



Audit Civico nella Giustizia Civile





AUDIT CIVICO NELLA GIUSTIZIA CIVILE

PRESENTAZIONE DEI RISULTATI

*Roma, 23 novembre 2015
Dipartimento Della Funzione Pubblica
Palazzo Vidoni, Sala Tarantelli*

*A cura di
Laura Liberto
Coordinatrice nazionale Giustizia per i Diritti - Cittadinanzattiva*

Valutazione civica: definizione e significato



La valutazione civica è una **RICERCA – AZIONE** realizzata dai **cittadini** mediante l'utilizzo di **metodologie dichiarate e controllabili**, per l'emissione di **giudizi motivati** su realtà rilevanti per la **tutela dei diritti e per la qualità della vita**.

I CITTADINI SONO:

- **promotori** del processo, vale a dire coloro che esprimono l'esigenza di approfondire e formulare un giudizio su un dato problema;
- **attuatori** dell'indagine, dal momento che essi stessi raccolgono dati ed elaborano informazioni rispetto al problema;
- **utilizzatori** della conoscenza prodotta, in quanto sono direttamente interessati a produrre un cambiamento sulla realtà analizzata.

Audit civico nel servizio giustizia



- La metodologia dell'**Audit Civico**
- Indagine civica sul funzionamento della giustizia civile, con particolare riferimento ai profili inerenti l'accesso al servizio da parte dei cittadini
- Iniziativa in collaborazione con il DFP nell'ambito del progetto "Miglioramento Performance della Giustizia" (MPG)
- Esperienza innovativa, in continuità con l'esperimento pilota promosso da Cittadinanzattiva nel 2012
- Iniziativa spontanea e volontaria di magistrati, personale amministrativo ed avvocati: verso una nuova cultura organizzativa e di apertura all'esterno degli UUGG



COME?

1. Questionario rivolto al Presidente del Tribunale e/o al Dirigente amministrativa
2. Griglia per l'osservazione diretta delle strutture
3. Questionario Per Il Presidente Dell'ordine Degli Avvocati
4. Griglia di raccolta dati per il Ministero della Giustizia

DOVE?

DOVE:

CAMPANIA: Tribunale civile di Napoli

EMILIA ROMAGNA: Tribunale civile di Bologna

LOMBARDIA: Tribunale civile di Milano

PUGLIA: Tribunale civile di Taranto

SICILIA: Tribunale civile Catania

TOSCANA: Tribunale civile di Firenze



IL CONTESTO: Organizzazione e accesso al servizio giustizia

I FATTORI DI VALUTAZIONE E GLI INDICATORI

1. **Processi di miglioramento** avviati nel tribunale
2. **Tutela dei diritti di particolari fasce di utenti**
3. **Coinvolgimento e partecipazione** dei cittadini e delle associazioni
4. **Accessibilità dei servizi** offerti dal tribunale
5. **Accessibilità e sicurezza** della struttura tribunale
6. **Eventi sentinella**

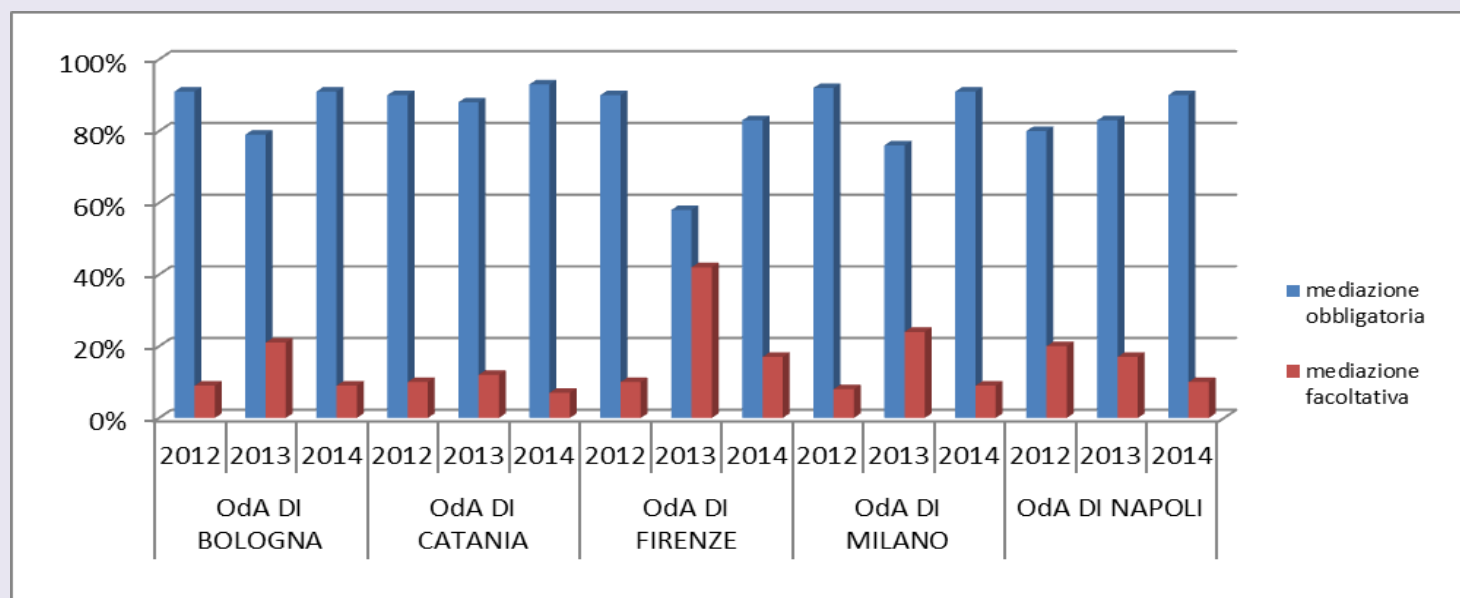
IL PUNTEGGIO

VALORE	CLASSE
DA 0 A 20	PESSIMO
DA 21 A 40	SCADENTE
DA 41 A 60	MEDIOCRE
DA 61 A 80	DISCRETO
DA 81 A 90	BUONO
DA 91 A 100	ECCELLENTE

ORGANIZZAZIONE E ACCESSO AL SERVIZIO GIUSTIZIA: La mediazione



Numero di mediazioni obbligatorie e facoltative avviate presso gli Organismi di mediazione degli OdA nel triennio 2012-2014



Fonte: Cittadinanzattiva 2015
Nota: il dato dell'OdA di Taranto non è disponibile

Sono stati intervistati sia i Presidenti dei Tribunali che i Presidenti dei Consigli dell'Ordine degli Avvocati. Per quanto riguarda i Tribunali, **soltanto Bologna e di Firenze** sono in grado di fornire una stima circa numero delle mediazioni delegate. Non è stato dunque possibile commentarli. **Interessanti, invece, i dati dei Consigli dell'Ordine degli Avvocati** che, seppure non rappresentativi del numero complessivo delle controversie e delle mediazioni promosse negli ambiti territoriali di riferimento, rilevano una situazione in linea con i dati nazionali: i cittadini, se non costretti dall'obbligatorietà, ricorrono poco all'istituto della mediazione civile per la risoluzione delle controversie.

ORGANIZZAZIONE E ACCESSO AL SERVIZIO GIUSTIZIA: patrocinio a spese dello Stato



Numero di istanze di ammissione al Patrocinio a spese dello Stato presentate presso l'OdA nel triennio 2012-2014

n. istanze presentate	2012	2013	2014
BOLOGNA	1609	1989	1389
CATANIA	6980	7309	9607
FIRENZE	1914	1923	2404
MILANO	5665	4624	4404
NAPOLI	6989	6615	7975
TARANTO	2480	2961	3478
Totale	24794	24685	28198

Fonte: Cittadinanzattiva 2015

Totale dei procedimenti pendenti nel triennio 2012-2014 presso i Tribunali monitorati

NUMERI DEI PROCEDIMENTI	TOTALE TRIBUNALI		
	2012	2013	2014
Pendenti	431397	412725	380266

Fonte: Elaborazione di Cittadinanzattiva su dati del Ministero della Giustizia 2015

Numero di istanze particolarmente esiguo rispetto al numero dei procedimenti civili pendenti nei Tribunali osservati.

