

IL CASO DEL TRIBUNALE DI BRESCIA

Nell'ambito della sua partecipazione al progetto interregionale transnazionale "Diffusione delle best practices negli uffici giudiziari italiani" il Tribunale di Brescia ha aperto un cantiere di innovazione che ha affrontato numerose criticità del sistema organizzativo dell'ufficio giudiziario, dall'analisi dei costi dell'ufficio alla riorganizzazione e qualificazione di tutto il sistema di gestione dell'utenza. In particolar modo la realizzazione di questa linea di azione ha prodotto un ufficio relazioni per il pubblico organizzato per l'intero Palazzo di Giustizia di Brescia e quindi per tutti e cinque gli uffici giudiziari che vi operano, al fine di adattare il sistema di informazione ed assistenza alle richieste e competenze degli utenti e non viceversa. L'URP di palazzo ha significativamente semplificato le procedure di accesso ai servizi per gli utenti, ha ottimizzato l'uso del personale specializzandolo per attività di back office e front office ed in generale ha migliorato le modalità di assistenza e gestione dei servizi rivolti ai cittadini ed ai professionisti. L'ufficio presenterà la propria esperienza nell'ambito dell'officina "qualificazione dei servizi rivolti all'utenza: qualità, sportelli e carte dei servizi" che si svolgerà il prossimo 29 maggio a ForumPA2013.

PRESENTAZIONE DELL'UFFICIO GIUDIZIARIO E DELL'ESPERIENZA DI CANTIERE

Il Tribunale di Brescia ha un organico composto da 52 magistrati più il Presidente e 17 giudici onorari. Il personale amministrativo conta attualmente 116 addetti. Ha giurisdizione territoriale sulla provincia di Brescia tranne che per due piccoli comuni afferenti al circondario di Rovereto. Per popolazione il circondario di Brescia si colloca al 5° posto a livello nazionale dopo quelli di Roma, Milano, Napoli e Torino. Il cantiere è stato attivato nel gennaio del 2010 ed ha avuto una durata di 24 mesi. Il cantiere ha poi potuto beneficiare di un'estensione che prolungherà le attività progettuali fino ad agosto 2013.

IL MIGLIORAMENTO DELLE PERFORMANCE

Nell'ambito del cantiere l'ufficio ha realizzato i seguenti progetti/interventi:

- realizzazione Progetto URP
- riorganizzazione delle cancellerie penali
- mappatura delle tecnologie e del loro utilizzo
- studio fattibilità intranet
- comunicazioni telematiche civili di cancelleria
- consolidamento e diffusione servizi telematici
- allineamento tecnologico e operativo sezioni distaccate
- redazione Guida e Carta dei servizi
- certificazione di qualità dell'URP
- bilancio di responsabilità sociale preventivo
- bilancio di responsabilità sociale consuntivo
- analisi economica del Tribunale
- miglioramento sito web
- sistema di monitoraggio per il governo del Tribunale
- integrazione fra Redazione Carta dei Servizi, URP e Sistema qualità e realizzazione Autovalutazione CAF

LE PRATICHE DISTINTIVE DEL CANTIERE

L'idea dell'URP nasce a seguito della realizzazione del nuovo Palazzo di Giustizia avvenuta nel 2009. Nella nuova struttura vennero concentrati cinque uffici giudiziari: Corte d'Appello, Procura Generale, Tribunale di Sorveglianza, Tribunale Ordinario, Procura della Repubblica, che precedentemente avevano sede in otto edifici situati in diverse zone della città. La nuova configurazione logistica fece emergere alcune criticità relativamente all'accoglienza dell'utenza che appariva disorientata dalla nuova collocazione degli uffici. Per far fronte a tali criticità il tribunale, nel corso del progetto "Best Practices", è stato supportato nella realizzazione di un URP unico per tutto il Palazzo di Giustizia, andando oltre quanto previsto dal progetto stesso che riguardava il solo tribunale. Ciò ha significato una lunga fase di raccordo e negoziazioni tra i diversi uffici per arrivare alla costituzione dell'URP di Palazzo, avvenuta il 26 aprile 2011 attraverso la sottoscrizione di una convenzione e l'approvazione di un regolamento organizzativo dell'URP da parte dei responsabili di tutti gli uffici giudiziari. La costituzione di una struttura trasversale a cinque Uffici Giudiziari ha richiesto una riflessione ad hoc sulla struttura organizzativa dell'URP, che ha avuto come esito l'individuazione di specifici organi. Tra le funzioni più significative DELL'URP rientrano il ritiro e l'assistenza nella compilazione dei moduli, il rilascio di informazioni sullo stato delle

