



Audit Civico nella Giustizia Civile Report





opinioni soggettive, ma sono in grado di formulare giudizi fondati sulla base di dati e informazioni raccolti e elaborati secondo metodi predefiniti e, per quanto possibile, scientificamente validi e rigorosi. Questa dimensione tecnica rende la valutazione civica un processo analogo ad altre forme di valutazione e di ricerca sociale.

Gli elementi che invece differenziano la valutazione civica rispetto ad altre forme di valutazione sono:

- in primo luogo, il “**punto di vista**” dal quale la realtà viene osservata, che identifica, formalizza e rende misurabili aspetti propri dell’esperienza del cittadino, che non possono essere ricondotti o interpretati da altri punti di osservazione;
- secondariamente, il fatto che tale attività sia resa direttamente, e **in modo autonomo**, da cittadini organizzati, che intendono esercitare un ruolo attivo nella società per il miglioramento delle istituzioni e del *policy making*.

Nei processi di valutazione civica i cittadini sono quindi al tempo stesso:

- *promotori* del processo, vale a dire coloro che esprimono l’esigenza di approfondire e formulare un giudizio su un dato problema;
- *attuatori* dell’indagine, dal momento che essi stessi raccolgono dati ed elaborano informazioni rispetto al problema;
- *utilizzatori* della conoscenza prodotta, in quanto sono direttamente interessati a produrre un cambiamento sulla realtà analizzata.

Non è dunque possibile separare l’attività strettamente “tecnica” di produzione di informazioni da quella più propriamente “politica” di utilizzo delle stesse per incidere concretamente sulla società. Nei processi di valutazione civica l’azione valutativa coesiste necessariamente con la mobilitazione delle persone in merito a un dato problema, con la condivisione di informazioni e di un giudizio rispetto al problema e con la partecipazione al reperimento e all’attuazione di soluzioni. Il cittadino-valutatore è sempre e comunque un **cittadino attivo** e interessato al cambiamento della società.

Questa nuova concezione enfatizza l’esercizio di poteri e di responsabilità del cittadino nel fronteggiare i problemi della vita pubblica che lo riguardano direttamente. In altri termini, i cittadini organizzati si propongono come attori della politica, agendo sul governo della società e sull’interesse generale, e non solo sulla soluzione di singoli problemi o sulla mera espressione di difesa di interessi privati.

Le organizzazioni civiche, quindi, agiscono per rendere i cittadini protagonisti della tutela dei loro diritti e della cura dei beni comuni, in un ruolo non alternativo ma concorrente a quello delle istituzioni democratiche.

A tale scopo, diventa rilevante la capacità di rendere i cittadini attori importanti del processo di *policy making* e accrescere il loro livello di **empowerment** nell’arena pubblica. Una delle strategie più efficaci consiste nell’accrescere il livello di specializzazione e conoscenza dei singoli problemi, attraverso una maggiore capacità di analisi e di produzione di informazioni. Negli ultimi dieci anni Cittadinanzattiva è stata l’organizzazione che per prima ha promosso e sviluppato in Italia progetti e metodologie di valutazione civica, con particolare riferimento ad ambiti di intervento della Pubblica Amministrazione.



Negli ultimi anni, in buona parte grazie ai progetti “Best Practices” e in parte grazie all’iniziativa spontanea di magistrati, personale amministrativo della giustizia e avvocati, si è sviluppata una nuova cultura organizzativa e di apertura al mondo esterno, che pur salvaguardando l’autonomia di giudizio degli UUGG, ha permesso di apprendere criticità del sistema, precedentemente ignorate. Per questi fattori l’esperienza di audit civico, condotta ricordiamo su base volontaria, aldilà dei risultati di merito evidenziati, è già un risultato positivo di per sé stessa. I Tribunali e gli Ordini coinvolti hanno accettato di mettersi in discussione, a rischio anche di una valutazione negativa, nel tentativo continuo di migliorare i propri servizi al pubblico. Peraltro va evidenziato come molte delle dimensioni e sotto-dimensioni analizzate, quali la qualità dei progetti di innovazione, l’apertura all’utenza, per fare alcuni esempi, siano il frutto di iniziative volontarie degli stessi Uffici; in ciò rientra anche l’adesione a Best Practices, di sforzi, risorse reperite e investite dai territori stessi. Alla luce di ciò, anche i risultati di seguito illustrati andranno letti, sia nei casi positivi, che in quelli meno brillanti, come il frutto dell’impegno dei singoli Uffici e territori.

