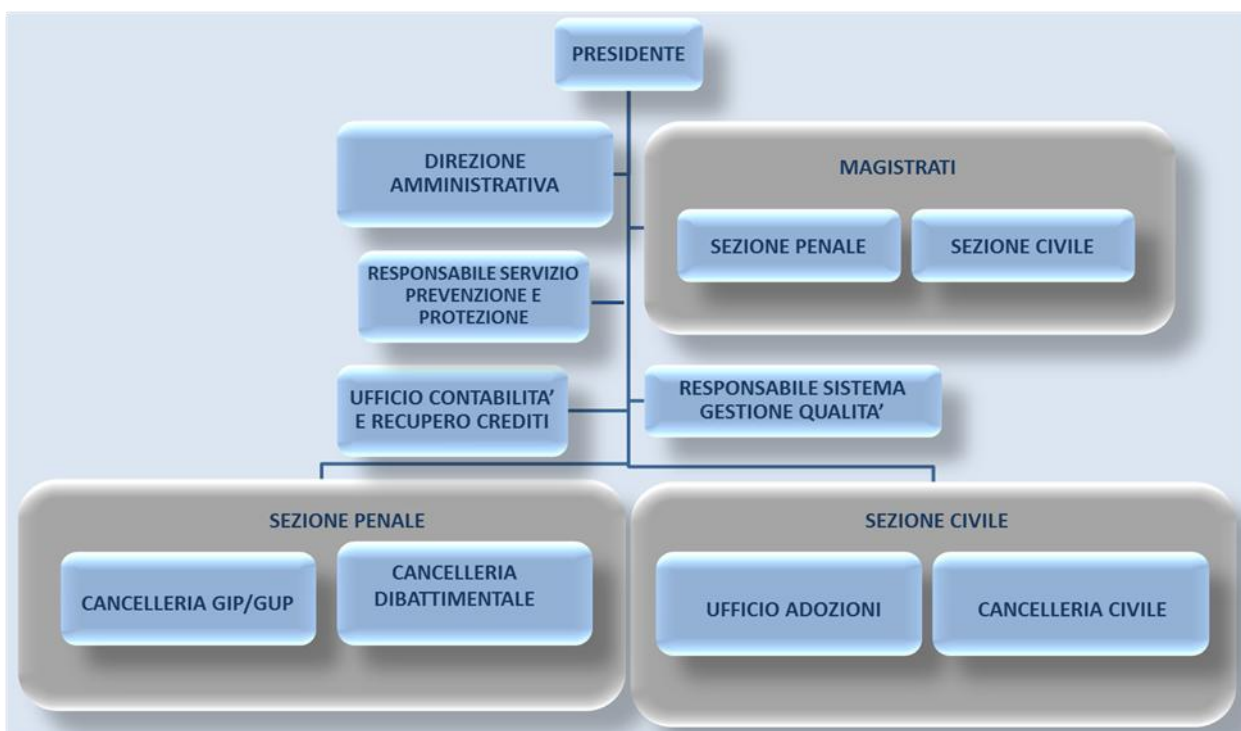


Infine, in **campo penale**, giudica coloro che hanno commesso reati prima di compiere la maggiore età, anche se in concorso con maggiorenni. Su tali reati il Tribunale per i minorenni ha competenza esclusiva: quindi la cognizione è ad esso attribuita anche se il minore ha commesso un reato che sarebbe di competenza della corte d'assise, del tribunale o del giudice di pace.



### 3.3 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Attualmente il Tribunale ha in pianta organica cinque magistrati e diciotto impiegati, che si occupano degli affari relativi ai minori della Provincia di Salerno ed a quelli che dimorano nella stessa. Sono presenti altresì venti giudici onorari (esperti scelti fra i cultori di biologia, psichiatria, antropologia criminale, pedagogia e psicologia) nominati dal CSM con cadenza triennale, impegnati sia in area penale sia civile.