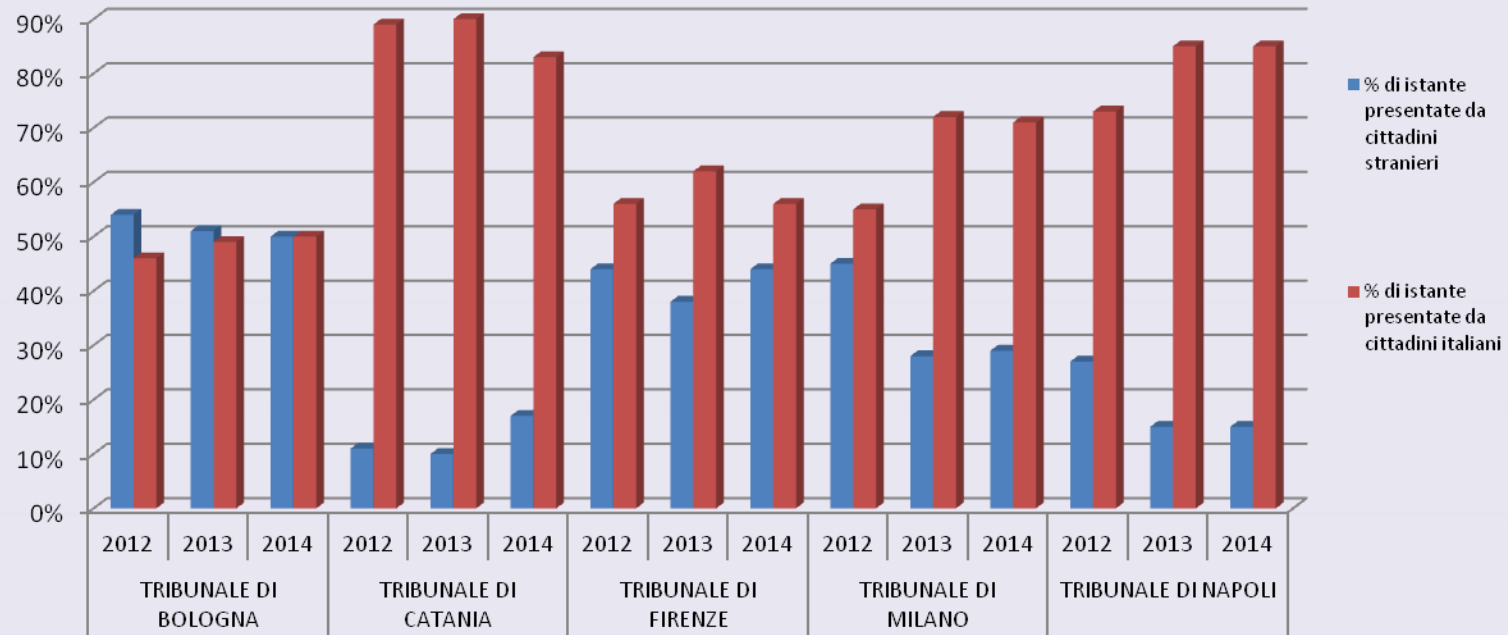
Difficoltà di accesso all'istituto

Mancanza di informazione

ORGANIZZAZIONE E ACCESSO AL SERVIZIO GIUSTIZIA: patrocinio a spese dello Stato



Percentuale di istanze presentate da stranieri e italiani nel triennio 2012-2014 presso l'Oda



Fonte: Cittadinanzattiva 2015

Il ricorso all'istituto del Patrocinio a spese dello Stato resta prerogativa dei cittadini italiani a Catania e Napoli. Equilibrata la situazione a Bologna. Milano, invece, passa da una situazione di equilibrio nell'anno 2012 ad una situazione in cui l'istanza riguarda per il 72% i cittadini italiani negli anni 2013 e 2014.

GLI AMBITI:

▪ Trasparenza

- Miglioramento della qualità del servizio attraverso analisi dei **reclami** degli utenti, considerando anche gli esiti e verificando l'adozione di relativi provvedimenti
- Monitoraggio dei **tempi di attesa** per l'udienza, attraverso indagini interne
- Promozione di processi di miglioramento della qualità dei servizi attraverso l'adozione di strumenti di **programmazione e controllo delle attività**, l'analisi delle procedure per migliorare organizzazione delle attività e l'efficienza dei servizi
- Agevolare la comunicazione con i cittadini riguardo i servizi offerti: predisposizione di **carte dei servizi con modalità partecipate**
- Rendicontazione delle attività svolte: **Bilanci sociali**



- I siti dei Tribunali di **Milano e Bologna** hanno una **sezione dedicata all'amministrazione trasparente** ex d.lgs. 33/2013

- **Monitoraggio sulla durata dei processi e piani di rientro arretrato:** tutti i Tribunali interessati

- **Analisi periodica quali/quantitativa dei reclami URP/ufficio info; analisi dei reclami degli utenti considerando gli esiti; provvedimenti adottati all'esito dei reclami; indagini di customer satisfaction per il servizio sportello e/o per i servizi on line:**

Il Tribunale di **Napoli** conduce **analisi periodica quali/quantitativa dei reclami**

I Tribunali di **Napoli** e di **Catania** hanno condotto **analisi di cs per il servizio sportello** (Catania per le singole cancellerie)

Nessuno dei Tribunali interessati analizza il contenuto dei reclami considerando gli esiti

- Tutti i Tribunali interessati hanno realizzato **analisi delle procedure per migliorare organizzazione delle attività ed efficienza servizi (ultimo biennio)**



CARTA DEI SERVIZI:

Tribunali di Milano, Firenze e Taranto

Coinvolgimento stakeholder esterni nella stesura della carta dei servizi: Tribunali di Milano e Taranto

Procedure codificate di aggiornamento della carta dei servizi: Tribunale di Firenze e Milano

Possibilità di segnalazione del mancato rispetto degli standard previsti: Tribunale di Firenze e Taranto

BILANCIO SOCIALE:

