



RisorsePerLaGiustizia.it

Le caratteristiche e i contenuti dei siti web degli Uffici giudiziari

Analisi dei siti web degli Uffici giudiziari del Progetto interregionale transnazionale “Diffusione delle Best Practices negli uffici giudiziari italiani”



Progetto interregionale transnazionale “Diffusione delle Best Practices negli uffici giudiziari italiani”

Progetto
“Il Miglioramento delle Performance per la Giustizia”

Maggio, 2015



Sommario

Premessa.....	3
1. Contenuti del Rapporto.....	4
2. Il campione di riferimento	6
3. Gli Uffici giudiziari sul web	7
4. Elementi grafici e organizzazione dei menù.....	10
5. I servizi offerti via web	13
6. Altri contenuti dei siti web	20
7. Il ruolo di Best practices	26
Conclusioni	28
Allegato 1 - Inquadramento sintetico del Progetto “Il Miglioramento delle Performance per la Giustizia”	31
Allegato 2 - <i>Inquadramento sintetico del Progetto interregionale transnazionale “Diffusione delle Best Practices negli uffici giudiziari italiani”</i>	32
Allegato 3 - Elenco siti web degli Uffici giudiziari osservati	33



Premessa

Il presente Rapporto “Le caratteristiche e i contenuti dei siti web degli Uffici giudiziari” è stato realizzato all’interno delle attività di monitoraggio del progetto Miglioramento Performance Giustizia¹ (MPG), promosso e realizzato dal Dipartimento della Funzione Pubblica, nell’ambito del PON Governance 2007-2013, per supportare le Regioni Obiettivo Convergenza (ROC) e gli uffici giudiziari che partecipano al Progetto interregionale transnazionale “Diffusione delle Best Practices negli uffici giudiziari italiani²” (DBP o Best practices).

Il documento focalizza l’analisi sui siti web degli Uffici giudiziari rientranti nel Progetto DBP e si aggiunge agli altri rapporti di monitoraggio pubblicati nel corso di questi anni. Questo l’elenco completo:

- [Pianificazione e valutazione negli uffici giudiziari](#), rapporto pubblicato nel dicembre 2014, incentrato sull’“introduzione e/o realizzazione di attività collegate alle funzioni direzionali degli uffici giudiziari nell’ambito degli uffici che stanno partecipando al Progetto DBP.
- [Le partnership degli uffici giudiziari](#), rapporto, pubblicato nel luglio 2014, che si focalizza sulla capacità degli uffici giudiziari, coinvolti nel progetto DBP di instaurare accordi di collaborazione con i propri stakeholder.
- [Il punto di vista degli Uffici giudiziari e degli esperti](#), rapporto pubblicato nel marzo 2014 che presenta l’analisi delle valutazioni espresse dagli Uffici che hanno concluso DBP.
- [Quarto rapporto di monitoraggio](#), rapporto dedicato allo stato di avanzamento complessivo del progetto, aggiornato al 30 aprile 2014.
- [Terzo rapporto di monitoraggio](#), rapporto dedicato allo stato di avanzamento complessivo del progetto, aggiornato al 31 luglio 2013.
- [Secondo rapporto di monitoraggio](#), rapporto dedicato allo stato di avanzamento complessivo del progetto, aggiornato al 31 luglio 2012.
- [Primo rapporto di monitoraggio](#), rapporto dedicato allo stato di avanzamento complessivo del progetto, aggiornato al 31 marzo 2012.

Per caratteristica e contenuti l’analisi dei siti web costituisce un focus specifico delle attività di monitoraggio e valutazione.

L’oggetto di analisi sono stati i siti e le pagine web dei diversi Uffici giudiziari, soffermando l’interesse su alcune caratteristiche.

¹ L’Allegato 1 fornisce una descrizione sintetica del progetto.

² L’Allegato 2 fornisce una descrizione sintetica del progetto.



La rilevazione dei dati è stata effettuata mediante una prima analisi esplorativa dei siti/pagine web; questa fase pilota ha permesso di individuare delle dimensioni analitiche che sono state poi oggetto di ulteriore approfondimento e quindi riportate nel presente rapporto. Pertanto il percorso di analisi dei siti/pagine web è stato svolto mediante navigazione degli stessi in più fasi e a diversi livelli di profondità nel periodo marzo-aprile 2015.

Operativamente, le analisi sono state condotte attraverso l'osservazione diretta. La ricerca dei diversi contenuti oggetto dell'analisi (servizi offerti, sezioni presenti sul sito, ecc.) è avvenuta attraverso una ricerca che ha avuto nella home page o nella pagina principale del sito il fulcro su cui è stato innestato l'intero processo analitico. Con quest'approccio si è cercato di comprendere, al di là dell'effettiva presenza degli oggetti ricercati, quanto questi siano facili da raggiungere e quale sforzo viene chiesto all'utente per raggiungere gli obiettivi informativi/operativi che si è posto.

Si è tenuto conto, inoltre, delle Linee guida siti web³ del Ministero della Giustizia realizzate nell'ambito di Best practices, redatte per favorire un riordino coerente e razionale dei siti. Si è deciso di avvalersi di questo documento di indirizzo ministeriale non tanto per verificare il grado di adempimento da parte degli Uffici, quanto piuttosto se questo prodotto ha favorito l'adozione di soluzioni tendenzialmente uniformi da parte dei riceventi.

1. Contenuti del Rapporto

Nell'ambito del progetto Best practices la Linea di attività 6, denominata *Comunicazione e realizzazione sito web.*, ammette tra gli ambiti di intervento previsti la creazione di siti web o il miglioramento di quelli esistenti, attraverso l'istituzione di servizi informativi, l'inserimento di moduli di prenotazione dei servizi e tracking on line. In questi anni molti Uffici hanno lavorato su questi temi. Il totale dei progetti realizzati nell'ambito della Linea 6 è 225, pari al 13% dei progetti realizzati.

Da qui l'interesse ad un'analisi volta a comprendere come hanno operato gli Uffici nell'ambito web e quale scenario si presenta oggi al termine degli interventi realizzati.

In virtù delle finalità analitiche, si è strutturato un percorso di analisi che ha considerato le dimensioni, di seguito sintetizzate:

1. La presenza di **pagine web istituzionali** riconducibili all'Ufficio e alle sue attività. Inizialmente si è cercato di comprendere, infatti, quanti Uffici all'interno del campione considerato⁴ hanno un proprio sito web o, in alternativa, delle pagine on line che ne descrivono le caratteristiche e le funzioni svolte.

³ Le Linee guida si possono consultare al seguente link:

http://www.corteappello.milano.it/documentazione/D_205.pdf

⁴ Vedi paragrafo 2.

2. La **struttura dei siti** web, soffermandosi sugli elementi grafici e l'organizzazione dei menu di navigazione. Una prima attività di scouting ha riguardato l'analisi della conformazione dei siti web, in termini di struttura logica e sistematizzazione dei contenuti.
3. La **tipologia di servizi** offerti via web. Le attenzioni maggiori sono state dedicate a comprendere quali servizi offrono sul web gli Uffici giudiziari e in che modo sono fruiti.
4. La presenza di **altri contenuti** sul sito (news, sezione trasparenza, ecc.). In questo caso, al fine di avere un quadro sempre più esaustivo delle strutture web analizzate, si è cercato di verificare se i siti sono arricchiti di contenuti di carattere più marcatamente relazionale (news) o sezioni tematiche specifiche (trasparenza),
5. Il **ruolo di Best practices**, ovvero l'impatto del Progetto nell'evoluzione del quadro di riferimento. Il tentativo finale, infatti, è stato quello di comprendere il ruolo che il Progetto DBP può aver avuto nella relazione e revisione dei siti web degli Uffici giudiziari.

Grafico 1 – Le dimensioni di analisi dei siti web



Ogni dimensione è stata a sua volta scomposta in una serie di fattori che hanno consentito una disamina particolareggiata dei diversi fenomeni considerati.

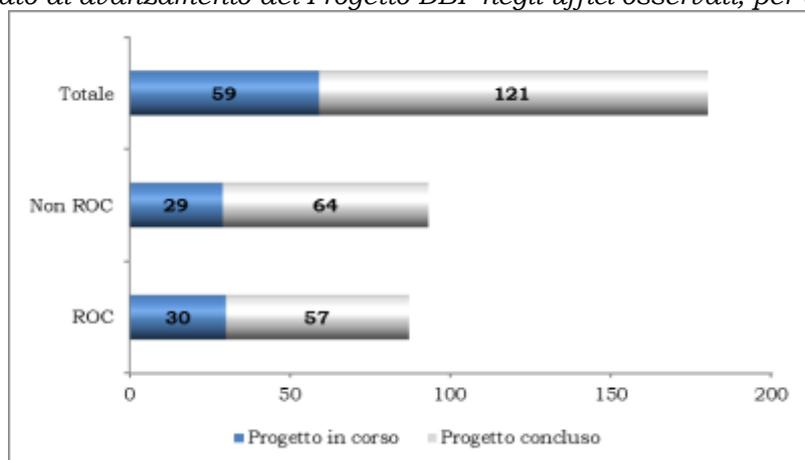
Per ogni dimensione, infine, i dati sono esplorati per area geografica, distinguendo tra Regioni Obiettivo Convergenza (definite con l'acronimo ROC) e altre Regioni e per tipologia di Ufficio.

2. Il campione di riferimento

Il campione di riferimento utilizzato ai fini del percorso analitico conta 180 Uffici giudiziari. Dal computo complessivo di Best Practices sono stati esclusi gli Uffici che stanno avviando in questo periodo il Progetto e quelli soppressi (D.Lgs. 155 e 156/2012)⁵.

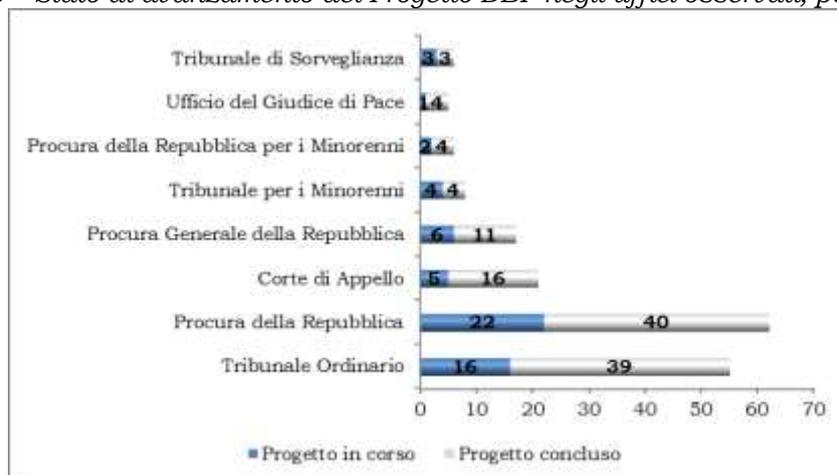
I due terzi degli Uffici (67%), ha concluso le attività progettuali. Gli Uffici operano in 17 Regioni italiane e 2 Province Autonome, 87 appartengono all'area ROC e 93 all'area non ROC (cfr. Grafico 2).

Grafico 2 – Stato di avanzamento del Progetto DBP negli uffici osservati, per area geografica



Procure della Repubblica e Tribunali ordinari sono gli ambiti più rappresentati, ad ogni modo l'arco tipologico comprende tutte le diverse tipologie di Ufficio (cfr. Grafico 3).

Grafico 3 – Stato di avanzamento del Progetto DBP negli uffici osservati, per tipologia



Se si analizzano in dettaglio i diversi tipi di ufficio, è possibile osservare, come all'interno di quasi tutti i tipi è largamente maggioritaria la quota di quelli che hanno concluso le

⁵ I dati riguardano la rilevazione effettuata fino al 10 aprile 2015.

attività, con valori elevati osservabili soprattutto all'interno dei Tribunali, delle Corti di Appello e dei Giudice di Pace. Fanno eccezione i Tribunali per i Minorenni e i Tribunali di Sorveglianza in quanto solo la metà degli uffici ha concluso le attività.

