

# Innovagiustizia

NEWSLETTER DEL PROGETTO BEST PRACTICE DI REGIONE LOMBARDIA  
MARZO 2013 | VOLUME V

## INDICE:

- Tribunale e Procura della Repubblica di Monza
- Tribunale di Brescia
- Corte d'Appello, Tribunale e Procura della Repubblica di Milano
- Tribunale e Procura della Repubblica di Lecco
- Tribunale di Varese
- Tribunale di Cremona
- Risparmi sui costi delle intercettazioni grazie a gara unica
- Nuove opportunità di lavoro per i detenuti

## Tribunale e Procura della Repubblica di Monza

A Monza i principali progetti in corso di definizione fanno riferimento a:

- il consolidamento del **Programma di gestione** e del **pannello di controllo** con l'elaborazione di un piano di smaltimento specifico delle pendenze per le singole Sezioni per il raggiungimento degli obiettivi prefissati; ulteriore consolidamento dello strumento di controllo per la raccolta locale dei dati e la predisposizione di un report periodico (semestrale e annuale) per il Settore civile e per il Settore Penale e analisi degli effetti della soppressione della sede distaccata di Desio (proiezione dei carichi di lavoro a seguito della soppressione)
- la costituzione di un **Ufficio Programmazione e Innovazione** che si occupi di migliorare l'organizzazione delle risorse disponibili, ma anche di presidiare Progetti già avviati o in fase di avvio (ad es. interventi volti alla costruzione di interazioni con Enti centrali e locali, Istituzioni del Territorio al fine di un continuo miglioramento dei servizi di Giustizia)
- **costituzione di un apposito Gruppo di Lavoro** per la realizzazione del **Progetto Delega Vendite Immobiliari (DeVI)** che prevede il coinvolgimento dei diversi responsabili

(Sezione del Tribunale, Aste Immobili, Istituto Vendite Giudiziarie, Professionisti delegati). La fase di monitoraggio continuativo della situazione di campo permette al Gruppo DeVI di identificare soluzioni condivise alle problematiche concrete e di rendere più "fluida" l'intero processo di lavoro riducendo i tempi e i carichi di lavoro

- la **sperimentazione di un nuovo modello di gestione dei "fascicoli generici" in Procura**, attraverso nuove regole di assegnazione di determinate tipologie di fascicoli, che consentono una standardizzazione nella gestione e l'elaborazione di best practice per velocizzare il lavoro senza perdere qualità. La sperimentazione è stata avviata il 1° marzo 2013 e avrà una durata di 6 mesi, al termine dei quali verrà effettuata una verifica sui risultati conseguiti e, in caso di buona riuscita, la modalità di gestione proseguirà per almeno altri 8 mesi
- la **riorganizzazione dei carichi di lavoro dei fascicoli specialistici** (Metodo Delphi) della **Procura**, volta alla valutazione dei carichi di lavoro delle due Aree Specialistiche attualmente esistenti e a un successivo riequilibrio: l'Area Fasce Deboli e l'Area Criminalità

Economica

- la **sistematizzazione in tabelle dei criteri di assegnazione e di specializzazione dei fascicoli ai PM** e approfondimento dei carichi di lavoro assegnati alle due Aree Specialistiche (Fasce Deboli e Criminalità Economica) e assegnati in "quota" (a tutti i PM) per determinati reati attraverso un'analisi dei trend e delle tendenze nell'ultimo quinquennio. Sulla base di tale analisi è in corso la riprogettazione dei codici materia per trovare una linea comune d'intervento sulla categorizzazione dei reati
- l'**istituzione della Fondazione MGM** (Fondazione per il Miglioramento della Giustizia a Monza) con l'identificazione di partnership, che possano supportare la realizzazione di progetti di miglioramento, continuando lungo il percorso avviato e intervenendo anche in altri ambiti e servizi del Tribunale e della Procura, al fine di un miglioramento della qualità dei servizi di Giustizia



*"Cambiamento significa movimento. Movimento significa frizione. Il movimento o il cambiamento senza frizioni o conflitti appartiene solamente al vuoto rappresentato da un mondo astratto che non esiste"*  
**Saul Alinsky**  
*(esperto di organizzazione)*

*"Il problema non è mai come farsi venire in mente qualcosa di nuovo e innovativo, ma come eliminare le convinzioni vecchie"*  
**Dee Hock**  
*(fondatore di Visa)*