Le fasi progettuali si sono articolate come di seguito:

- definizione degli strumenti di valutazione d’intesa con il Dipartimento della Funzione Pubblica, a partire dall’aggiornamento ed integrazione della metodologia elaborata e sperimentata da Cittadinanzattiva nel 2012 per la valutazione civica dei tribunali civili;
- selezione degli uffici giudiziari, d’intesa con il Dipartimento della Funzione Pubblica;
- costruzione e formazione delle équipes civiche di valutazione;
- rilevazione dei dati;
- restituzione, validazione e analisi dei dati;
- predisposizione del report finale.



Inserimento on-line dei dati

Ciascuna équipe ha proceduto, infine, all’inserimento on-line dei dati raccolti, tramite un software messo a disposizione dall’Agenzia di valutazione civica di Cittadinanzattiva, che ne ha curato, poi l’analisi e la restituzione all’équipe centrale del progetto per la redazione del report.

I dati Ministeriali

La Direzione Generale di Statistica del Ministero della Giustizia ha fornito i dati richiesti precisando che:

- i dati sulla durata dei processi, sui tempi di deposito delle sentenze, sul movimento degli affari e sul numero delle sentenze, provengono dal cosiddetto DataWarehouse della giustizia civile DWGC che raccoglie esclusivamente le informazioni contenute nel registro informatico SICID ovvero il registro della Cognizione Ordinaria, del Lavoro e della Volontaria Giurisdizione in uso presso gli UUGG. Non vi sono dunque compresi i dati provenienti dal registro delle esecuzioni SIECIC in quanto il corrispondente DataWarehouse è ancora in fase di test.

- I dati sui tempi di deposito delle CTU non sono disponibili in quanto non è stato possibile estrarli dal DataWarehouse.

- I dati su tempi di deposito ordinanze non sono disponibili in quanto non è stato possibile estrarli dal DataWarehouse.

Quanto alla metodologia di calcolo sui tempi dei procedimenti, si è fatto ricorso alla formula utilizzata dall’ISTAT della giacenza media¹:

$$\text{Giacenza media} = (\text{pendenti iniziali} + \text{pendenti finali}) / (\text{sopravvenuti} + \text{esauriti}) * 365$$

Va rilevato che la giacenza media potrebbe non essere attendibile come stima della durata nel caso in cui il numero dei procedimenti del movimento (pendenti, sopravvenuti e definiti) sia esiguo. Secondo questa metodologia, in caso di trimestri non comunicati dall’Ufficio Giudiziario, è stato possibile sostituire il dato mancante con una sua stima statistica grazie all’andamento e alla rilevante consistenza della serie storica disponibile.

La struttura di valutazione

Una volta acquisiti i dati e inseriti nella piattaforma web di Cittadinanzattiva, tramite l’Agenzia di valutazione civica si è proceduto all’elaborazione dei dati e alla costruzione della struttura di valutazione ed alla elaborazione dei dati. La definizione di “cosa valutare” e “come valutare” si fonda sull’esigenza di portare alla luce il punto di vista dei cittadini sul servizio. Pertanto, come

¹https://www.giustizia.it/giustizia/it/mg_1_12_1.wp?facetNode_1=0_10&facetNode_2=0_10_40&previousPage=mg_1_12&contentId=SPS454097