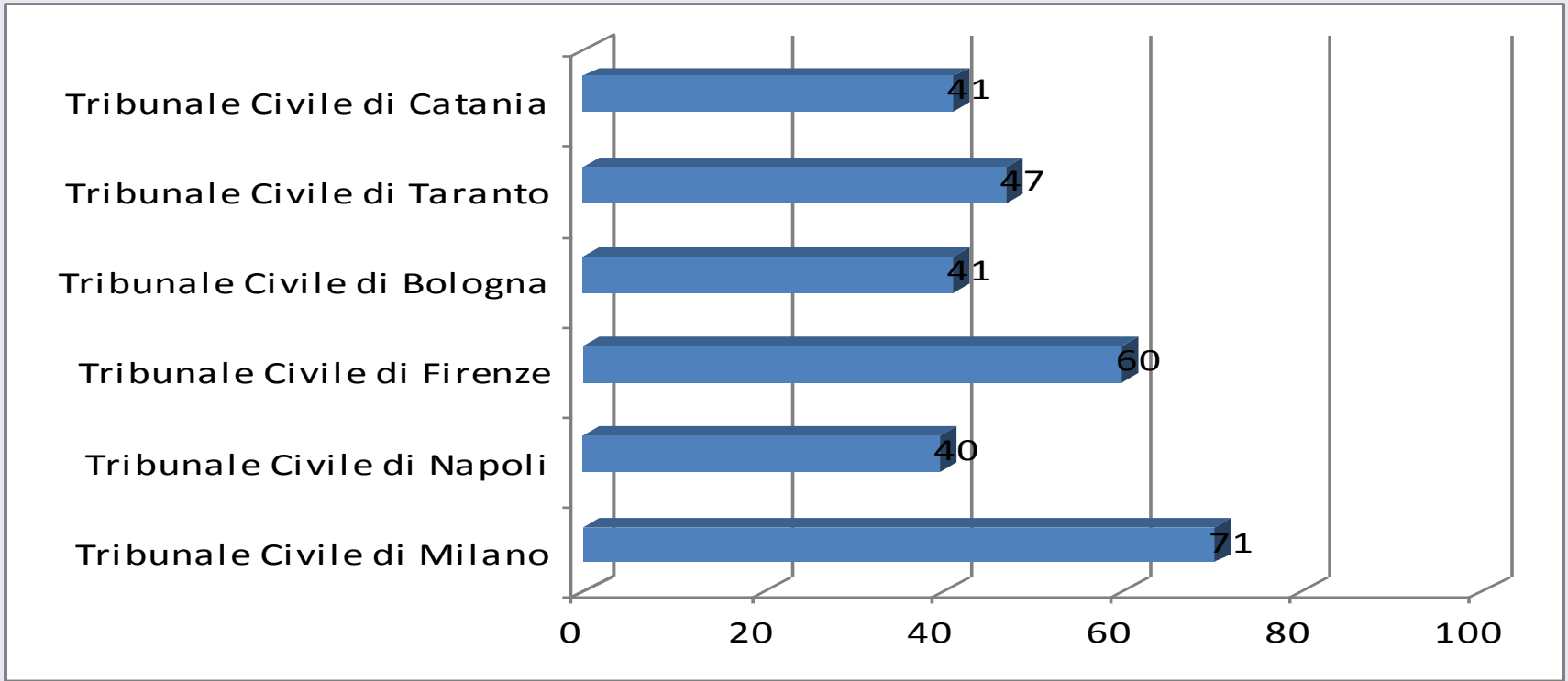
Tribunali di Firenze, Milano e Taranto

OSSERVATORI SULLA GIUSTIZIA CIVILE (OdA): Milano, Bologna, Firenze, Catania

FATTORE 1 - PROCESSI DI MIGLIORAMENTO: PERFORMANCE DEI SINGOLI TRIBUNALI



Fattore qualità e processi di miglioramento



Fonte: Cittadinanzattiva 2015

FATTORE 2 - TUTELA DEI DIRITTI DI PARTICOLARI FASCE DI UTENTI



- Servizi rivolti a **testimoni** e utenti **Volontaria giurisdizione:**

Tribunali di Milano e Bologna

Tribunale di Milano: servizi dedicati a testimoni e ADS

Progetto testimoni Tribunale di Milano

- **Utenti stranieri**

Tribunale di Milano: servizio di interpretariato

Nessun Tribunale prevede un servizio di mediazione culturale, né materiale informativo multilingue

Nessuno dei Tribunali che ha adottato la carta dei servizi dispone di una versione multilingue

- Esperienze di **coinvolgimento fasce svantaggiate/categorie particolari nei servizi rivolti all'utenza** (lavoratori in cassa integrazione, LSU, rifugiati ecc.) :

Tribunali di Milano, Bologna, Firenze, Napoli

FATTORE 2 - TUTELA DEI DIRITTI DI PARTICOLARI FASCE DI UTENTI



- **BARRIERE ARCHITETTONICHE** presenti nelle strutture

Tutti i Tribunali interessati dispongono di aule, cancellerie ed ascensori accessibili ai diversamente abili

I Tribunali di Milano e Bologna dispongono di un parcheggio riservato

I Tribunali di Milano e Taranto non dispongono di servizi igienici accessibili ai diversamente abili

- **LUOGHI RISERVATI A PARTI E TESTIMONI**

Tribunali di Napoli e Bologna

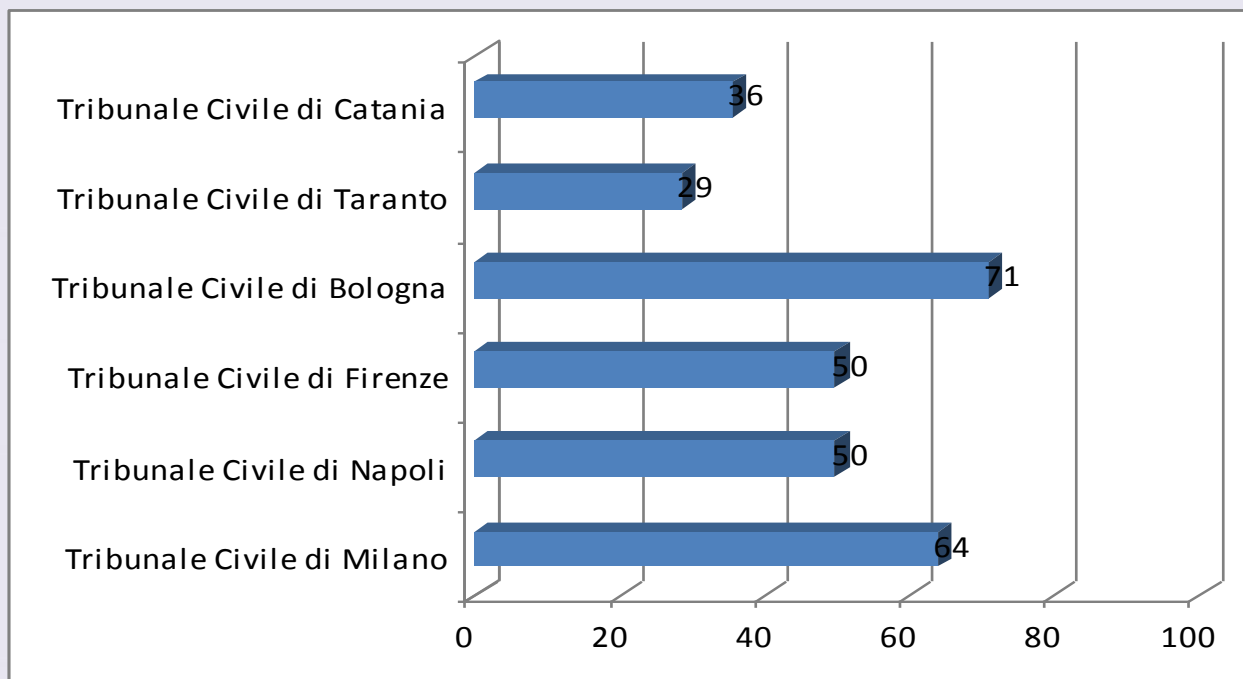
- **SERVIZI IGIENICI VICINI A SALE D'ATTESA**

Tribunali di Napoli e Bologna

- **SISTEMI DI CONVOCAZIONE IN AULA**

Tribunale di Bologna

FATTORE 2 - DIRITTI DI PARTICOLARI FASCE DI UTENTI: la performance dei singoli Tribunali



Fonte: Cittadinanzattiva 2015

FATTORE 3 - COINVOLGIMENTO E PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI E DELLE ASSOCIAZIONI



- FORME DI **RENDICONTAZIONE** DELLE ATTIVITA' (DIVERSE DAL BILANCIO SOCIALE)
- COINVOLGIMENTO DEI CITTADINI NELLA PREDISPOSIZIONE DELLA **CARTA DEI SERVIZI**
- COINVOLGIMENTO DEI CITTADINI NELLA PREDISPOSIZIONE/AGGIORNAMENTO DEL **BILANCIO SOCIALE**
- COINVOLGIMENTO ASSOCIAZIONI NELLA **EROGAZIONE DEI SERVIZI**
- **INIZIATIVE CONGIUNTE** CON ORGANIZZAZIONI SOCIETA' CIVILE E SCUOLE