3. Gli Uffici giudiziari sul web

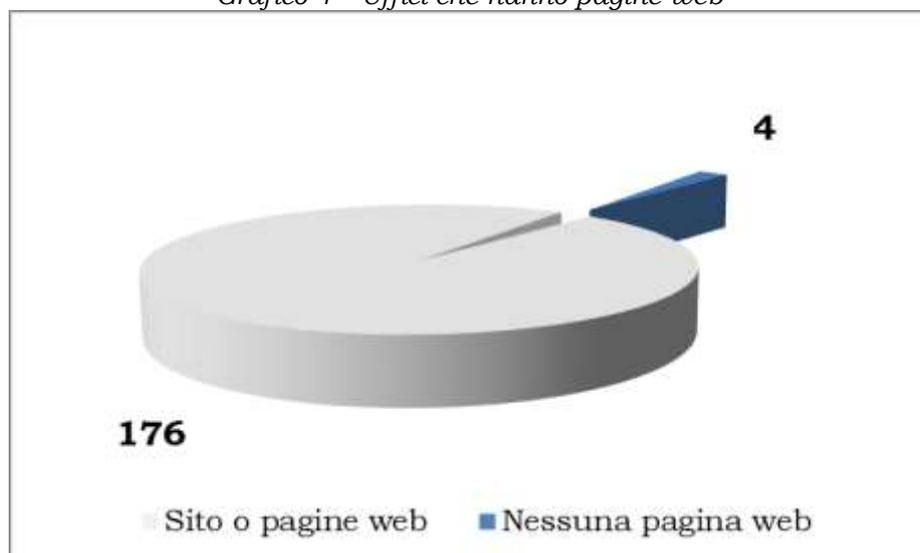
Nella prima parte di questo rapporto l'attenzione è stata focalizzata su alcuni elementi di contesto, in particolare:

- La presenza di pagine web istituzionali in cui viene presentato l'Ufficio e le sue attività, per capire se anche all'interno del settore giudiziario si stia sviluppando una cultura della comunicazione multicanale.
- La diffusione di siti web riconducibili in maniera chiara e univoca ad un Ufficio giudiziario, con l'intento di comprendere quanti Uffici hanno scelto di strutturare spazi autonomi di interazione con gli utenti, rispetto agli Uffici che hanno utilizzato siti comunitari.
- La scelta dei domini attribuiti, per verificare se si è in presenza di approcci che facilitino l'individuazione sul web degli Uffici giudiziari.

In primo luogo, per comprendere quanti Uffici giudiziari avessero dei propri siti web, ovvero una struttura caratterizzata da una pagina principale di presentazione del sito e/o dell'Ufficio e dalla presenza di uno o più menù di navigazione in grado di consentire al visitatore di accedere ai contenuti delle pagine web secondarie, è stata realizzata un'analisi sui principali motori di ricerca on line, individuando e archiviando, laddove presenti, i diversi link.

È stato così possibile verificare che, nel complesso, 176 Uffici hanno un sito web o, in alternativa, delle pagine di riferimento (cfr. Grafico 4).

Grafico 4 – Uffici che hanno pagine web



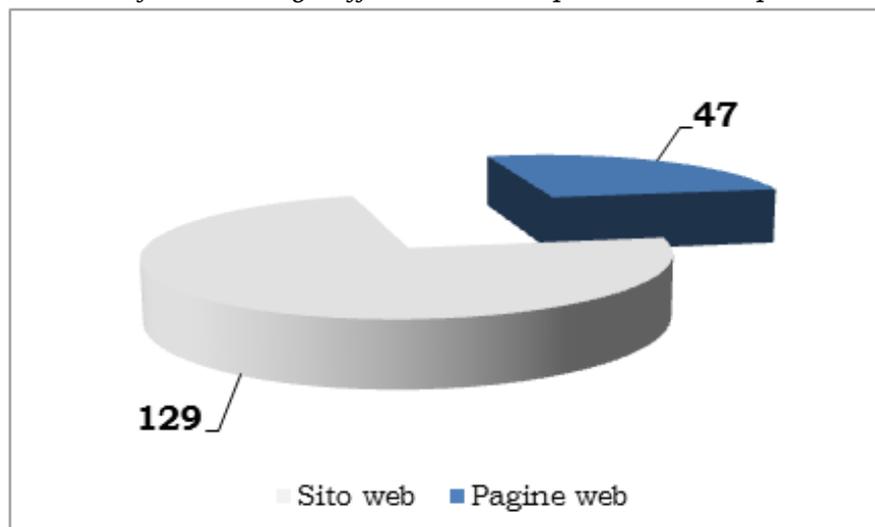
Solo 4 Uffici non hanno né un sito, né una pagina on line. Sono tutti casi riscontrabili nelle Regioni Obiettivo Convergenza, tre in Sicilia e uno in Puglia. L'elenco è riportato nella tabella successiva.

Tabella 1 - Uffici giudiziari che non hanno pagine istituzionali o sito web

1. Corte di Appello di Taranto.
2. Procura della Repubblica di Barcellona Pozzo di Gotto.
3. Procura della Repubblica di Messina.
4. Tribunale per i Minorenni di Palermo.

Tra i 176 sono in maggioranza (73%) gli Uffici che hanno un dominio o una url che richiama direttamente il nome dell'Ufficio (cfr. Grafico 5), di contro più del 25% degli Uffici ha solo delle pagine inserite in siti web di altri Uffici, oppure portali di distretto, regionali o interdistrettuali.

Grafico 5 - Classificazione degli Uffici in base al tipo di contenuto presente sul web



Dal punto di vista di struttura, immagini, dati, e file presenti, i primi appaiono come siti dinamici, mentre i secondi, soprattutto per quanto concerne i siti distrettuali, regionali e interdistrettuali, sono siti statici, appartenenti per grafica e layout alla prima generazione di siti web (web 1.0), formati da pagine fisse che presentano contenuti di sola ed esclusiva lettura e una grafica obsoleta.

Il numero più alto di Uffici che ha pagine in siti con queste caratteristiche si trova nelle Regioni Obiettivo Convergenza (25 casi su 47). Se si considera, invece, la tipologia, sono le Procure (18 casi su 60) e le Procure generali (11 casi su 17) ad avere in termini di valori assoluti una tendenza minore alla creazione di propri siti istituzionali, così come se si guarda all'interno dei singoli segmenti anche la Corti di appello (7 casi su 20) e i Tribunali di sorveglianza (4 casi su 6) tendono meno a dotarsi di un proprio spazio on

line. Nelle tabelle successive (2 e 3) si riportano gli indirizzi dei siti che ospitano pagine web e i relativi Uffici giudiziari.

Tabella 2 – Siti web che ospitano pagine di Uffici giudiziari

Indirizzo web	Uffici giudiziari con pagine
www.corteappellolecce.it	1. Tribunale per i Minorenni di Lecce
www.ca.milano.giustizia.it	2. Procura Generale della Repubblica di Milano 3. Tribunale di Sorveglianza di Milano - Ufficio di Sorveglianza di Varese
www.corteappello.napoli.it	4. Procura della Repubblica di Avellino 5. Tribunale di Nola
www.ca.reggiocalabria.giustizia.it	6. Procura della Repubblica di Reggio Calabria
www.corteappello.salerno.it	7. Procura della Repubblica per i Minorenni di Salerno 8. Procura Generale della Repubblica di Salerno
www.procuragenerale.lecce.it	9. Procura della Repubblica di Lecce 10. Procura della Repubblica di Taranto 11. Procura Generale della Repubblica di Taranto
www.tribunale.aosta.it	12. Ufficio del Giudice di Pace di Aosta
www.tribunale.taranto.it	13. Ufficio del Giudice di Pace di Taranto

Tabella 3 – Portali distrettuali, regionali, interregionali, che ospitano pagine di Uffici giudiziari

Indirizzo web	Uffici giudiziari con pagine
www.distretto.torino.giustizia.it	14. Procura della Repubblica di Aosta 15. Procura Generale della Repubblica di Torino
www.giustizia.abruzzo.it	16. Procura della Repubblica dell'Aquila 17. Procura Generale della Repubblica dell'Aquila
www.giustizia.bari.it	18. Corte di Appello di Bari 19. Procura della Repubblica di Bari 20. Procura della Repubblica di Trani 21. Procura Generale della Repubblica di Bari
www.giustiziabrescia.it	22. Procura Generale della Repubblica di Brescia
www.giustiziacampania.it	23. Procura della Repubblica di Benevento 24. Procura della Repubblica di Campobasso 25. Procura della Repubblica di Napoli 26. Procura della Repubblica di Nola 27. Procura della Repubblica di Salerno 28. Procura della Repubblica di Santa Maria Capua Vetere 29. Procura della Repubblica di Torre Annunziata 30. Procura della Repubblica per i Minorenni di

	Campobasso 31. Procura Generale della Repubblica di Campobasso 32. Tribunale di Sorveglianza di Salerno
www.giustizia.lazio.it	33. Corte di Appello di Roma
www.giustizia.marche.it	34. Corte di Appello di Ancona
www.giustizia.palermo.it	35. Corte di Appello di Palermo 36. Procura della Repubblica di Palermo 37. Procura Generale della Repubblica di Palermo 38. Tribunale di Sorveglianza di Palermo
www.giustizia.sardegna.it	39. Corte di Appello di Cagliari 40. Procura della Repubblica di Sassari 41. Procura della Repubblica per i Minorenni di Sassari 42. Tribunale di Sorveglianza di Cagliari
www.giustizia.sassari.it	43. Corte di Appello di Sassari
www.giustizia.umbria.it	44. Corte di Appello di Perugia 45. Procura della Repubblica di Perugia 46. Procura Generale della Repubblica di Perugia
www.ufficiogiudiziarigenova.it	47. Procura Generale della Repubblica di Genova

Per quanto concerne i nomi scelti per i diversi indirizzi, c'è da segnalare che il Ministero della Giustizia ha fornito delle Linee guida per razionalizzare i nomi a dominio e inserire gli indirizzi nel sito www.giustizia.it come sottodomini. Secondo le Linee Guida la denominazione dovrebbe avere la seguente struttura: *ufficio.località.giustizia.it*.

All'interno dei 129 analizzati solo 26 hanno questa composizione. Per quanto concerne gli altri domini, oltre a quelli che hanno l'estensione .net, c'è una sostanziale difformità che porta a volte alcuni uffici a comporre l'indirizzo unendo ufficio e località, e altre volte ad inserire delle abbreviazioni per il nome dell'ufficio (ad esempio "ca" per Corte di appello o "tribmin" per Tribunale dei minori) piuttosto che per la località. Chiaramente questa estrema differenziazione non agevola le ricerche da parte degli utenti, in quanto non è immediato il richiamo ad un dominio standard che richiama subito alla fattispecie istituzionale di riferimento.

4. Elementi grafici e organizzazione dei menù

Un secondo aspetto su cui ci si è soffermati in sede di analisi sono state le caratteristiche grafiche dei siti/pagine web, con specifico riferimento alla home page, sia struttura da un punto di vista di layout grafico che di template utilizzati. Ci si è focalizzati in particolare su:

- La testata dei siti web. Qui si è cercato di capire se nella parte alta del sito viene utilizzata un'identità visiva unica, in grado di fornire all'utente l'idea, al di là del sito visitato, di essere all'interno di uno spazio web istituzionale appartenente al settore della giustizia.

- L'organizzazione dei menù, per studiarne l'articolazione e la strategia seguita per la costruzione.

Anche su questo versante le Linee guida del Ministero forniscono indicazioni ben precise, sia per quanto riguarda la testata e l'utilizzo dei loghi, che il template complessivo del sito e la strutturazione dei menù di navigazione, per i quali sono fornite indicazioni sulle voci da visualizzare.

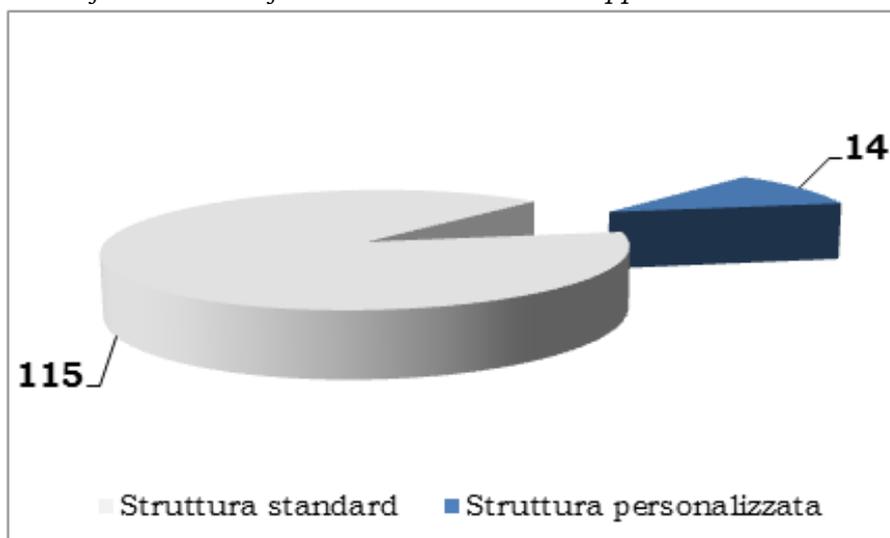
Per quanto concerne la testata, nelle Linee si suggerisce di posizionare sulla sinistra il logo dell'Ufficio e sulla destra quello del Ministero del quale si fornisce anche la versione da utilizzare. Per quanto attiene il template si individuano due tipologie di modelli: sito a due colonne o a tre colonne (con l'aggiunta di un ulteriore menù sulla destra). Rispetto all'organizzazione dei menù, quello in alto dovrebbe contenere alcune voci standard, tra cui URP e Link, mentre le altre sono personalizzabili; il menù laterale dovrebbe raccogliere in un'area i link di accesso alle voci dedicate e alle attività dell'Ufficio (nell'immagine successiva viene fornito un esempio di sito a due colonne). In basso infine i link da dedicare all'accessibilità e altre informazioni.