## Tribunale di Brescia

I principali progetti attualmente in sviluppo presso l'Ufficio Giudiziario bresciano sono relativi a:

- la creazione di uno **Sportello soggetti fragili** presso l'URP del Palazzo di Giustizia. L'8 marzo, al Palazzo di Giustizia di Brescia, è stato infatti presentato in conferenza stampa lo Sportello Soggetti Fragili presso l'URP, costituito dagli Uffici Giudiziari di Brescia - fra questi il Tribunale di Brescia - per garantire attenzione alle problematiche delle fasce più deboli della popolazione, delle famiglie e dei cittadini in difficoltà. Con la stipula di due accordi di collaborazione, con il Movimento Cristiano Lavoratori Unione Provinciale di Brescia e con Tenda Solidarietà e Cooperazione Brescia Est Consorzio di Cooperative Sociali S.C.S., che collaboreranno alla gestione dello sportello, si rafforza la capacità di ascolto e l'approccio preventivo del "fare giustizia" che ha caratterizzato gli uffici giudiziari di Brescia nell'ultimo anno e mezzo. Dalla sua costituzione l'U.R.P. del Palagustizia ha gestito

quasi 50.000 utenti

- **l'indagine sulla qualità percepita dell'URP** del Palazzo di Giustizia. È stata effettuata la prima indagine sulla qualità del servizio percepita dagli utenti dell'URP, nel suo primo anno di attività. I risultati della rilevazione evidenziano come l'URP sia un servizio molto apprezzato dagli utenti, che nel 90% dei casi sono più che soddisfatti del servizio reso. Dall'indagine emerge che il 59% degli utenti ha espresso un giudizio "Ottimo" e il 32% "Buono", solo il 2% "Sufficiente". Non sono state registrate valutazioni negative e solo il 7% non ha risposto. In particolare è stata apprezzata la cortesia e la disponibilità del personale, la chiarezza delle informazioni e delle indicazioni ricevute per orientarsi all'interno del Palazzo di giustizia
- la predisposizione del **Programma di gestione del Tribunale di Brescia**: per la prima volta infatti tutti gli uffici del Tribunale di Brescia sono stati chiamati a confrontarsi con uno strumento

concreto di pianificazione e controllo della gestione predisposto dal CSM. Con questa sfida si è misurato il Comitato guida del Progetto Innovagiustizia, composto dal Presidente del Tribunale e dai Presidenti delle Sezioni penali e civili. Inizialmente, erano emerse alcune perplessità dovute alla scarsa comprensione dell'utilità dello strumento, che via via sono state superate allorché i consulenti sono riusciti a far comprendere che i dati sui flussi e sulla produttività dell'Ufficio non sono mere statistiche da spedire al Ministero, ma costituiscono la base empirica su cui compiere una riflessione sull'organizzazione del lavoro e pianificare obiettivi di mantenimento e miglioramento del servizio giustizia. Il risultato del lavoro è costituito dalla predisposizione di 11 relazioni di sezione, comprese le sezioni distaccate di Breno e Salò, che hanno costituito il presupposto per la stesura del programma di gestione da parte del Presidente del Tribunale



## Corte d'Appello, Tribunale e Procura della Repubblica di Milano

I principali progetti attualmente in sviluppo presso gli Uffici Giudiziari di Milano sono relativi a:

- il **Bilancio di Responsabilità Sociale di Tribunale, Corte d'Appello e Procura**, presentati tra dicembre 2012 e gennaio 2013 in occasioni pubbliche e scaricabili dai siti web
- il **Punto Informativo Civile** congiunto per Tribunale e Corte d'Appello, attivato il 7 gennaio, mentre per il **Punto Informativo Penale** sono in via di definizione gli ultimi aspetti
- gli **sportelli dell'Ufficio Relazioni** con il Pubblico di Palazzo di Giustizia e **l'Intranet degli Uffici Giudiziari**, per i quali si sta procedendo con la realizzazione
- l'analisi e la definizione delle specifiche del **nuovo applicativo MAGI** che consentirà di ottimizzare la gestione degli aspetti amministrativi del personale magistrati e fornirà importanti funzionalità per l'analisi dei dati a supporto delle attività della Commissione Flussi. Nei prossimi mesi sarà avviata l'implementazione della nuova soluzione
- l'avvio, in Tribunale, del **progetto in materia di Volontaria Giurisdizione**, che prevede il coinvolgimento di numerosi stakeholder sul territorio, sia istituzionali sia associativi
- la ridefinizione del gruppo di lavoro per la **riorganizzazione della cancelleria di Volontaria Giurisdizione in Corte d'Appello**
- l'individuazione del gruppo di

lavoro, sempre per Corte d'Appello, e la sperimentazione della **nuova best practice Consolle Magistrato**; come sostegno ai Magistrati è stato parallelamente realizzato un blog per la condivisione delle informazioni