FATTORE 3 - COINVOLGIMENTO E PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI E DELLE ASSOCIAZIONI

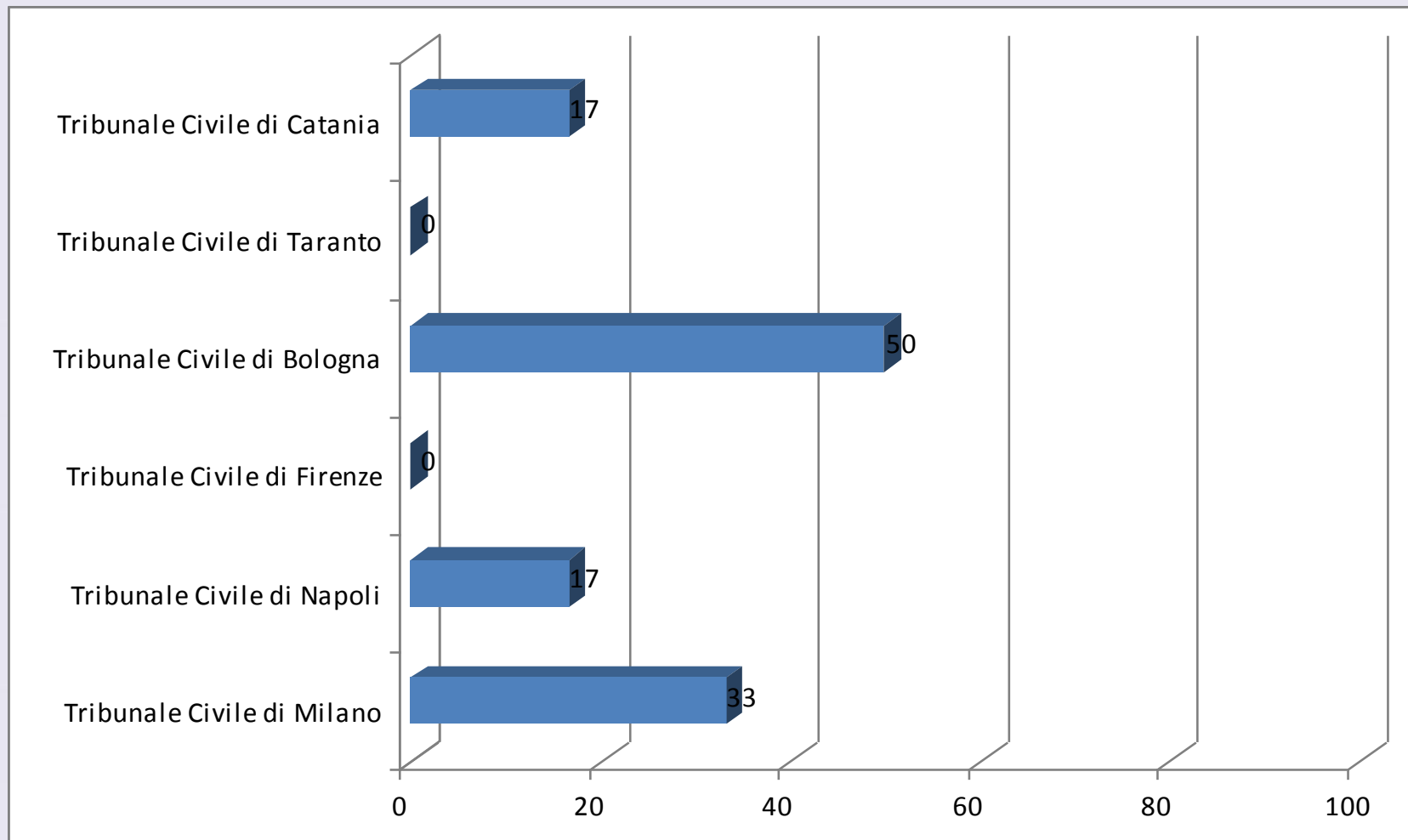


- Nessuna esperienza di coinvolgimento dei cittadini nella predisposizione delle carte dei servizi, né nella redazione/aggiornamento del bilancio sociale
- Altre forme di rendicontazione: rendiconto economico del Tribunale di Bologna
- due esperienze di coinvolgimento associazioni di volontariato presso Tribunale Milano e Bologna
- Iniziative sulla giustizia presso i Tribunali di Napoli e di Bologna
- Osservatori sulla giustizia civile presso gli OdA: nessun coinvolgimento dei cittadini

FATTORE 3 - COINVOLGIMENTO E PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI E DELLE ASSOCIAZIONI : la performance dei singoli



Tribunali



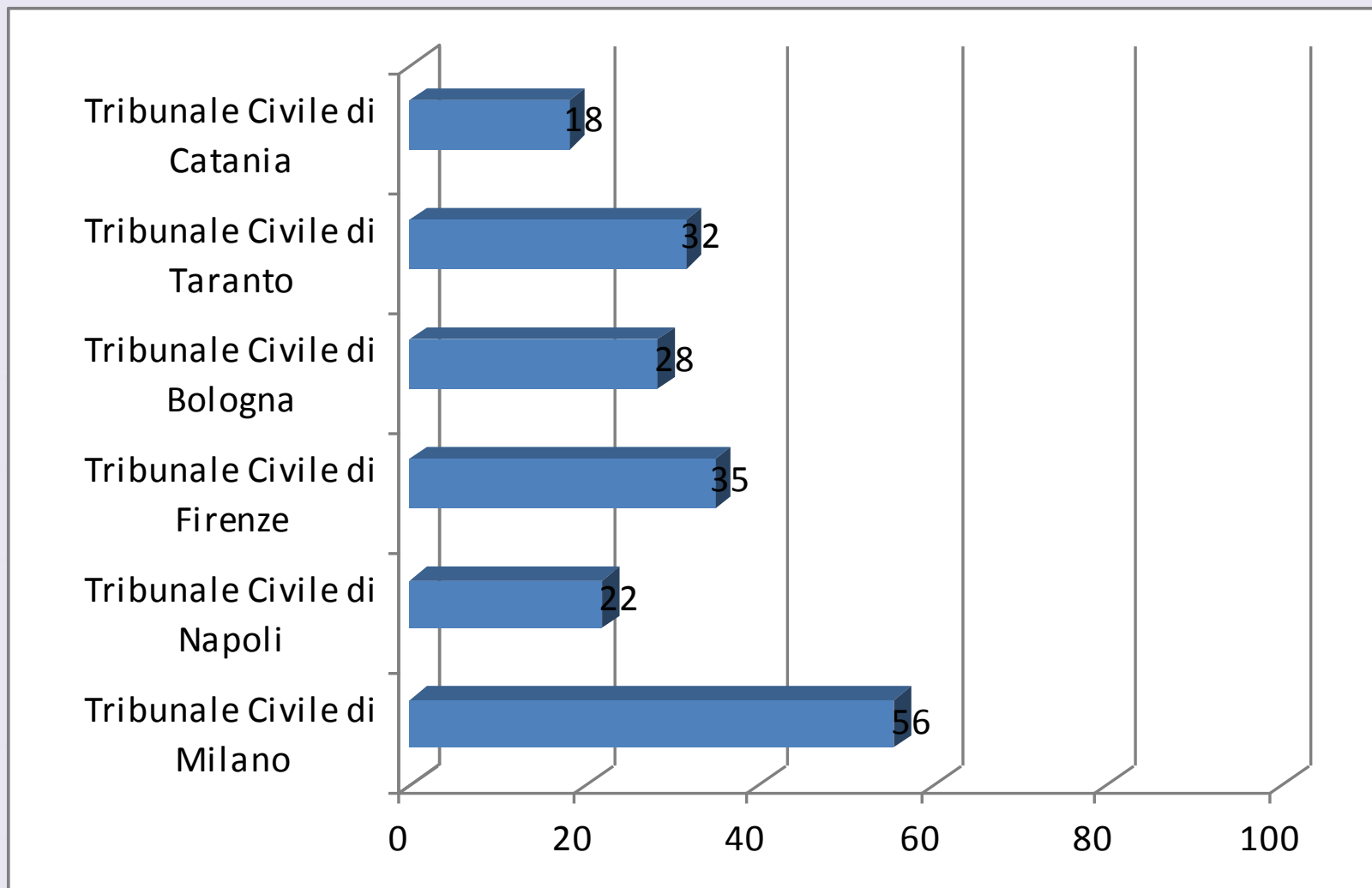
Fonte: Cittadinanzattiva 2015

FATTORE 4: ACCESSIBILITA' AI SERVIZI OFFERTI DAL TRIBUNALE



- **Presenza URP**
- **URP di PALAZZO o del SOLO TRIBUNALE**
- **ACCESSIBILITA' URP (giorni e orari di apertura)**
- **SERVIZI OFFERTI DALL'URP (modulistica, info patrocinio a spese dello Stato, costi, richiesta atti e documenti, procedimenti in corso, orientamento nel Tribunale ecc.)**
- **NUMERO DI TELEFONO ACCESSIBILE AI CITTADINI, DEDICATO E GRATUITO**
- **SITO DEL TRIBUNALE**

