

LE OFFICINE DI FORUMPA

28 maggio 2013 h 14:30 – 17:00

Riorganizzazione e reingegnerizzazione
dei servizi e delle procedure di lavoro

Diffusione delle best practices
negli uffici giudiziari

Azioni a supporto del miglioramento del rapporto con l'utenza

Ufficio del Giudice di Pace di Taranto

Salvatore PULIMENO

Collaboratore tecnico operativo del progetto



CONTESTO INIZIALE

Diffusione delle best practices negli uffici giudiziari

Nel corso del 2010 il Raggruppamento ha svolto un'analisi del sistema di lavoro dell'Ufficio del Giudice di Pace di Taranto dove è stata evidenziata la necessità di rivedere numerosi elementi di interazione dell'utenza con l'Ufficio Giudiziario al fine di migliorare il servizio e ridurre l'impatto del pubblico sulle strutture di back-office.

Analisi sistema di lavoro

- Analisi della struttura organizzativa amministrativa e di magistratura sia in ambito civile sia penale
- Analisi dei "processi di lavoro" delle aree civile, penale e amministrativa

Individuazione delle criticità

- Elevato volume di richieste di informazioni da parte dell'utenza e mancanza al momento dell'analisi di adeguati canali di contatto remoti
- Limitato utilizzo delle funzionalità internet di SIGP
- Mancato utilizzo del modulo per le istanze di pagamento online

Definizione degli interventi

- Revisione cartellonistica
- Progettazione di un punto per la consultazione di SIGP@internet
- Attivazione di un cartellone virtuale
- Attivazione sito internet come canale di comunicazione con l'utenza

Sulla base delle evidenze emerse nel corso dell'analisi è stato condiviso di supportare l'Ufficio del Giudice di Pace di Taranto nella revisione dei flussi informativi verso l'utenza.

PROGETTAZIONE CARTELLONISTICA 1/2

Diffusione delle best practices
negli uffici giudiziari

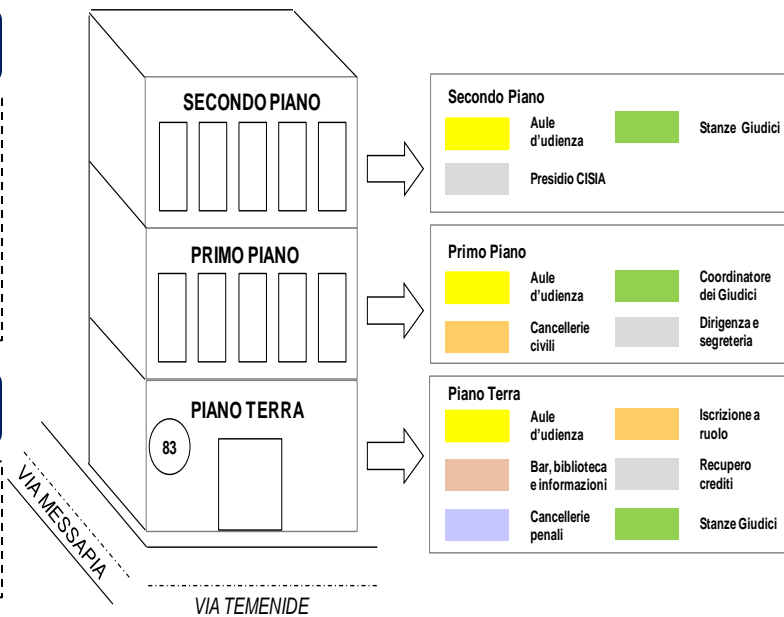
Data la forte presenza di utenza non specializzata e occasionale, il primo intervento ha riguardato la **revisione** della cartellonistica al fine di consentire un **migliore orientamento** dell'utenza all'interno dell'Ufficio, limitando così il numero di richieste logistiche alle Cancellerie.

Predisposizione cartellonistica

- Mappatura delle Cancellerie, delle aule di udienza e delle stanze dei Giudici collocate sui tre piani dello stabile.
- Disegno delle mappe con evidenza delle diverse Cancellerie e uffici e loro identificazione tramite supporti visivi (assegnazione specifici colori).

