



Tribunale di Monza



Nella rosa finale dei tre progetti europei fra cui verrà scelto il vincitore del premio Constantinus dalla FEACO (Federation of European Association of Consultants), unico in Italia, è stato selezionato il progetto curato dalla Fondazione Irso sulla Volontaria Giurisdizione del Tribunale di Monza (vedi <http://www.tribunali-lombardia.it/Pages/BP-Monza-Volontaria-Giurisdizione.aspx>). Il premio verrà assegnato nella cerimonia che avrà luogo a Roma a Giugno.

Il progetto

Il Sistema di Giustizia Italiano è il più costoso e lento in Europa: i nostri concittadini pagano, in media, 69 euro per i “servizi” forniti dai nostri 165 Tribunali, 200 uffici e quasi lo stesso numero di Procure. I costi sono decisamente inferiori in altri paesi europei: tra questi, la Svezia ha la spesa più alta (61 euro), mentre il Regno Unito la più bassa (23 euro), tra i due punti estremi ci sono la Spagna (56 euro) e la Francia (47 Euro).

In considerazione di tale costo elevato, il “livello di servizio” sembra essere almeno migliorabile: per quanto riguarda la giustizia civile in Italia il rapporto annuale tra i casi pendenti e il numero di sopravvenuti è superiore al 100%, mentre in altri paesi analizzati esso è compreso tra il 10 e il 40%.

L’impatto economico determinato da questo andamento risulta essere una quantità pari a circa l’1% del PIL (Prodotto Interno Lordo).

I tentativi di riformare il Sistema Giustizia per mezzo di normative non sono riusciti e, per di più, hanno aperto a gravi controversie politiche.

Nel 2008 il Ministero della Pubblica Amministrazione aveva commissionato a Fondazione IRSO ed al Politecnico di Milano la conduzione di un Progetto volto a consentire l’attivazione di un programma a livello nazionale per favorire la riorganizzazione di singole Pubbliche Amministrazioni (cfr. Butera e Dente, Change Management nelle Pubbliche Amministrazioni: una proposta, FrancoAngeli, 2008). L’intento è stato quello di rafforzare i programmi di gestione del cambiamento che coinvolgono l’intera organizzazione e favorire un miglioramento delle prestazioni grazie ad una positiva interazione tra programmi, progetti esemplari e miglioramento continuo. La proposta è stata ispirata da un programma di governo americano “Reinventing Government”, o inglese “Next Steps in the United Kingdom”. Questo in Italia non è accaduto.

Nel 2009, sulla base dei positivi risultati raggiunti dal progetto realizzato a Bolzano, il Ministro della Pubblica Amministrazione, il Ministro della Giustizia e le Regioni, hanno concordato con l’Unione Europea la necessità di un progetto interregionale denominato “Diffusione di buone pratiche negli Uffici Giudiziari in Italia” finanziato dal Fondo Sociale Europeo. Sono state preparate 23 offerte regionali, assegnate ai 97 Uffici Giudiziari che partecipano al progetto (il 6% degli Uffici Giudiziari in Italia).

Il programma virtuoso “Best Practices per la Giustizia” indica la possibilità di attivare progetti esemplari che realizzano un reale cambiamento nella Pubblica Amministrazione. Al giorno d’oggi, è

il più ampio programma di cambiamento organizzativo in Italia per quanto riguarda l'autorità pubblica.

Il programma generale in Lombardia

InnovaGiustizia, il programma biennale di riorganizzazione degli Uffici Giudiziari della Lombardia, finanziato dal Fondo Sociale Europeo e gestito dalla Regione Lombardia, coinvolge gli Uffici Giudiziari di Milano, Monza, Varese, Crema, Cremona, Brescia, Lecco. Un'associazione temporanea di imprese composta da Fondazione Politecnico, Fondazione IRSO, Fondazione Alma Mater, Lattanzio e Associati, Ernst & Young ha vinto la prima offerta di 2,5 miliardi di euro della Regione Lombardia, rinnovata per ulteriori 13 mesi, fino al 2013 per ulteriori 1,5 miliardi di euro.

Fondazione IRSO ha la responsabilità per la gestione del progetto e per la riorganizzazione delle Procure e dei Tribunali di Monza e Lecco.

