

Buone Pratiche

Risultati e nuovi obiettivi della Procura della Repubblica di Palermo

A cura di Caterina D'Angelo



Buone Pratiche: risultati e nuovi obiettivi della Procura della Repubblica di Palermo

Diffusione delle best practices negli uffici giudiziari

IL LAVORO SVOLTO...

...SU UN PIANO GENERALE



impegno nello sviluppo di un **sistema di gestione della qualità** nell'erogazione del servizio all'Utenza interna ed esterna

...ATTRAVERSO IL PROGETTO **BEST PRACTICES**



- a - Analisi di tipo sistemico
- b - comprensione, destrutturazione e ricomposizione dei rapporti che intercorrono tra le varie strutture dell'ufficio
- c - individuazione delle criticità e approntamento di adeguate soluzioni



LE CRITICITA' RISCONTRATE:

- a) **parcellizzazione delle attività**
- b) **bassa propensione alla diffusione delle conoscenze**
- c) **ridondanza di alcune attività**
- d) **eccessiva interazione con il pubblico**
- e) **sottoutilizzazione dei processi informatici**

Buone Pratiche: risultati e nuovi obiettivi della Procura della Repubblica di Palermo

Diffusione delle best practices negli uffici giudiziari

ESEMPIO DI SOLUZIONI APPRONTATA PER RISOLVERE TALUNE DELLE CRITICITA' RISCONTRATE:

1 - costituzione di uno **sportello unico**, organizzato in forma di **front office** ubicato presso i nuovi locali della cittadella della giustizia, **delocalizzato** rispetto alle aree ove si esercita la giurisdizione.



Buone Pratiche: risultati e nuovi obiettivi della Procura della Repubblica di Palermo

Diffusione delle best practices negli uffici giudiziari

ESEMPIO DI SOLUZIONI APPRONTATA PER RISOLVERE TALUNE DELLE CRITICITA' RISCONTRATE:

- 2 - l'avvenuto accorpamento di alcuni uffici, realizzato per favorire la condivisione delle risorse
- 3 - la creazione di un servizio telematico per la richiesta e il rilascio dei certificati ex art.335 cpp
- 4 - dematerializzazione
- 5 - All'incremento delle funzioni utilizzabili nell'ambito dei programmi ministeriali SICP e SIAM

Buone Pratiche: risultati e nuovi obiettivi della Procura della Repubblica di Palermo

Diffusione delle best practices negli uffici giudiziari

PROGETTO DI DEMATERIALIZZAZIONE:

FASE 1: START UP - TEST SPERIMENTALE DI DEMATERIALIZZAZIONE DI GRANDI PROCESSI (50 – 300 FALDONI O CON NUMERO ELEVATO DI IMPUTATI) PER AGEVOLARE LA GESTIONE DEL FASCICOLO PROCESSUALE

FASE 2: ESECUZIONE DI TEST PER INTERFACCIARE L'USO DELLO STRUMENTO TECNICO DI SCANSIONE CON SICP, MASSIMIZZANDONE I RISULTATI DI GESTIONE

FASE 3: DIFFUSIONE DELLA PRATICA DI SCANSIONE, RENDENDOLA STRUTTURALE IN SENO ALL'ATTIVITA' DELL'UFFICIO

Buone Pratiche: risultati e nuovi obiettivi della Procura della Repubblica di Palermo

Diffusione delle best practices negli uffici giudiziari

ULTERIORI OBIETTIVI CONSEGUITI:

Accrescimento della consapevolezza che i risultati conseguiti da ciascuna sezione sono legati a quelli conseguiti da tutte le sezioni della struttura, attraverso un vero e proprio **vincolo sistemistico**.

Accrescimento della consapevolezza che tale sistematicità deve necessariamente essere a **carattere continuativo e non episodico**.

Buone Pratiche: risultati e nuovi obiettivi della Procura della Repubblica di Palermo

Diffusione delle best practices negli uffici giudiziari

COSA STIAMO FACENDO.....

...stiamo pianificando uno scambio sempre più intenso di conoscenze, attraverso una **formazione a cascata** con le sole risorse presenti in ufficio

...stiamo operando per ottenere un **maggiore e più consapevole utilizzo dei sistemi informatici**, da conseguire sia attraverso la diffusione della cultura informatica, sia attraverso **nuovi modelli organizzativi**