Collocazione della cartellonistica

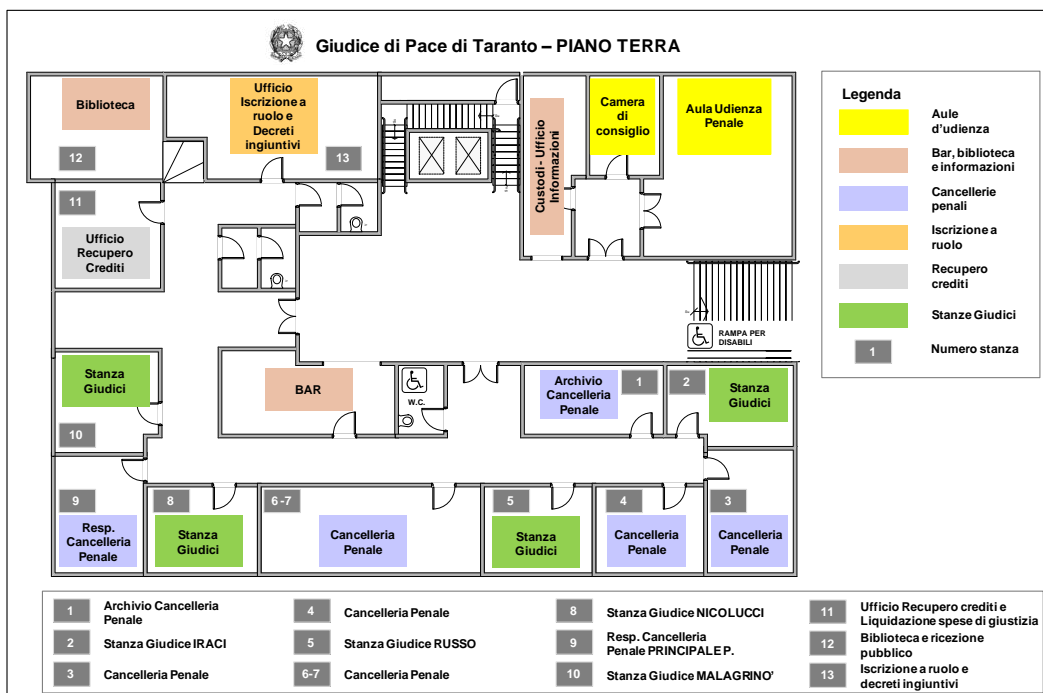
- Individuazione dei punti di maggiore afflusso e passaggio dell'utenza (es. ingresso, ascensori, scale, ecc.).



PROGETTAZIONE CARTELLONISTICA 2/2

Diffusione delle best practices negli uffici giudiziari

A titolo esemplificativo si riporta un la nuova cartellonistica dell'Ufficio del Giudice di Pace di Taranto con indicazione della sua collocazione.



PROGETTAZIONE PUNTO AUTOCONSULTAZIONE 1/2



Diffusione delle best practices
negli uffici giudiziari

La progettazione di un punto di autoconsultazione ha come scopo la **riduzione** delle **richieste di informazioni** presso le **cancellerie** da parte degli **utenti** sullo **stato di avanzamento** dei **procedimenti**.

Punto di autoconsultazione



Il sistema informativo SIGP@internet, pur non essendo un sistema documentale, consente di consultare in remoto lo stato del procedimento civile evitando così di dover richiedere informazioni alle Cancellerie.



In considerazione dei flussi di pubblico, delle disponibilità logistiche e tecniche (es. presenza connessioni di rete), per il punto di autoconsultazione è stato individuato uno spazio al piano terra, attiguo all'Ufficio Recupero Crediti.

PROGETTAZIONE PUNTO AUTOCONSULTAZIONE 2/2

Diffusione delle best practices
negli uffici giudiziari

Punto di autoconsultazione



L'attivazione del punto di autoconsultazione, a fronte della garanzia della disponibilità delle informazioni e di un supporto agli utenti nella fase di attivazione, prevede la graduale riduzione delle informazioni rilasciate dalle Cancellerie sui fascicoli.



Data la vicinanza logistica con l'Ufficio Recupero crediti il punto di autoconsultazione è stato esteso anche al modulo S.I.Amm. LSG recentemente attivato (vd pagine seguenti).

L'attivazione del punto di autoconsultazione è uno **strumento a vantaggio dall'utenza** e consentirà di **migliorare** la loro **interazione** con l'Ufficio del Giudice di Pace di Taranto oltre che **liberare** il personale da **attività a basso valore aggiunto**.

ATTIVAZIONE CARTELLONE VIRTUALE

Diffusione delle best practices negli uffici giudiziari

Al fine di **supportare l'utenza** nell'**individuazione** delle **aule di udienza** del giorno, una delle richieste più frequenti, e delle comunicazioni da parte dell'Ufficio è stato predisposto un **cartellone virtuale** all'ingresso dell'Ufficio del Giudice di Pace di Taranto.