Esempio di struttura del sito



L'analisi sui 129 Uffici che hanno un proprio sito web ha permesso di riscontrare una sostanziale uniformità con le indicazioni ministeriali (89% dei casi monitorati, come evidenziato nel grafico 6), almeno per quanto riguarda il layout complessivo. C'è da segnalare che tra i 14 siti che hanno una struttura personalizzata ben 10 non hanno il logo del Ministero o non usano quello standard.

Grafico 6 – Classificazione dei siti web in rapporto alla struttura



È importante, infine, ricordare che la metà degli Uffici che usano template personalizzati sono Procure, e solo 2 di questi Uffici appartengono alle ROC.

I 115 Uffici che sono rientrati nelle indicazioni ministeriali hanno operato scelte differenti per il numero di colonne e hanno usato maggior discrezionalità rispetto all'ordine e contenuti dei menù; tale personalizzazione è stata osservata soprattutto nella strutturazione dei menu laterali, in cui spesso sono state aggiunte differenti aree di raggruppamento che illustrano e dettagliano le attività dell'Ufficio e i servizi offerti. Al di là di queste personalizzazioni, si è in presenza comunque di un'identità visiva abbastanza uniforme, che può agevolare l'utente nella navigazione. Nelle immagini successive sono riportati due esempi: sito a 3 colonne (che è la scelta prevalente) e sito a 2 colonne.

Esempio di sito a 3 colonne



Esempio di sito a 2 colonne



L'attinenza alle indicazioni ministeriali è meno riscontrabile nei siti di distretto o che associano più uffici poiché, come ricordato in precedenza, in molti casi non sono stati creati di recente. Ad ogni modo laddove i siti di distretto sono stati realizzati negli ultimi anni, questi sono sostanzialmente in linea con quanto indicato dal Ministero nella Linee Guida (si guardi ad esempio il sito www.ufficijudiziarigenova.it).

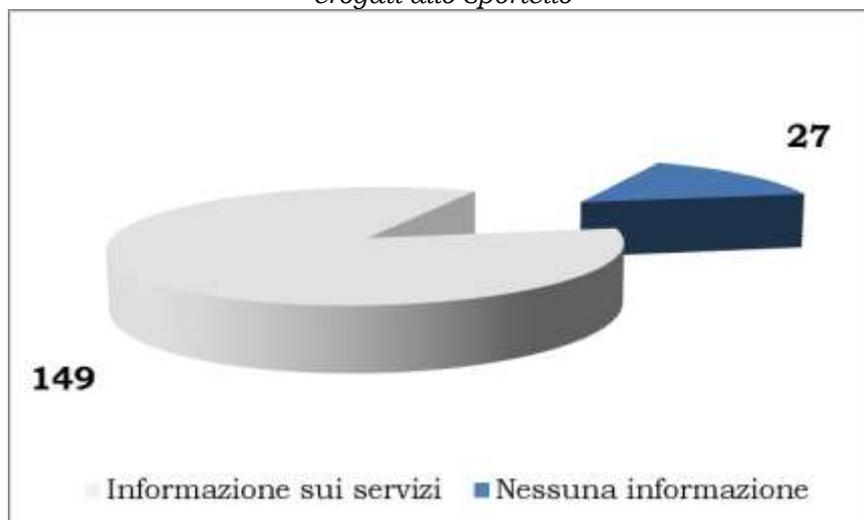
5. I servizi offerti via web

Il terzo aspetto di analisi ha riguardato i servizi offerti on line, anche in questo caso l'interesse è stato posto su più elementi, nel dettaglio:

- La presenza di informazioni sul servizio erogato, con l'obiettivo di verificare quanti Uffici mettono a disposizione degli utenti indicazioni minime sui servizi offerti all'utenza professionale e non.
- La disponibilità di modulistica online e quindi la relativa possibilità di effettuarne il download per la compilazione e presentazione all'Ufficio.
- Il grado di diffusione di servizi on line, distinguendo tra quelli erogati dagli Uffici e quelli che rimandano al portale istituzionale del Ministero della Giustizia.

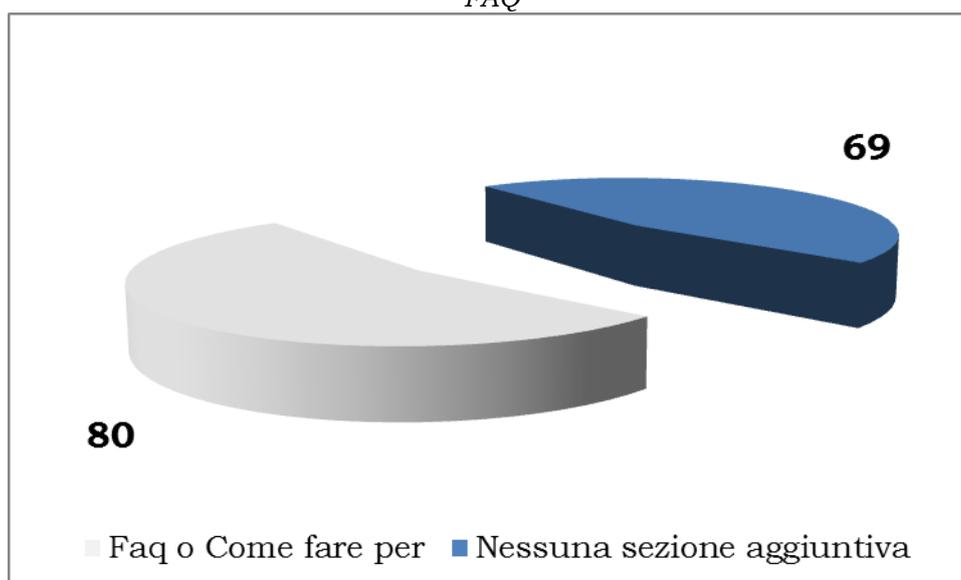
In merito al primo punto (cfr. Grafico 7), la maggior parte degli Uffici (85%) fornisce nelle proprie pagine web almeno le informazioni minime sui servizi erogati allo sportello (ubicazione ed orario di apertura al pubblico). Tali informazioni sono sempre visibili nella home page o pagina principale del sito.

Grafico 7 – Classificazione degli Uffici in base alle informazioni offerte sul web in merito ai servizi erogati allo sportello



La mancanza di queste informazioni minime si riscontra nella quasi totalità degli Uffici che non ha un proprio dominio (26 casi su 27) e tra gli Uffici delle ROC (16 casi dei 27). Più della metà degli Uffici (54%) associano alle suddette sezioni generiche di informazioni sui servizi, spazi maggiormente orientati ai bisogni dell'utenza, rendendo disponibili pagine in cui si possono trovare delle FAQ o indicazioni di accesso al servizio costruite secondo la prospettiva del *Come fare per* (cfr. Grafico 8).

Grafico 8 – Classificazione degli Uffici in base alla presenza di una sezione *Come fare per* o delle FAQ



Questa propensione è molto più marcata, guardando alla tipologia di Ufficio, nelle Procure (31 casi su 49) e nelle Corti di appello (13 casi su 19). Tale tendenza non è, un'esclusiva peculiarità di chi ha un dominio proprio, essendo, diffusa anche negli Uffici che hanno pagine web su altri siti istituzionali. Questa logica di presentazione dei servizi

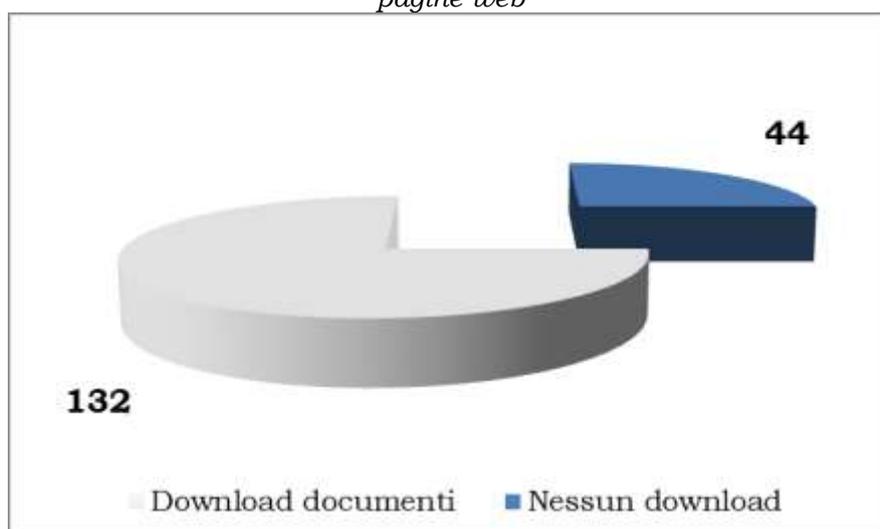
erogati è, infine, più in uso nelle ROC (in quest'area territoriale il 61% degli Uffici ha un sito con delle FAQ o una sezione *Come fare per*).

Una pagina della sezione Come fare per del Tribunale ordinario di Bari



Un aspetto più dirimente è rappresentato, tuttavia, dalla possibilità per gli utenti di effettuare sul sito il download di documentazione da poter utilizzare per la richiesta di erogazione delle prestazioni agli Uffici. Anche per questa variabile il dato rilevato è, nel complesso, positivo (cfr. Grafico 9). Il 75% degli Uffici permette agli utenti di poter effettuare questa operazione attraverso il web, impattando positivamente sia sull'utenza che sulle procedure organizzative e procedurali interne ai diversi servizi/settori dell'Ufficio (es. cancellerie, segreterie, sportelli front-office). I link per accedere a queste sezioni sono sempre immediatamente visualizzabili in home page o nella pagina principale e di solito sono posizionati sui menù di navigazione laterali.

Grafico 9 – Classificazione degli Uffici in base alla possibilità di effettuare download di moduli sulle pagine web



Chi non ha un proprio dominio, e di conseguenza ha pagine posizionate su altri siti web, ha più difficoltà nel creare una sezione di fruizione dei documenti (31 casi dei 44 hanno pagine su altri siti). Meno discriminante appare la variabile territoriale. In generale nelle ROC il 69% degli Uffici (57 su 83) consente il download di documentazione; la

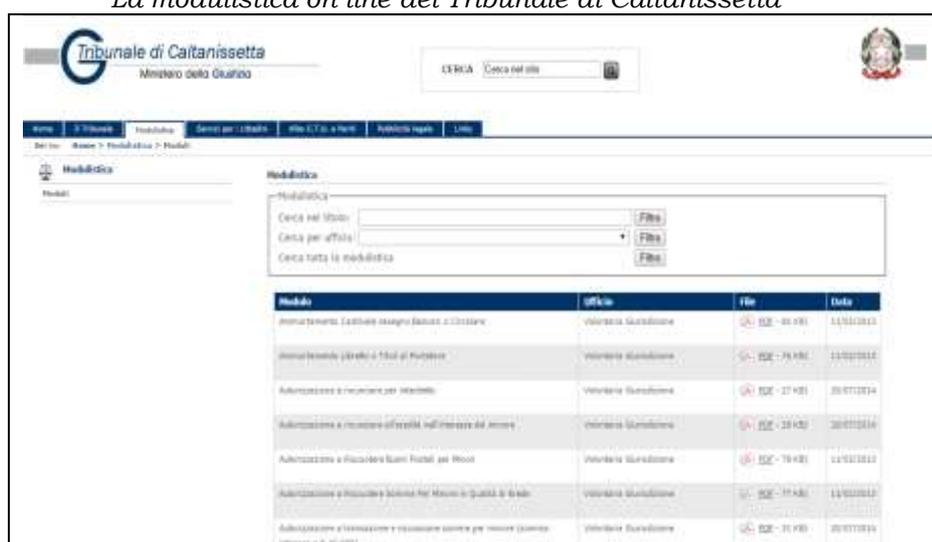
percentuale sale, però, all'86%, se si considerano solo quelli dotati di un proprio sito web.

Il download è possibile per la documentazione di quasi tutti i Tribunali (91% di questa tipologia di Ufficio permette l'operazione), oltre alle Corti di appello (85%) e alle Procure (79%). Negli altri segmenti i dati, in termini percentuali, sono leggermente più bassi, ma sempre sopra il 50%. L'unica eccezione si riscontra tra le Procure per i minori, dove solo un Ufficio dei sei considerati offre l'accesso a questo tipo di documentazione in formato elettronico.

I documenti, cui si accede nella quasi totalità dei casi da una voce del menù presente in home page, sono organizzati secondo diversi criteri non necessariamente omogenei all'interno delle stesse tipologie di Ufficio; ad esempio alcuni Uffici organizzano i documenti scaricabili per tipo di servizio, altri per macro-aree di interesse, altri collocano questi documenti all'interno della sezione *Come fare per*.

Ci sono, inoltre, dei siti (come ad esempio quello riportato nella tabella successiva) in cui è presente un tool di ricerca, che facilita l'interrogazione e l'acquisizione dei documenti.