<http://www.tribmin.salerno.giustizia.it/pages/it/homepage/ufficio/organigramma/>



## **4. I SERVIZI**

### **4.1 ELENCO DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi, nelle pagine che seguono, descrive i Servizi offerti dal Tribunale per i Minorenni, le modalità di accesso ai medesimi, i tempi, le fasi e le caratteristiche. Per consentire una facile fruizione di questo strumento i Servizi sono stati suddivisi per aree di interesse, così come illustrato di seguito:

#### **AREA CIVILE**

1. Richiesta di adozione nazionale
2. Richiesta di adozione internazionale
3. dichiarazione di adottabilità
4. Affidamento del figlio e disciplina delle visite;
5. Decadenza della potestà parentale;
6. Affidamento familiare;
7. Ricorso di un genitore non sposato per affidamento del figlio e disciplina visite;
8. Ricorso per l'adozione di provvedimenti civili nei confronti di un genitore;
9. Autorizzazione al matrimonio prima dei diciotto anni;
10. Ricorso per assunzione di cognome;
11. Ricorso per legittimazione di figlio naturale (ex art. 284 del codice civile);
12. Richiesta di autorizzazione al rilascio del permesso di soggiorno per minori stranieri bisognosi di assistenza;
13. Ricorso per azione giudiziale di paternità (ex art. 269 e ss. del codice civile);



## AREA PENALE

1. Istanza di riabilitazione speciale;
2. Processo dinanzi al Giudice per l'udienza preliminare;
3. Processo dinanzi al Tribunale in sede dibattimentale;
4. Procedimento dinanzi al Tribunale per i Minorenni in funzione di Sorveglianza

## AREA AMMINISTRATIVA

1. Liquidazione delle spese di giustizia

### 4.2 SERVIZI AREA CIVILE

#### 4.2.1 *Richiesta di adozione internazionale*

Ufficio competente	Ufficio Adozioni
Cosa occorre	<a href="http://www.tribmin.salerno.giustizia.it/pages/it/homepage/adozioni/procedimenti_e_requisiti/">http://www.tribmin.salerno.giustizia.it/pages/it/homepage/adozioni/procedimenti_e_requisiti/</a>
Tempi	Dopo 200 gg. circa dalla presentazione dell'istanza viene emesso il provvedimento

#### 4.2.2 *Richiesta di adozione nazionale*

Ufficio competente	Ufficio Adozioni
Cosa Occorre	<a href="http://www.tribmin.salerno.giustizia.it/pages/it/homepage/adozioni/procedimenti_e_requisiti/">http://www.tribmin.salerno.giustizia.it/pages/it/homepage/adozioni/procedimenti_e_requisiti/</a>
Tempi	Dopo 120 gg. circa dalla presentazione della dichiarazione di disponibilità termina l'istruttoria

#### 4.2.3 *Dichiarazione di adottabilità*

Ufficio competente	Ufficio Adozioni
Cosa Occorre	Accertamento dello stato di abbandono del minore
Tempi	Dopo 120 gg. dalla richiesta del PM viene emesso il provvedimento





#### ***4.2.4 Affidamento del figlio e disciplina delle visite***

Ufficio competente	Cancelleria Civile
Cosa Occorre	<a href="http://www.tribmin.salerno.giustizia.it/resources/cms/documents/ricorsoaffidamentoedisciplinavisite.pdf">http://www.tribmin.salerno.giustizia.it/resources/cms/documents/ricorsoaffidamentoedisciplinavisite.pdf</a>
Tempi	Dopo 90 gg. circa dalla presentazione dell'istanza viene emesso il provvedimento

#### ***4.2.5 Decadenza della potestà parentale***

Ufficio competente	Cancelleria Civile
Cosa Occorre	<a href="http://www.tribmin.salerno.giustizia.it/resources/cms/documents/ricorsoperladecadenza.pdf">http://www.tribmin.salerno.giustizia.it/resources/cms/documents/ricorsoperladecadenza.pdf</a>
Tempi	Dopo 120 gg. circa dalla presentazione dell'istanza viene emesso il provvedimento

