

## IL CASO DEL TRIBUNALE PER I MINORENNI DI BARI

*Il principale risultato acquisito dall'esperienza di innovazione realizzata dal Tribunale per i Minorenni di Bari è legato alla capacità di utilizzare intelligentemente i principali strumenti del management pubblico in risorse e leve per favorire e supportare un processo di miglioramento continuo dell'organizzazione e dei servizi e per "aprire" costantemente l'ufficio alle istanze di utenti e stakeholder anch'essi leva critica e propositiva di miglioramento delle performance. L'esperienza del Cantiere di Progetto Best Practices realizzata presso l'ufficio giudiziario del Tribunale per i Minorenni di Bari sarà presentata nell'ambito dell'officina "Change management: governo di cambiamento dell'innovazione" che si svolgerà il prossimo 29 maggio a ForumPA2013.*

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

Il Tribunale per i Minorenni di Bari presenta una dotazione organica di 8 magistrati, 36 giudici onorari e 33 unità di personale amministrativo e ha una giurisdizione territoriale che si estende sulle province di Bari, Foggia e Bat (Barletta, Andria e Trani).

Il Cantiere ha avuto una durata complessiva di 11 mesi, avviato nel febbraio 2011 si è concluso nel dicembre dello stesso anno.

Dall'analisi organizzativa condotta, e realizzata attraverso interviste al personale e mediante questionari rivolti all'utenza e condotta sui processi lavorativi e prassi amministrative, sono emerse le seguenti priorità d'intervento:

- la razionalizzazione dei flussi di lavoro della cancelleria
- la diminuzione dei flussi di utenza all'entrata
- l'informatizzazione e la predisposizione di uno strumento di monitoraggio e di programmazione

### IL MIGLIORAMENTO DELLE PERFORMANCE

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

- la carta dei servizi
- il bilancio di responsabilità sociale
- la progettazione della riorganizzazione e l'unificazione delle cancellerie
- il registro informatico degli atti della Camera di Consiglio
- la bacheca informatica

### LE PRATICHE DISTINTIVE DEL CANTIERE

Si segnalano come pratiche distintive dell'ufficio le seguenti iniziative realizzate nello specifico nell'ambito della comunicazione esterna e delle relazioni con l'utenza:

- la carta dei servizi 2012
- il bilancio sociale, relativo agli ultimi 3 anni (2010-2012), le cui edizioni successive sono state prodotte in totale autonomia dall'ufficio.

Attraverso questi strumenti l'ufficio ha inteso potenziare il rapporto con l'utenza fornendo inoltre alla dirigenza un valido strumento per la gestione dell'ufficio.

All'interno del **bilancio sociale** sono stati inseriti indicatori di performance interna ed esterna, selezionati sulla base delle esigenze di monitoraggio gestionale dell'ufficio e attraverso cui è stato possibile:

- ottenere informazioni sulla qualità dei provvedimenti emessi (come le misure di custodia di maggior applicazione nel distretto, l'emissione di provvedimenti in fase provvisoria, ecc.);
- elaborare analisi statistiche e grafici coerenti anche con le richieste di informazione statistica ministeriale.

Il bilancio sociale ha, infine, permesso di evidenziare le criticità che ancora sussistono in alcuni ambiti di attività, prendendone coscienza e valutando gli interventi da attivare.

Un altro intervento distintivo dell'ufficio è riconducibile all'informatizzazione degli esiti delle udienze collegiali inseriti nel "Registro atti delle Camere di Consiglio". In precedenza, il flusso documentale cartaceo richiedeva un ampio utilizzo di copie. Attraverso l'introduzione del registro informatico le decisioni vengono firmate e tenute nel fascicolo, permettendo ai magistrati di monitorare l'avanzamento del fascicolo e le scadenze da rispettare.

### CAMBIAMENTI E RISULTATI

I risultati principali si sono ottenuti a livello di riorganizzazione dei processi lavorativi, con la progettazione di una cancelleria unica che ha comportato una riorganizzazione per processi e lo sviluppo di una maggiore fungibilità tra gli addetti, cui ha giovato anche il nuovo layout fisico dell'ufficio collocato in un unico ambiente open space.

Inoltre con la creazione dello "Sportello accettazione atti", accesso unico agli atti e rilascio copie separato dagli uffici di back-office della cancelleria, in generale si sono conseguiti gli obiettivi della riduzione degli accessi, ottenendo un aumento degli standard di servizio, una maggiore chiarezza e semplificazione dell'iter per l'utente.