La modulistica on line del Tribunale di Caltanissetta



Modulo	ufficio	file	data
Ammissione a concorso Maggior Scrittore	Ufficio Scrittura	152 - 40 KB	11/01/2011
Ammissione a concorso a Titoli di Partecipazione	Ufficio Scrittura	152 - 79 KB	11/01/2011
Ammissione a concorso per Medico	Ufficio Scrittura	152 - 27 KB	01/01/2014
Ammissione a concorso di attività nell'Ente del Arma	Ufficio Scrittura	152 - 28 KB	20/01/2014
Ammissione a concorso Scrittura Scrittura per Modulo	Ufficio Scrittura	152 - 79 KB	11/01/2011
Ammissione a concorso Scrittura per Modulo a Scrittura di Scrittura	Ufficio Scrittura	152 - 79 KB	11/01/2011
Ammissione a concorso e selezione per concorso (concorso interno e a titolo)	Ufficio Scrittura	152 - 79 KB	01/01/2014

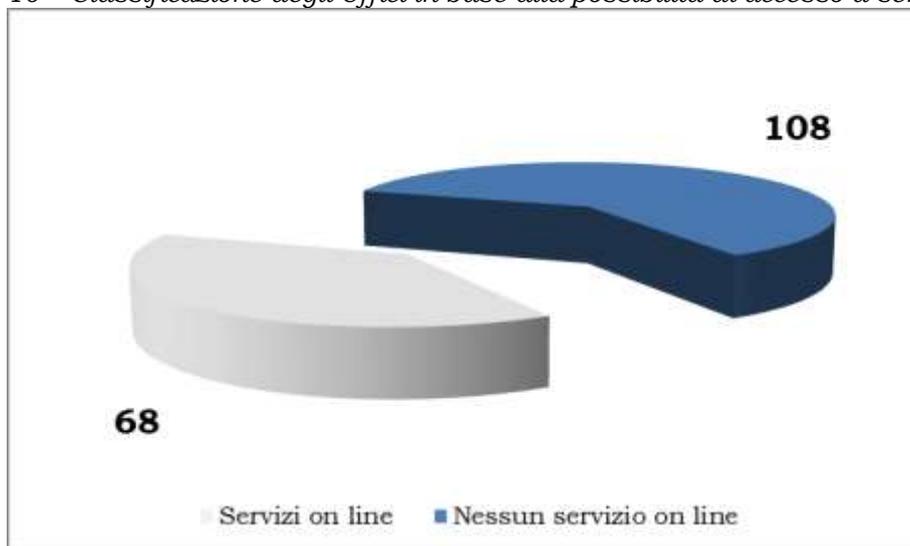
Ad ogni modo è la possibilità di poter accedere a dei servizi on line il vero fattore che, più di altri, consente di individuare differenze più significative tra i diversi siti. Per sviluppare questa parte di analisi, si è deciso di far confluire in un'unica categoria tutti gli uffici che a vario titolo, e in diverse modalità e forme, erogano servizi attraverso il sito⁶, ragion per cui appartengono a questo gruppo tutti quelli che:

- offrono servizi on line nelle proprie pagine senza necessità di autenticazione;
- distribuiscono servizi attraverso un'area riservata;
- inseriscono un link di accesso al portale dei servizi del Ministero della Giustizia.

⁶ Ai fini dell'analisi si è deciso di escludere alcuni servizi legati strettamente alla tipologia di Ufficio come la Pubblicità legale e Esami per avvocato.

Nel campione così costruito, poco meno del 40% degli Uffici (come evidenziato nel grafico 10) fornisce l'opportunità di accedere a servizi on line.

Grafico 10 – Classificazione degli Uffici in base alla possibilità di accesso a servizi web



La propensione è più sviluppata tra Corti (9 casi su 20 della tipologia), Procure (24 casi su 60) e Tribunali (28 casi su 55), probabilmente anche in ragione di un'utenza maggiore che in qualche modo comporta la necessità di doversi servire di altri canali di fruizione dei servizi.

La prospettiva multicanale è, inoltre, più facile da riscontrare sui siti con dominio appartenente all'Ufficio, non a caso il 94% dei siti che offre servizi on line appartiene agli Uffici che hanno questa caratteristica.

Queste rappresentazioni di sintesi aprono la strada ad altre considerazioni più di dettaglio. In primo luogo sono 27 i siti web in cui è possibile richiedere servizi on line dalla sezione di front end. Rientrano in questo gruppo solo Procure, Tribunali e Corti di Appello; 8 di questi operano nelle ROC, area in cui nessuna Corte ha ancora un sito con queste caratteristiche.

Per quanto concerne il contenuto di questi servizi, tendenzialmente si è in presenza di servizi di prenotazione. In queste pagine web, infatti, si ha la possibilità di richiedere, in base alla tipologia di Ufficio, copie di certificati di varia natura, oppure prenotare l'accesso alla segreteria e alla cancelleria per la consultazione dei fascicoli.

Il servizio più diffuso è la richiesta di copie di sentenze o relative al casellario giudiziario. Il servizio è fruibile tramite un modulo on line, che va compilato e inviato direttamente dal sito. È importante sottolineare che il servizio non viene mai espletato completamente via web, infatti attraverso l'inoltro della richiesta si può prenotare il ritiro della documentazione cartacea agli sportelli di front office. L'accesso a questi servizi è di facile individuazione, poiché il link viene evidenziato in home page o nella pagina principale del sito.

Il modulo di richiesta della Tribunale di Torre Annunziata

Richiesta Copie tramite sito

Richiesta Copie

Tramite questa sezione è possibile effettuare una **prenotazione di copie**.
Per consentire all'Ufficio di trattare la richiesta è necessario prestare il proprio consenso al trattamento dei dati personali, selezionando l'apposita cartella.
I campi contrassegnati con l'asterisco (*) sono obbligatori.

FASE 1: PRENOTAZIONE COPIA

Compilare il modulo sottostante

Numero Copie *	<input type="text"/>
Tipologia di copia *	<input type="text"/>
Tipologia di atto *	<input type="text"/>
Tipologia di Procedimento *	<input type="text"/>
Oggetto Richiesta	<input type="text"/>
Numero Atto	<input type="text"/>
Anno dell'Atto	<input type="text"/>
Dettagli della richiesta	<input type="text"/>
Motivo della richiesta	<input type="text"/>
Estremi del procedimento	<input type="text"/>
Numero Reg. Generale *	<input type="text"/>
Anno *	<input type="text"/>
Data dell'atto (es. gg/mm/aaaa)	<input type="text"/>
Parti	<input type="text"/>
Richiedente	<input type="text"/>
Richiedente *	<input type="text"/>
Cognome *	<input type="text"/>

Nell'ambito del campione di riferimento 3 Tribunali permettono di verificare on line lo stato del fascicolo (tracking on line) o le informazioni conservate nei registri delle cancellerie; si tratta del Tribunale di Monza, di Perugia e di Trieste. I primi due limitano la ricerca alla volontaria giurisdizione. Per questi servizi, i dati resi pubblici hanno carattere puramente informativo in quanto, così come specificato dall'Ufficio giudiziario di Trieste, solo quelli conservati nei registri della cancelleria hanno un valore effettivo.

Lo stato del fascicolo- Servizio del Tribunale di Monza



Tribunale di Monza
Ministero della Giustizia

CERCA

Home | Tribunale di Monza | Servizi al cittadino | Procura | P.C.T. | Pubblicità legale | LINK UTILI | Area riservata

Home - Servizi online / Controlla lo stato del tuo fascicolo

Tribunale di Monza

- informazioni sul Tribunale
- Contatti

Giudici

- presidente
- magistrati area civile
- magistrati area penale

Controlla lo stato del tuo fascicolo

Questo servizio ti permette di controllare lo stato del tuo fascicolo.
Ricorda che per utilizzare il servizio è necessario attendere qualche giorno dalla data in cui hai fatto la tua richiesta in cancelleria.
Al momento è possibile visualizzare unicamente i fascicoli della Volontaria Giurisdizione.

Inserisci qui il **CODICE FASCICOLO** che ti è stato consegnato

Accesso ai registri di cancelleria- Servizio del Tribunale di Trieste



The screenshot shows the website of the Tribunal of Trieste (Tribunale di Trieste) under the Ministry of Justice (Ministero della Giustizia). The page features a search bar at the top right with the text 'CERCA / Cerca nel sito'. Below the search bar is a navigation menu with tabs for 'Home', 'Tribunali', 'Mediatura', 'Servizi online per i professionisti', 'Atti al Giudice', 'Strumenti', 'Pubblicazioni', 'Legge', and 'Link'. The main content area is titled 'Servizi online professionisti' and 'Procedimenti civili on-line'. It includes a sidebar with links for 'Procedimenti via online', 'Esecuzioni civ. immobilari', 'Esecuzioni civ. mobiliari', 'Fallimenti', and 'Volontaria Giurisdizione'. The central part of the page has a form for 'Procedimenti civili on-line' with fields for 'Numero', 'Atto', 'Cerca', and 'Filtra'. At the bottom, there are links for 'Redazione', 'Mappa del sito', 'Accessibilità', and 'Note legali'. The footer contains the address: 'Tribunale di Trieste - Via Rio Ulpiano, 6 - 34100 - TRIESTE (TS) Centralino: 040 / 7792111 - Email: info@tribunale.trieste.giustizia.it' and the website 'Site realizzato da Arte Qualità e Servizi S.p.A.'.

Sono pochi, altresì, 16 in tutto, gli Uffici che hanno inserito nel sito un'area riservata dedicata all'erogazione di prestazioni per l'utenza professionale e non. La maggior parte di queste aree riservate non sono gestite direttamente dagli uffici, ma risiedono in piattaforme che appartengono a società che si occupano prevalentemente di pubblicità legale telematica. In questo gruppo è interessante evidenziare l'area riservata del Tribunale per i minorenni di Napoli⁷, unico servizio realizzato da una tipo di ufficio non appartenente alle tipologie prevalenti delle Procure, dei Tribunali e delle Corti di Appello. Con le credenziali di accesso i coniugi intenzionati a usufruire del servizio possono inviare una copia elettronica oltre che cartacea al Tribunale, monitorare a distanza lo stato di lavorazione del procedimento di adozione (tracking on line), interagire a distanza con il Tribunale attraverso un sistema di messaggistica, senza quindi la necessità di accedere agli uffici.

In tutto sono stati censiti solo 6 Uffici che hanno deciso di realizzare all'interno del sito una propria area riservata:

1. Procura della Repubblica di Catania.
2. Procura della Repubblica di Palmi.
3. Tribunale per i Minorenni di Napoli.
4. Tribunale di Benevento.
5. Tribunale di Milano.
6. Tribunale di Varese.

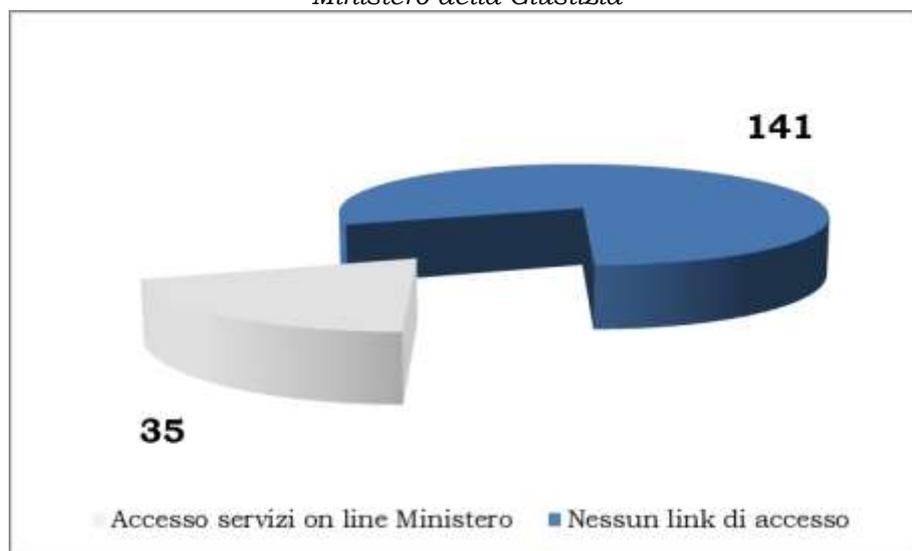
Tra questi è da menzionare il Tribunale di Varese. Il servizio offerto tramite area riservata, denominato *Certificati online*, consente di prenotare un appuntamento con il cancelliere per il riconoscimento e la sottoscrizione fisica di atti di notorietà, eredità, esecuzione testamentaria. La peculiarità risiede nel fatto che gli utenti appartenenti a fasce sociali deboli possono accedere al servizio grazie al supporto degli operatori delle amministrazioni comunali (40 in tutto) del circondario del Tribunale di Varese che hanno

⁷ Per approfondimenti sul caso: <http://qualitapa.gov.it/iniziativa-in-corso/miglioramento-giustizia/risorse/interviste/interviste-miglioramento-giustizia/article/a-napoli-servizi-on-line-per-le-adozioni-bilancio-dei-primi-due-anni-di-attivita-e-nuove-sfide/>

stipulato un'apposita convenzione con l'Ufficio giudiziario per la gestione di questo servizio.