Indicazione della tipologia di informazione:

- Udienze civili di merito
- Udienze civili istruttorie
- Udienze penali
- Comunicazioni del giorno



1	Elenco Udienze Civili - di merito		
Giudice	Aula/Stanza	Piano	
D'Elia Cosimo	1	Primo	
Liaci Francesco	7	Secondo	
Macri Gabriella	2	Primo	

Indice delle schermate

1 Elenco Udienze Civili - di merito 2 Elenco Udienze Civili - istruttorie 3 Elenco Udienze Penali 4 Comunicazioni del giorno

Individuazione dei Giudici e delle rispettive aule d'udienza:

- Giudice
- Aula d'udienza
- Piano

L'acquisto del cartellone virtuale è stato finanziato dall'ordine degli avvocati di Taranto mentre la sua installazione è stata supportata dal presidio CISIA di Taranto.

L'attivazione del cartellone ha consentito di fornire informazioni di particolare utilità in maniera facile e immediatamente fruibile, riducendo così la necessità di richiedere informazioni alle cancellerie.

DISEGNO E ATTIVAZIONE PORTALE WEB 1/2

Diffusione delle best practices
negli uffici giudiziari

Al fine di migliorare la comunicazione con l'utenza, spesso non specializzata, è stato **disegnato e attivato** il sito internet dell'Ufficio del Giudice di Pace di Taranto.

Individuazione informazioni rilevanti per l'utenza

- Descrizione dell'Ufficio in termini di struttura organizzativa e competenza
- Modulistica scaricabile
- "Come fare per"
- Giurisprudenza dell'Ufficio sulle principali tematiche
- Protocolli stipulati dall'Ufficio

Disegno funzionalità



- Aggiornamento di comunicati, notizie e rinvii d'udienza in tempo reale sulla home page
- Calendario con i principali eventi (da attivare)
- Motore di ricerca per dati e documenti all'interno del sito
- Protocolli stipulati dall'Ufficio

Attivazione del sito



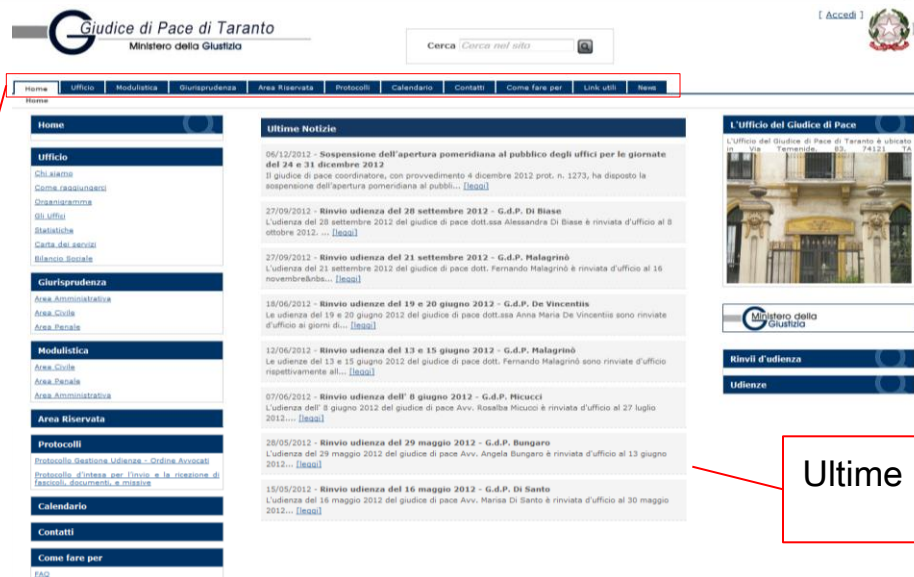
- Disegno della struttura del sito
- Predisposizione e caricamento dei contenuti
- Richiesta certificazione ministeriale
- Attivazione e go live del sito

DISEGNO E ATTIVAZIONE PORTALE WEB 2/2

Diffusione delle best practices negli uffici giudiziari

Principali sezioni:

Ufficio – Chi siamo
Giurisprudenza
Modulistica
Area riservata
Protocolli
Calendario
Contatti
Come fare per
News



The screenshot shows the website interface for the Giudice di Pace di Taranto. At the top, there is a search bar and a navigation menu with items like 'Home', 'Ufficio', 'Modulistica', 'Giurisprudenza', 'Area Riservata', 'Protocolli', 'Calendario', 'Contatti', 'Come fare per', 'Link utili', and 'News'. Below the menu, there are several sections: 'Home', 'Ultime Notizie' (with a list of news items dated from 06/12/2012 to 15/05/2012), 'L'Ufficio del Giudice di Pace' (with a photo of the office building), 'Rinvii d'udienza', and 'Udienze'.

Ufficio
Ministero della Giustizia
Rinvii d'udienza
Udienze

Ultime notizie e rinvii d'udienza

Il sito internet è stato progettato come canale preferenziale di comunicazione con l'utenza che consente di garantire in remoto l'informazione tempestiva, diminuendo così la necessità di visite fisiche e il conseguente impatto su cancellerie. Sono stati attivate, inoltre, sezioni volte a migliorare la conoscenza dell'Ufficio, delle sue competenze e dei suoi orientamenti consentendo ai cittadini di essere più informati e diminuendo le distanze nel rapporto con l'Ufficio.

