



Ministero della Giustizia

Dipartimento dell'Organizzazione Giudiziaria, del Personale e dei Servizi

Direzione Generale per i Sistemi Informativi Automatizzati

PROGETTO

GIUSTIZIA ON LINE

DESCRIZIONE DEL PROGETTO

17 DICEMBRE 2013

PREMESSA

La risoluzione di un contenzioso civile in primo grado richiede, nel Mezzogiorno, secondo le stime di Banca d'Italia ed i dati del Ministero della Giustizia, circa il doppio del tempo richiesto – in media – nel Centro-Nord. Il problema - che già a livello di dati nazionali colloca l'Italia in posizioni di retroguardia nei confronti internazionali, secondo gli ultimi rapporti disponibili della Banca Mondiale e della Commissione Europea per l'efficienza della giustizia (CEPEJ) - esprime un ulteriore aspetto del divario territoriale interno e non può che tradursi in un carico di incertezza e sfiducia nelle istituzioni che grava su cittadini ed imprese del Mezzogiorno: i tempi lunghi della giustizia incidono direttamente sulle condizioni essenziali della vita dei cittadini, erodendo la fiducia nello Stato e l'incentivo a pretendere giustizia, nonché la propensione delle imprese ad avventurarsi in nuovi investimenti.

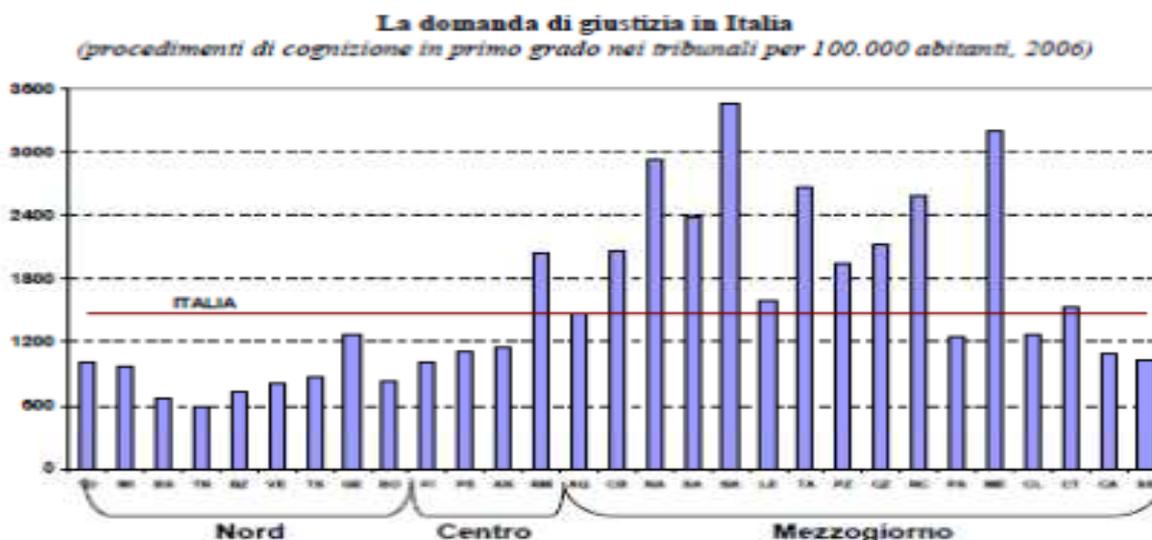
La dilatazione dei tempi occorrenti per la soluzione delle controversie incide anche in modo significativo sulla disponibilità di credito e quindi sul suo costo, spingendo spesso chi intraprende una causa allo scopo di esigere un credito inevaso, ad accordarsi con la controparte rinunciando tuttavia ad una congrua parte della somma inizialmente pretesa.

Durata stimata dei procedimenti di cognizione ordinaria
(giorni, 2009)



Fonte: Ministero della Giustizia

L'analisi delle cause dal lato della domanda di giustizia evidenzia d'altra parte una maggiore litigiosità nel Mezzogiorno rispetto alle altre macro aree del Paese e colloca la maggior parte delle Regioni del Sud al di sopra della media italiana dei procedimenti di primo grado avviati nei tribunali.



Carnignani A. e Giacomelli S. (2009), «La giustizia civile in Italia: i divari territoriali», Banca d'Italia, *Questioni di economia e finanza*, 40.

L'interagire dei diversi fattori provoca un impatto complessivamente deleterio sulla vita sociale ed economica dell'area e dal momento che parte di queste inefficienze è riconducibile alle modalità di organizzazione e di utilizzo delle risorse strumentali e tecnologiche degli uffici giudiziari, l'intervento qui configurato si propone, pertanto, di migliorare la *performance* della giustizia civile nelle regioni del Mezzogiorno, intervenendo sull'eccessiva durata dei procedimenti di contenzioso, attraverso tre linee di azione che agiranno su alcuni aspetti specifici della procedura che sono stati individuati come "colli di bottiglia".

Lo strumento individuato per produrre, nella media, significative accelerazioni nei tempi della giustizia civile è l'introduzione del Processo Civile Telematico (PCT).

Il PCT parte dal concetto che le informazioni e gli atti debbano essere fin da subito prodotti digitalmente e veicolati in automatico ai destinatari legittimi, alimentando le banche dati degli uffici giudiziari, aggiornando lo stato di avanzamento dei procedimenti di contenzioso civile e supportando i processi decisionali e la produzione di altre informazioni ed atti. Il PCT normalmente viene diffuso nei singoli uffici giudiziari per fasi successive, coincidenti con singole procedure specifiche.