Sono, in ultimo, 35 gli Uffici che hanno inserito in home page un link di accesso al portale dei servizi telematici del Ministero della Giustizia (cfr. Grafico 11), di cui 15 appartengono al territorio delle ROC; anche per questa variabile il fattore discriminante è avere un sito con proprio dominio, non a caso solo 3 Uffici al di fuori di questo gruppo hanno aggiunto questo tipo di collegamento.

Grafico 11 – Classificazione degli Uffici in base alla possibilità di accesso a servizi on line del Ministero della Giustizia



Ad ogni modo il link per accedere al portale dei servizi ministeriali è rinvenibile anche in altre tipologie di Uffici oltre i Tribunali (13 casi), le Procure (7 casi) e le Corti di appello (9 casi) infatti, sono stati osservati casi anche tra i Giudici di pace (3), le Procure Generali (2) e Tribunali per i minori (1). Si tratta di sicuro di una soluzione a basso costo e forse, proprio per questa ragione, più facilmente adottabile.

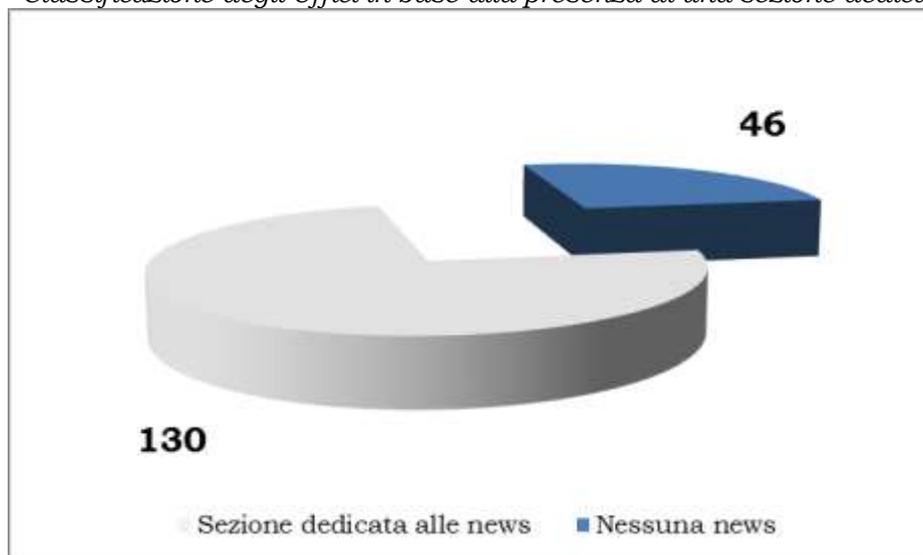
6. Altri contenuti dei siti web

Le ultime attività di ricerca sui siti si sono focalizzate sulla rilevabilità di alcune caratteristiche più specifiche, ovvero:

- la presenza di una sezione destinata a news sull'attività dell'Ufficio;
- il grado di diffusione di sezioni o servizi specifici.

Innanzitutto è emerso che nella maggior parte dei casi gli Uffici tendono a comunicare periodicamente novità e informazioni sulle loro attività (cfr. Grafico 12) e per farlo si servono di una sezione news, immediatamente visibile nella pagina principale del sito. Tali caratteristiche, a vario titolo, è riscontrabile in tutte le tipologie di Ufficio giudiziario.

Grafico 12 – Classificazione degli Uffici in base alla presenza di una sezione dedicata alle news



L'elemento che fa la differenza è ancora una volta il tipo di sito. Infatti tra chi non ha un proprio sito (47 Uffici) si registrano solo 11 casi di sezioni dedicate alla diffusione di notizie, che per lo più avvengono attraverso l'inserimento di comunicati in formato pdf. Nei siti rientranti nelle ultime generazioni (129), invece, le strutture dedicate alle news (sono 119 in tutto) seguono degli orientamenti di visualizzazione più standardizzati, come evidenziato di seguito.

La news in home page della Corte di appello di Salerno



News Archivio

13/04/2015 - **Protocollo d'Intesa per la messa alla prova tra uffici giudiziari del distretto e U.E.P.E.**
Protocollo d'intesa per la messa alla prova tra uffici giudiziari del distretto e U.E.P.E [[Leggi tutto](#)]
 [protocollo d'intesa U.E.P.E](#)

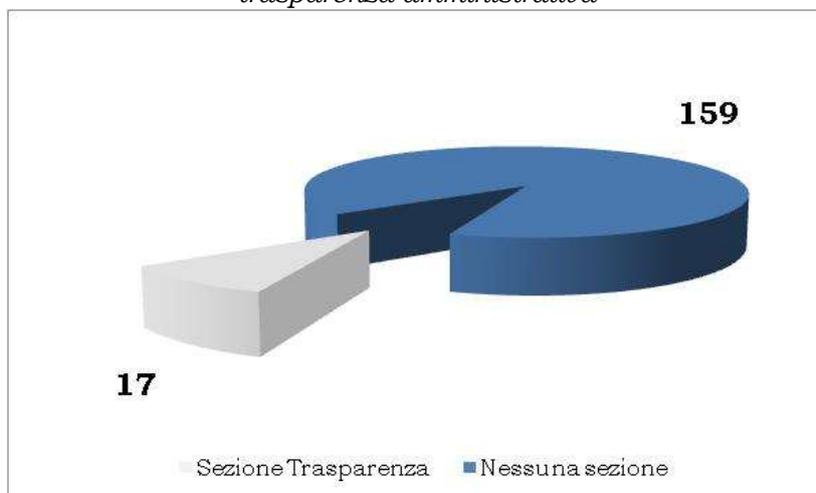
30/03/2015 - **modalità operative per la trascrizione dei provvedimenti e atti giudiziari. Nomina responsabile del procedimento**
modalità operative per la trascrizione dei provvedimenti e atti giudiziari. Nomina responsabile del procedimento [[Leggi tutto](#)]
 [ordine di servizio n. 21.2015](#)

12/03/2015 - **orario di servizio e orario di apertura al pubblico**
Determinazione dell'orario di servizio, dell'articolazione dell'orario di lavoro e dell'orario di apertura al pubblico della Corte di Appello di Salerno ... [[Leggi tutto](#)]
 [decreto n. 25.2015](#)

30/01/2015 - **Avviso: Processo Civile Telematico - Avviso presso Tribunale di Nocera Inferiore.**
Dal 16/02/2015 presso il Tribunale di Nocera Inferiore è attivata la trasmissione dei documenti informatici ai sensi dell'art. 35-comma 1 - del... [[Leggi tutto](#)]

È stata osservata una scarsa propensione a dotare, inoltre, i siti di una sezione dedicata alla trasparenza amministrativa, così come previsto dal decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, che riordina la disciplina sugli obblighi per le pubbliche amministrazioni di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni, dettando le regole di presentazione dei dati sui siti istituzionali. L'attività di ricerca ha permesso di individuare solo 17 siti (cfr. Grafico 13) che hanno un link in home o nella pagina principale di accesso a questa sezione; 10 afferiscono ad Uffici che operano nelle ROC.

Grafico 13 – Classificazione degli Uffici in base alla presenza di una sezione dedicata alle trasparenza amministrativa



In base alle indicazioni normative la sezione dovrebbe consentire l'accessibilità totale delle informazioni riferite all'organizzazione e all'attività delle pubbliche amministrazioni. Questa avvertenza apre la strada a molteplici modalità di applicazione, al riguardo si è cercato di capire quelle portate avanti dagli Uffici che hanno istituito questo spazio sul sito, i risultati sono riassunti nella tabella 4.

Tabella 4 – Contenuti e caratteristiche delle sezioni Trasparenza degli Uffici giudiziari

Ufficio giudiziario	Contenuti sezione	Note
Corte di appello di Reggio Calabria	<ul style="list-style-type: none"> Curriculum Vitae e trattamento economico del Dirigente Amministrativo Tasso di Assenza Codice Disciplinare 	I dati sul tasso di assenza sono aggiornati al 2013
Procura della Repubblica di Catanzaro	<ul style="list-style-type: none"> Organizzazione Servizi erogati Personale Bandi di gara e contratti Beni immobili e gestione del patrimonio Consulenti e collaboratori Disposizioni generali 	Diverse sezioni, in particolare quelle relative ai bandi, ai consulenti e al tasso di assenza sono ancora in costruzione

	<ul style="list-style-type: none"> • Performance • Attività e procedimenti • Altri contenuti 	
Procura della Repubblica di Palmi	<ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione • Servizi Erogati • Personale • Bandi di gara e contratti • Beni immobili e gestione patrimonio • Consulenti e collaboratori • Disposizioni generali • Performance • Bandi di concorso • Sovvenzioni, contributi, • Bilanci • Attività e procedimenti • Controlli e rilievi sull'amministrazione • Provvedimenti • Altri contenuti 	Alcune sezioni sono in costruzione, sono disponibili i dati sugli incarichi esterni e il tasso di assenza.
Tribunale di Castrovillari	<ul style="list-style-type: none"> • Esame testi e collaboratori di giustizia e rilevazione statistica di reati di criminalità organizzata • Liquidazione dei compensi ai custodi giudiziari di beni immobili pignorati • Ordinanza TAR n. 161 del 20 Marzo 3014 • Adozione dei provvedimenti organizzativi conseguenti al D.M. 13 settembre 2013 riguardante l'utilizzo degli immobili ex art. 8 del d.l.vo n. 155/2012 	La sezione, denominata Trasparenza e comunicazione, permette di scaricare per ogni contenuto un file in formato pdf, ma non contiene dati su incarichi, appalti e l'organizzazione
Tribunale di Reggio Calabria	<ul style="list-style-type: none"> • Curriculum Vitae e trattamento economico del Dirigente Amministrativo • Tasso di Assenza • Codice Disciplinare 	I dati sul tasso di assenza sono mancanti
Corte di appello di Salerno	<ul style="list-style-type: none"> • Gare d'appalto 	È possibile effettuare il download di un file con informazioni sugli aggiudicatari e gli importi
Corte di appello di Milano	<ul style="list-style-type: none"> • Bandi di gara e contratti 	È possibile effettuare il download di un file con informazioni sugli aggiudicatari e gli importi
Tribunale di Milano	<ul style="list-style-type: none"> • Bilancio di Responsabilità Sociale • Informazioni sulle procedure di 	È possibile effettuare il download di un file con

	<p>affidamento dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture</p> <ul style="list-style-type: none"> • Progetti 	<p>informazioni sugli aggiudicatari e gli importi</p>
Corte di appello di Cagliari	<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni sulle procedure di affidamento dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture 	<p>È possibile effettuare il download di un file con informazioni sugli aggiudicatari e gli importi</p>
Corte di appello di Sassari	<ul style="list-style-type: none"> • Documenti • Procedure di gara 	<p>È possibile effettuare il download di un file con informazioni sugli aggiudicatari e gli importi. Dati aggiornati al 2013.</p>
Procura della Repubblica di Nuoro	<ul style="list-style-type: none"> • Trasparenza procedure gara o acquisti diretti 	<p>È possibile effettuare il download di un file con informazioni sugli aggiudicatari e gli importi. Dati aggiornati al 2013.</p>
Procura Generale della Repubblica di Cagliari	<ul style="list-style-type: none"> • Elenco dei debiti che dovranno essere pagati 	<p>È possibile effettuare il download di un file con dati aggiornati al 2013</p>
Tribunale di Cagliari	<ul style="list-style-type: none"> • Pubblicazione dell'elenco dei debiti 	<p>È possibile effettuare il download di file con dati aggiornati al 2013.</p>
Corte di Appello di Caltanissetta	<ul style="list-style-type: none"> • Bandi di gara ed incarichi esterni 	<p>È possibile effettuare il download di file con dati aggiornati al dicembre 2014.</p>
Procura della Repubblica di Caltanissetta	<ul style="list-style-type: none"> • Amministrazione trasparente 	<p>È presente solo un testo relativo all'avvio della procedura per l'affidamento dell'incarico per medico competente (manca la data).</p>
Procura Generale della Repubblica di Reggio Calabria	<ul style="list-style-type: none"> • Programma annuale delle attività • Piano delle performance • Ordini di servizio di maggior interesse • Buone prassi • Progetto best practices • Approfondimenti • Bandi di gara e contratti • Beni immobili e gestione patrimonio • Consulenti e collaboratori • Bandi di concorso • Sovvenzioni, contributi, sussidi 	<p>Cliccando sulle diverse sezioni viene visualizzato un testo aggiuntivo che descrive il contenuto,</p>

	<ul style="list-style-type: none">• Bilanci• Controlli e rilievi sull'amministrazione• Provvedimenti• Altri contenuti• Codice disciplinare	
Tribunale di Vibo Valentia	<ul style="list-style-type: none">• Programma delle attività annuali da realizzare nel 2012• Standard di qualità e piano della performance• Scheda standard di qualità• Ordini di servizio di maggiore interesse• Buone Prassi• Progetto Best Practices• Approfondimenti• Organizzazione• Servizi Erogati• Personale• Bandi di gara e contratti• Beni immobili e gestione patrimonio• Consulenti e collaboratori• Performance• Bandi di concorso• Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici• Bilanci• Controlli e rilievi sull'amministrazione• Provvedimenti• Altri contenuti	Sezione costruita in maniera molto articolata, con download di diversi documenti (es. Buone prassi). I dati sugli incarichi esterni sono aggiornati al 2014. Molte sezioni sono vuote (es. Archivio relativo ai bandi di gara). Per il personale mancano i tassi di assenza.

