

# Bilancio di Responsabilità Sociale Tribunale di Firenze

*Dalla comunicazione alla gestione delle relazioni  
con i principali interlocutori: l'uso strategico del  
Bilancio di Responsabilità Sociale al Tribunale di  
Firenze*

Dott.ssa Marilena Rizzo, Presidente della Sezione Lavoro,  
Tribunale di Firenze

# Bilancio Sociale

- *«l'esito di un processo con cui l'amministrazione rende conto delle scelte, delle attività, dei risultati e dell'impiego di risorse in un dato periodo, in modo da consentire ai cittadini e ai diversi interlocutori di conoscere e formulare un proprio giudizio su come l'amministrazione interpreta e realizza la sua missione istituzionale e il suo mandato»* (Ministero dell'Interno, 2007)
- Consapevolezza che esistono diverse categorie di persone, definiti *stakeholder*, che hanno un diritto riconosciuto, o interesse, a conoscere quali ricadute, o effetti, l'ente produce nei propri confronti

# Approccio Metodologico

- Adottando la metodologia AROC proposta da Fondazione Alma Mater -nell'ambito della RTI Ernst&Young, FAM, Intersistemi- il Tribunale di Firenze sceglie l'approccio strategico del Bilancio di Responsabilità Sociale (BRS)
- Il BRS si configura in primo luogo come un sistema di gestione delle relazioni con gli interlocutori rilevanti, ai quali rendiconta e comunica i risultati della propria azione, in una logica di reciprocità e di sussidiarietà.

# Bilancio di Responsabilità Sociale

- La natura strategico/relazionale e la dimensione programmatica costituiscono gli elementi caratteristici che arricchiscono il BRS rispetto al Bilancio Sociale
- La dimensione programmatica del BRS si esplicita nella elaborazione di un documento preventivo e di uno consuntivo (o sezioni integrate in un documento unitario)
- Gestione e responsabilità di bilancio competono ai vertici dell'Ufficio, che coinvolgono nella sua realizzazione l'intera organizzazione, attraverso specifici gruppi di lavoro

# Finalità Operative

- Rafforzare l'integrazione interna all'Ufficio Giudiziario
- Favorire una visione d'insieme dell'azione organizzativa
- Sviluppare e consolidare le relazioni con gli interlocutori istituzionali e sociali rilevanti
- Creare nuove opportunità per sostenere e migliorare l'organizzazione, i servizi, le performance dell'Ufficio
- Migliorare l'immagine esterna e la conoscenza del Tribunale
- Comunicare, in un'ottica di trasparenza e responsabilità, quanto realizzato e gli obiettivi che si intendono conseguire

# Verso il bilancio preventivo

- Raccolta e analisi dei dati su flussi e risorse del Tribunale
- Mappatura degli stakeholder e individuazione degli interlocutori principali, strategici per lo sviluppo e la qualità dei servizi
- Coinvolgimento diretto degli interlocutori principali
- Analisi del contesto, delle relazioni, dei progetti, delle opportunità
- Definizione degli obiettivi e delle azioni da realizzare

# Coinvolgimento degli stakeholder

- In incontri preliminari con ognuno degli interlocutori principali sono stati illustrati gli obiettivi, le finalità e la metodologia BRS, cogliendo un forte interesse alla collaborazione da parte degli stakeholder
- È stata condivisa l'opportunità di individuare luoghi di confronto periodici e prassi di lavoro condivise orientate al miglioramento dell'organizzazione, delle procedure operative e dei servizi

# Tavoli Permanenti

- Sono stati costituiti Tavoli Permanenti di confronto e lavoro, formalizzati attraverso Protocolli di Intesa con: l'Ordine degli Avvocati, l'Ordine dei Commercialisti, la Procura della Repubblica, la Polizia Giudiziaria
- Gli Obiettivi riguardano il rafforzamento delle relazioni e la condivisione di prassi operative, il confronto e la ricerca di soluzioni a problematiche comuni di carattere organizzativo, lo sviluppo di nuove progettualità
- I Tavoli si riuniscono a cadenze periodiche , hanno composizione mista ( giudici, personale amministrativo, stakeholder ) e lavorano sulla base di ordini del giorno formulati in relazione alle segnalazioni degli stipulanti



# Bilancio di Responsabilità Sociale del Tribunale di Firenze

- Il Bilancio di Responsabilità Sociale presenta una descrizione dell'Ufficio, dei flussi giudiziari e dei progetti in corso, la definizione degli impegni/obiettivi da conseguire, la programmazione delle azioni da svolgere nel periodo successivo, i risultati conseguiti nel periodo trascorso
- Attraverso l'adozione del BRS, impostato metodologicamente come uno strumento di gestione delle relazioni con gli stakeholder, di programmazione e rendicontazione pubblica delle attività, il Tribunale di Firenze ha sviluppato nuove modalità di lavoro

# Risultati conseguiti con il BRS

- la costituzione dei tavoli permanenti consente la realizzazione di un percorso condiviso di miglioramento del servizio giustizia
- il metodo di lavoro in un gruppo misto, giudici e personale amministrativo, ha cementato la collaborazione interna tra le categorie
- sono state acquisite le competenze e la metodologia per la predisposizione dei prossimi bilanci da parte dei giudici e del personale coinvolti nel gruppo di lavoro
- si è realizzata una svolta culturale definitiva nel modo di intendere e concepire la “Giustizia”, non come “mero potere” ma come “servizio” per la collettività