Le procedure attivabili, ovvero già sperimentate e operative presso alcuni tribunali italiani, sono:

- notifiche e comunicazioni di cancelleria
- decreti ingiuntivi
- esecuzioni civili individuali e concorsuali
- gli atti del giudice (es. verbali di udienza, provvedimenti in corso di causa e sentenze)
- gli atti delle parti (es. memorie e ricorsi)

Le notifiche e le comunicazioni di cancelleria sono già attive in 165 Tribunali e 29 Corti d'Appello.

Con l'esclusione delle notifiche e comunicazioni di cancelleria, le procedure telematiche attivate sono "volontarie", ovvero possono non essere utilizzate dai magistrati e dagli avvocati.

La realizzazione del progetto ha **l'obiettivo generale di ridurre i tempi ed i costi della giustizia civile nel Mezzogiorno**; la diffusione delle notifiche telematiche migliora la performance dell'ufficio

giudiziario in quanto riduce significativamente i tempi di consegna delle comunicazioni fra una fase e l'altra del procedimento di contenzioso civile ed azzerava i rinvii di udienza determinati da mancata notificazione. La riorganizzazione delle cancellerie e dei sistemi di comunicazione con i legali delle parti, determinata dall'attivazione di questa procedura telematica, comporta, inoltre, una riduzione dei costi di gestione amministrativa del processo sia per il tribunale interessato sia per i legali difensori delle parti.

La diffusione dei cosiddetti decreti ingiuntivi telematici reca vantaggi, in termini di riduzione dei costi di gestione e produzione del provvedimento, sia per l'ufficio giudiziario che per gli studi legali. Inoltre il sistema telematico, elimina tutti i tempi di consegna e transito della documentazione inerente il procedimento, riducendo i tempi medi generali di risposta al ricorso. La procedura ha un impatto soprattutto nell'economia del territorio in quanto il contenzioso sotteso ai ricorsi per decreto ingiuntivo riguarda in particolar modo problematiche legate ai mancati pagamenti di prestazioni e servizi ed alla mancata consegna di beni.

Con il D.L. n.179/2012, convertito con modificazioni dalla Legge n.221 del 2012 e modificato dalla Legge n.228/2012, le comunicazioni elettroniche in ambito civile, già in uso presso 194 Uffici Giudiziari, sono divenute obbligatorie a far data dal 18 febbraio 2013.

La Linea di Azione 1 del presente progetto è volta a sviluppare e diffondere presso gli 80 Uffici Giudiziari destinatari del Progetto una modalità più avanzata della diffusione delle notifiche telematiche in quanto, seppure le comunicazioni telematiche siano già in uso in tutti gli Uffici Giudiziari presenti sul territorio nazionale, sussiste ancora oggi la prassi di allegare alle comunicazioni telematiche documenti cartacei scansionati. Tale Linea di Azione è, pertanto, volta, a sviluppare una modalità più evoluta di utilizzo delle piattaforme telematiche stimolando la creazione di provvedimenti nativi telematici attraverso la consolle dei magistrati. Nell'ambito di questa Linea di Azione si prevede, infatti, il potenziamento delle conoscenze da parte dei magistrati nell'utilizzo della Consolle destinata al giudice civile al fine di aumentare l'efficienza del processo di notifica telematica e la diffusione del sistema delle notifiche telematiche in un gruppo di Uffici Giudiziari che comprende i Tribunali e le Corti di Appello appartenenti ai Distretti giudiziari localizzati nelle regioni Abruzzo, Molise, Campania, Basilicata, Puglia, Calabria, Sicilia e Sardegna.

La seconda Linea di Azione supporta l'attivazione del sistema di gestione del flusso di lavoro dei decreti ingiuntivi in formato digitale-telematico in 23 degli 80 Uffici Giudiziari destinatari della prima Linea di Azione.

Le prime due linee permettono dunque di attivare negli uffici giudiziari oggetto dell'intervento, il Processo Civile Telematico (PCT) come sistema di gestione digitale e telematico del processo civile, dematerializzando integralmente sia i flussi informativi e di comunicazione tra uffici giudiziari, legali ed altri professionisti, sia le parti del procedimento inerenti i decreti ingiuntivi, con il conseguimento di un risultato atteso in termini di sostanziale riduzione, nella media, dei tempi di svolgimento del processo civile rispetto a tali fasi, e rendendo di fatto gli uffici pronti ad adottare l'intero *workflow* con ulteriori progressivi risparmi di tempo.

La terza linea si propone di valutare i risultati delle attività di modernizzazione tecnologica e organizzativa prodotti attraverso le prime due linee effettuando specifiche azioni di valutazione *ex post* e di disseminazione sia al fine di rendere visibili i risultati - evidenziando gli obiettivi raggiunti

nei diversi uffici giudiziari coinvolti nel progetto - sia al fine di favorire la rendicontazione verso i cittadini e gli *stakeholder*.

Si prevede inoltre l'analisi, l'individuazione e la diffusione delle migliori pratiche, ovvero delle iniziative che hanno conseguito i migliori risultati dal punto di vista quantitativo e qualitativo.

Il progetto - attraverso le linee di azione riassunte nello schema che segue - potrà, inoltre, contribuire al perseguimento degli obiettivi tracciati nella strategia Europa 2020 che riguardano una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva.

Obiettivo generale	Obiettivo specifico	Azioni	Programma
Riduzione dei tempi e dei costi della giustizia civile nel Mezzogiorno	Attivazione Processo Civile Telematico	1. Diffusione notifiche telematiche	Piano d'Azione Coesione
		2. Diffusione decreti ingiuntivi	Piano d'Azione Coesione
		3. Valutazione, Disseminazione e Analisi delle domanda di giustizia	Piano d'Azione Coesione

Considerate le molteplici competenze governative coinvolte e le sollecitazioni ricevute sulla tematica da Istituzioni e parti sociali, il progetto sarà governato da uno *steering committee* composto dai rappresentanti di Ministero della Giustizia, Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica, Ministro per la Coesione Territoriale, Consiglio Superiore della Magistratura, Banca d'Italia e Consiglio Nazionale Forense.