- Tempi medi di liquidazione degli onorari inerenti il patrocinio a spese dello Stato
- Numero di mediazioni delegate attivate nell'ultimo triennio dal Tribunale nell'ultimo triennio
- Numero di mediazioni delegate che hanno avuto esito positivo dal Tribunale nell'ultimo triennio
- Numero domande di mediazione obbligatoria presentate all'organismo di mediazione dell'OdA nell'ultimo triennio
- Numero domande di mediazione facoltativa presentate all'organismo di mediazione dell'OdA nell'ultimo triennio
- Numero domande di mediazione totale presentate all'organismo di mediazione dell'OdA nell'ultimo triennio
- Numero di mediazioni che si sono concluse con l'accordo tra le parti in numeri assoluti e percentuali
- Numero di mediazioni che si sono concluse con il mancato accordo in numeri assoluti e percentuali
- Numero di mediazioni che non si sono concluse
- Istanze di ammissione al patrocinio a spese dello Stato presentate presso l'OdA nell'ultimo triennio
- Istanze di ammissione al patrocinio a spese dello Stato presentate presso l'OdA nell'ultimo triennio da cittadini stranieri
- Istanze di ammissione al patrocinio a spese dello Stato rigettate nell'ultimo triennio
- Istanze di ammissione al patrocinio a spese dello Stato rigettate nell'ultimo triennio da cittadini stranieri

Fattore 1: PROCESSI DI MIGLIORAMENTO AVVIATI NEL TRIBUNALE

ELENCO DEGLI INDICATORI

- Sezione dedicata all'amministrazione trasparente (D.Lgs. 33/2013) nel sito internet del Tribunale
- Responsabile per la trasparenza del Tribunale
- Convenzioni con gli ordini professionali per contenere i costi delle CTU
- Monitoraggio sulla durata dei processi
- Piano di rientro per smaltire i processi arretrati
- Strumenti di programmazione e controllo delle attività dei giudici:
 - aggiornamento del sistema di distribuzione delle cause;
 - nuovi sistemi di programmazione dei ruoli di udienza;
 - definizione di obiettivi;
 - misurazione di indicatori di efficienza;
- Analisi periodica quali-quantitativa dei reclami degli utenti ricevuti dall'URP o dall'ufficio informazioni negli ultimi due anni
- Analisi dei reclami degli utenti considerando i loro esiti
- Provvedimento in seguito a quanto emerso dall'analisi dei reclami pervenuti dagli utenti
- Indagine di customer satisfaction per il servizio di sportello e/o per servizi on line negli ultimi due anni
- Realizzazione negli ultimi due anni di un'analisi delle procedure per migliorare l'organizzazione delle attività e l'efficienza dei servizi
- Sono stati adottati provvedimenti tesi al miglioramento dell'organizzazione delle attività e dell'efficienza dei servizi
- Carta dei servizi
- Coinvolgimento di stakeholder esterni nella stesura della Carta dei servizi
- Procedure codificate di aggiornamento della Carta dei servizi
- Meccanismo di segnalazione del mancato rispetto degli standard previsti, presente nella Carta dei servizi
- Realizzazione Bilancio di responsabilità sociale
- Frequenza di redazione del Bilancio di responsabilità sociale
- Istituzione dell' Osservatorio sulla giustizia civile

Fattore 2: TUTELA DEI DIRITTI DI PARTICOLARI FASCE DI UTENTI

ELENCO DEGLI INDICATORI

- Servizi rivolti a particolari categorie di utenti come:
 - testimoni,
 - utenti volontaria giurisdizione
- Servizio di interpretariato per gli stranieri nel Tribunale Civile
- Servizio di mediazione culturale per gli stranieri nel Tribunale Civile
- Servizi rivolti a categorie di utenti bisognosi di tutele dedicate previsti nel Tribunale Civile: udienze riservate per minori e incapaci, aule protette, area di attesa attrezzata e riservata per i bambini, ecc.
- Carta dei servizi versione multilingue
- Convenzioni/esperienze di coinvolgimento di soggetti quali lavoratori in cassa-integrazione, LSU, rifugiati politici ecc. nella erogazione dei servizi all'utenza
- Posto riservato a parti o testimoni in attesa di essere convocati
- Sala d'attesa per testimoni e parti dotata di servizi igienici facilmente accessibili
- Sistema di convocazione in aula
- Materiale informativo disponibile nel Tribunale è tradotto in più lingue
- Posti auto riservati ai disabili
- Servizi igienici accessibili ai disabili
- Aule d'udienza accessibili ai disabili
- Ufficio Cancelleria accessibile ai disabili
- Ascensori accessibili ai disabili

Fattore 3: COINVOLGIMENTO E PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI E DELLE ASSOCIAZIONI



Tale analisi consente di associare a ciascun Tribunale un dato di sintesi riferito allo specifico fattore e di cogliere il proprio posizionamento rispetto agli altri Tribunali.