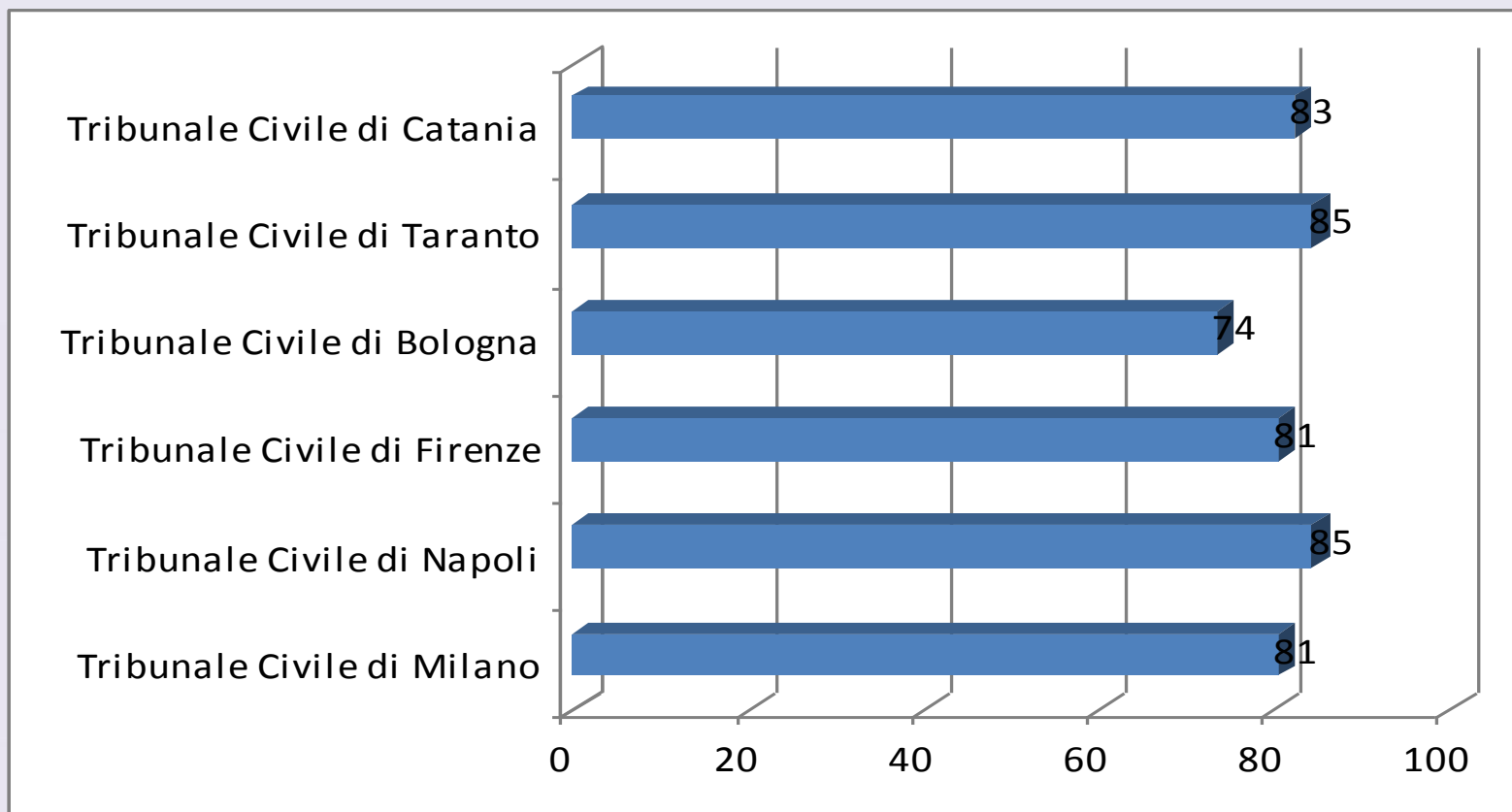
FATTORE 4 - ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI OFFERTI DAL TRIBUNALE: la performance dei singoli Tribunali



Fonte: Cittadinanzattiva 2015

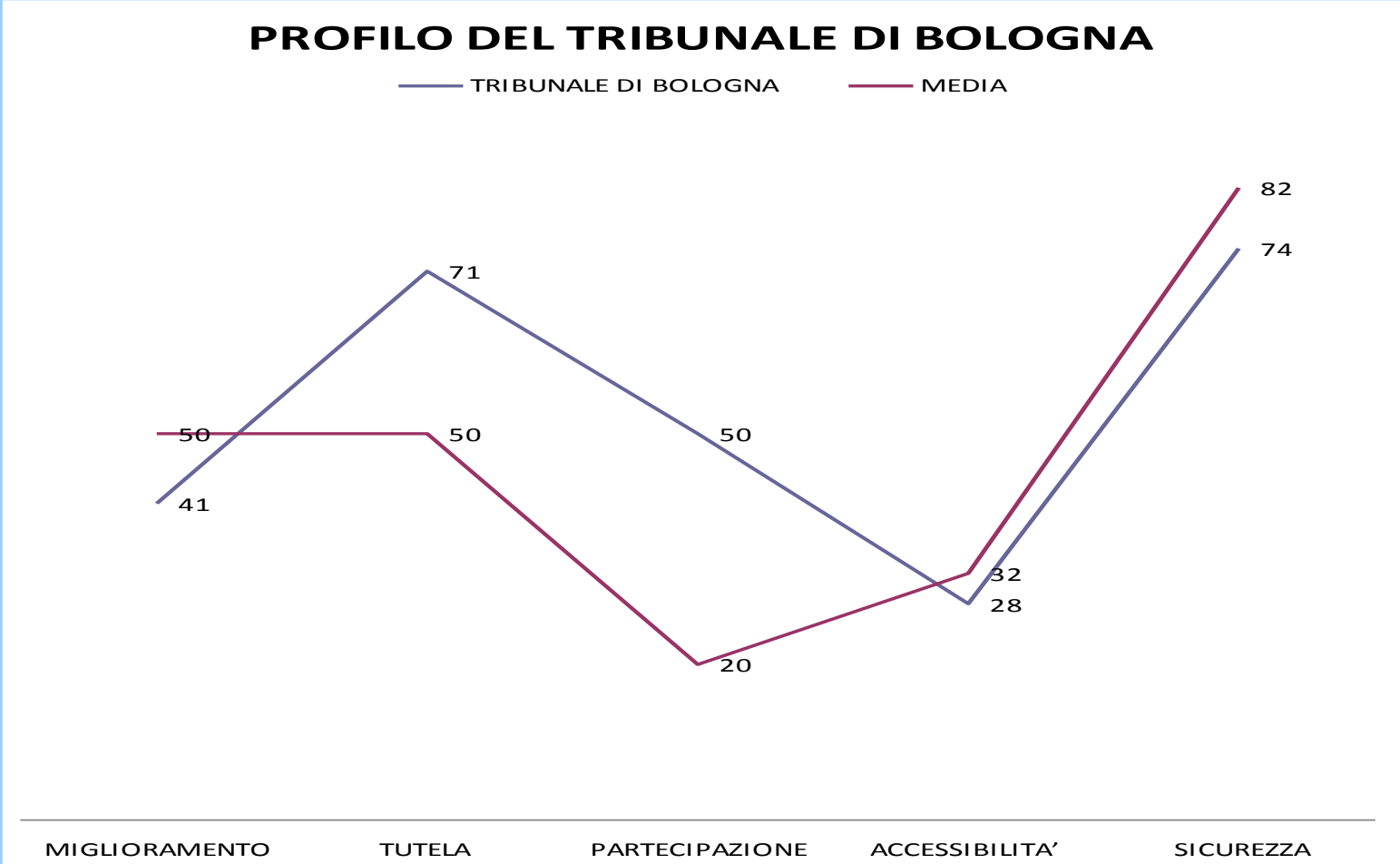
FATTORE 5 - ACCESSIBILITÀ E SICUREZZA DELLA STRUTTURA