Lo *steering committee* oltre a svolgere il ruolo di coordinamento e "pilotaggio" del progetto, assumerà uno specifico ruolo di impulso nelle attività di analisi contenute nella terza linea d'azione con particolare attenzione ai rapporti con gli *stakeholder* anche con incontri sul campo.

Le risorse finanziarie destinate alla realizzazione del progetto sono pari a 7,2 milioni di euro, derivanti dalla seconda fase di riprogrammazione dei fondi, effettuata nel mese di maggio 2012, nell'ambito del Piano d'Azione Coesione: 4,4 milioni di euro provengono dal PON Energia (FESR) e 2,8 milioni di euro sono a carico di risorse nazionali rese disponibili dal CIPE.

Nel presente documento, in relazione a ciascuna tipologia di azione, si propone una scheda descrittiva, in cui si riportano:

- i **risultati attesi** a seguito degli interventi;
- gli **obiettivi** perseguiti;
- una descrizione dettagliata dell'**articolazione dell'azione**;
- le **risorse** stanziare e le **realizzazioni** che si ritiene di conseguire a fine intervento;
- gli **indicatori di risultato**, volti a misurare i risultati prodotti;
- il **cronoprogramma dei lavori e quello finanziario**, in cui si illustra la previsione di avanzamento della spesa.

Il forte orientamento ai risultati del Piano d'Azione Coesione ed il ruolo centrale attribuito alla valutazione sono testimoniati dalla selezione di indicatori di risultato strettamente connessi ai contenuti ed all'esito delle azioni previste nonché in grado di misurare i miglioramenti prodotti. Gli indicatori saranno misurati avvalendosi dei dati prodotti dal sistema di monitoraggio, desumibili dalle fonti statistiche disponibili e dalle rilevazioni effettuate ad hoc.

Scheda 1 - Diffusione notifiche telematiche (provvedimenti nativi digitali)

RISULTATI ATTESI

- Recupero di efficienza e riduzione dei costi di produzione delle comunicazioni e degli atti processuali
- Incremento della dematerializzazione attraverso l'utilizzo della Consolle del Magistrato
- Innalzamento del livello di utilizzo dei sistemi digitali e telematici per gli studi legali

INDICATORI DI RISULTATO

- Riduzione dei tempi di svolgimento della fase processuale
- Rapporto percentuale tra atti gestiti telematicamente ed atti gestiti tradizionalmente
- Rapporto fra le percentuali di invio di comunicazioni elettroniche con allegati provvedimenti cartacei scansionati e di comunicazioni elettroniche con allegati provvedimenti nativi telematici negli uffici oggetto dell'intervento e le medesime percentuali negli uffici giudiziari che hanno attivato le procedure del PCT da più di un anno (benchmark)

AZIONE

Diffusione delle notifiche telematiche in 80 uffici giudiziari delle regioni Abruzzo, Molise, Campania, Basilicata, Calabria, Puglia, Sardegna, Sicilia

OBIETTIVO SPECIFICO

Attivare un sistema di gestione digitale e telematico del processo civile che dematerializzi integralmente i flussi informativi e di comunicazione tra gli uffici giudiziari, gli studi legali e gli altri professionisti interessati dal settore.

ARTICOLAZIONE DELL'AZIONE

La procedura che si propone di diffondere presso gli uffici giudiziari del Sud Italia, mira a dematerializzare le comunicazioni dall'ufficio giudiziario agli avvocati nell'ambito dei procedimenti di contenzioso civile e del lavoro. Si tratta di un primo innovativo intervento di digitalizzazione e telematizzazione dei flussi informativi che semplifica le procedure di notificazione di atti ai soggetti interessati con un significativo beneficio sia in termini di tempi che di costi. Il servizio è attivo in forma minimale ed è attivabile in forma 'avanzata', ovvero coinvolgendo i giudici nella fase di redazione e di deposito telematico degli atti da notificare, semplificando e velocizzando le adempienze della cancelleria.

Inoltre, la notifica telematica è l'unica procedura che una volta attivata è esclusiva, obbligatoria e sostitutiva della prassi di spedizione e consegna tradizionale e cartacea. Il suo utilizzo migliora la performance dell'ufficio giudiziario riducendo significativamente i tempi di consegna delle comunicazioni fra una fase e l'altra del procedimento di contenzioso civile ed azzerando i rinvii di udienza determinati da mancata notificazione. La riorganizzazione degli uffici giudiziari in generale e l'evoluzione in senso telematico dei tradizionali sistemi di comunicazione comporta, inoltre, una

riduzione dei costi di gestione amministrativa del processo, sia per l'ufficio giudiziario interessato sia per gli avvocati e i soggetti a vario titolo destinatari delle notificazioni¹.

Per il buon esito dell'iniziativa progettuale, tuttavia è importante osservare che il miglioramento della performance che si intende perseguire tramite l'attivazione delle notifiche telematiche non può prescindere dall'innovazione delle dotazioni tecnologiche degli uffici giudiziari e dei magistrati, dalla evoluzione della struttura organizzativa in maniera coerente con l'introduzione delle nuove tecnologie, dal coinvolgimento dei giudici nell'intero processo di produzione delle informazioni oggetto di notifica e dall'adeguamento del sistema di gestione dei servizi rivolti all'utenza. Anche gli avvocati destinatari di questo scambio telematico devono essere supportati allo scopo di accogliere e gestire in maniera efficace l'innovazione.