In linea generale questa sezione è stata organizzata in maniera diversa dagli Uffici. Non sempre sono presenti dati e informazioni sull'organizzazione e il personale. In molti casi i link disponibili portano a pagine vuote. Il download ai file relativi alle procedure di affidamento dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture o di incarichi a esterni non è molto utilizzato e, laddove esistente, contiene per diversi Uffici informazioni non aggiornate.

Le ultime considerazioni riguardano servizi specifici erogati da Tribunali e Corti di appello. Sui siti dei primi è sempre presente la sezione Pubblicità legale, con richiamo alle aste giudiziarie o alle procedure concorsuali. Le sezioni hanno un'organizzazione simile, è disponibile un motore di ricerca che facilita la fruizione dei contenuti e le procedure di ricerca.

In ultimo, le Corti di appello che hanno in home page un link di accesso alla sezione dedicata agli esami per avvocato sono 13 su 20. Anche qui le sezioni sono organizzate

quasi sempre tramite un'area riservata che permette di verificare le informazioni in merito all'esame sostenuto. Chi non ha l'accesso diretto inserisce le informazioni in pagine dedicate ai servi distrettuali o alle attività dell'Ufficio.

7. Il ruolo di Best practices

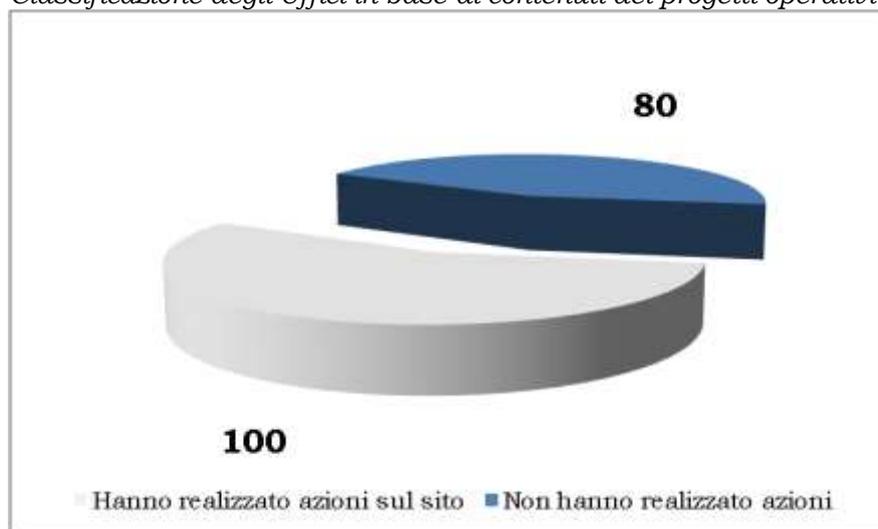
L'ultima parte del rapporto ha l'obiettivo di provare a comprendere il ruolo che il Progetto Best practices sta avendo nell'evoluzione del quadro precedentemente descritto. In linea con le finalità analitiche, per lo sviluppo di questa parte, sono state considerate alcune variabili, nello specifico:

- quanti Uffici hanno potuto sviluppare o stanno sviluppando il loro presidio sul web grazie al Progetto DBP;
- il tipo di interventi realizzati o che si stanno concretizzando.

Come ricordato in apertura di documento, i progetti di innovazione legati ai siti web rientrano nella Linea di attività 6. Si tratta di una Linea che comprende diverse tipologie di attività, ragion per cui inizialmente sono stati selezionati i progetti specifici che riguardano azioni da realizzare sui siti, al fine di individuare, all'interno del campione quanti, gli Uffici giudiziari hanno sfruttato questa opportunità

La prima considerazione che è possibile formulare dall'analisi dei dati è che, grazie al Progetto best practices, la maggior parte degli Uffici giudiziari (100 in tutto) ha avuto modo di avviare azioni di miglioramento per quanto concerne le attività gestite attraverso il web (cfr. Grafico 14). Gli Uffici appartengono a tutti i segmenti tipologici, la metà (50) operano nelle Regioni Obiettivo Convergenza.

Grafico 14 – Classificazione degli Uffici in base ai contenuti dei progetti operativi della Linea 6



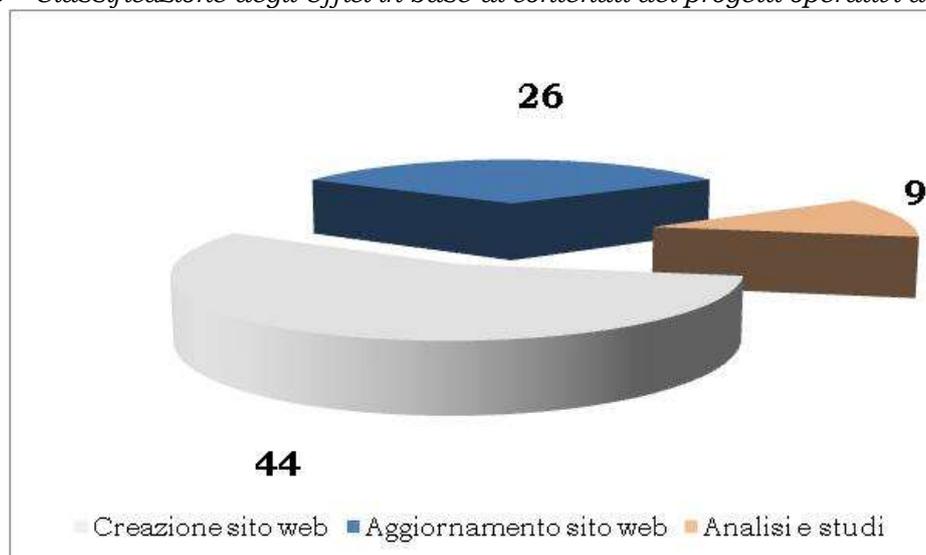
Questo dato racchiude tutti gli Uffici del campione, comprendendo sia quelli che non hanno né un sito né una pagina web (4 Uffici come segnalato nel Grafico 4) e realtà in cui le azioni progettuali sono ancora in essere 59 Uffici come segnalato nel Grafico 2).

Per spiegare in maniera esaustiva quanto ha inciso DBP nel favorire da un alto una presenza più diffusa sul web degli Uffici e dall'altro una crescita quali-quantitativa dei servizi offerti, occorre porre l'attenzione sui 121 in cui sono terminate le attività, considerando altresì i tipi di intervento realizzati. Si è pensato di far confluire gli interventi sui siti in tre gruppi:

- progetti operativi di innovazione che hanno permesso la creazione di un sito o di pagine web;
- progetti operativi di innovazione il cui output è stato l'aggiornamento di un sito già esistente o di pagine on line;
- progetti operativi di innovazione che hanno avuto lo scopo di realizzare indagini ed analisi sulle caratteristiche dei propri siti o di quelli di altri Uffici in ottica di benchmarking.

Dal computo sono stati esclusi quegli Uffici che non hanno raggiunto il risultato prospettato in sede di progettazione. Questa selezione ha portato a individuare 112 Uffici, tra questi 79 hanno lavorato sul web tramite DBP e 70 (cfr. Grafico 15) hanno realizzato interventi concreti legati alle pagine on line.

Grafico 15 – Classificazione degli Uffici in base ai contenuti dei progetti operativi della Linea 6



Le evidenze dei dati sono abbastanza immediate: grazie a Best practices oggi ci sono 44 Uffici, tra cui 14 Procure e 11 Tribunali, che hanno un sito, mentre prima non avevano spazi on line che racchiudevano informazioni legate al loro agire, 26 hanno potuto intervenire su siti già esistenti per adeguare la grafica alle linee guida ministeriali, per inserire nuove funzionalità legate al download dei documenti o alla fruizione di servizi on line, 9 hanno realizzato attività di analisi che hanno avuto come oggetto uno studio di fattibilità per la realizzazione di un sito, una disamina delle caratteristiche del sito on line, Nelle Regioni Obiettivo convergenza il risultato è ancora più rilevante, 28 Uffici hanno creato un sito (11 Procure e 6 Tribunali), 10 hanno migliorato le pagine esistenti.



DBP, inoltre, ha consentito anche agli Uffici che non avevano un proprio sito web di intervenire sullo status quo, infatti in 7 hanno potuto inserire delle pagine in altri siti o aggiungere funzionalità a quelle che già avevano.

C'è da aggiungere, in conclusione, che tra chi sta ancora concludendo i progetti operativi, risultano altri 12 interventi promossi sul web, di cui 7 finalizzati all'aggiornamento di siti web esistenti e 5 alla creazione. Occorre segnalare che le attività collegate allo sviluppo dei siti potrebbero essere maggiori, in quanto non tutti gli uffici hanno ultimato la compilazione del questionario realizzato da MPG per il monitoraggio.

Conclusioni

Il canale web sta diventando uno strumento indispensabile di relazione con gli stakeholder anche all'interno del settore giustizia. In questi ultimi anni si è assistito a un proliferare di nuovi domini afferenti a Uffici giudiziari e alla possibilità sempre maggiore di fruire di servizi on line.

Di certo questo salto di qualità è dovuto all'importanza che la rete sta assumendo nella società e che in qualche modo viene colta da tutte le istituzioni, per cui anche in ambito giustizia l'adozione del canale diventa in qualche modo indispensabile. Tuttavia oltre a questo fattore, che potremmo definire esogeno, se ne debbono associare di sicuro degli altri. È innegabile, ad esempio, il ruolo che DBP ha avuto in questo processo, riuscendo a fare da volano a un percorso di sviluppo molto significativo. Tre risultati che certamente si possono ascrivere al Progetto Best practices possiamo elencare:

1. aver permesso la realizzazione dei primi siti web per numerosi uffici;
2. aver favorito lo sviluppo di nuovi servizi via web e, di conseguenza, accresciuto le interazioni di primo e secondo livello con gli utenti;
3. avere aperto la strada alla nascita di siti evoluti, in cui è possibile conoscere le attività dell'ufficio (tramite le news), acquisire modulistica, usufruire di servizi a distanza. Sono almeno una quarantina di siti hanno tutte queste caratteristiche.

È evidente, altresì, un buon livello di standardizzazione dei siti. La maggior parte ha un'identità visiva comune, logiche di navigazione simili, strutture e organizzazione dei contenuti che si assomigliano. Le linee guida del Ministero hanno avuto nella determinazione di questo quadro il loro peso, anche se non c'è stato un adempimento completo da parte degli Uffici ai dettami in essa contenuti. Questo mancato rispetto non va visto come un fallimento, al contrario come elemento di positività. Gli Uffici hanno utilizzato le indicazioni ministeriali come indirizzo di massima e ciò ha permesso comunque di rendere più omogenei i siti. La discrezionalità con cui hanno operato potrebbe portare all'individuazione di nuove soluzioni che rappresentano sempre la base per un successivo sviluppo e nuove innovazioni.

Un altro aspetto positivo, da non sottovalutare, è la diffusione della modulistica via web e della prenotazione on line di atti e certificati. Sono operazioni che, come segnalato nel rapporto, possono concorrere a diminuire il carico di lavoro degli uffici di front office (in primis segreterie e cancellerie), liberando nuove energie per l'organizzazione.



Il mancato utilizzo di servizi di tracking on line, invece, è da collegare al fatto che questi servizi sono disponibili sul portale dei servizi telematici del Ministero e rappresenterebbero, di fatto, una duplicazione, probabilmente inutile per gli Uffici.

Non è possibile, invece, fare una previsione di quanto questo quadro possa ulteriormente evolvere. Di certo è auspicabile che i siti oggi classificabili come di terzo livello, ovvero caratterizzati da interazione a due vie, con possibilità di avviare la procedura di erogazione on line, raggiungano il livello più alto, il quarto, consentendo all'utente di usufruire del servizio interamente on line. Così come ci si può aspettare che i siti di primo livello (che si limitano a fornire informazioni sui servizi erogati attraverso gli sportelli) e di secondo livello (che consentono solo di ottenere i moduli per l'erogazione del servizio allo sportello) tendano a colmare i gap con gli altri.

Non sono, ad ogni buon conto, passaggi semplici. La fruizione complessiva di servizi a distanza non dipende solo dalla capacità degli Uffici di realizzare le innovazioni necessarie. La costruzione di siti con servizi completamente transattivi sarà possibile anche in virtù di interventi normativi che vadano nella direzione di equiparazione tra documentazione cartacea e digitale anche nei confronti degli utenti finali ed interventi tecnologici che interfaccino le funzionalità online con i registri di cancelleria ed in generale con gli strumenti software degli uffici giudiziari. In caso contrario la peculiarità del settore giustizia rende l'attuale sistema di gestione (ci riferiamo in questo caso ai siti che permettono di prenotare i certificati on line) avanzato, o forse saturo, rispetto al contesto.