- l'indicazione del gruppo di lavoro e l'individuazione degli strumenti a supporto delle attività, in merito al Consiglio Giudiziario e alla Commissione Flussi
- la **best practice GIADA**, per Procura e Tribunale, che ha visto l'attivazione il 15 ottobre scorso; ad oggi, le performance e gli impatti dello strumento sono in fase di monitoraggio. Conclusa la prima fase di monitoraggio con l'individuazione dei punti di forza e dei possibili miglioramenti, si partirà ora con l'ottimizzazione del sistema
- il **supporto all'ufficio Innovazione** per l'individuazione della metodologia e delle linee guida per il monitoraggio dei progetti di innovazione in corso, con l'obiettivo di rendere l'ufficio autonomo
- la **progettazione, in Procura, del sistema di piani-**

**ficazione e controllo** e l'attivazione di un **pannello di controllo direzionale**, con l'obiettivo di avviare un processo strutturato e ricorsivo di predisposizione del Bilancio Sociale e del documento di analisi CAF quale vero e proprio strumento di pianificazione e controllo dell'operato dell'Ufficio

- l'analisi finalizzata al **trasferimento e al consolidamento delle buone prassi nella gestione dei reati** caratterizzati da "grandi numeri", come i reati sul patrimonio, la falsificazione degli assegni e i furti
- la conclusione dell'attività di analisi delle **modalità di gestione delle Notizie di Reato** in arrivo presso la Procura e l'individuazione di possibili scenari organizzativi per il dispiegamento del nuovo sistema NDR2 che abiliterà il trasferimento in formato digitale dei dati e dei documenti relativi alle Notizie di Reato prodotte dalla Forze dell'Ordine. Nelle prossime settimane si procederà al dispiegamento del nuovo applicativo all'interno dell'Ufficio e all'avvio della fase di sperimentazione



### LE ULTIME NEWS SUL SITO WEB

- Costituito lo Sportello Soggetti Fragili presso l'U.R.P. del Palagiustizia di Brescia
- Giustizia, Economia e Territorio. Il ruolo della Giustizia nel processo di sviluppo del Mezzogiorno
- Online il Bilancio di Responsabilità Sociale del Tribunale di Varese
- 19 gennaio 2013: presentazione del Bilancio del Tribunale di Milano
- "Più fallimenti e meno divorzi: così la crisi cambia la Giustizia"
- On-line il BRS della Corte d'Appello di Milano
- On-line il Bilancio di Responsabilità Sociale della Procura della Repubblica di Milano
- Fondazione IRSO e Tribunale di Monza nominati al premio per il miglior progetto consulenziale europeo

## Tribunale e Procura della Repubblica di Lecco

Le attuali innovazioni in via di sviluppo presso gli Uffici del Tribunale e della Procura di Lecco fanno riferimento a:

- il rinnovo del **Protocollo d'intesa tra Tribunale, Ordine degli Avvocati e CCIAA per l'informatizzazione dei servizi**, che se da una parte punta sullo sviluppo del PCT per le esecuzioni e i fallimenti, dall'altra è volto a sperimentare la condivisione di informazioni tra sistema camerale e sistema Giustizia, con particolare focus alla progettazione di servizi telematici verso le imprese
- la **rendicontazione delle entrate e delle uscite economiche del Tribunale di Lecco**. Il Bilancio economico è stato sviluppato secondo un approccio condiviso dai diversi Uffici giudiziari che hanno partecipato al progetto Innovagiustizia e ha permesso di identificare i costi e ricavi ottenuti nel triennio solare 2009/2011

