

Ufficio Relazioni con il Pubblico Palagiustizia di Brescia

Una gestione associata per un primo contatto qualificato, l'accoglienza e l'accompagnamento dell'utenza, una maggiore attenzione ai soggetti fragili

Dott.ssa Adriana Garrammone, Presidente Tribunale di Brescia

Principi ispiratori



Tribunale di Brescia

Diffusione delle best practices
negli uffici giudiziari

- Dare accoglienza ai cittadini, garantendo ascolto
- Accompagnare l'utenza ad una fruizione dei servizi di qualità, in prospettiva anche di rete
- Garantire attenzione e sostegno ai soggetti fragili
- Gestire la comunicazione, in modo integrato e multicanale
- Leggere e conoscere la “domanda di servizio”
- Migliorare l'organizzazione e i servizi degli UU.GG.
- Fare rete con le istituzioni e i soggetti attivi sul territorio



Normativa di riferimento



Tribunale di Brescia

Diffusione delle best practices
negli uffici giudiziari

- Legge 150, 7 giugno 2000
Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni
- Linee guida CSM - Delibera 26 luglio 2010
Uffici Relazioni con il Pubblico e modalità di comunicazione degli Uffici giudiziari e del Consiglio superiore della magistratura



Servizio associato



Tribunale di Brescia

Diffusione delle best practices
negli uffici giudiziari

- Su iniziativa del Tribunale Ordinario, nell'ambito del progetto Innovagiustizia, l'URP è stato formalmente istituito il 26 aprile 2011 con la sottoscrizione di specifica Convenzione e allegato Regolamento Organizzativo
- L'URP del Palazzo di giustizia di Brescia oggi è un servizio associato, con una propria struttura dedicata, che coinvolge 5 Uffici Giudiziari: Corte d'Appello, Procura Generale, Tribunale di Sorveglianza, Tribunale Ordinario, Procura della Repubblica



Organi e ruoli



Tribunale di Brescia

Diffusione delle best practices
negli uffici giudiziari

- Conferenza dei Capi Ufficio e dei Dirigenti Amministrativi, definisce le linee di gestione e sviluppo del servizio, ne valuta i risultati periodicamente
- Magistrato Referente per l'URP, funge da raccordo con la giurisdizione e collabora allo sviluppo del servizio
- Direttore Responsabile dell'URP, gestisce il servizio, pianificando e rendicontando le attività
- Responsabile della Qualità, favorisce la corretta applicazione delle procedure
- Personale URP, eroga il servizio al pubblico



- Rilascio informazioni su orari, ubicazione e recapiti dei servizi dei 5 uffici giudiziari del Palagiustizia
- Guida ed istruzione dell'utenza sui servizi erogati nel Palazzo di giustizia, con consegna modulistica e istruzioni operative per giungere pronti agli sportelli di cancelleria
- Erogazione diretta di alcuni servizi:
 - consegna copia cartacea delle comunicazioni civili telematiche
 - ricezione dei rendiconti degli amministratori di sostegno e dei tutori
 - comunicazione dell'esito dell'esame per diventare avvocato
 - gestione delle segnalazioni per disservizio e miglioramento per gli UU.GG.

Gestione del servizio



Tribunale di Brescia

Diffusione delle best practices
negli uffici giudiziari

- Pianificazione annuale con fissazione di specifici obiettivi
- Monitoraggio costante della domanda e dei flussi di utenza, con elaborazione statistica sui servizi dell'URP
- Costante raccordo con la rete dei referenti URP all'interno delle cancellerie e delle segreterie degli UU.GG.
- Rilevazione della soddisfazione dell'utenza sulla qualità del servizio e gestione delle segnalazioni
- Supervisione attività ed elaborazione di proposte di miglioramento e revisione dei flussi operativi di servizio ad opera del Direttore Responsabile dell'URP e del Magistrato Referente per l'URP



Volumi del servizio



Tribunale di Brescia

Diffusione delle best practices
negli uffici giudiziari

- 64.000 gli utenti servizi dall'URP dalla sua costituzione
- 33.400 gli utenti serviti nel 2012, con un incremento del 12% rispetto agli indici rilevati nel periodo precedente
- Il 20% degli utenti è rappresentato da avvocati, l'80% circa da utenza non professionale, di cui il 15% è rappresentato da stranieri
- Il 4% degli utenti contatta il servizio tramite email o telefono
- L'82% chiede informazioni logistiche e di orientamento alla fruizione dei servizi, mentre per il 18% viene istruita direttamente una pratica
- Il 90% degli utenti esprime un giudizio ottimo o buono del servizio