Nel breve periodo è, probabilmente, più fattibile un'avanzata di siti collocati nei primi due livelli di tipologia di servizi on line; ma anche in questo caso il percorso è tutt'altro che semplice. L'attività di analisi ha evidenziato che in molti siti esistono sezioni non aggiornate o informazioni un po' datate. Il fenomeno è da imputare al fatto che i siti web sono stati realizzati su piattaforme che gli Uffici non gestiscono direttamente. Best practices non ha consentito un'inversione di tendenza, anzi ha in qualche modo acuito il fenomeno. Gli interventi sui siti web collegati alla Linea 6 non hanno reso indipendenti gli uffici nella gestione delle pagine, non tanto per quanto concerne l'aggiornamento di alcuni contenuti (si pensi alle news) quanto piuttosto per azioni legate alla manutenzione correttiva ed evolutiva e quindi alla gestione complessiva del sito web. Di conseguenza è oggi rilevante il problema dell'hosting di questi strumenti di comunicazione e servizio. Questa condizione non va sottovalutata poiché l'impossibilità di gestire i siti web mina considerevolmente le possibilità di uno sviluppo autonomo da parte degli Uffici e quindi la possibilità di sviluppare sempre di più modalità di accesso e fruizione di servizi con modalità multicanale e di conseguenza con risparmi sia per l'amministrazione della giustizia sia per gli utenti finali.

Queste criticità non devono, però, offuscare l'attuale situazione, in cui gli elementi di positività sono molteplici e delineano uno scenario caratterizzato dalla presenza diffusa sul web degli Uffici, dalla possibilità per l'utenza professionale e non di utilizzare questo canale per interagire con le diverse realtà territoriali, dal conseguente sgravio di attività



per segreterie, cancellerie e front office e il relativo recupero di risorse da dedicare ad altre attività e azioni organizzative.



Allegato 1 - Inquadramento sintetico del Progetto “Il Miglioramento delle Performance per la Giustizia”

Il Progetto "Miglioramento Performance Giustizia" (MPG) è promosso e realizzato dal Dipartimento della Funzione Pubblica, nell'ambito del PON Governance 2007-2013 ed è stato avviato nel 2011. Il Progetto supporta, attraverso azioni di monitoraggio e valutazione, le Regioni Obiettivo Convergenza (ROC) e gli Uffici Giudiziari che vi operano, con l'obiettivo di:

- avviare processi di miglioramento delle performance;
- favorire la diffusione dei risultati ottenuti dagli uffici giudiziari che hanno partecipato al Progetto DBP.

La finalità generale del Progetto MPG è supportare il miglioramento delle *performance* degli Uffici Giudiziari delle Regioni Obiettivo Convergenza (ROC). Le finalità specifiche sono:

- migliorare la qualità dei servizi della giustizia civile e penale;
- ridurre i costi di funzionamento dell'organizzazione giudiziaria;
- aumentare la capacità di assistenza agli utenti, di informazione e comunicazione interna ed esterna;
- sviluppare l'utilizzo di servizi avanzati a beneficio dei cittadini e delle imprese
- sostenere la cultura della valutazione e dell'*accountability*.

Le attività del Progetto MPG hanno consentito la costruzione della banca dati RisorsePerLaGiustizia.it, creata con l'intento di:

- mappare i processi di innovazione e miglioramento delle performance realizzati e in corso di realizzazione da parte degli uffici giudiziari che partecipano al Progetto interregionale transnazionale "Diffusione delle best practices negli uffici giudiziari italiani" (DBP);
- facilitare la diffusione nel sistema della giustizia delle buone pratiche e delle strumentazioni manageriali necessarie per “replicarle”, “adattarle”, “generare nuove soluzioni” nei territori regionali ed extra regionali.



Allegato 2 - Inquadramento sintetico del Progetto interregionale transnazionale “Diffusione delle Best Practices negli uffici giudiziari italiani”

Il Progetto interregionale transnazionale “Diffusione delle Best Practices negli uffici giudiziari italiani” (DBP) impegna gli uffici giudiziari, con l’assistenza delle regioni italiane, nella realizzazione di interventi di innovazione organizzativa e gestionale. Tali interventi sono articolati in sei Linee di attività, così suddivise:

- **Linea 1 – Riorganizzazione dei servizi e dei processi di lavoro.** Rientrano in questa linea gli interventi che realizzano delle semplificazioni delle procedure di lavoro, istituiscono nuove unità organizzative (es. uffici di relazione con il pubblico o sportelli polifunzionali), attuano sistemi di controllo di gestione dei procedimenti e/o di riorganizzazione dei servizi anche in collaborazione con comuni, camere di commercio, altri stakeholder.
- **Linea 2 – Miglioramento dell’utilizzo dell’informatica.** La linea racchiude i progetti che hanno l’intento di: ottimizzare l’uso dei sistemi ministeriali, potenziare lo scambio documentale digitale e telematico, creare cartelle condivise, ecc.
- **Linea 3 – Carta dei servizi.** Fanno parte di quest’area i progetti che portano alla realizzazione di guide informative rivolte agli utenti, e/o di modelli semplificati di modulistica, ecc.
- **Linea 4 – Certificazione di qualità.** I progetti di questa Linea consentono agli Uffici di ottenere la certificazione secondo gli standard previsti dalla norma ISO 9001 o produrre manuali sulla qualità dei servizi.
- **Linea 5 – Bilancio sociale.** Bilanci di responsabilità sociale preventivi e consuntivi, piani strategici di miglioramento dell’ufficio, tavoli di consultazione permanenti con gli stakeholder, sono i principali output degli interventi rientranti in questa Linea di attività.
- **Linea 6 – Comunicazione e realizzazione sito web.** Le azioni di questa Linea comportano la realizzazione di nuovi siti web o il potenziamento di quelli esistenti, attraverso l’istituzione di servizi informativi, l’inserimento di moduli di prenotazione dei servizi e tracking on line.

DBP è realizzato nell’ambito della programmazione del Fondo Sociale Europeo 2007–2013, ed è frutto di una partnership tra il Ministero della Giustizia, il Dipartimento per la Funzione Pubblica, il Ministero del Lavoro, le Regioni italiane e le Province Autonome. Al 10 aprile 2015 sono 191⁸ gli uffici giudiziari che hanno aderito al Progetto DBP, di questi 91 appartengono alle Regioni Obiettivo Convergenza (ROC). Le procure (66) e i tribunali ordinari (59) sono le tipologie di uffici più presenti. I cantieri conclusi sono 128.

⁸ L’Ufficio Tribunale di Sorveglianza Milano, per uniformità di analisi, è sdoppiato in due Cantieri ossia Varese e Pavia.

Allegato 3 - Elenco siti web degli Uffici giudiziari osservati

Ufficio Giudiziario	Sito/Pagina web
Corte di Appello di Ancona	http://www.giustizia.marche.it/
Corte di Appello di Bari	http://www.giustizia.bari.it/
Corte di Appello di Bolzano sezione distaccata c/o Corte d'Appello di Trento	http://www.corteappello.bolzano.it/
Corte di Appello di Brescia	http://www.giustiziabrescia.it/CorteAppello/default.aspx
Corte di Appello di Cagliari	http://giustizia.sardegna.it/default.aspx
Corte di Appello di Caltanissetta	http://www.ca.caltanissetta.giustizia.it/
Corte di Appello di Catania	http://www.corteappellocatania.it/
Corte di Appello di Catanzaro	http://www.cortediappellocatanzaro.it/
Corte di Appello di Genova	http://www.corteappello.genova.it/
Corte di Appello di Lecce	http://www.corteappellocce.it/
Corte di Appello di Milano	http://www.corteappello.milano.it/CorteAppello/Default.aspx
Corte di Appello di Napoli	http://www.corteappello.napoli.it/
Corte di Appello di Palermo	http://www.giustizia.palermo.it/
Corte di Appello di Perugia	http://www.giustizia.umbria.it/GiustiziaUmbria2/it/ca.page
Corte di Appello di Reggio di Calabria	http://www.ca.reggiocalabria.giustizia.it/
Corte di Appello di Roma	http://www.giustizia.lazio.it/appello.it/base.php?t=t000.php&sx=sx.php&inf=home.php&dx=dx.php&bc=01
Corte di Appello di Salerno	www.corteappello.salerno.it
Corte di Appello di Sassari	http://www.giustizia.sassari.it/
Corte di Appello di Trento	http://www.corteappello.trento.it/
Corte di Appello di Venezia	http://www.corteappello.venezia.it/index.php?id=1
Procura della Repubblica dell'Aquila	http://www.giustizia.abruzzo.it/ufficijudiziari/procure.aspx?pnl=4
Procura della Repubblica di Agrigento	http://www.procura.agrigento.it/
Procura della Repubblica di Aosta	http://www.distretto.torino.giustizia.it/ufficijudiziari/procure.aspx?pnl=2
Procura della Repubblica di Avellino	http://www.corteappello.napoli.it/ufficijudiziari/procure.aspx?pnl=2
Procura della Repubblica di Bari	http://www.giustizia.bari.it/ufficijudiziari/ufficio.aspx?UffDistrettuale=7
Procura della Repubblica di Benevento	http://www.giustiziacampania.it/opencms/opencms/giustiziacampana/benevento_procura/me

	nu/Informazioni/HomePage.html?nameReg=Campania&showFolders=true&nameCirc=benevento&nameUff=procura
Procura della Repubblica di Brescia	http://www.procura.brescia.it/
Procura della Repubblica di Busto Arsizio	http://www.procura.bustoarsizio.giustizia.it/default.aspx
Procura della Repubblica di Cagliari	http://www.procura.ca.it/
Procura della Repubblica di Caltagirone	http://www.procuracaltagirone.it/
Procura della Repubblica di Caltanissetta	http://www.procura.caltanissetta.it/
Procura della Repubblica di Campobasso	http://www.giustiziacampania.it/opencms/opencms/giustiziacampana/campobasso_procura/index.html?idRegione=2&nameReg=Molise&idCircondario=28&idUfficio=52&nameCirc=campobasso&nameUff=procura&showFolders=true
Procura della Repubblica di Castrovillari	http://www.procuradicastrovillari.it/
Procura della Repubblica di Catania	http://www.procuracatania.it/
Procura della Repubblica di Catanzaro	http://www.procura.catanzaro.it/
Procura della Repubblica di Cosenza	http://www.procura.cosenza.giustizia.it
Procura della Repubblica di Enna	http://www.procura.enna.it/
Procura della Repubblica di Foggia	http://www.procurafoggia.it/
Procura della Repubblica di Gela	http://www.procura.gela.giustizia.it/
Procura della Repubblica di Lecce	http://www.procuragenerale.lecce.it/it/Content/Index/12231
Procura della Repubblica di Lecco	http://www.procura.lecco.it/
Procura della Repubblica di Livorno	http://www.procura.livorno.it
Procura della Repubblica di Lucca	http://www.procura.lucca.it
Procura della Repubblica di Macerata	http://www.procura.macerata.giustizia.it/
Procura della Repubblica di Mantova	http://www.procura.mantova.it/
Procura della Repubblica di Marsala	http://www.procuramarsala.it/
Procura della Repubblica di Milano	http://www.procura.milano.giustizia.it/
Procura della Repubblica di Monza	http://www.procura.monza.it/
Procura della Repubblica di Napoli	http://www.giustiziacampania.it/opencms/opencms/giustiziacampana/napoli_procura/?nameReg=Campania&nameCirc=napoli&nameUff=procura&showFolders=true
Procura della Repubblica di Nola	http://www.giustiziacampania.it/opencms/opencms/giustiziacampana/nola_procura/index.html?idRegione=1&nameReg=Campania&idCircondario=22&idUfficio=89&nameCirc=nola&nameUff=procura&showFolders=true
Procura della Repubblica di Nuoro	http://www.procura.nuoro.it/