pratiche e l'accettazione di istanze su temi specifici. L'efficace svolgimento della funzione di informazione ha richiesto un'intensa attività di back office da parte degli operatori: la costruzione di una banca dati informatizzata con i recapiti del personale degli uffici giudiziari, l'acquisizione di materiale informativo relativo alla distribuzione logistica degli uffici, la definizione di procedure per l'acquisizione di informazioni relative alle udienze, la realizzazione di modelli informatizzati per la raccolta delle informazioni, nonché l'abilitazione all'accesso ai registri telematici delle varie cancellerie. Lo sviluppo della funzione di assistenza all'utenza è stato reso possibile grazie alla raccolta della modulistica dei diversi uffici giudiziari ed il supporto ai cittadini nella compilazione dei moduli. Nella prima fase si è dedicata un'attenzione particolare all'assistenza per le pratiche di volontaria giurisdizione, a molte delle quali il cittadino può accedere senza essere rappresentato da un legale. Spesso le domande relative a queste pratiche richiedono, per l'individuazione delle procedure da seguire, un approfondimento del problema specifico, l'analisi della documentazione e la consultazione del magistrato di riferimento o di amministrazioni competenti. Per supportare efficacemente l'utente è, inoltre opportuno conoscere i soggetti che sul territorio offrono supporto per tali pratiche: a questo fine il personale dell'URP ha costruito una banca dati delle associazioni che effettuano attività di assistenza. Ulteriori prestazioni di servizio svolte dall'URP nella prima fase, hanno riguardato la ricezione dei rendiconti degli amministratori di sostegno e dei tutori e la comunicazione ai candidati dell'esito dell'esame per diventare avvocato; inoltre, a partire dal 1 settembre 2011, sono state effettuate le comunicazioni di cancelleria cartacee agli avvocati non abilitati alla ricezione di quelle telematiche. In una seconda fase si è provveduto a valorizzare l'offerta dell'URP, attraverso la creazione dello "Sportello persone fragili", ovvero un affiancamento operativo all'URP da parte di operatori esperti nella mediazione e nel funzionamento delle reti sociali con l'obiettivo di progettare specifici percorsi di reinserimento sociale per cittadini incorsi in reati. Ciò permette di creare un'immediata connessione fra i diretti interessati, siano essi avvocati, utenti o famigliari, e il ventaglio dei servizi e degli strumenti specifici messi a disposizione dal privato sociale sul territorio.

CAMBIAMENTI E RISULTATI

Il primo risultato ottenuto grazie all'ideazione ed alla realizzazione dell'URP è rappresentato dall'integrazione organizzativa tra i cinque diversi Uffici e principalmente tra Tribunale, Procura e Corte d'Appello. L'URP ha poi permesso una riduzione del flusso di utenti dovuta all'azione di filtro esercitata stimabile intorno al 15-20%. Percentuale che sostanzialmente rappresenta quella fetta di utenti che accedevano agli uffici per ottenere informazioni "semplici". Un ulteriore vantaggio, specie per la cancelleria della Volontaria Giurisdizione, deriva dal fatto che le istanze vengono istruite in modo corretto e sono complete degli eventuali versamenti per contributo unificato e spese di giustizia. Da sottolineare i risultati più che soddisfacenti emersi nel corso della prima indagine (dicembre 2012) sulla soddisfazione dell'utenza avvenuta attraverso la somministrazione di un questionario di valutazione sull'efficacia dei servizi offerti.