

## IL CASO DELLA PROCURA DELLA REPUBBLICA DI RAVENNA

*La Procura di Ravenna si è avvalsa dell'assistenza offertagli dalla partecipazione al progetto interregionale transnazionale "Diffusione delle best practices negli uffici giudiziari italiani" per analizzare tutto il suo sistema di gestione interna dei procedimenti ed in particolar modo per ottimizzare e standardizzare le procedure di scambio informativo e documentale per ridurre al minimo i tempi di passaggio da una fase all'altra, per eliminare le ridondanze e le ripetizione di attività e gli errori procedurali. Questo progetto operativo ha prodotto una cultura interna molto attiva ed attenta nel cercare continuamente soluzioni organizzative che semplifichino i flussi informativi e che concentrino le risorse sulle attività veramente critiche e significative dell'ufficio giudiziario. Nel caso che si rappresenta, è illustrato uno dei prodotti realizzati in collaborazione con il Tribunale anch'esso aderente al progetto "Best Practices".*

### PRESENTAZIONE DELL'UFFICIO GIUDIZIARIO E DELL'ESPERIENZA DI CANTIERE

La Procura della Repubblica presso il Tribunale di Ravenna opera su un circondario composto da 18 comuni la cui popolazione ammonta a circa 393 mila abitanti. L'ufficio giudiziario conta attualmente 8 magistrati, 8 vice procuratori onorari e 35 personale amministrativo.

Il cantiere, attivato nell'aprile del 2010, ha avuto una durata di 18 mesi.

### IL MIGLIORAMENTO DELLE PERFORMANCE

Al momento dell'avvio del progetto di "Best Practices" nel 2010, l'ufficio giudiziario aveva condotto un'autodiagnosi organizzativa e gestionale mediante il modello CAF (Common Assessment Framework) da cui in particolare è emerso la presenza nell'ambito delle singole segreterie dei PM di prassi, procedure e strumenti di lavoro eterogenei. Tale condizione generava in particolare due tipi di criticità: da un lato l'incremento della complessità di gestione interna degli atti e delle scadenze relative a ciascun procedimento, dall'altro una certa mancanza di omogeneità nello scambio documentale ed informativo con il Tribunale.

È in questo scenario che si inserisce l'esperienza del progetto best Practices mediante cui vengono realizzati i seguenti progetti/le seguenti iniziative:

- la carta dei servizi
- il bilancio di responsabilità sociale
- la realizzazione del sito web
- la reingegnerizzazione del processo di gestione e scambio documentale interno ed esterno
- la progettazione di un punto informativo
- la predisposizione di un sistema di gestione della qualità relativo al casellario

### LE PRATICHE DISTINTIVE DEL CANTIERE

L'intervento organizzativo, su cui ha puntato l'ufficio fra i numerosi realizzati, ha riguardato la revisione dell'intero processo di gestione e scambio documentale, sia interno sia esterno, attraverso l'adozione da un lato di un nuovo semplice strumento informatico (Just Office) e, dall'altro, di nuove e condivise regole organizzative.

**Just Office** è un compilatore word che si basa sue due elementi:

- scheda anagrafica: contiene tutte le informazioni anagrafiche di ciascun procedimento iscritto, costantemente aggiornata nel corso dell'iter procedurale;

- moduli precostituiti: documenti word già impostati da un punto di vista formale e organizzati per tipologia di atto (Richiesta decreto penale di condanna, avviso ex art. 415bis, richiesta rinvio a giudizio, ecc.).

All'adozione di Just Office è stata associata l'adozione di un protocollo organizzativo che detta regole comuni e condivise per la gestione e lo scambio di qualsiasi documento.

Il protocollo si basa sulla realizzazione di un sistema di cartelle condivise, peraltro anche in condivisione con il Tribunale, che prevedono una ben identificata alberatura e ben precise regole di alimentazione.

La Segreteria o il magistrato hanno la possibilità di predisporre ciascun atto richiamando la tipologia di modulo interessato che, per di più, attingendo le principali informazioni dalla scheda anagrafica, risulta essere parzialmente precompilato. I vantaggi del compilatore risiedono nella standardizzazione dei moduli in uso presso tutte le segreterie e nella maggiore rapidità di produzione e distribuzione degli atti anche nell'interfaccia con il Tribunale, ovvero sull'intera filiera produttiva dell'area penale.

Tra i Tribunali e le Procure operanti all'interno del medesimo Palazzo di Giustizia, come nel caso di Ravenna, vi è infatti un'elevata interazione, sia nella fase delle indagini che nella fase del dibattimento. Tali interazioni avvengono senza soluzione di continuità e influenzano in maniera reciproca i flussi e i carichi di lavoro.

### CAMBIAMENTI E RISULTATI

Pur nel rispetto delle specificità gestionali giuridiche ed amministrative tra uffici requirenti e quelli giudicanti l'adozione di Just Office, è in grado di agevolare il rapporto cliente-fornitore che si instaura tra gli attori coinvolti, sia in termini di flussi di lavoro in fase di indagine che nell'ambito del dibattimento oltretutto mettere la Procura in condizione di esplicitare al Tribunale, e viceversa, le proprie aspettative in termini di qualità dei servizi attesi e di apportare quindi un notevole miglioramento nel governo di quei processi di lavoro che concorrono alla "costruzione" e alla gestione del fascicolo: dall'iscrizione della notizia di reato fino alla chiusura del procedimento con il giudizio e l'eventuale esecuzione della pena.

La razionalizzazione del flusso documentale ha permesso l'azzeramento dei tempi di procedura di scambio, la riduzione degli errori d'imputazione, la standardizzazione delle procedure di lavoro. Progressivamente sulla base di questa esperienza di cambiamento l'ufficio sta adottando questa metodologia d'innovazione applicandola alla reingegnerizzazione e standardizzazione di tutti gli scambi informativi con le altre amministrazioni con cui collabora.