Procura della Repubblica di Palermo	http://www.giustizia.palermo.it/ufficijudiziari/procure.aspx?UffDistrettuale=418
Procura della Repubblica di Palmi	http://www.procuradipalmi.it/
Procura della Repubblica di Pavia	http://www.procura.pavia.giustizia.it/
Procura della Repubblica di Perugia	http://www.giustizia.umbria.it/GiustiziaUmbria2/it/ptperugia.page
Procura della Repubblica di Pescara	http://www.procura.pescara.gov.it
Procura della Repubblica di Ragusa	http://www.procura.ragusa.giustizia.it/default.aspx
Procura della Repubblica di Ravenna	http://www.procura.ravenna.it/Home/Default.aspx?tag=home
Procura della Repubblica di Reggio Calabria	http://www.ca.reggiocalabria.giustizia.it/articoli.php?nome=Procura-della-Repubblica-presso-il-Tribunale-di-REGGIO-DI-CALABRIA&id_articolo=1109
Procura della Repubblica di Rovereto	http://www.procura.rovereto.giustizia.it/
Procura della Repubblica di Salerno	http://www.giustiziacampania.it/opencms/opencms/giustiziacampana/salerno_procura/index.html?idRegione=1&nameReg=Campania&idCircondario=13&idUfficio=169&nameCirc=salerno&nameUff=procura&showFolders=true
Procura della Repubblica di Santa Maria Capua Vetere	http://www.giustiziacampania.it/opencms/opencms/giustiziacampana/santamariacapuavetere_procura/index.html?idRegione=1&nameReg=Campania&idCircondario=25&idUfficio=108&nameCirc=santamariacapuavetere&nameUff=procura&showFolders=true
Procura della Repubblica di Sassari	http://giustizia.sardegna.it/ufficijudiziari/procure.aspx?pnl=5
Procura della Repubblica di Sciacca	http://www.procurasciacca.it/
Procura della Repubblica di Siracusa	http://www.procurasiracusa.it
Procura della Repubblica di Sondrio	http://www.procura.sondrio.giustizia.it/default.aspx
Procura della Repubblica di Taranto	http://www.procuragenerale.lecce.it/it/Content/Index/12231
Procura della Repubblica di Teramo	http://www.procura.teramo.it/procure.aspx
Procura della Repubblica di Termini Imerese	http://www.procuraterminiimerese.it
Procura della Repubblica di Terni	http://www.procura.terni.it/
Procura della Repubblica di Torino	http://www.procura.torino.it/
Procura della Repubblica di Torre Annunziata	http://www.giustiziacampania.it/opencms/opencms/giustiziacampana/torreannunziata_procura/menu/Informazioni/HomePage.html?idRegio

	ne=1&nameReg=Campania&showFolders=true&idCircondario=26&idUfficio=130&nameCirc=torreannunziata&nameUff=procura&showCasellario=false
Procura della Repubblica di Trani	http://www.giustizia.bari.it/ufficijudiziari/ufficio.aspx?UffDistrettuale=26
Procura della Repubblica di Trapani	http://www.procura.trapani.it
Procura della Repubblica di Trento	http://www.procura.trento.giustizia.it/
Procura della Repubblica di Trieste	http://www.procura.trieste.giustizia.it/Home/Default.aspx?tag=home
Procura della Repubblica di Varese	http://procuravarese.it/Home/Default.aspx?tag=home
Procura della Repubblica di Venezia	http://www.procuravenezia.it
Procura della Repubblica di Vibo Valentia	http://www.procura.vibovalentia.giustizia.it/index.php
Procura Repubblica di Avezzano	http://procura.avezzano.fsegiustizia.it/
Procura della Repubblica per i Minorenni di Campobasso	http://www.giustiziacampania.it/opencms/opencms/giustiziacampana/campobasso_procuraperiminorenni/index.html?idRegione=2&nameReg=Molise&idCircondario=28&idUfficio=55&nameCirc=campobasso&nameUff=procuraperiminorenni&showFolders=true&showCasellario=false
Procura della Repubblica per i Minorenni di Milano	http://www.procuraminori.milano.it/
Procura della Repubblica per i Minorenni di Napoli	http://www.procmin.napoli.giustizia.it/
Procura della Repubblica per i Minorenni di Palermo	http://www.procuraminori.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=58&Itemid=1
Procura della Repubblica per i Minorenni di Salerno	http://www.corteappello.salerno.it/ufficijudiziari/minori.aspx?pnl=2
Procura della Repubblica per i Minorenni di Sassari	http://giustizia.sardegna.it/ufficijudiziari/minori.aspx?pnl=4
Procura Generale della Repubblica dell'Aquila	http://www.giustizia.abruzzo.it/ProcuraGenerale/contatti.aspx
Procura Generale della Repubblica di Bari	http://www.giustizia.bari.it/ufficijudiziari/ufficio.aspx?UffDistrettuale=4
Procura Generale della Repubblica di Bologna	http://www.pg.bologna.giustizia.it/index.asp?act=viewcateg&categ=1_0&liv=0
Procura Generale della Repubblica di Brescia	http://www.giustiziabrescia.it/ProcuraGenerale/default.aspx
Procura Generale della Repubblica di Cagliari	http://www.procuragenerale.cagliari.it/
Procura Generale della Repubblica di Caltanissetta	http://www.procurageneralecaltanissetta.it/default.aspx

Procura Generale della Repubblica di Campobasso	http://www.giustiziacampania.it/opencms/opencms/giustiziacampana/campobasso_procuragenerale/index.html?idRegione=2&nameReg=Molise&idCircondario=28&idUfficio=50&&nameCirc=campobasso&nameUff=procuragenerale&showFolders=true&showCasellario=false
Procura Generale della Repubblica di Genova	http://www.ufficijudiziari.genova.it/ufficijudiziari/pg.aspx
Procura Generale della Repubblica di Lecce	http://www.procuragenerale.lecce.it/
Procura Generale della Repubblica di Milano	http://www.ca.milano.giustizia.it/ProcuraGenerale/procura.aspx
Procura Generale della Repubblica di Palermo	http://www.giustizia.palermo.it/ProcuraGenerale/default.aspx
Procura Generale della Repubblica di Perugia	http://www.giustizia.umbria.it/GiustiziaUmbria2/it/pgpg.page
Procura Generale della Repubblica di Reggio Calabria	http://www.procuragenerale.reggiocalabria.it/Default.aspx
Procura Generale della Repubblica di Salerno	http://www.corteappello.salerno.it/ProcuraGenerale/procura.aspx
Procura Generale della Repubblica di Taranto	http://www.procuragenerale.lecce.it/it/Content/Index/12231
Procura Generale della Repubblica di Torino	http://www.distretto.torino.giustizia.it/ProcuraGenerale/contatti.aspx
Procura Generale della Repubblica di Trento	http://www.procuragenerale.trento.it/
Tribunale di Sorveglianza di Brescia	http://www.tribsorv.brescia.giustizia.it/default.aspx
Tribunale di Sorveglianza di Cagliari	http://giustizia.sardegna.it/ufficijudiziari/sorveglianza.aspx?pnl=1
Tribunale di Sorveglianza di Milano- Ufficio di Sorveglianza di Varese	http://www.ca.milano.giustizia.it/ufficijudiziari/sorveglianza.aspx?pnl=1
Tribunale di Sorveglianza di Palermo	http://giustizia.palermo.it/TribunaleSorveglianza/Default.aspx
Tribunale di Sorveglianza di Salerno	http://www.giustiziacampania.it/opencms/opencms/giustiziacampana/salerno_tribunaledisorveglianza/index.html?idRegione=1&nameReg=Campania&idCircondario=13&idUfficio=193&nameCirc=salerno&nameUff=tribunaledisorveglianza&showFolders=true
Tribunale di Sorveglianza di Sassari	http://www.tribunalesorveglianza.sassari.it/
Tribunale di Ancona	http://www.tribunale.ancona.it
Tribunale di Aosta	http://www.tribunale.aosta.it/
Tribunale di Bari	http://www.tribunale.bari.it/

Tribunale di Benevento	http://www.tribunale.benevento.it/
Tribunale di Bergamo	http://www.tribunale.bergamo.it/
Tribunale di Bolzano	http://www.tribunale.bolzano.it/
Tribunale di Brescia	http://www.tribunale.brescia.it/
Tribunale di Brindisi	http://www.tribunale.brindisi.giustizia.it/
Tribunale di Busto Arsizio	http://www.tribunale.bustoarsizio.giustizia.it/
Tribunale di Cagliari	http://www.tribunaledicagliari.it/
Tribunale di Caltanissetta	http://www.tribunale.caltanissetta.it
Tribunale di Castrovillari	http://www.tribunale.castrovillari.giustizia.it/
Tribunale di Catania	http://www.tribunalecatania.it/
Tribunale di Catanzaro	http://www.tribunale.catanzaro.giustizia.it
Tribunale di Chieti	http://www.tribunalechieti.it/
Tribunale di Cosenza	http://www.tribunale.cosenza.giustizia.it/index.php
Tribunale di Cremona	http://www.tribunale.cremona.giustizia.it/
Tribunale di Ferrara	http://www.tribunale.ferrara.it/Home/Default.aspx?tag=home
Tribunale di Firenze	http://tribunale.firenze.fsegiustizia.it
Tribunale di Foggia	http://www.tribunaledilucera.net/
Tribunale di Gela	http://www.tribunalegela.it
Tribunale di Lecce	http://www.tribunale.lecce.giustizia.it/web/tribunale-di-lecce
Tribunale di Lecco	http://www.tribunale.lecco.it/
Tribunale di Lodi	http://www.tribunale.lodi.giustizia.it/
Tribunale di Mantova	http://www.tribunale.mantova.it
Tribunale di Marsala	http://www.tribunalemarsala.it/default.aspx
Tribunale di Messina	http://www.tribunale.messina.it/index.php
Tribunale di Milano	https://www.tribunale.milano.giustizia.it/
Tribunale di Modena	http://www.tribunaledimodena.it/Home/Default.aspx?tag=home
Tribunale di Monza	http://www.tribunale.monza.giustizia.it/
Tribunale di Napoli	http://www.tribunale.napoli.giustizia.it/default.aspx
Tribunale di Nocera Inferiore	http://www.tribunale.nocerainferiore.giustizia.it/default.aspx
Tribunale di Nola	http://www.corteappello.napoli.it/ufficijudiziari/tribunali.aspx?pnl=5
Tribunale di Palermo	http://www.tribunale.palermo.it/default.aspx
Tribunale di Palmi	http://www.tribunaledipalmi.it/index.php
Tribunale di Perugia	http://www.tribunalediperugia.it/default1.asp?Pagina=corpomain1024.asp



Tribunale di Potenza	http://www.tribunale.potenza.it/
Tribunale di Ravenna	http://www.tribunalediravenna.it/Home/Default.aspx?tag=home
Tribunale di Reggio Calabria	http://www.tribunale.reggiocalabria.it/index.php
Tribunale di Reggio Emilia	http://www.tribunaledireggioemilia.it/Home/Default.aspx?tag=home
Tribunale di Rovereto	http://www.tribunale.rovereto.giustizia.it/
Tribunale di Salerno	http://www.tribunaledisalerno.net/
Tribunale di Sassari	http://www.tribunale.sassari.it/
Tribunale di Sciacca	http://www.tribunalesciacca.it
Tribunale di Siracusa	http://www.tribunale.siracusa.giustizia.it/default.aspx
Tribunale di Sondrio	www.tribunale.sondrio.it/
Tribunale di Taranto	http://www.tribunale.taranto.it/
Tribunale di Terni	http://www.tribunale.terni.it/
Tribunale di Torino	http://www.tribunale.torino.giustizia.it/
Tribunale di Torre Annunziata	http://www.tribunaletorreannunziata.it/
Tribunale di Trani	http://www.tribunaletrani.it/
Tribunale di Trieste	http://www.tribunali.it/trieste/
Tribunale di Varese	http://www.tribunale.varese.it/
Tribunale di Vibo Valentia	http://www.tribunale.vibovalentia.giustizia.it
Tribunale L'Aquila	http://www.tribunale.laquila.giustizia.it/
Tribunale per i Minorenni di Bari	http://www.tribmin.bari.giustizia.it/
Tribunale per i Minorenni di Brescia	http://www.tribmin.brescia.giustizia.it/default.aspx
Tribunale per i Minorenni di Lecce	http://www.corteappellolecce.it/index.php/component/content/article/30-tribunale-minorenni-lecce/65-informazioni
Tribunale per i Minorenni di Milano	http://www.tribunaleminori.milano.it/
Tribunale per i Minorenni di Napoli	http://www.tribunaleminorenni.napoli.it/
Tribunale per i Minorenni di Salerno	http://www.tribmin.salerno.giustizia.it/
Tribunale per i Minorenni di Venezia	http://tribunaleminorennivenezia.it/
Ufficio del Giudice di Pace di Aosta	http://www.tribunale.aosta.it/it/Content/Index/30639
Ufficio del Giudice di Pace di Bologna	http://www.giudicedipace.bologna.it/
Ufficio del Giudice di Pace di Taranto	http://www.tribunale.taranto.it/gdp.aspx?vis=142
Ufficio del Giudice di Pace di Trieste	http://www.gdp.trieste.giustizia.it/Home/Default.aspx?tag=home
Ufficio del Giudice di Pace di Vicenza	http://www.giudicedipace.vicenza.it/default.as



Unione europea
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI
DIREZIONE GENERALE PER LE POLITICHE ATTIVE,
I SERVIZI PER IL LAVORO E LA FORMAZIONE

 **Governo italiano**
Parlamento del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione pubblica

 **fse** per il tuo futuro
Programmi operativi nazionali
per la formazione e l'occupazione



Ministero della Giustizia

	px
Corte di Appello di Taranto	
Procura della Repubblica di Barcellona Pozzo di Gotto	
Procura della Repubblica di Messina	
Tribunale per i Minorenni di Palermo	