

L'esperienza del Tribunale e della Procura della Repubblica di Rovereto

*- Qualificazione dei servizi rivolti all'utenza: qualità, sportelli e
carte dei servizi -*

*RELATORE: Rossella Turco
Direttore amministrativo del
Tribunale di Rovereto*

Diffusione delle best practices
negli uffici giudiziari



Il **Tribunale di Rovereto** ha avviato il progetto di Diffusione delle Best Practices a **Settembre 2011** con successiva estensione alla **Procura della Repubblica** nel **Gennaio del 2012**.

Il progetto ha visto impegnati i **magistrati (8 + 3)**, il **personale amministrativo (31+11)**, con il costante supporto dei consulenti della società aggiudicataria del servizio. Il **progetto** si è formalmente **concluso** a **dicembre 2012**

Diffusione delle best practices
negli uffici giudiziari

Il progetto si è articolato in sei linee di intervento. Il punto di partenza per la progettazione e implementazione di ciascun intervento organizzativo è stato la **mappatura e l'analisi dei processi**, seguito **dall'analisi dell'utilizzo delle tecnologie**, fino alla implementazione del **sito web** e del **Bilancio Sociale**, realizzati anche grazie al prezioso supporto fornito dal personale degli Uffici.

Relativamente al tema “Qualificazione dei servizi rivolti all’utenza: qualità, sportelli e carte dei servizi”, le **principali best practices realizzate** sono:

SPORTELLI

✓ Sportello Unico per iscrizione a ruolo, deposito atti e rilascio informazioni - *Tribunale*

✓ Certificazione massiva - *Procura della Repubblica*

QUALITÀ

✓ Conseguimento della certificazione di qualità ISO 9001:2008 - *Tribunale e Procura della Repubblica*

CARTA DEI SERVIZI

Pubblicazione della Carta dei servizi - Tribunale e Procura della Repubblica

SPORTELLO UNICO PER ISCRIZIONE A RUOLO , DEPOSITO ATTI E RILASCIO INFORMAZIONI

Diffusione delle best practices negli uffici giudiziari

Presso le Cancellerie del Settore Civile del Tribunale è stata messa in atto:

- l'analisi organizzativa (disegno dei flussi di processo)
- la rilevazione quantitativa dell'afflusso di utenza.

Si è così evidenziato un elevato numero di contatti per l'assistenza sia nella fase di iscrizione a ruolo, sia nelle fasi successive per il reperimento di informazioni a basso valore aggiunto, nonché per il deposito di ricorsi, atti, istanze e certificazioni.

Tali attività sono state accentrate in un'unica struttura/ufficio “*sportello unico per iscrizione a ruolo e deposito atti*”, conseguendo, in tal modo, una migliore organizzazione del servizio nei confronti dell'utenza (velocità nella risposta e maggior tempo a disposizione per gli operatori impegnati nel back-office).

Per la realizzazione dell'intervento è stato necessario definire: le **attività dello sportello**, il **luogo** ove collocare il nuovo ufficio, gli **orari di apertura al pubblico**, gli **strumenti** necessari per l'espletamento delle attività, nonché l'aggiornamento della **modulistica**.

Diffusione delle best practices
negli uffici giudiziari

Al fine di snellire e velocizzare il processo di lavoro relativamente all'**evasione delle richieste dei certificati del Casellario** formulate dagli **Enti della Pubblica Amministrazione** (es. Camera di Commercio, Penitenziario, Comando dei Vigili del Fuoco, Motorizzazione Civile, ecc.), la Procura di Rovereto ha adottato l'**utilizzo dell'applicativo ministeriale "NSC-Massive"**.

Nel primo periodo di adozione e sperimentazione dello strumento si sono registrati significativi vantaggi in termini di :

- ✓ aumento dell'efficienza dell'erogazione del servizio nei confronti degli Enti richiedenti per effetto di una **maggior rapidità nel processo di evasione delle richieste**;
- ✓ **riduzione del carico di lavoro amministrativo** e conseguente **aumento della qualità dei servizi** offerti al cittadino privato;
- ✓ **riduzione della documentazione cartacea** ricevuta e prodotta dall'Ufficio.

