

Foglietto informativo  
per detenuti

**DIFENSORE CIVICO**   
PER DETENUTI E INDIVIDUI IN LIBERTÀ VIGILATA  
per Inghilterra e Galles

Indagine indipendente sui motivi di reclamo

# PROTESTATE SENZA ALCUN TIMORE

**Come presentare un reclamo al Difensore civico  
per detenuti e individui in libertà vigilata**

**O g g e t t i v o . A p e r t o . E f f i c a c e**

# Protestate senza alcun timore

## Chi può presentare motivo di reclamo?

Tutti i detenuti, già condannati o in attesa di giudizio, uomini e donne, adulti e minorenni, sono autorizzati a presentarci i loro reclami.

## Quali sono i motivi di tali reclami?

Praticamente potete reclamare su qualsiasi cosa inerente al trattamento ricevuto dal sistema carcerario (Prison Service), salvo per le decisioni in materia di scarcerazione preventiva e condizionale ed in alcune altre circostanze, raramente applicabili (vi informeremo nel caso lo fossero).

# Quando potete inoltrarci i vostri reclami?

Reclami informali  
al personale del carcere

Risultato insoddisfacente

Reclami formali  
su apposito modulo

Risultato insoddisfacente

Compilate e inviateci  
il modulo d'appello

Risultato insoddisfacente

Presentate il motivo del  
reclamo presso i nostri uffici

Dapprima dovreste utilizzare il sistema di reclamo previsto dal carcere per cercare di risolvere il problema.

- Parlate con il personale della vostra sezione carceraria per vedere se la situazione può essere risolta in modo informale.
- Se non sono in grado di aiutarvi, presentate reclamo formale compilando il modulo appropriato.
- Se non dovesse bastare, compilate il modulo d'appello.

Se non siete soddisfatti della risposta ottenuta, potete presentare il vostro reclamo direttamente a noi, ma è necessario che lo facciate entro **un mese** dal ricevimento della risposta. Lo potrete ugualmente fare, se non ottenete alcuna risposta al vostro appello entro sei settimane.

## Qual è la procedura di inoltro di un reclamo?

Compilate il modulo ivi allegato o, se preferite, scriveteci indicando tutti i particolari del reclamo. Inizialmente, abbiamo solo bisogno di una descrizione generale, ma sarebbe utile se ci poteste inviare anche il modulo d'appello. Vi contatteremo nel caso in cui avessimo bisogno di ulteriori informazioni.

Se non volete che nessuno legga la lettera prima che questa lasci il carcere, dovreste scrivere utilizzando la procedura d'**Accesso Riservato (Confidential Access)**. L'affrancatura sarà a carico del carcere, sia che vi serviate del modulo sia che ci inviate una lettera.

Se avete difficoltà a leggere o a scrivere, chiedete aiuto ad un amico, ad un parente o ad un membro del Comitato dei visitatori (Board of visitors).

## Cosa succede **dopo** che avete presentato un reclamo?

Leggeremo il vostro reclamo e vi risponderemo entro 10 giorni, comunicandovi se accetteremo o meno il reclamo. In caso di rifiuto, ne addurremo il motivo.

## Cosa succederà quando **svolgeremo delle indagini** in merito al vostro reclamo?

Raccoglieremo informazioni in merito al reclamo da voi stessi, dal sistema carcerario e da chiunque altro riterremo in grado di aiutarci. Cercheremo quindi di risolvere il reclamo in uno dei seguenti modi.

- **Soluzione locale:** significa cercare di trovare una soluzione su cui sia voi che il carcere possiate essere d'accordo. Questo è spesso il metodo più rapido di disbrigo dei reclami.
- **Breve resoconto o lettera:** ci serviamo di questo metodo in caso di disaccordo tra le due parti. Anche questo metodo può essere alquanto veloce.
- **Resoconto completo:** ricorriamo a questo metodo se le due parti non riescono a trovare un accordo. È più dettagliato del resoconto breve ed occorre più tempo per redigerlo.

## Come facciamo a decidere **Se** siamo d'accordo con il vostro reclamo?

Ci occupiamo di tutti i reclami considerando nuovamente le prove e cercando di decidere quale sia la cosa giusta da fare. Qualunque sia il risultato del vostro reclamo, vi comunicheremo sempre le ragioni della nostra decisione.

Il nostro obiettivo è di occuparci del vostro reclamo servendoci di uno di questi tre metodi nelle 12 settimane dall'inizio dell'indagine. Se siamo d'accordo con il vostro reclamo, il resoconto consisterà anche di una raccomandazione rivolta al personale carcerario su come dovrebbero risolvere la situazione.

**Prisons and Probation Ombudsman**  
Ashley House, 2 Monck Street, London SW1P 2BQ

Telefono: 020 7035 2876

E-mail: [mail@ppo.gsi.gov.uk](mailto:mail@ppo.gsi.gov.uk)

[www.ppo.gov.uk](http://www.ppo.gov.uk)

# Modulo di richiesta

Compilate il modulo allegato ed inviatelo al nostro indirizzo

## Dati personali

Cognome:

Titolo (Sig., Sig.ra, Sig.na):

Nome:

Numero del carcere:

Data di nascita:     /     /

Indicate il nome del carcere e la sezione in cui siete detenuti, o l'indirizzo di casa se siete stati scarcerati.

Indicate nei dettagli particolari necessità che vanno tenute presenti nel disbrigo del vostro reclamo o quando si deve comunicare con voi.

Data prevista per il rilascio in caso siate ancora in carcere     /     /

## Motivo del reclamo (continuare, se necessario, su un altro foglio)

Carcere di permanenza al momento del reclamo.

L'amministrazione carceraria ha preso in considerazione il vostro reclamo?    Sì     No

Avete presentato appello all'amministrazione carceraria?                                Sì     No

Se 'Sì', inviateci una copia della loro risposta. Se non avete ricevuto nessuna risposta, è improbabile che potremo continuare ad indagare sul vostro reclamo.

Se il vostro reclamo riguarda un oggetto di vostra proprietà smarrito o danneggiato, vi preghiamo di inviarci una descrizione completa dell'oggetto, informazioni sul luogo e sulla data del suo acquisto ed eventuali scontrini o ricevute.

Se il vostro reclamo riguarda una sentenza, indicate il numero del capo d'accusa.

N. capo d'accusa:

Data:     /     /



Qual è il motivo del vostro reclamo?

Quando è avvenuto?

/

/

Cosa pensate si possa fare per risolvere la situazione?

# Per ottenere **ulteriori informazioni:**

■ Telefono:

**020 7035 2876**

■ Scrivete a:

**Prisons and Probation Ombudsman  
Ashley House  
2 Monck Street  
Londra  
SW1P 2BQ**

■ Visitate il nostro sito web:

**[www.ppo.gov.uk](http://www.ppo.gov.uk)**

Il contenuto di questo foglietto informativo è disponibile anche su cassetta nelle seguenti lingue: gallese, arabo, bengalese, cinese, olandese, francese, tedesco, greco, guierati, hindi, italiano, polacco, portoghese, punjabi, russo, spagnolo, tamil, turco, urdu e vietnamita.

Potrete richiedere copie del presente foglietto al vostro Ufficio di libertà vigilata o telefonare al seguente numero: 020 7035 2876.



Il Crystal Mark della campagna per l'uso semplice della lingua inglese si riferisce esclusivamente al testo scritto.

Publicato dalla Direzione Comunicazione del Ministero dell'Interno, agosto 2001