L'obiettivo, come sopra richiamato, è proprio quello di consentire a chi presidia e svolge funzioni di organizzazione e gestione del Tribunale, insieme a tutti i responsabili e operatori degli uffici interessati, di disporre di dati e informazioni prodotte dai cittadini e di un "giudizio" espresso dal punto di vista degli stessi, con cui confrontarsi per migliorare.

I punteggi, sempre da 0 a 100, sono stati classificati secondo la seguente scala:

VALORE	CLASSE DI MERITO
da 0 a 20	pessimo
da 21 a 40	scadente
da 41 a 60	mediocre
da 61 a 80	discreto
da 81 a 90	buono
da 91 a 100	eccellente

Sezione Lavoro	Sezione	fallimentare, il settore	V Sezione	VII Sezione	
Sezione specializzata in materia di impresa	Fallimentare	delle Esecuzioni mobiliari ed	VI Sezione	VIII Sezione	
Agraria	V Sezione	immobiliari, Il Tribunale delle Imprese)	VII Sezione Settima Civile	IX Sezione	
	VI Sezione		Sezione Specializzata in materia di Impresa B	X Sezione	
	Esecuzione	Sezione Agraria	IX Sezione settore famiglia	XI Sezione	
	Decreti ingiuntivi e protesti	Sezione Lavoro e Previdenza	IX Sezione settore Tutele	XII Sezione	Sezione Lavoro e Previdenza
			X Sezione		
			XI Sezione		
			Sezione Specializzata agraria		
			XII Sezione		
			XIII Sezione		
			Sezione Lavoro		
			Volontaria Giurisdizione		
			Sezione Immigrazione		

Fonte: Cittadinanzattiva 2015

Le seguenti tabelle riportano, per ciascun Tribunale monitorato, il numero dei procedimenti pendenti, sopravvenuti e definiti nel triennio 2012-2014.

Tabella n. 3 – Numero dei Procedimenti pendenti, sopravvenuti e definiti nel triennio 2012-2014

NUMERI DEI PROCEDIMENTI	TRIBUNALE CIVILE DI BOLOGNA		
	2012	2013	2014
Pendenti	31455	29792	27575
Sopravvenuti	32835	33267	31715
Definiti	35029	35066	33752

Fonte: Elaborazione di Cittadinanzattiva su dati del Ministero della Giustizia 2015

Tabella n. 4 – Numero dei Procedimenti pendenti, sopravvenuti e definiti nel triennio 2012-2014

NUMERI DEI PROCEDIMENTI	TRIBUNALE CIVILE DI CATANIA		
	2012	2013	2014
Pendenti	62916	66832	67339
Sopravvenuti	41300	39774	37713
Definiti	34607	34716	37454

Fonte: Elaborazione di Cittadinanzattiva su dati del Ministero della Giustizia 2015

Tabella n. 5 – Numero dei Procedimenti pendenti, sopravvenuti e definiti nel triennio 2012-2014

NUMERI DEI PROCEDIMENTI	TRIBUNALE CIVILE DI FIRENZE		
	2012	2013	2014
Pendenti	40088	41212	41961
Sopravvenuti	35442	36066	31580
Definiti	34371	34411	31139

Fonte: Elaborazione di Cittadinanzattiva su dati del Ministero della Giustizia 2015

Tabella n. 6 – Numero dei Procedimenti pendenti, sopravvenuti e definiti nel triennio 2012-2014

NUMERI DEI PROCEDIMENTI	TRIBUNALE CIVILE DI MILANO		
	2012	2013	2014
Pendenti	90930	87683	79831
Sopravvenuti	123896	123502	106144
Definiti	123530	126591	115061

Fonte: Elaborazione di Cittadinanzattiva su dati del Ministero della Giustizia 2015

Tabella n. 7 – Numero dei Procedimenti pendenti, sopravvenuti e definiti nel triennio 2012-2014