#### ***4.2.6 Affidamento familiare***

Ufficio competente	Cancelleria Civile
Cosa Occorre	Istanza di disponibilità in carta semplice
Tempi	Dopo 120 gg. circa dalla presentazione dell'istanza viene emesso il provvedimento

#### ***4.2.7 Ricorso di un genitore non sposato per affidamento del figlio e disciplina visite***

Ufficio competente	Cancelleria Civile
Cosa Occorre	<a href="http://www.tribmin.salerno.giustizia.it/resources/cms/documents/ricorsoaffidamentoedisciplinavisite1.pdf">http://www.tribmin.salerno.giustizia.it/resources/cms/documents/ricorsoaffidamentoedisciplinavisite1.pdf</a>
Tempi	Dopo 120 gg. circa dalla presentazione dell'istanza viene emesso il provvedimento

#### ***4.2.8 Ricorso per l'adozione di provvedimenti civili nei confronti di un genitore***

Ufficio competente	Cancelleria Civile
Cosa Occorre	
Tempi	Dopo 150 gg. circa dalla presentazione dell'istanza viene emesso il provvedimento

**4.2.9 Autorizzazione al matrimonio prima dei diciotto anni**

Ufficio competente	Cancelleria Civile
Cosa Occorre	Istanza in carta semplice
Tempi	Dopo 40 gg. circa dalla presentazione dell'istanza viene emesso il provvedimento

**4.2.10 Ricorso per assunzione di cognome**

Ufficio competente	Cancelleria Civile
Cosa Occorre	<a href="http://www.tribmin.salerno.giustizia.it/resources/cms/documents/richiesta_per_assunzione_cognome.pdf">http://www.tribmin.salerno.giustizia.it/resources/cms/documents/richiesta_per_assunzione_cognome.pdf</a>
Tempi	Dopo 90 gg. circa dalla presentazione dell'istanza viene emesso il provvedimento

**4.2.11 Ricorso per legittimazione di figlio naturale (ex art. 284 del codice civile)**

Ufficio competente	Cancelleria Civile
Cosa Occorre	
Tempi	Dopo 280 giorni circa dalla presentazione del ricorso

**4.2.12 Richiesta di autorizzazione al rilascio del permesso di soggiorno per minori stranieri bisognosi di assistenza**

Ufficio competente	Cancelleria Civile
Cosa Occorre	Istanza in bollo
Tempi	Dopo 120 giorni circa dalla presentazione dell'istanza

**4.2.13 Ricorso per azione giudiziale di paternità (ex art. 269 e ss. del codice civile)**

Ufficio competente	Cancelleria Civile
Cosa Occorre	<a href="http://www.tribmin.salerno.giustizia.it/resources/cms/documents/azione_giudiziale_di_paternita.pdf">http://www.tribmin.salerno.giustizia.it/resources/cms/documents/azione_giudiziale_di_paternita.pdf</a>
Tempi	Dopo 150 gg. circa dalla presentazione dell'istanza



## 4.3 SERVIZI AREA PENALE

### 4.3.1 Istanza di riabilitazione speciale

Ufficio competente	Cancelleria Penale
Cosa occorre	<a href="http://www.tribmin.salerno.giustizia.it/resources/cms/documents/istanza_adiabilitazione_speciale.pdf">http://www.tribmin.salerno.giustizia.it/resources/cms/documents/istanza_adiabilitazione_speciale.pdf</a>
Tempi	Dopo 60 gg. circa dalla presentazione dell'istanza

### 4.3.2 Processo dinanzi al Giudice per l'udienza preliminare

Ufficio competente	Cancelleria GUP
Cosa occorre	Richiesta di rinvio a giudizio del PM
Tempi	Dopo 160 gg. circa dalla richiesta di rinvio a giudizio ( più eventuale periodo di prova ex art. 28 DPR 448/88)