A tale fine sono finalizzate le seguenti attività:

<p>Presidio tecnico e assistenza all'avvio della procedura</p>	<p>Attività di supporto e di intervento tecnico finalizzata al migliore ed efficiente utilizzo dei sistemi. L'assistenza all'avvio della procedura permette di guidare e supportare tutti gli utenti del sistema (tecnici, cancellieri e magistrati) nella fase di start-up di un sistema di gestione nuovo e innovativo, contribuendo a valutare ed eliminare da subito tutte le cause che potrebbero ridurre le performance del sistema stesso o renderne difficoltoso l'utilizzo.</p>
<p>Addestramento utenti e tecnici</p>	<p>E' l'addestramento destinato ai tecnici e agli utenti del sistema (personale di cancelleria e magistrati). In particolare, sulla base dell'esperienza maturata, per i magistrati sono previste sessioni formative del tipo "on-the-job" destinate al massimo a 2 o 3 persone per volta.</p>
<p>Management, assistenza organizzativa agli uffici, agli utenti e stakeholder</p>	<p><u>Attivazione tavoli congiunti di presidio al progetto per ciascuna sede;</u> supporto alla definizione di un modello organizzativo, comunicazione e presidio delle attività in capo agli ordini professionali e in genere ai soggetti interessati a questi flussi telematici; coinvolgimento di tutti gli attori del processo civile, anche esterni (avvocati).</p>
<p>Centro competenza magistrati</p>	<p>Supporto di tipo applicativo e giuridico ai magistrati per l'utilizzo ottimale e continuativo degli strumenti messi a disposizione del giudice.</p>

¹ In base ad un'analisi effettuata nel 2010 dal Tribunale di Milano, il minor costo conseguente all'utilizzo del sistema delle notificazioni telematiche è pari ad almeno un milione di euro all'anno per le sole spese di spedizione, a cui occorre aggiungere il risparmio di circa 12.000 ore di lavoro in meno a carico dell'ufficio giudiziario. A questi risparmi occorre aggiungere quelli derivanti dal minor carico di lavoro degli ufficiali giudiziari.

Per assicurare una più efficace diffusione delle notifiche telematiche, potrà essere utile governare l'impatto della digitalizzazione in ciascun ufficio giudiziario, non solo attraverso un supporto di *change management*, ma anche con specifiche attività di coinvolgimento ed integrazione dei contributi di tutti gli attori interni all'ufficio giudiziario e dei suoi principali stakeholder, fra i quali in particolare l'Ordine degli Avvocati locale. Le attività da prevedere sono:

Pre-analisi tecnica ed organizzativa delle modalità di gestione delle notifiche e dei biglietti di cancelleria (es. volumi, tipologia notifiche inviate, altre modalità di comunicazione e prassi operative locali).
Costituzione ed animazione di un tavolo di progetto composto da tutti i rappresentanti e professionalità interne ed esterne all'ufficio giudiziario coinvolte nella realizzazione dell'intervento (magistrati, cancellieri, avvocati, tecnici DGSIA, eventuali altri fornitori di servizi).
Predisposizione da parte dei componenti del tavolo di progetto di un "piano di realizzazione" (a seguito di pre-analisi tecnica ed organizzativa interna all'ufficio giudiziario e presso l'Ordine degli avvocati), che contenga indicazioni relative alle azioni necessarie, ai ruoli e ai contributi che i diversi attori dovranno svolgere, ai tempi di realizzazione del progetto, alle <i>milestone</i> di verifica dello stato di avanzamento del progetto, ed alle eventuali altre regole di integrazione.
Animazione e supporto al Tavolo del progetto per la realizzazione ed il monitoraggio del piano di realizzazione.
Elaborazione e realizzazione di iniziative locali di comunicazione rivolte al personale dell'ufficio, agli utenti ed alla comunità locale su finalità ed avanzamento del progetto.
Monitoraggio dello stato di avanzamento e di realizzazione del progetto nonché valutazione dei risultati ottenuti.

Si valuterà a livello locale, caso per caso, l'opportunità di coinvolgere nel Tavolo di progetto altre tipologie di attori locali, quali le associazioni imprenditoriali (Confindustria, ma anche le associazioni degli artigiani e commercianti), i sindacati e gli enti locali.

Posta la necessità di circoscrivere l'intervento, anche per ottenere risultati significativi in tempi ragionevolmente brevi, si propone di attivare la linea di intervento su tutti gli uffici giudiziari delle regioni del Sud, coinvolgendo anche le Corti di Appello, per ottenere benefici uniformi in un **intero distretto giudiziario**.

L'intervento viene esteso agli uffici giudiziari di tutta la regione Abruzzo in quanto potenziale e non troppo difficile ambito di attivazione in un territorio caratterizzato da numerose difficoltà anche logistiche, post terremoto. Si è ritenuto di non escludere dall'intervento gli uffici che saranno oggetto di soppressione e accorpamento, ai sensi del Decreto Legislativo n° 155/2012, in quanto la maggiore informatizzazione conseguibile con il presente progetto faciliterà gli accorpamenti e fornirà ulteriori vantaggi in quanto:

- magistrati e cancellieri si troveranno dotati delle medesime competenze di coloro che operano sulle sedi "accorpanti", senza "divario digitale" fra gli uni e gli altri;

- l'addestramento che sarà dispiegato nel progetto riguarderà aspetti essenziali per la cura della qualità dei dati e l'omogeneo trattamento degli stessi fra tutti gli Operatori di giustizia;
- la migrazione dei dati necessari in fase di accorpamento degli uffici beneficerà della maggiore qualità delle informazioni, dovuta alle attività previste dal progetto;
- gli utenti esterni, in particolare gli avvocati, soprattutto nelle prime fasi conseguenti all'accorpamento delle sedi giudiziarie designate, potranno utilizzare le piattaforme telematiche, con disagio ridotto rispetto alla necessità di spostarsi presso la sede giudiziaria accorpante.