Il Progetto Monza

I consulenti della Fondazione IRSO hanno istituito un comitato guida presieduto dal Presidente del Tribunale e dal Procuratore e vari gruppi di lavoro. Hanno supportato le fasi di analisi e progettazione partecipativa di: nuovi sistemi di supporto come il sito web, la redazione del Bilancio di Responsabilità Sociale, il modello Common Assessment Framework, la riprogettazione e riunificazione delle cancellerie, le attività di formazione durante l'informatizzazione dei processi penali, l'analisi e riprogettazione di singoli processi del Sistema giudiziario, come l'esecuzione di processi fallimentari, i processi per la guida in stato di ebbrezza, la Volontaria Giurisdizione ed altri.

Risultati tangibili sono stati la riduzione dei tempi di attesa per i cittadini e gli avvocati, l'eliminazione di attività banali con la conseguente concentrazione su quelle più critiche. Risultati socio-organizzativi sono stati la maggiore cooperazione tra Pubblici Ministeri, Giudici e Cancellieri nell'ottica di una maggiore velocità nella realizzazione del processo e di una maggiore consapevolezza della possibilità che il cambiamento può verificarsi anche senza nuove leggi o risorse aggiuntive.

La riprogettazione della Volontaria Giurisdizione: un laboratorio di successo

Il progetto della Volontaria Giurisdizione riguarda le misure di protezione a favore delle persone fragili, disabili e degli anziani. Tali misure sono richieste dai cittadini stessi, la maggior parte delle volte senza rappresentanza legale.

Le attività di consulenza effettuate all'interno di un team di progettazione composto da Giudici, Cancellieri e altri funzionari pubblici sono:

- riorganizzazione del servizio: le attività, i processi di lavoro, le relazioni tra Giudici e Cancellieri, il layout degli uffici;
- riorganizzazione di un accesso fisico (attraverso la riorganizzazione del front office) o tramite web ai cittadini, grazie ad un rinnovato sito web del Tribunale che mostra una sezione speciale (informazioni, un form ridisegnato, la possibilità di monitoraggio delle procedure);
- creazione di un "Tavolo di giustizia", in funzione dal novembre 2010 a cui prendono parte Tribunale, Provincia, Comuni, Asl, Università, ecc.;
- riprogettazione di (i) forme e (ii) condizioni per ottenere informazioni e per l'accesso via web;
- progettazione e realizzazione di "Sportelli Territoriali di Prossimità per la Volontaria Giurisdizione" in alcuni Comuni. Questi sportelli saranno gestiti in collaborazione con le associazioni di volontariato. I loro obiettivi principali sono i seguenti:
 - Amministrazioni di Sostegno;
 - Tutele e Curatele;

- atti di straordinaria amministrazione a favore dei Minori;
- avvio di progetti per garantire che associazioni e fondazioni possano essere nominati Amministratore di Sostegno, così come enti giuridici pubblici e privati, nonché di istituire un registro per gli Amministratori, Volontari, gestito dalle autorità sanitarie locali.

I principali risultati tangibili sono stati:

- riduzione del 30% negli accessi di Cittadini alla Cancelleria
- riduzione del 20% nella durata media del tempo per un primo deposito di istanza
- 100% di modulistica riprogettata con criteri di user-centered design
- 70% delle istanze depositate utilizzano la nuova modulistica nell'ultima versione dotata di codice a barre
- 50% dei cittadini presenta in Cancelleria istanze utilizzando la nuova modulistica nell'ultima versione dotata di codice a barre
- 90% dei fascicoli ricevuti da luglio 2011 gestiti tramite sistema di Tracking on line (1.854 fascicoli)
- 23% dei cittadini che hanno presentato un'istanza ha dato il proprio indirizzo e-mail per ricevere le notifiche relative al proprio fascicolo.

Diffusione

Dal 4 giugno, con l'organizzazione di un Convegno realizzato a Monza, sono state avviate le attività. La metodologia sviluppata nel Progetto e le soluzioni introdotte potranno essere offerte a tutti i Tribunali in Italia, con la raccomandazione di attrarre nei progetti le altre istituzioni interessate, come Comuni, Servizi Sanitari, organizzazioni di volontariato e altri.