### 4.3.3 Processo dinanzi al Tribunale in sede dibattimentale

Ufficio competente	Cancelleria Dibattimentale
Cosa occorre	Decreto di rinvio a giudizio del G.U.P.
Tempi	Dopo 160 gg. circa dalla richiesta di rinvio a giudizio ( più eventuale periodo di prova ex art. 28 DPR 448/88)

### 4.3.4 Procedimento dinanzi al Tribunale per i Minorenni in funzione di Sorveglianza

Ufficio competente	Cancelleria Dibattimentale
Cosa occorre	Istanza di riabilitazione speciale in bollo – certificato di residenza
Tempi	Dopo 160 gg. circa dalla richiesta di rinvio a giudizio ( più eventuale periodo di prova ex art. 28 DPR 448/88)

## 4.4 SERVIZI AREA AMMINISTRATIVA

### 4.4.1 Liquidazioni delle spese di giustizia

Ufficio competente	Ufficio Contabilità
Cosa occorre	<a href="http://www.tribmin.salerno.giustizia.it/pages/it/homepage/strumenti/liquidazioni/">http://www.tribmin.salerno.giustizia.it/pages/it/homepage/strumenti/liquidazioni/</a>
Tempi	Dopo 180 gg. circa dalla presentazione dell'istanza viene emesso il provvedimento per l'incasso



## 5. LA QUALITA'

### LA POLITICA PER LA QUALITÀ

Il Tribunale per i Minorenni di Salerno intende perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

In questa ottica la Politica della Qualità che ne deriva vede il Tribunale per i Minorenni di Salerno impegnato a:

- garantire il rispetto e l'equa applicazione delle norme di legge senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione o opinione politica;
- garantire il miglioramento continuo della qualità del servizio erogato;
- migliorare la comunicazione interna garantendo la condivisione, fruibilità e completezza delle informazioni;
- favorire l'ottimale utilizzo delle risorse, sia umane che tecnologiche nell'ottica di uniformare e standardizzare le procedure.

L'Ufficio del Tribunale per i Minorenni di Salerno si impegna inoltre a:

- definire ed attuare specifici obiettivi per conseguire la politica della qualità ed il miglioramento per il sistema di gestione per la qualità;
- rivedere periodicamente l'adeguatezza della politica agli scopi dell'Ufficio;
- diffondere e rendere comprensibile a tutte le parti interessate la politica della qualità.

*Salerno*



## **6 TUTELA E PARTECIPAZIONE**

### **6.1 RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI**

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei servizi, possono avanzare reclami puntuali da presentare con le seguenti modalità:

- utilizzare i moduli disponibili presso il punto di accoglienza (vedi allegato) e consegnarli al personale addetto
- inviare una e-mail tramite l'apposita funzione disponibile nel sito web
- inviare un fax al numero 089228929, specificando nell'oggetto "Reclamo di servizio".

L'Ufficio si impegna a rispondere entro 20 giorni e ad attivarsi per rimuovere eventuali cause di insoddisfazione per il pregiudizio arrecato.

Gli utenti possono inoltre, con le stesse modalità, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

### **6.2 COMUNICAZIONE**

La Carta dei servizi è messa a disposizione presso il punto informativo all'ingresso degli uffici, esposta in bacheca e diffusa tramite il sito internet [www.giustiziacampania.it](http://www.giustiziacampania.it) cliccando sulla voce minorenni nell'area servizi.

### **6.3 REVISIONE E AGGIORNAMENTO**

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni nonché ogni qual volta dovessero intervenire variazioni rilevanti sulla struttura e sui servizi.



# Ministero della Giustizia

## Tribunale per i Minorenni di Salerno

Largo San Tommaso d'Aquino  
e-mail: tribmin.salerno@giustizia.it

### MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

**RECLAMO PRESENTATO DA:**

COGNOME \_\_\_\_\_  
NOME \_\_\_\_\_  
NATO/A A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_  
RESIDENTE A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_  
VIA \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_  
CAP \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**MOTIVO DEL RECLAMO:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Tribunale.

DATA \_\_\_\_\_ FIRMA \_\_\_\_\_