

## IL CASO DEL GIUDICE DI PACE DI TARANTO

*Riorganizzazione dei processi di lavoro interni, miglioramento dei sistemi di comunicazione ed informazione all'utenza ed attivazione di servizi on line, sono i principali ambiti di intervento e prodotti realizzati dall'ufficio del Giudice di Pace di Taranto partecipando al progetto interregionale transnazionale "Diffusione delle best practices negli uffici giudiziari". Nell'approfondimento che si è realizzato in particolare modo si analizza come è stato affrontato il tema della gestione delle liquidazioni e pagamenti in un'organizzazione sempre più a corto di personale. L'esperienza realizzata presso l'ufficio giudiziario del Giudice di Pace di Taranto sarà presentata nell'ambito dell'officina "Riorganizzazione e reingegnerizzazione dei servizi e delle procedure di lavoro" che si svolgerà il prossimo 28 maggio a ForumPa 2013.*

### PRESENTAZIONE DELL'UFFICIO GIUDIZIARIO DELL'ESPERIENZA DI CANTIERE

L'ufficio del Giudice di Pace di Taranto attualmente conta una presenza di 16 magistrati onorari e di 22 personale amministrativo. L'ufficio giudiziario è da sempre attento a valorizzare la funzione di prossimità con i cittadini e anche con la partecipazione al progetto interregionale transnazionale "Diffusione delle best practices negli uffici giudiziari italiani", ha evidenziato questa sua specificità. Fornire al cittadino un servizio di giustizia sempre più rapido rappresenta una priorità dell'organizzazione, come lo dimostra l'istituzione dello "sportello giustizia" che svolge funzioni di supporto di informazione ed orientamento giudiziario ai cittadini.

### IL MIGLIORAMENTO DELLE PERFORMANCE

Nell'ambito del cantiere "Best Practices" sono stati realizzati i seguenti progetti operativi, tra cui:

- la **carta dei servizi**, che ha portato alla revisione, alla semplificazione ed all'aggiornamento della modulistica interna e della modulistica pubblica dell'ufficio, nonché alla definizione di standard per l'erogazione dei servizi al cittadino;
- il **bilancio di responsabilità sociale**, che viene considerato come un efficace strumento di controllo della gestione interna e di comunicazione dell'attività per utenti e stakeholder;
- la creazione del **sito web dell'ufficio** che contiene anche una sezione dedicata alla giurisprudenza e alla pubblicazione delle massime dei giudici;
- un sistema di **cartellonistica digitale** realizzato per orientare gli utenti tra i diversi servizi dell'ufficio giudiziario.

In generale, l'ufficio del Giudice di Pace di Taranto, in tutti i progetti avviati, ha dedicato particolare attenzione al miglioramento della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate ai cittadini.

### LE PRATICHE DISTINTIVE DEL CANTIERE

Tra le pratiche distintive dell'ufficio si annovera in particolare la procedura di **liquidazione on line delle spese di giustizia** che concerne tutti i professionisti, (consulenti, periti e difensori) che ricevono incarichi professionali per la realizzazione di consulenze tecniche nell'ambito di procedimenti giudiziari e per i difensori di parti ammesse al Patrocinio a spese dello Stato. Il progetto operativo fa riferimento all'attivazione del modulo di gestione on line della liquidazione delle spese di Giustizia integrato nel sistema informativo ministeriale SIAMM.

La gestione di tale pratica, prima prevedeva un'interazione con l'utenza e una gestione documentale interamente basata sullo scambio di documentazione cartacea. Tale modalità richiedeva il moltiplicarsi degli accessi in cancelleria per gli utenti, cui veniva richiesto di recarsi fisicamente in cancelleria per ritirare il mandato di pagamento, per depositare la fattura; per ulteriori accessi derivanti dalla richiesta di informazione relative allo stato del procedimento e/o alla richiesta di integrazione documentale da parte dell'ufficio. La gestione documentale cartacea richiedeva per altro un onere aggiuntivo all'unità organizzativa dell'ufficio, deputata all'evasione delle domande e all'aggiornamento manuale del sistema informativo. I tempi di compimento per tutta la procedura, dalla presentazione della richiesta di liquidazione all'emissione del mandato di pagamento, richiedevano variabilmente dai due ai tre mesi di attesa.

La nuova modalità di richiesta di liquidazione on-line, prevede la presentazione telematica della richiesta di liquidazione dell'onorario da parte del professionista, utilizzando il modulo per la liquidazione on line delle spese di giustizia. L'ufficio giudiziario riceve la richiesta tramite posta certificata e la gestisce in formato digitale sul sistema SIAMM. L'utente può seguire on line lo stato della procedura, dalla presa in carico fino al pagamento della fattura. Al momento è richiesto il deposito cartaceo della fattura.

### CAMBIAMENTI E RISULTATI

I principali risultati conseguiti dall'ufficio giudiziario, rispetto in particolare al progetto liquidazione on line delle spese di Giustizia, hanno riguardato:

- l'abbattimento dei tempi di emissione dei mandati di pagamento;
- la riduzione degli accessi in cancelleria (riduzione di due terzi dell'afflusso di pubblico);
- la possibilità per gli utenti di seguire la pratica per via telematica.

Questa modalità di gestione ed erogazione del servizio ha permesso di ridurre gli accessi in cancelleria da parte degli utenti e i tempi di gestione della pratica di circa un mese.

In generale per gli stakeholder interni i principali cambiamenti prodotti hanno riguardato il miglioramento del clima organizzativo e promosso crescita ed apprendimento professionale.