no solare 2009/2011

- l'**analisi dei flussi giudiziari ed economici della Procura di Lecco**. Sviluppata anche questa secondo un approccio condiviso nel progetto Innovagiustizia, ha permesso di ricostruire i flussi dei procedimenti giudiziari nel quinquennio 2008/2012 e i costi e ricavi nel triennio solare 2009/2011
- l'avanzamento presso il Tribunale e la Procura della **richiesta telematica dei certificati** sul sito web, ancora in via di sviluppo informatico. Proseguono, infatti, i lavori per l'implementazione dei certificati on-line sui i due siti di Tribunale e Procura, che permetteranno di agevolare il cittadino nella richiesta dei certificati, riducendo gli spostamenti verso il Palazzo di Giustizia, diminuendo i tempi necessari all'espletamento della pratica per il cittadino e per l'Ufficio, razionalizzando altresì gli accessi alla struttura, ai fini di

raggiungere maggiori livelli di controllo, programmazione ed efficienza, in particolare da parte di uffici e cancellerie

- la **rilevazione della customer satisfaction rispetto al servizio di Front Office della Procura di Lecco**; la somministrazione del questionario è stata effettuata nel mese di febbraio e ha coinvolto i principali utenti del servizio (in primis cittadini e avvocati). E' in corso l'elaborazione dei risultati di tali questionari e lo sviluppo di un report per l'analisi e il miglioramento dei servizi erogati



## Tribunale di Varese

I principali progetti conclusi e attualmente in sviluppo presso l'Ufficio Giudiziario varesino sono relativi a:

- la pubblicazione del **Bilancio di Responsabilità Sociale Preventivo 2013** del Tribunale attraverso cui l'Ufficio espone i risultati della propria attività giurisdizionale, nonché comunica gli obiettivi sociali e organizzativi per il 2013, responsabilizzando altresì il personale e gli stakeholder coinvolti sul loro raggiungimento
- la **rendicontazione economica delle entrate e delle uscite economiche** del Tribunale di Varese, avviata già nella prima fase di Innovagiustizia, che ha permesso di confrontare i costi e i ricavi dell'Ufficio nel periodo 2007-2012, fornendo alla dirigenza un considerevole arco temporale di valutazione dei flussi di cassa
- lo sviluppo e definizione di un software per la **compilazione automatica dei moduli** del procedimento penale, in modo da sgravare le cancellerie GIP/GUP e dibattimentali dall'imputazione di dati ricorrenti (anagrafiche, capi d'imputazione, ecc)

- la condivisione di una bozza di **Protocollo operativo in tema di amministrazione di sostegno** tra il Tribunale di Varese, l'ASL della Provincia di Varese e la rete di volontariato locale, sviluppata attraverso il confronto attivo con tali soggetti ed attualmente al loro vaglio. Tale protocollo ha l'obiettivo di definire delle modalità di collaborazione al fine di **costruire un efficace e integrato sistema di protezione giuridica** delle persone fragili della Provincia di Varese e coadiuvare il Giudice Tutelare nell'individuazione del progetto di sostegno più idoneo per ogni singola persona che necessita di assistenza
- la comunicazione all'utenza (tramite cartelloni e biglietti di cancelleria) circa i servizi disponibili sul **Portale dei Servizi Telematici** della Giustizia (che permette la consultazione online dei registri di cancelleria) e della **rete di volontariato** presente in Provincia rivolta ai soggetti più fragili, iniziative finalizzate ad un accesso più consapevole

in cancelleria

- supporto nell'**aggiornamento e ottimizzazione dei contenuti del sito web secondo le linee guida ministeriali**. Tali linee guida hanno permesso di uniformare il sito web del Tribunale a quello degli altri Uffici Giudiziari italiani attraverso parametri comuni di grafica, usabilità, contenuti e interazione con l'utente per soddisfare al meglio le esigenze di informazione e fruibilità per il cittadino. Nel contempo si è anche provveduto ad una revisione e riorganizzazione dei contenuti del sito, al fine di rendere più semplice e immediata la condivisione delle informazioni all'utenza



## Tribunale di Cremona

Innovagiustizia supporta il processo di accorpamento degli Uffici Giudiziari (Tribunale e Procura) dei circondari di Cremona e Crema. A seguito del decreto legislativo n.155 del 7 settembre 2012, il Tribunale e la Procura di Crema sono stati "riassorbiti" dai corrispondenti Uffici di Cremona.