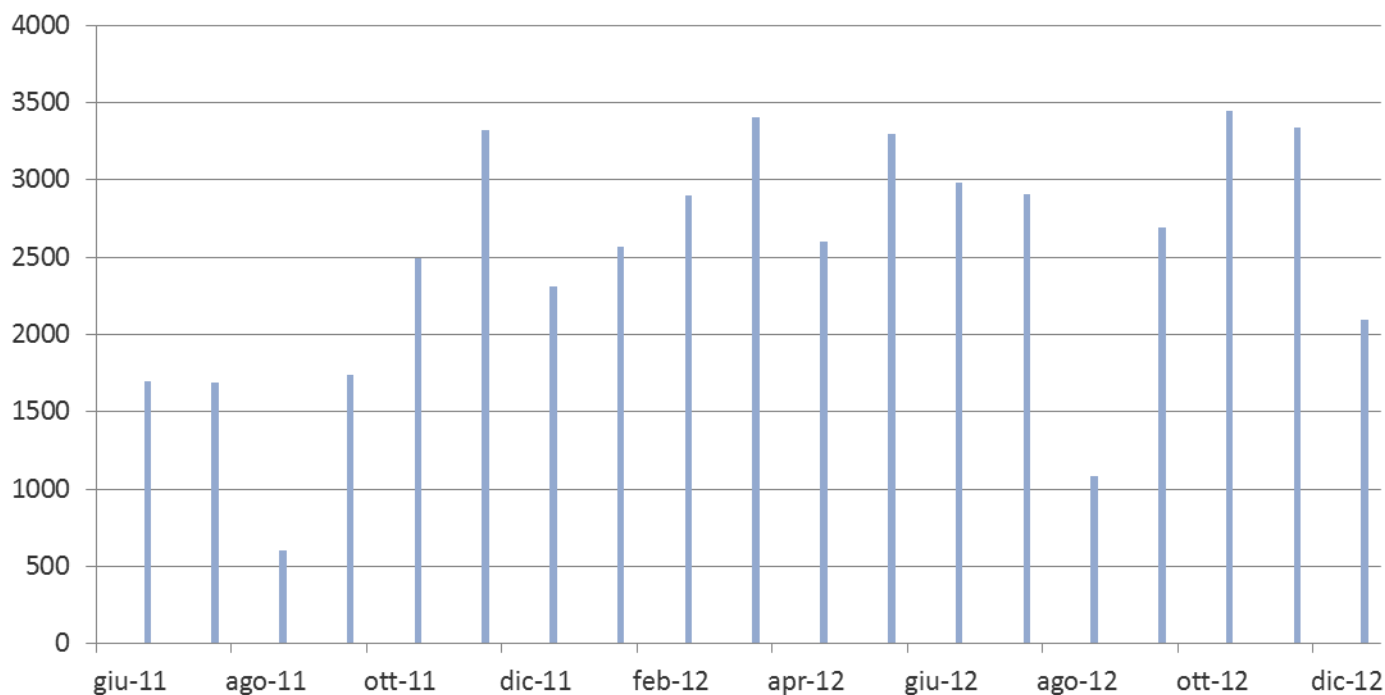


Accessi al servizio



Tribunale di Brescia

Diffusione delle best practices
negli uffici giudiziari



Lavori in corso



Tribunale di Brescia

Diffusione delle best practices
negli uffici giudiziari

- Costituzione dello Sportello Soggetti Fragili presso l'URP per garantire attenzione alle problematiche delle fasce più deboli della popolazione, delle famiglie e dei cittadini in difficoltà.
- Sono stati stipulati due accordi di collaborazione con soggetti attivi nel terzo settore al fine di rafforzare la capacità di ascolto con la partecipazione di operatori esperti nella mediazione e nel funzionamento delle reti sociali



Linee di sviluppo



Tribunale di Brescia

Diffusione delle best practices
negli uffici giudiziari

- Rafforzare la collaborazione con la Volontaria Giurisdizione e la rete degli Amministratori di Sostegno favorendo lo snellimento delle procedure per i cittadini
- Potenziamento della rete territoriale per orientare l'utenza anche attraverso la collaborazione attiva di altri enti e la creazione di una rete territoriale degli URP delle istituzioni locali
- Confronto e collaborazione con gli altri URP del settore giustizia, favorendo la formazione di centri di eccellenza
- Potenziamento della comunicazione web