NUMERI DEI PROCEDIMENTI	TRIBUNALE CIVILE DI NAPOLI		
	2012	2013	2014
Pendenti	158555	144883	126198
Sopravvenuti	108800	101328	77377

Definiti	113228	109926	95507
----------	--------	--------	-------

Fonte: Elaborazione di Cittadinanzattiva su dati del Ministero della Giustizia 2015

Tabella n. 8 – Numero dei Procedimenti pendenti, sopravvenuti e definiti nel triennio 2012-2014

NUMERI DEI PROCEDIMENTI	TRIBUNALE CIVILE DI TARANTO		
	2012	2013	2014
Pendenti	47453	42323	37362
Sopravvenuti	25969	27671	26066
Definiti	30391	31380	30913

Fonte: Elaborazione di Cittadinanzattiva su dati del Ministero della Giustizia 2015

1.2 Accesso alla giustizia ed organizzazione degli Uffici

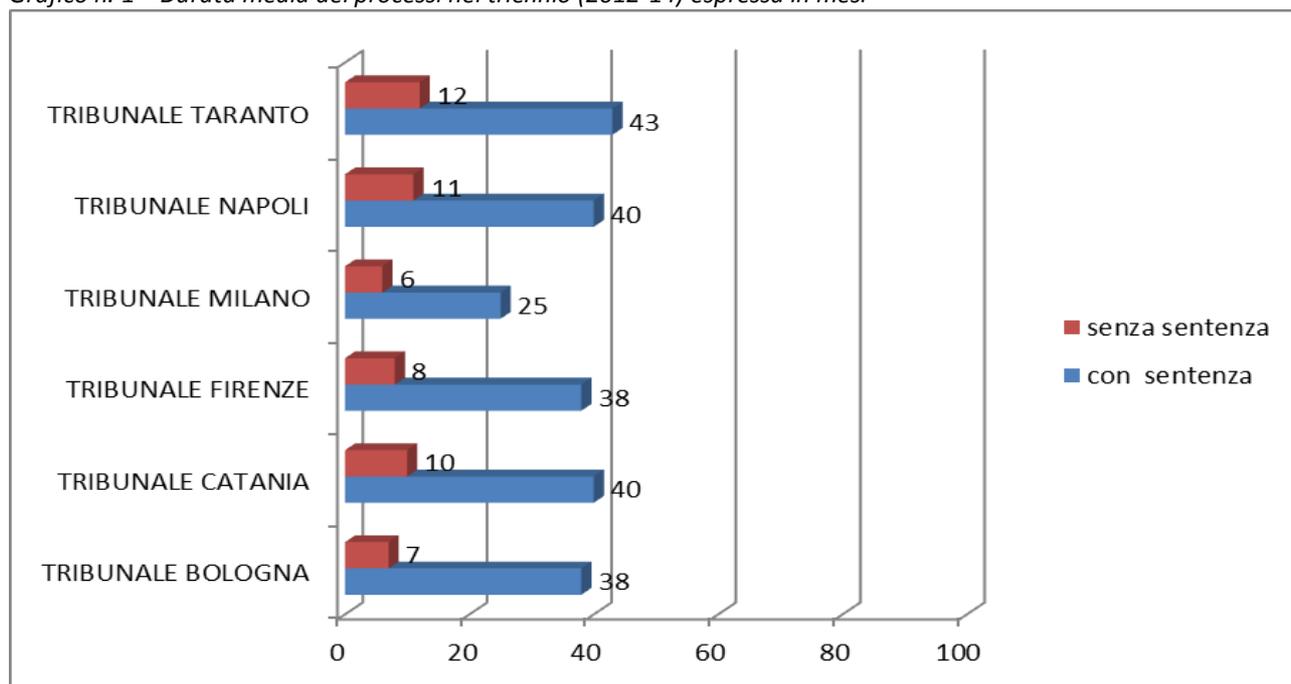
Da decenni la giustizia civile italiana versa in una condizione di inefficienza a causa della sua cronica lentezza ed della mole dell'arretrato. Simile condizione può avere ripercussioni sui principi costituzionali di uguaglianza dei cittadini davanti alla legge e di legalità. Le segnalazioni raccolte dal centro di ascolto sulla giustizia di Cittadinanzattiva (PiT giustizia)⁴ confermano il quadro di un servizio che, soprattutto per quanto concerne la giustizia civile, si rivela tuttora poco rispondente alle effettive esigenze di tutela dei cittadini, molto carente sotto il profilo dei tempi di definizione dei procedimenti, procrastinando ad un momento incerto la risposta di giustizia, e poco accessibile sul piano dei costi.