Complessivamente si propone di realizzare l'intervento su **80² uffici giudiziari** (Tribunali e Corti di Appello) che nella seguente tabella sono stati suddivisi in base alla regione, al distretto giudiziario di appartenenza ed alle caratteristiche dimensionali³.

Tabella 1 - Uffici giudiziari oggetto dell'intervento suddivisi per regione e distretto giudiziario

Regione	Distretto	Ufficio	Tipo Ufficio	Caratteristiche dimensionali ⁴
Abruzzo	L'Aquila	L'Aquila	Corte di Appello	Medio
		Pescara	Tribunale	Medio
		L'Aquila	Tribunale	Piccolo
		Chieti	Tribunale	Piccolo
		Teramo	Tribunale	Piccolo
		Avezzano	Tribunale	Piccolo
		Lanciano	Tribunale	Piccolo
		Sulmona	Tribunale	Piccolo
		Vasto	Tribunale	Piccolo
Molise	Campobasso	Campobasso	Corte d'Appello	Piccolo
		Campobasso	Tribunale	Piccolo
		Isernia	Tribunale	Piccolo
		Larino	Tribunale	Piccolo
Basilicata	Potenza	Potenza	Corte di Appello	Piccolo
		Potenza	Tribunale	Piccolo
		Matera	Tribunale	Piccolo
		Melfi	Tribunale	Piccolo
		Lagonegro	Tribunale	Piccolo
Sardegna	Cagliari	Cagliari	Corte di Appello	Medio
		Sassari	Corte di Appello	Piccolo
		Cagliari	Tribunale	Medio
		Sassari	Tribunale	Piccolo
		Lanusei	Tribunale	Piccolo
		Nuoro	Tribunale	Piccolo
		Oristano	Tribunale	Piccolo
		Tempio Pausania	Tribunale	Piccolo
Campania	Napoli	Napoli	Corte di Appello	Super

² Gli uffici giudiziari sono così distribuiti: 54 nelle Regioni Obiettivo Convergenza e 26 nelle altre Regioni.

³ La classe dimensionale fa riferimento al numero di addetti amministrativi e magistrati previsti in pianta organica.

Descrizione del progetto

Regione	Distretto	Ufficio	Tipo Ufficio	Caratteristiche dimensionali ⁴		
		Napoli	Tribunale	Super		
		Santa Maria Capua Vetere	Tribunale	Grande		
		Avellino	Tribunale	Medio		
		Benevento	Tribunale	Medio		
		Nola	Tribunale	Medio		
		Torre Annunziata	Tribunale	Medio		
		Sant'Angelo dei Lombardi	Tribunale	Piccolo		
		Ariano Irpino	Tribunale	Piccolo		
	Salerno	Salerno	Corte di Appello	Medio		
		Salerno	Tribunale	Grande		
		Nocera Inferiore	Tribunale	Medio		
		Vallo della Lucania	Tribunale	Piccolo		
		Sala Consilina	Tribunale	Piccolo		
		Calabria	Catanzaro	Catanzaro	Corte di Appello	Medio
				Catanzaro	Tribunale	Medio
Cosenza	Tribunale			Medio		
Crotone	Tribunale			Piccolo		
Lamezia Terme	Tribunale			Piccolo		
Castrovillari	Tribunale			Piccolo		
Paola	Tribunale			Piccolo		
Vibo Valentia	Tribunale			Piccolo		
Rossano	Tribunale		Piccolo			
Reggio Calabria	Reggio Calabria		Corte di Appello	Medio		
	Reggio Calabria		Tribunale	Medio		
	Palmi		Tribunale	Piccolo		
	Locri	Tribunale	Medio			
Puglia	Bari	Bari	Corte di Appello	Medio		
		Bari	Tribunale	Grande		
		Foggia	Tribunale	Medio		
		Lucera	Tribunale	Medio		
		Trani	Tribunale	Medio		
	Lecce	Lecce	Corte di Appello	Medio		
		Taranto	Corte di Appello	Piccolo		
		Brindisi	Tribunale	Medio		
Sicilia	Messina	Messina	Corte di Appello	Medio		
		Messina	Tribunale	Medio		
		Barcellona Pozzo di Gotto	Tribunale	Piccolo		
		Patti	Tribunale	Piccolo		
		Mistretta	Tribunale	Piccolo		
	Caltanissetta	Caltanissetta	Corte di Appello	Piccolo		
		Caltanissetta	Tribunale	Medio		
		Enna	Tribunale	Piccolo		
		Gela	Tribunale	Piccolo		
		Nicosia	Tribunale	Piccolo		
	Palermo	Palermo	Corte di Appello	Grande		
		Palermo	Tribunale	Super		
		Agrigento	Tribunale	Medio		

Regione	Distretto	Ufficio	Tipo Ufficio	Caratteristiche dimensionali ⁴
		Trapani	Tribunale	Medio
		Sciacca	Tribunale	Piccolo
		Marsala	Tribunale	Piccolo
	Catania	Caltagirone	Tribunale	Piccolo
		Ragusa	Tribunale	Piccolo
		Modica	Tribunale	Piccolo
TOTALE			80	

RISORSE

Il costo stimato della linea di azione fa specifico riferimento alle voci di acquisto hardware per sale server, di acquisto hardware per gli Uffici, alle attività relative agli interventi tecnici preparatori, al presidio tecnico ed all'assistenza in fase di avvio, all'addestramento ad utenti e tecnici nonché all'attività di management ed assistenza organizzativa agli uffici, agli utenti ed agli stakeholder ed, infine, al centro competenza magistrati ed ammonta a 4.638.311 euro, di cui € 3.037.707 rinvenienti dallo stanziamento definito con delibera CIPE 113/2012 ed € 1.600.605 rinvenienti dallo stanziamento definito con delibera CIPE 111/2012.