TRIBUNALE: la performance dei singoli Tribunali



Fonte: Cittadinanzattiva 2015

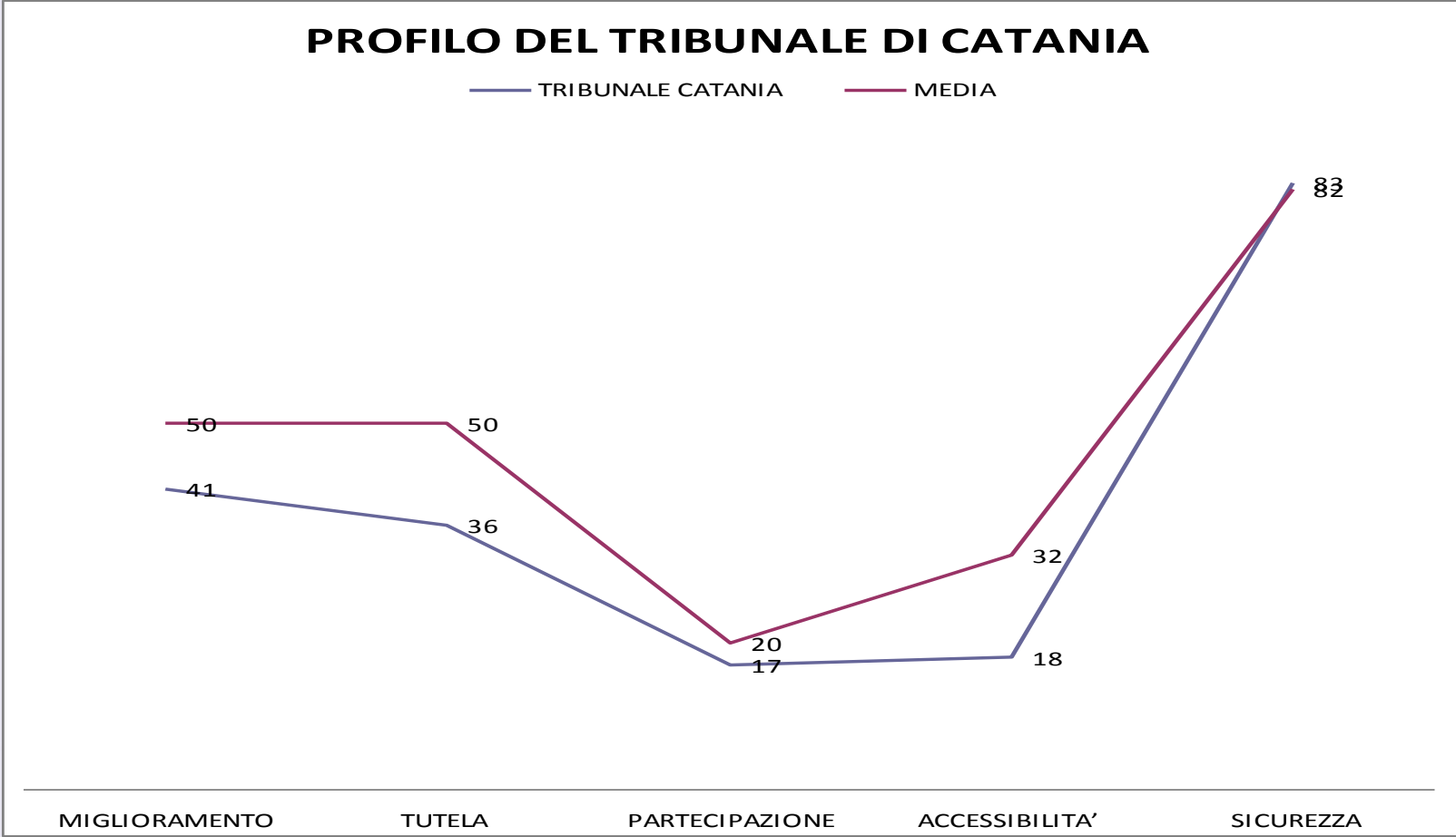
PROFILO DEL TRIBUNALE DI BOLOGNA



Fonte: Cittadinanzattiva 2015

Valori migliori: TUTELA e PARTECIPAZIONE

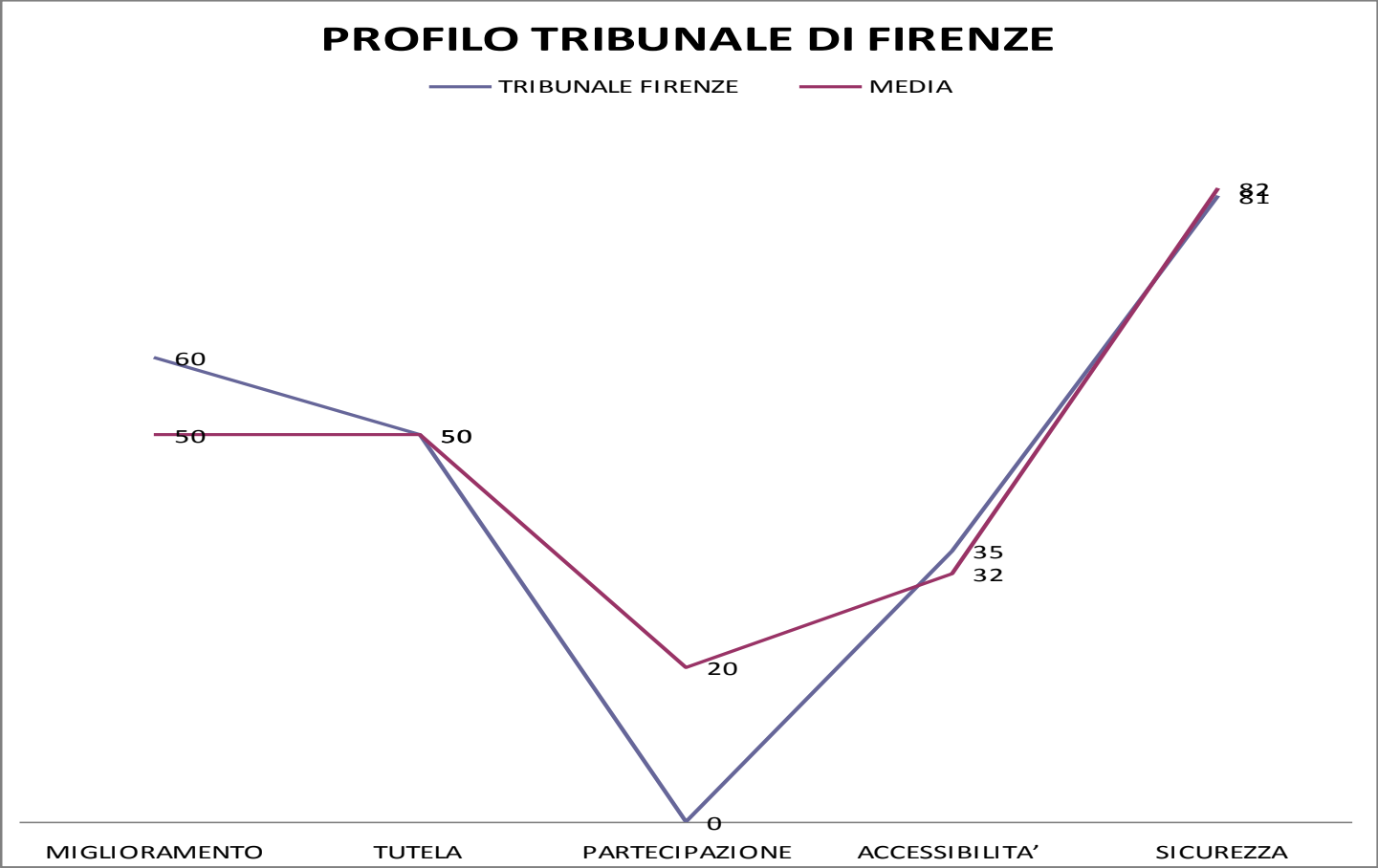
PROFILO DEL TRIBUNALE DI CATANIA



Fonte: Cittadinanzattiva 2015

Valori migliori: ACCESSIBILITA' E SICUREZZA STRUTTURA