Tabella n. 9 – Durata media dei processi nel triennio (numero di mesi)

DURATA MEDIA DEI PROCESSI NELL'ULTIMO TRIENNIO-numero di mesi						
TRIBUNALI	2012		2013		2014	
	con sentenza	senza sentenza	con sentenza	senza sentenza	con sentenza	senza sentenza
BOLOGNA	38	8	39	6	38	7
CATANIA	36	10	42	10	44	11
FIRENZE	39	8	36	7	39	10
MILANO	25	6	25	6	25	6

⁴ <http://www.cittadinanzattiva.it/corporate/giustizia/1851-pit-giustizia.html>

Grafico n. 1 – Durata media dei processi nel triennio (2012-14) espressa in mesi



Fonte: Elaborazione di Cittadinanzattiva su dati del Ministero della Giustizia 2015

Calcolando i tempi medi di definizione delle controversie per gli anni 2012-2013-2014, si può osservare che i Tribunali di Bologna, Firenze e di Milano appaiono quelli più efficienti: probabilmente Milano in misura superiore se il dato è rapportato al bacino di utenza (Milano **2.429.909**, Firenze **989.999**, Bologna **1.000.000**), all'organico dei magistrati e del personale amministrativo. Sempre tenendo conto di quanto sopra precisato circa il metodo di calcolo di tempi impiegato e che i dati utilizzati, per la modalità di gestione dei registri SICID, presentano notevoli limiti, il grafico che segue riporta la capacità di smaltimento dell'arretrato di ogni singolo Tribunale. Il calcolo, in valore assoluto (quindi non tenendo conto dell'oggetto delle azioni giudiziarie e della loro natura e complessità) è stato effettuato sottraendo il numero dei procedimenti sopravvenuti da quelli conclusi negli anni 2012-2013-2014.

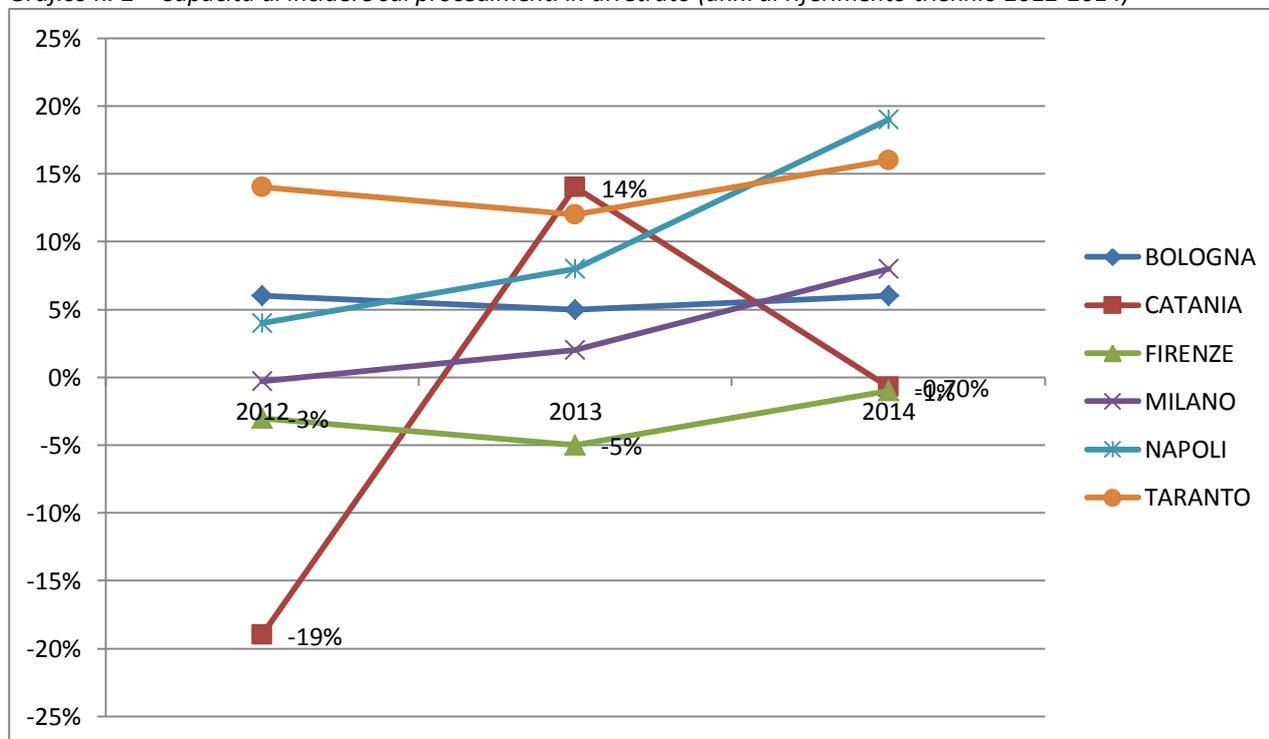
Il **Tribunale di Catania**, se non nell'anno 2013, registra negli altri due anni uno scarto negativo: vale a dire che nell'anno 2012 ha riportato -19% nella differenza tra procedimenti avviati e procedimenti conclusi, scarto che seppur minimo (-0,7%) si è ripresentato nell'anno 2014.