Tuttavia, lo step successivo sarà quello di coinvolgere gli Enti Locali mediante una campagna di sensibilizzazione affinché possano conseguire l'autorizzazione per la consultazione diretta ed estrazione dei certificati dal SIC centrale.

QUALITÀ - CONSEGUIMENTO CERTIFICAZIONE ISO 9001:2008 TRIBUNALE

Diffusione delle best practices
negli uffici giudiziari

Il Tribunale di Rovereto ha conseguito a Novembre 2011 un importante e distintivo traguardo, risultando il **primo Tribunale in Italia ad ottenere la certificazione di qualità ISO 9001:2008**. I costi per l'ottenimento della certificazione sono stati sostenuti dalla Regione Trentino-Alto Adige.

Il processo certificato riguarda l'”**Organizzazione ed erogazione dei servizi della Cancelleria Penale Unica**”.

Il risultato, ottenuto grazie alla rigorosità e al rispetto delle procedure da parte del personale dell'Ufficio, testimonia l'impegno nel raggiungimento di standard di efficienza ed efficacia sempre più elevati e sfidanti. L'impegno dell'Ufficio verrà ulteriormente testimoniato nel 2013, grazie alla **volontà di estendere la certificazione anche ai servizi erogati dalla cancelleria civile**.



QUALITÀ - CONSEGUIMENTO CERTIFICAZIONE ISO 9001:2008 PROCURA

Diffusione delle best practices
negli uffici giudiziari

La Procura della Repubblica di Rovereto ha ottenuto la certificazione di qualità ISO 9001:2008 a Novembre 2011. I costi per l'ottenimento della certificazione sono stati sostenuti dalla Regione Trentino-Alto Adige.

I processi certificati sono:

- **Organizzazione e gestione operativa della Segreteria Unica degli Affari Penali”**
- **Organizzazione e gestione della produzione e del rilascio dei certificati del casellario giudiziale**

Il risultato, ottenuto grazie alla rigerosità e al rispetto delle procedure da parte del personale dell'Ufficio, testimonia l'impegno nel raggiungimento di standard di efficienza ed efficacia sempre più elevati e sfidanti.



Diffusione delle best practices negli uffici giudiziari

Entrambi gli Uffici si sono dotati di un'importante strumento di comunicazione - la “Carta dei Servizi” - mostrando particolare attenzione agli aspetti di informazione e “vicinanza” alla collettività di riferimento.



ULTERIORI BEST PRACTICE REALIZZATE



Diffusione delle best practices
negli uffici giudiziari

- ✓ *Protocollo udienza civile con avvocati*
- ✓ *Protocollo per mediazione familiare e amministrazione sostegno con la provincia autonoma di Trento con sportello nel palazzo di giustizia*
- ✓ *Convenzione con la scuola superiore di specializzazione in studi legali di Trento e Verona*
- ✓ *Convenzione con l'Università di Trento*
- ✓ *Delega a associazione notai Anead delle vendite immobiliari con ufficio nel Palazzo di Giustizia*
- ✓ *Riunificazione Cancelleria Penale Unica, rimodulazione personale Cancellerie per condivisione sapere - Informatizzazione Segreteria e Uffici per la dematerializzazione documenti*



Diffusione delle best practices
negli uffici giudiziari

- ✓ *A breve introduzione del **Processo Civile Telematico (PCT)***
- ✓ *Avvio delle notifiche telematiche penali*
- ✓ *Miglioramento organizzazione (nuovi adeguamenti per una migliore performance)*
- ✓ *Nel prossimo futuro **Confronto Transnazionale con altro ufficio giudiziario europeo***

Le attività progettuali si sono caratterizzate come un vero e proprio **percorso di cambiamento**, mirato all'incremento di efficienza, produttività e livelli di servizio di entrambi gli Uffici. Il progetto ha rappresentato, inoltre, l'occasione per dotarsi di nuovi strumenti di lavoro e comunicazione.