PROFILO DEL TRIBUNALE DI FIRENZE



Fonte: Cittadinanzattiva 2015

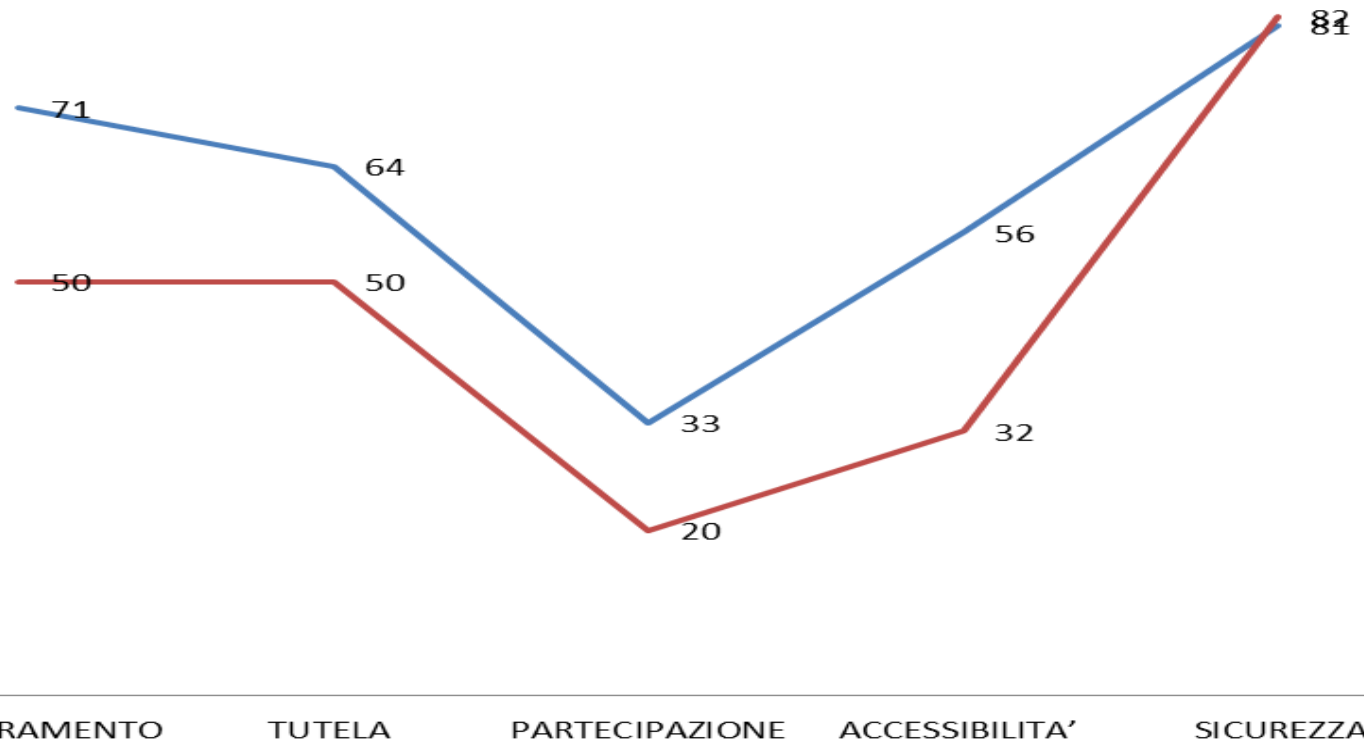
Valori migliori:
PROCESSI MIGLIORAMENTO, ACCESSIBILITA' SERVIZI, ACCESSIBILITA' STRUTTURA

PROFILO DEL TRIBUNALE DI MILANO



PROFILO DEL TRIBUNALE DI MILANO

— TRIBUNALE MILANO — MEDIA



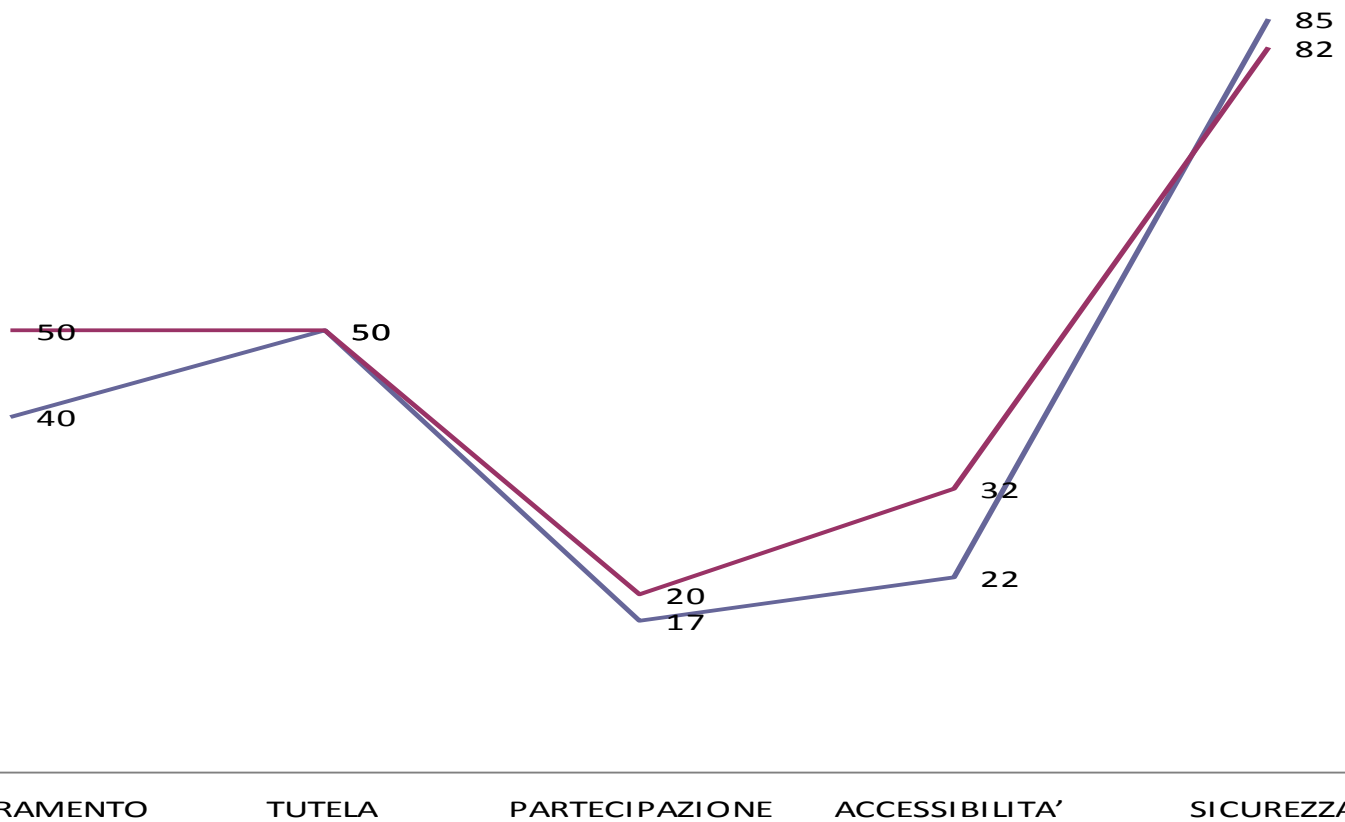
Valori migliori:
PROCESSI MIGLIORAMENTO, TUTELA, ACCESSIBILITA' AI SERVIZI

