

## IL CASO DEL TRIBUNALE DI MONZA

*Il Tribunale di Monza è stato uno dei primi uffici giudiziari italiani ad aderire con entusiasmo al progetto interregionale transnazionale "Diffusione delle best practices negli uffici giudiziari italiani" e grazie all'assistenza esperta ottenuta ha sviluppato diverse direttrici e progetti di innovazione che hanno riguardato molteplici aspetti dell'organizzazione giudiziaria. Il cantiere di innovazione di Monza ha prodotto modelli di reingegnerizzazione delle procedure di lavoro, sistemi di controllo di gestione, coinvolgimenti di nuovi attori pubblici e privati nella gestione dei servizi giudiziari. Nel caso allegato si racconta l'esperienza realizzata nella riorganizzazione di alcuni servizi della cosiddetta Volontaria Giurisdizione che ha comportato la ridefinizione della gestione interna dei fascicoli e la costituzione di sportelli decentrati di consulenza e orientamento gestiti dagli enti locali e da associazioni di volontariato.*

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

Il Tribunale di Monza opera su un circondario di riferimento composto da 62 comuni, compresi nella provincia di Monza-Brianza e Milano, la popolazione servita è formata da oltre un milione di abitanti, inserendo Monza tra i primi 15 tribunali per bacino d'utenza in Italia.

L'ufficio giudiziario conta attualmente 49 magistrati divisi in due aree: civile e penale. A loro volta l'area civile conta quattro sezioni, mentre l'area penale ha un'unica sezione per il dibattimento e l'ufficio GIP/GUP. La sezione che si occupa della Volontaria Giurisdizione è la quarta sezione civile, che tratta tutte le procedure in tema di famiglia e residualmente di contenzioso civile. Il personale amministrativo conta complessivamente 120 unità. Il Cantiere del Tribunale è stato attivato nel 2009, uno fra i primi in Italia, e si è concluso nel dicembre 2010.

### IL MIGLIORAMENTO DELLE PERFORMANCE

Il Tribunale di Monza ha una tradizione in tema di innovazioni organizzative: è stato tra i primi ad elaborare un modello di gestione delle procedure esecutive immobiliari finalizzato a ridurre i tempi di vendita degli immobili e avvicinare i prezzi di aggiudicazione a quelli di mercato, contemporaneamente ad una razionalizzazione dei costi della procedura.

La creazione di un ufficio per l'innovazione interno e l'istituzione di una fondazione per l'innovazione della giustizia monzese sono alcuni degli obiettivi che l'ufficio attualmente si propone.

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

- cantiere decreti penali di condanna
- cancelleria unica esecuzioni
- cantiere lavori di pubblica utilità
- analisi preliminare cantiere cancelleria dibattimento
- cantiere volontaria giurisdizione
- avvio cantiere esecuzioni immobiliari
- tracking VOLGI (Volontaria Giurisdizione)
- confronto soluzioni digitalizzazione del penale
- costruzione della guida e della redazione carta dei servizi
- bilancio di responsabilità sociale
- tavolo di giustizia
- sito web
- autodiagnosi organizzativa mediante il modello CAF

### LE PRATICHE DISTINTIVE DEL CANTIERE

Tra le pratiche distintive dell'ufficio si segnala in particolare il progetto operativo relativo **alle procedure di Volontaria Giurisdizione**. Il progetto ha avuto l'obiettivo di definire nuove modalità di gestione dell'utenza col fine duplice di facilitare l'accesso alle procedure e così facendo di razionalizzare le risorse di cancelleria con un potenziamento nelle attività di gestione delle procedure in back-office rispetto all'attività informativa e di gestione del front-office.

La soluzione attuata per la volontaria giurisdizione è intervenuta nello specifico su due aspetti critici rilevati dall'ufficio: le modalità di gestione del pubblico in cancelleria e la riduzione dei momenti di contatto necessario con questo.

Relativamente al primo aspetto, l'azione di cambiamento è stata duplice. Da un lato, mediante un accordo con le amministrazioni locali dei principali Comuni del circondario è stata creata una rete di sportelli di accoglienza e orientamento per le procedure di volontaria giurisdizione. Tali sportelli, gestiti da volontari, fungono come primo contatto per l'utenza che deve attivare una procedura. Offrono attività di orientamento al servizio e, grazie alla collaborazione con l'Ordine degli Avvocati, anche consulenza professionale. Si pongono in alcuni casi come intermediari tra l'utenza e la cancelleria, almeno nelle fasi iniziali della procedura. L'altra attività ha modificato le modalità di gestione dell'utenza allo sportello. Intendendo lo sportello della cancelleria come un punto di accoglienza e supporto, piuttosto che un mero sportello operativo, sono state riviste le competenze e l'approccio del personale di primo contatto.

Oltre ai già descritti sportelli sul territorio, si è potenziato il canale internet in termini sia di documentazione scaricabile sia di tracciabilità dell'avanzamento del fascicolo, che ha permesso una forte riduzione degli accessi in cancelleria per richiesta informazioni relative allo stato delle procedure. È stata creata una sezione di guida ai servizi e rielaborata una nuova modulistica semplificata e pensata esplicitamente per l'utilizzo facilitato all'utenza, in maniera autonoma prima del contatto diretto con il personale del tribunale.

### CAMBIAMENTI E RISULTATI

L'insieme delle iniziative di cambiamento realizzate hanno in generale prodotto una riduzione degli accessi in cancelleria, ottenendo contemporaneamente un aumento degli standard del servizio in termini di tempi, onere di gestione per l'utente, chiarezza dell'iter e comprensione del percorso amministrativo.

Nello specifico, rispetto al progetto relativo alla volontaria giurisdizione, l'ufficio ha superato le criticità rilevate e riguardanti la tempestiva verifica della situazione e della localizzazione del fascicolo negli archivi. Per quanto concerne l'utente ha permesso la verifica in tempo reale dello stato della procedura, visibile in remoto, comprendente anche lo scambio di informazioni da parte dei giudici (ad esempio integrazione di documentazione prodotta) e riducendo gli accessi necessari in cancelleria per il completamento dell'iter.