INDICATORI DI REALIZZAZIONE

N° uffici giudiziari coinvolti: 80.

N° apparecchiature installate nel periodo di esecuzione del progetto: n° 675 monitor e stampanti multifunzione, n° 344 scanner.

N° giornate addestramento a utenti e tecnici nel periodo di esecuzione del progetto: n°451 giornate uomo.

INDICATORI DI RISULTATO

Riduzione dei tempi di svolgimento della fase processuale.

Rapporto percentuale tra atti gestiti telematicamente ed atti gestiti tradizionalmente.

Rapporto fra le percentuali di invio di comunicazioni elettroniche con allegati provvedimenti cartacei scansionati e comunicazioni elettroniche con allegati provvedimenti nativi telematici negli uffici oggetto dell'intervento e le medesime percentuali negli uffici giudiziari che hanno attivato le procedure del PCT da più di un anno (benchmark).

Scheda 2 - Diffusione decreti ingiuntivi telematici

RISULTATI ATTESI

- Recupero di efficienza e riduzione dei costi di produzione delle comunicazioni e degli atti processuali
- Dematerializzazione del rito monitorio⁵
- Innalzamento del livello di utilizzo dei sistemi digitali e telematici per gli studi legali

INDICATORI DI RISULTATO

- Riduzione dei tempi di svolgimento della fase processuale
- Rapporto percentuale tra atti gestiti telematicamente ed atti gestiti tradizionalmente
- Rapporto fra le percentuali di invio di comunicazioni elettroniche con allegati provvedimenti scansionati e comunicazioni elettroniche con allegati provvedimenti nativi telematici negli uffici oggetto dell'intervento e le medesime percentuali negli uffici giudiziari che hanno attivato le procedure del PCT da più di un anno (benchmark)

AZIONE

Diffusione dei decreti ingiuntivi telematici in 23 uffici giudiziari delle regioni Abruzzo, Molise, Campania, Basilicata, Calabria, Puglia, Sardegna, Sicilia

OBIETTIVO SPECIFICO

Attivare un sistema di gestione digitale e telematico del processo civile che dematerializzi integralmente i flussi informativi e di comunicazione tra gli uffici giudiziari, gli studi legali e gli altri professionisti interessati dal settore.

ARTICOLAZIONE DELL'AZIONE

La procedura che si propone di diffondere, dematerializza integralmente il flusso documentale che si attiva a seguito della presentazione di un ricorso per decreto ingiuntivo da parte di un avvocato e che si conclude con un decreto di ingiunzione o rigetto del ricorso da parte del giudice del tribunale interessato. Si tratta, salvo opposizione della parte ingiunta, di un procedimento integralmente documentale e quindi facilmente dematerializzabile con significativi vantaggi, in termini di riduzione dei costi di gestione e produzione del provvedimento gravanti sia sull'ufficio giudiziario sia sullo studio legale. Oltre ciò il sistema telematico elimina tutti i tempi di consegna e transito della documentazione inerente il procedimento, riducendo i tempi medi generali di risposta al ricorso.

La procedura ha un impatto soprattutto nell'economia del territorio in quanto il contenzioso sotteso ai ricorsi per decreto ingiuntivo riguarda in particolar modo problematiche legate ai mancati pagamenti di prestazioni e servizi ed alla mancata consegna di beni.

Si tratta, come anticipato nella premessa, di una procedura telematica "volontaria" esclusivamente fino alla data del 30 giugno 2014, ovvero non obbligatoria sia da parte dei giudici sia, soprattutto,

⁵ In vista della prevista obbligatorietà della dematerializzazione del rito monitorio a far data dal 30 giugno 2014 (si veda il D.L. n.179/2012, convertito con modificazioni dalla Legge 221 del 2012 e dalla Legge n.228/2012)

da parte degli avvocati. Per tale motivo, si propone di associare all'installazione ed avvio del sistema informatico anche un percorso di analisi, intervento ed assistenza organizzativa all'ufficio giudiziario ed ai magistrati per massimizzare le economie possibili e ridurre i tempi di rilascio del provvedimento da parte del magistrato e favorire e incentivare, complessivamente, il suo utilizzo da parte del maggior numero di avvocati.

Come già evidenziato per la prima linea d'azione del progetto, il miglioramento della performance che si intende perseguire tramite la diffusione dei decreti ingiuntivi telematici, si ottiene in particolar modo solo se si cambia ed innova contemporaneamente e coerentemente non solo la dotazione tecnologica dell'ufficio giudiziario, ma anche la sua struttura organizzativa, il suo sistema di gestione dei servizi rivolti all'utenza professionale e se si supportano gli avvocati del foro ed il loro Ordine professionale ad accogliere e gestire l'innovazione.