Il **Tribunale di Firenze**, registra scarto negativo in tutto il triennio, nell'ordine -3%, -5% e -1%.

I **Tribunali di Napoli e Milano**, invece, sembrano avere avviato un lavoro importante di smaltimento dell'arretrato perché registrano dei trend positivi in crescita.

Il Tribunale di Taranto sembra essere, da questo punto di vista, quello più virtuoso: chiude in media il 14% dei procedimenti in più rispetto a quelli sopravvenuti. Anche il Tribunale di **Bologna** registra un trend positivo, ma si attesta su una media del 5,6%.

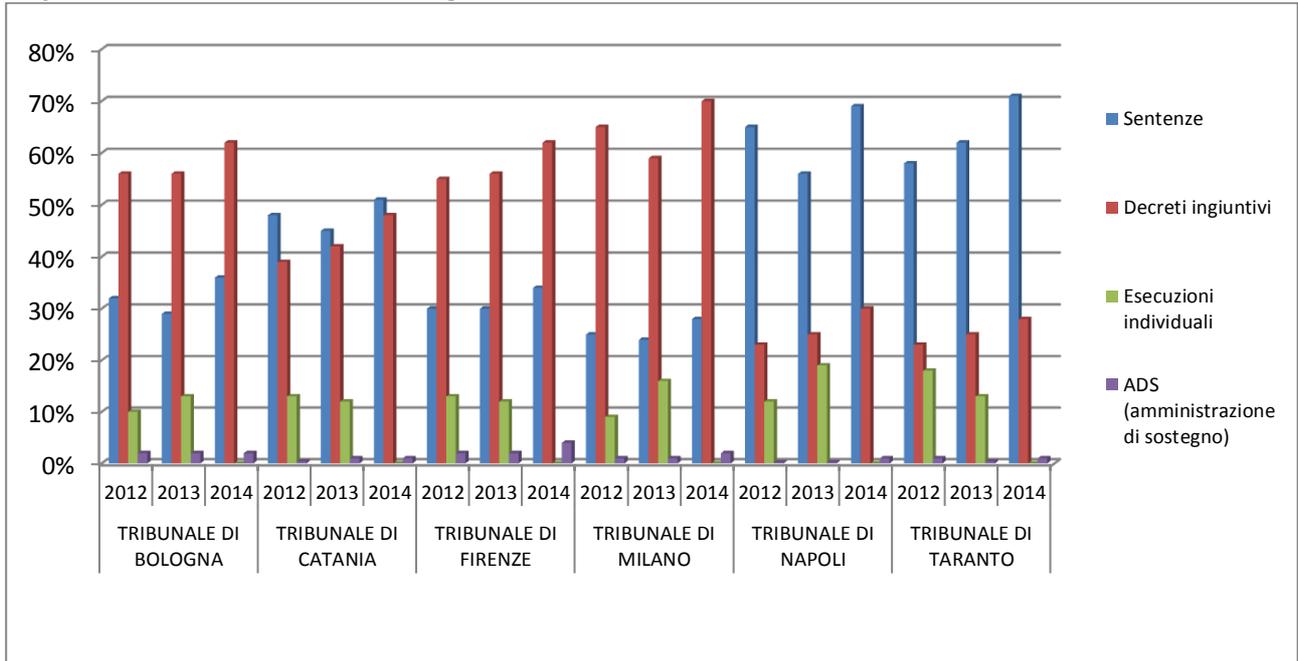
Grafico n. 2 – Capacità di incidere sui procedimenti in arretrato (anni di riferimento triennio 2012-2014)



