

“ACCOUNTABILITY, TRASPARENZA E NUOVE FORME DI COLLABORAZIONE E DI RELAZIONE INTERISTITUZIONALE DEGLI UFFICI CON GLI STAKEHOLDER”.

Il Direttore dell’Ufficio Modernizzazione PP.AA. ha chiuso oggi il ciclo di seminari tenuti allo stand Miglioramento Performance Giustizia

“Il buon funzionamento del Sistema Giustizia è essenziale per l’economia e anche per il livello di fiducia da parte dei cittadini. E certamente molto più che in altri settori.”

È quanto ha detto Pia Marconi, Direttore dell’Ufficio Modernizzazione delle pubbliche amministrazioni, aprendo i lavori del terzo seminario organizzato da Dipartimento Funzione Pubblica e Ministero Giustizia nell’ambito del Forum PA 2012.

“Questa è una delle motivazioni - ha riferito Marconi – che ha spinto il Dipartimento della Funzione Pubblica a collaborare con il Ministero della Giustizia per il progetto ‘Diffusione delle Best Practices negli Uffici Giudiziari’ e a monitorare e valutare i risultati con il progetto ‘Miglioramento Performance Giustizia’. Il Dipartimento ha nella sua *mission* la definizione di interventi volti a migliorare funzionalità, trasparenza degli uffici e ad incrementare l’utilizzo della tecnologia, obiettivi raggiungibili con le linee d’azione fissate appunto con il progetto Best Practices Uffici Giudiziari”.

Pia Marconi ha quindi illustrato il progetto, la sua organizzazione complessiva e l’interazione tra Ministero, Dipartimento e le Regioni, che svolgono un ruolo determinante di gestione e controllo. “Funzione Pubblica con il progetto ‘Miglioramento Performance Giustizia’ assicura infine il monitoraggio e la valutazione dei risultati, vigila che gli interventi giungano a compimento, controlla se gli obiettivi specifici siano stati effettivamente conseguiti – ha concluso Marconi, riportando infine alcuni numeri del progetto – Più di 80 Uffici giudiziari hanno interventi in corso e in qualche caso ultimati; sono stati monitorati 804 progetti operativi in 54 Uffici. I risultati sono stati molto interessanti in tutti gli ambiti previsti: riorganizzazione del lavoro, miglioramento dei rapporti con i cittadini, trasparenza, capacità di entrare in rapporto con gli *stakeholders*”.

Sull’esperienza del Tribunale di Potenza è intervenuta Lucia Guarini, che ha illustrato le linee seguite per realizzare la Carta dei servizi, il Bilancio sociale e un sito web interattivo. “Entro il 2012 – ha assicurato – sarà introdotto il processo telematico e realizzato un protocollo informatico per la gestione del “workflow” documentale, il 30% circa delle richieste del pubblico sarà evaso tramite un sito web efficace e sarà pubblicato il Bilancio sociale con le evidenze sui risultati dell’Ufficio in termini di produttività”.

Pino Airò, Magistrato del Tribunale di Monza, ha riferito sul ‘Laboratorio volontaria giurisdizione’ che, finora, ha permesso i seguenti risultati: riduzione del 40% negli accessi alla cancelleria, riduzione del 20% della durata media del deposito di prima istanza, 70% delle istanze trattato con nuova modulistica con codice a barre, 90% dei fascicoli ricevuti dal luglio 2011 gestiti con sistema Tracking on line, presentazione di corretta modulistica da parte del 50% dei cittadini.

L’ultimo intervento è stato svolto da Vilma Zini, Dirigente della Procura Generale della Repubblica di Bologna. “Oggi la Magistratura organizza il suo lavoro in funzione del nostro” ha affermato Zini per sottolineare il successo del modello proposto a Bologna, dove sono state realizzate tutte le linee di intervento previste dal progetto.

Mappatura delle competenze, implementazione dei programmi di protocollo, sistemi di reclamo, qualità di servizio recepita dai Magistrati, sono i prodotti realizzati e contenuti nei ‘prodotti’ Carta dei servizi e Bilancio sociale.

Al termine dei tre interventi, Pia Marconi ha ripreso la parola per chiudere il seminario.

“All’inizio – è stata la sua conclusione - è stata fatta una scommessa: che il progetto avrebbe contribuito a far iniziare un percorso di cambiamento, che necessariamente deve continuare”.