Anche questo tipo di intervento, modificando gli strumenti di lavoro e, quindi, le dinamiche lavorative e di interazione tra i soggetti e i ruoli interessati, per risultare efficace deve essere accompagnato da un mirato supporto che guidi il cambiamento, sia nel modello organizzativo sia nell'impiego efficace delle risorse, umane e strumentali e, pertanto, prevede anche l'attivazione delle seguenti attività di supporto:

Presidio tecnico e assistenza all'avvio della procedura	Attività di supporto e di intervento tecnico finalizzata al migliore ed efficiente utilizzo dei sistemi. L'assistenza all'avvio della procedura permette di guidare e supportare tutti gli utenti del sistema (tecnici, cancellieri e magistrati) nella fase di start-up di un sistema di gestione nuovo e innovativo, contribuendo a valutare ed eliminare da subito tutte le cause che potrebbero ridurre le performance del sistema stesso o renderne difficoltoso l'utilizzo.
Addestramento utenti e tecnici	E' l'addestramento destinato ai tecnici e agli utenti del sistema (personale di cancelleria e magistrati). In particolare, sulla base dell'esperienza maturata, per i magistrati sono previste sessioni formative del tipo "on-the-job" destinate al massimo 2 o 3 persone per volta.
Management e assistenza organizzativa agli utenti e stakeholder	<u>Attivazione tavoli congiunti di presidio al progetto per ciascuna sede;</u> supporto alla definizione di un modello organizzativo, comunicazione e presidio delle attività in capo agli ordini professionali e in genere ai portatori di interessi; coinvolgimento di tutti gli attori del processo civile, anche esterni (avvocati).

In relazione all'ultimo punto, per l'efficace diffusione dei decreti ingiuntivi telematici assume importanza critica prevedere, accanto alle attività di *change management*, attività di coinvolgimento ed integrazione dei contributi di tutti gli attori interni all'ufficio giudiziario e dei suoi principali stakeholder, fra i quali in particolare l'Ordine degli Avvocati locale, istituendo un Tavolo di progetto unico nel caso di contestuale attivazione delle notifiche telematiche di cui alla Scheda 1.

Le attività che dovranno essere previste sono:

Pre-analisi tecnica ed organizzativa delle modalità di gestione delle notifiche e dei biglietti di cancelleria (es. volumi, tipologia notifiche inviate, altre modalità di comunicazione e prassi operative locali).

Costituzione ed animazione di un tavolo di progetto composto da tutti i rappresentati e professionalità interne ed esterne all'ufficio giudiziario necessarie per la realizzazione dell'intervento (magistrati, cancellieri, avvocati, tecnici DGSIA, eventuali altri fornitori di servizi).
Predisposizione, da parte dei componenti del tavolo di progetto, di un "piano di realizzazione" (a seguito di pre-analisi tecnica ed organizzativa interna all'ufficio giudiziario e presso l'Ordine degli avvocati), che contenga indicazioni relative alle azioni necessarie, ai ruoli ed ai contributi che i diversi attori dovranno svolgere, ai tempi di realizzazione del progetto, alle <i>milestone</i> di verifica dello stato di avanzamento del progetto, ed alle eventuali altre regole di integrazione.
Animazione e supporto al Tavolo del progetto per la realizzazione ed il monitoraggio del piano di realizzazione.
Elaborazione e realizzazione di iniziative locali di comunicazione rivolte al personale dell'ufficio, agli utenti ed alla comunità locale su finalità ed avanzamento del progetto.
Monitoraggio dello stato di avanzamento e di realizzazione del progetto nonché valutazione dei risultati ottenuti.

Oltre a queste attività, i tavoli congiunti potranno dedicarsi all'elaborazione di prassi condivise tra avvocatura e magistratura per l'interscambio documentale inerente la procedura di domanda di decreto ingiuntivo.

Per quanto riguarda l'ambito territoriale di applicazione dell'intervento si propone di intervenire su un sottoinsieme di 23 uffici giudiziari del territorio, destinatari anche della prima linea di intervento.

Sebbene per quanto riguarda i decreti ingiuntivi, i Tribunali Messina, Palermo e Campobasso abbiano già conseguito il decreto di attivazione dei flussi telematici, gli stessi non presentano ancora un consistente flusso di deposito telematico e per tale motivo si propone di includerli comunque nella linea di intervento, al fine di rendere effettivo il dispiegamento della procedura on-line.

Tabella 2 - Uffici giudiziari oggetto dell'intervento suddivisi per regione e distretto giudiziario

Regione	Distretto	Ufficio	Tipo Ufficio	Caratteristiche dimensionali ⁶
Abruzzo	L'Aquila	L'Aquila	Tribunale	Piccolo
		Pescara	Tribunale	Medio
		Chieti	Tribunale	Piccolo
		Teramo	Tribunale	Piccolo
Molise	Campobasso	Campobasso	Tribunale	Piccolo
Campania	Napoli	Santa Maria Capua Vetere	Tribunale	Grande
		Benevento	Tribunale	Medio
		Torre Annunziata	Tribunale	Medio
	Salerno	Salerno	Tribunale	Grande
Basilicata	Potenza	Potenza	Tribunale	Piccolo
		Matera	Tribunale	Piccolo
Calabria	Catanzaro	Catanzaro	Tribunale	Medio
		Lamezia Terme	Tribunale	Piccolo
	Reggio Calabria	Reggio di Calabria	Tribunale	Medio
Puglia	Bari	Bari	Tribunale	Grande
	Lecce	Lecce	Tribunale	Medio
		Taranto	Tribunale	Medio
Sardegna	Cagliari	Cagliari	Tribunale	Medio
	Sassari	Sassari	Tribunale	Piccolo
Sicilia	Messina	Messina	Tribunale	Medio
	Caltanissetta	Caltanissetta	Tribunale	Medio
	Palermo	Palermo	Tribunale	Super
	Catania	Catania	Tribunale	Grande
TOTALE		23		

⁶ La classe dimensionale fa riferimento al numero di addetti amministrativi e magistrati previsti in pianta organica.

RISORSE

Il costo stimato della linea di azione fa specifico riferimento alle voci di acquisto hardware per gli utenti finali, alle attività relative agli interventi tecnici preparatori, al presidio tecnico ed all'assistenza in fase di avvio, all'addestramento ad utenti e tecnici nonché all'attività di management ed assistenza organizzativa ad utenti ed a stakeholder ed ammonta a 1.638.000 euro, di cui € 1.050.799 rinvenienti dallo stanziamento definito con delibera CIPE n.113/2012 ed € 587.201 rinvenienti dallo stanziamento definito con delibera CIPE n.111/2012.