Il processo che porta all'accorpamento effettivo degli Uffici dura un anno (quindi sino a settembre 2013) e vede i consulenti del progetto Innovagiustizia impegnati nel supportare Tribunali e

Procure nella risoluzione delle criticità logistiche e organizzative. Le attività previste nell'ambito dell'intervento sono le seguenti:

- evidenza dei **vincoli normativo-organizzativi relativi all'accorpamento degli uffici giudiziari** riflessi sulla specifica situazione di Cremona/Crema
- **censimento «volumi» in arrivo da Crema** (personale, ruoli, carichi di lavoro, archivi, ecc.) e impatto sulla situazione di Cremona (es. carichi di lavoro, spazi, ecc).

- ipotesi alternative per la risoluzione di eventuali criticità riscontrate
- redazione di un Piano per l'attuazione dell'accorpamento
- affiancamento nell'attuazione del Piano



## Risparmi sui costi delle intercettazioni grazie a gara unica

A febbraio il Ministro della Giustizia Paola Severino ha emanato la **direttiva per la gara unica nazionale** sulle intercettazioni telefoniche, telematiche e ambientali: la gara unica, senza incidere su quantità e qualità delle intercettazioni, **consentirà notevolissimi risparmi di spesa** ed un recupero di risorse umane presso gli uffici giudiziari, oltre ad un miglioramento, anche tecnologico, dei livelli qualitativi del servizio.

La direttiva conclude un percorso di razionalizzazione nella materia, frutto di un costante monitoraggio di tale rilevante voce di spesa e si aggiunge, inoltre, ai risparmi derivanti dal pagamento forfettizzato dei compensi spettanti agli operatori di telefonia.

La direttiva firmata dal Ministro si è basata sulle conclusioni del gruppo di lavoro istituito presso il Ministero del quale sono stati chiamati a far parte, tra gli altri, un rappresentante della Procura Generale presso la Corte di Cassazione, il Procuratore Nazionale Antimafia e i Procuratori di Napoli, Catania, Roma, Milano, Torino e Palermo. I partecipanti al tavolo tecnico hanno convenuto, all'unanimità, di provvedere alla segretazione della procedura di affidamento dei servizi di intercettazione, per ovvie e ben comprensibili esigenze di sicurezza e di segretezza.

Il Ministro della Giustizia ha scelto, come in molti altri casi analoghi, un confronto costruttivo tra Amministrazione e Magistratura, con l'obiettivo di giungere a una condivisione sull'analisi e sulla soluzione del problema, così da poter maturare risparmi di spesa senza incidere - è bene ribadirlo - né sulla quantità né sulla qualità delle intercettazioni.

## Nuove opportunità di lavoro per i detenuti

Nuove prospettive per lo sviluppo di opportunità lavorative e sociali a favore della popolazione detenuta nelle carceri italiane. È questo l'obiettivo del **Protocollo d'Intesa che Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria e Federsolidarietà – Confcooperative, Legacoopsociali e Agei Solidarietà hanno siglato** lo scorso 15 marzo in via Arenula, alla presenza della Guardasigilli Paola Severino.

"Il **sovraffollamento carcerario va fronteggiato con soluzioni di carattere strutturale** e ciò è dimostrato anche da numerosi studi in base ai quali - ha sottolineato il Ministro - il rischio di tornare a delinquere tra coloro che restano chiusi tutto il tempo in una cella è tre volte superiore se paragonato alla recidiva di detenuti che lavorano o di chi sconta la condanna con misure alternative. Per questo motivo mi sono battuta con tenacia per i 16 milioni di euro per le agevolazioni previste dalla legge Smuraglia: non si è trattato di una spesa ma di un investimento, perché finanziare il lavoro dei detenuti significa dare loro una chance e anche investire in sicurezza sociale".

L'**intesa siglata punta a promuovere programmi di intervento a favore dei detenuti**, al fine di avviare progetti imprenditoriali finalizzati all'inserimento lavorativo intra ed extra-murario e al recupero sociale degli stessi. Tali progetti saranno individuati e promossi da Federsolidarietà – Confcooperative, Legacoopsociali e Agei Solidarietà, attraverso le loro organizzazioni nazionali e regionali, le proprie cooperative sociali e loro consorzi. Dal canto suo, il Dap sensibilizzerà i Provveditorati Regionali, i direttori di istituto e i direttori degli UEPE ad individuare, nelle singole realtà locali, progetti idonei alla realizzazione di attività di recupero sociale ed inserimento lavorativo e potrà collaborare, attraverso il proprio Nucleo Permanente Progetti Fondo Sociale Europeo, all'elaborazione di progetti condivisi da presentare alla Commissione Europea.