IMPLEMENTAZIONE S.I.AMM LSG 1/2

Diffusione delle best practices negli uffici giudiziari

L'Ufficio del Giudice di Pace ha **attivato il modulo S.I.Amm. LSG** al fine di consentire di **presentare le istanze di liquidazione online** riducendo così la necessità di interazioni fisiche.

Come funziona il Sistema LsG?

Il servizio **Liquidazione spese di giustizia** è complessivamente articolato in tre fasi:



Il modulo Liquidazione Spese di Giustizia (LSG) consente l'invio delle istanze di liquidazione online da parte di tutti i soggetti interessati (es. avvocati, CTU, Ausiliari del Giudice, ecc.) e la consultazione del loro stato di lavorazione.

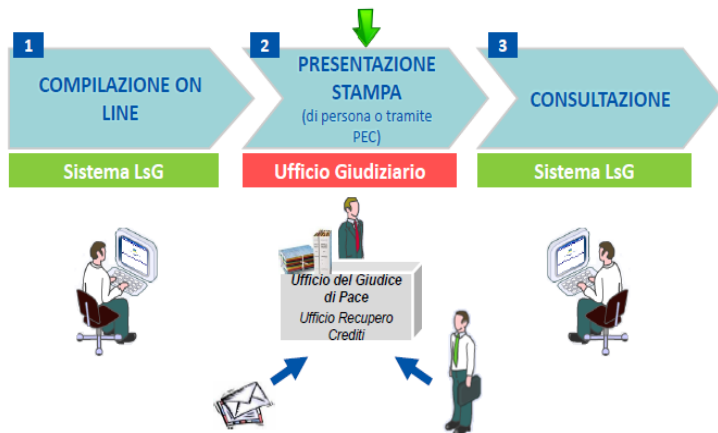
La procedura di LSG prevede tre fasi: 1) Compilazione online del modulo di richiesta; 2) Presentazione documentazione via PEC o in cartaceo; 3) Consultazione stato di avanzamento e liquidazione.

IMPLEMENTAZIONE S.I.AMM LSG 2/2

Diffusione delle best practices
negli uffici giudiziari

Come funziona il Sistema LsG?

Il servizio Liquidazione spese di giustizia è complessivamente articolato in tre fasi:



In seguito all'attivazione del modulo sono state condotte attività di comunicazione al fine di illustrare all'utenza le nuove funzionalità disponibili e i loro vantaggi. In particolare sono state effettuate comunicazioni mirate verso specifiche categorie di utenti.

L'attivazione del modulo LSG consente di velocizzare la presentazione delle istanze grazie sia alla presentazione online sia alla corretta e completa compilazione dei dati che consente di diminuire il numero di ri-lavorazioni e integrazioni altrimenti necessarie.

RISULTATI OTTENUTI 1/2

Diffusione delle best practices negli uffici giudiziari

L'implementazione delle azioni descritte ha consentito un **miglioramento** del **rapporto** tra l'**Ufficio Giudiziario** e l'**utenza** che si è tradotto anche in un avanzamento delle **condizioni di lavoro** per il **personale** tramite una **diminuzione** delle **attività a più basso valore aggiunto** (es. informazioni generali all'utenza).

Azione

Beneficio



Progettazione cartellonistica

Migliore orientamento dell'utenza e riduzione delle richieste di informazioni logistiche alle Cancellerie



Progettazione punto autoconsultazione

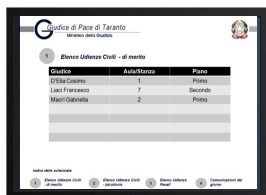
Possibilità per l'utenza di consultare lo stato del proprio fascicolo sul sistema SIGP@internet e dell'istanza di liquidazione sul modulo S.I.Amm.

RISULTATI OTTENUTI 2/2

Diffusione delle best practices negli uffici giudiziari

Azione

Beneficio



Attivazione cartellone virtuale

Immediatezza nell'individuazione dell'aula d'udienza di interesse
Evidenza delle comunicazioni da parte dell'Ufficio



Disegno e attivazione portale web

Informazione all'utenza completa e accessibile in remoto
Migliore conoscenza dei servizi e degli orientamenti dell'Ufficio



Implementazione modulo S.I.Amm. LSG

Possibilità di presentare istanza di liquidazione online e di consultare lo stato di avanzamento via web.
Miglioramento dei tempi grazie a una migliore compilazione



Diffusione delle best practices
negli uffici giudiziari



Ufficio del Giudice di Pace di Taranto

www.giudicedipaceditaranto.it

gdp.taranto@giustizia.it