INDICATORI DI REALIZZAZIONE

N° uffici giudiziari coinvolti: 23.

N° computer installati nel periodo di esecuzione del progetto: n°675 pc portatili.

N° giornate addestramento a utenti e tecnici nel periodo di esecuzione del progetto: n°369 giornate uomo.

INDICATORI DI RISULTATO

Riduzione dei tempi di svolgimento della fase processuale

Rapporto percentuale tra atti gestiti telematicamente e tradizionalmente

Rapporto fra le percentuali di invio di comunicazioni elettroniche con allegati provvedimenti scansionati e comunicazioni elettroniche con allegati provvedimenti nativi telematici negli uffici oggetto dell'intervento e le medesime percentuali negli uffici giudiziari che hanno attivato le procedure del PCT da più di un anno (benchmark)

Scheda 3 – Valutazione, Disseminazione e Analisi delle domanda di giustizia

RISULTATI ATTESI

- Rapporto finale di valutazione dei risultati quantitativi e qualitativi del progetto GOL nel complesso, nelle singole regioni, per tipologia di ufficio giudiziario, sugli uffici sede di distretto, su un panel di uffici per tipologia dimensionale (medi e piccoli)
- Pubblicazione on line dei risultati e delle esperienze

INDICATORI DI RISULTATO

- Comunicazioni telematiche, anche con copia provvedimento, sul totale comunicazioni (%)
- D.I. depositati telematicamente sul totale DI depositati (%)
- D.I. telematici su totale DI (%)
- D.I. telematici su totale ricorsi telematici (%)
- Totale provvedimenti telematici sul totale provvedimenti emessi per tipo di provvedimenti (%)

AZIONE

- Valutazione ex post dei risultati attraverso le attività di cui alle schede 1 e 2
- Disseminazione, a livello regionale e nazionale, dei risultati raggiunti e delle buone pratiche realizzate

OBIETTIVO SPECIFICO

Attivare un sistema di valutazione ex post dei risultati e di disseminazione degli interventi di cui alle schede 1 e 2, a valle del completamento delle azioni di dispiegamento dei medesimi interventi.

ARTICOLAZIONE DELL’AZIONE

Per valutare l’efficace realizzazione del Progetto in relazione agli obblighi normativi che impongono l’adozione delle modalità di produzione informatica e trasmissione telematica di tutti gli atti processuali inerenti il processo civile, del lavoro e le esecuzioni individuale e concorsuali entro il mese di giugno 2014, occorre individuare, come fattore di integrazione e comparazione sia a livello nazionale che a livello locale, specifiche azioni di valutazione ex post, da avviare dopo un congruo periodo dalla conclusione degli interventi di dispiegamento. Per tale motivo, questa linea progettuale prevede una specifica attività, realizzata dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica in qualità di Beneficiario, di valutazione e benchmark dei risultati raggiunti alimentando e supportando, altresì, delle attività di comunicazione e rendicontazione agli *stakeholder* nazionali, nell’ottica di rendere visibili i risultati del progetto ed evidenziare gli obiettivi raggiunti nei diversi uffici giudiziari coinvolti. Si prevede inoltre l’analisi, l’individuazione e la diffusione delle migliori pratiche, ovvero delle iniziative che hanno conseguito i migliori risultati dal punto di vista quantitativo e qualitativo.

LE MACRO ATTIVITÀ PREVISTE PER IL MONITORAGGIO E LA VALUTAZIONE

Il Beneficiario dovrà realizzare il seguente programma di attività:

Attività procedurale

Avvio e gestione gara con procedura aperta per affidamento del servizio oggetto della linea 3

Attività progettuali

- Valutazione ex post dei risultati allo scopo di evidenziarne gli elementi di efficienza ed efficacia del progetto presso gli uffici giudiziari e gli utenti, nonché di verificare gli scostamenti rispetto alle eventuali previsioni;
- Valutazione di impatto sull'utenza professionale;
- Individuazione e diffusione di buone pratiche organizzative allo scopo di rendere pubbliche e replicabili da tutti gli uffici giudiziari interessate soluzioni organizzative ed amministrative di gestione dei servizi telematici;
- Diffusione presso il pubblico e gli stakeholder dei risultati.

Le attività sopra descritte saranno realizzate presso gli uffici giudiziari destinatari dell'intervento come riportato nelle linee 1 e 2. In particolar modo si prevedono analisi e raccolta dati, interviste ai capi degli uffici, ai giudici, ai dirigenti amministrativi, ai rappresentanti degli ordini degli avvocati ed agli utenti finali. Si prevede anche la realizzazione di una *customer satisfaction on line* e l'elaborazione di *case studies*.

INDICATORI DI REALIZZAZIONE

- N. addetti ed utenti intervistati
- N. indicatori quantitativi e qualitativi rilevati rispetto alle previsioni
- N. uffici coinvolti nelle attività di monitoraggio e valutazione
- N. esperienze e buone pratiche selezionate
- N. strumenti e materiali di disseminazione pubblicati on line
- N. rapporti on line pubblicati

INDICATORI DI RISULTATO

- Comunicazioni telematiche, anche con copia provvedimento, sul totale comunicazioni (%)
- DI depositati telematicamente sul totale DI depositati (%)
- D.I. telematici su totale DI (%)
- D.I. telematici su totale ricorsi telematici (%)
- Totale provvedimenti telematici sul totale provvedimenti emessi per tipo di provvedimenti (%)