PROFILO DEL TRIBUNALE DI NAPOLI



PROFILO DEL TRIBUNALE DI NAPOLI

— TRIBUNALE NAPOLI — MEDIA

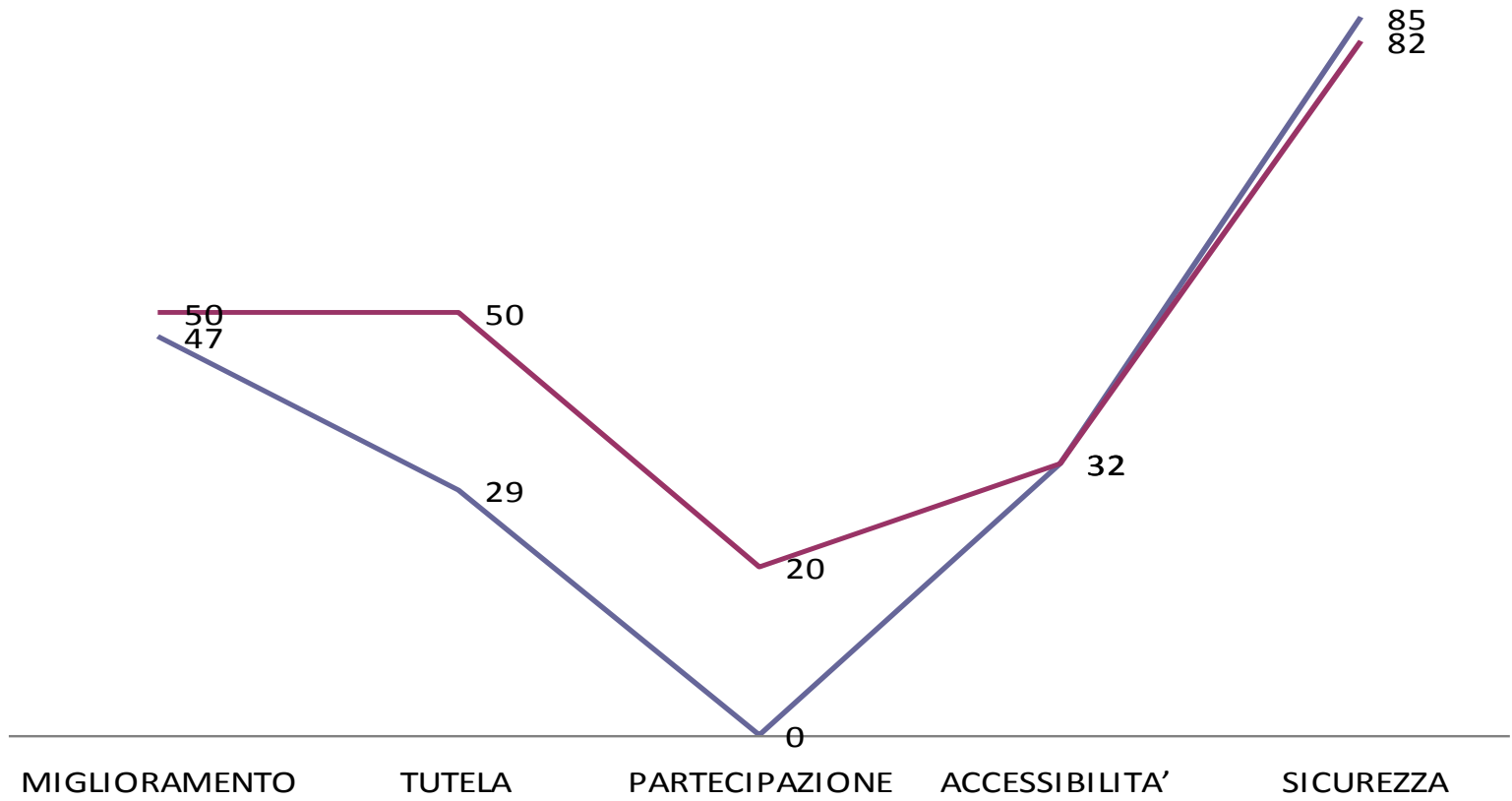


Valori migliori:
ACCESSIBILITA' E SICUREZZA STRUTTURA,
TUTELA



PROFILO TRIBUNALE DI TARANTO

— TRIBUNALE TARANTO — MEDIA



Valori migliori: ACCESSIBILITA' E SICUREZZA STRUTTURA



Audit nella giustizia:

- ESPERIENZE PILOTA
- CONTINUITA'
- RAFFINARE E TESTARE LA METODOLOGIA
- EMPOWERMENT CULTURA PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI E ACCOUNTABILITY ANCHE NEL SETTORE DELLA GIUSTIZIA
- SOSTENIBILITA'



Tribunali di **Milano, Napoli, Taranto**

Miglioramenti performance:

- **Milano:** miglioramento generale performance Tribunale, in particolare sui fattori:

PROCESSI DI MIGLIORAMENTO AVVIATI DAL TRIBUNALE, ACCESSO AI SERVIZI DA PARTE DEI CITTADINI

- **Napoli:**

PARTECIPAZIONE E COINVOLGIMENTO CITTADINI E ASSOCIAZIONI

- **Taranto:**

ACCESSO STRUTTURA



- 1. Introduzione sistematica dell'audit civico nei Tribunali coinvolti nel presente progetto**, così da poter verificare eventuali cambiamenti intervenuti e l'impatto dell'iniziativa nel corso del tempo.
- 2. Adozione diffusa della metodologia dell'audit civico**, estendendo l'iniziativa ad ulteriori uffici giudiziari civili, proseguendo la collaborazione con il Dipartimento della Funzione Pubblica;
- 3. Promozione di nuove iniziative di valutazione civica in ulteriori settori della giustizia**: settore penale; Tribunali per i Minori; Istituti Penitenziari.
- 4. Intervenire sulla tutela dei meno abbienti**, garantendo un effettivo funzionamento dell'istituto del Patrocinio a spese dello Stato, attraverso un'adeguata dotazione di risorse umane ed economiche dedicate.
- 5. Rafforzare l'impegno su informazione e trasparenza**, attraverso l'elaborazione da parte dei Tribunali di programmi che siano frutto di un processo di partnership più strutturata tra magistrati, dirigenti, uffici e cittadinanza



6. Realizzazione di un **resoconto annuale pubblico** sugli obiettivi raggiunti e sulle difficoltà permanenti nel sistema giudiziario, con una consultazione periodica degli stakeholder.
7. Definizione di una **modalità di rapporto strutturata** tra gli Uffici Relazione con il Pubblico della Giustizia e le organizzazioni civiche che hanno realizzato iniziative rilevanti nell'ambito della giustizia;
8. Definizione **delle Carte dei servizi e dei Bilanci sociali** in collaborazione con gli stakeholder esterni prevedendo obiettivi di miglioramento effettivi e misurabili dai cittadini
9. **Diffusione di buone pratiche** inerenti i servizi dedicati all'utenza del Tribunale e rivolti a categorie bisognose di particolari tutele (minori, stranieri ecc.).