Fonte: Elaborazione di Cittadinanzattiva su dati del Ministero della Giustizia 2015

La performance dei Tribunali per quello che riguarda i tempi di risoluzione delle controversie, dipende da una molteplicità di fattori. Tra questi rientrano certamente la materia e la natura contenziosa o non contenziosa del procedimento, la tipologia di provvedimento emesso. Catania, Milano, Napoli e Taranto sono i Tribunali che emettono, sul totale dei provvedimenti, dal 50% o poco meno, a oltre il 70% di sentenze. Quindi gestiscono procedimenti più lunghi e complessi per la loro natura stessa, rispetto agli altri tre Tribunali interessati.

Grafico n. 3 – Provvedimenti emessi da ogni Tribunale nel triennio 2012-2014

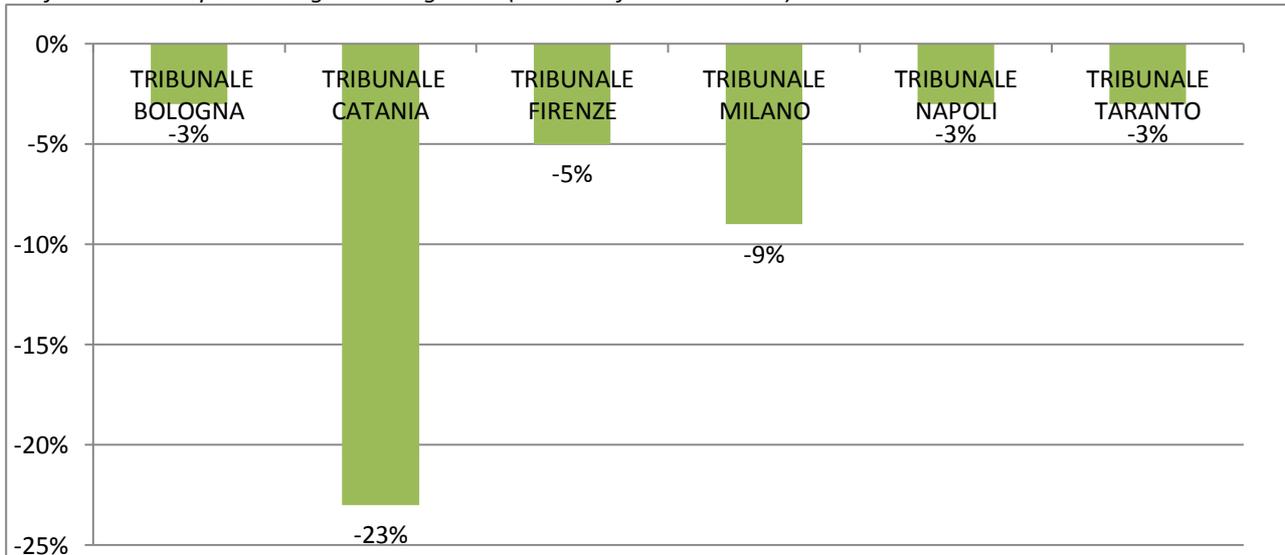


Fonte: Elaborazione di Cittadinanzattiva su dati del Ministero della Giustizia 2015

L'efficienza dal punto di vista dei tempi di definizione dei procedimenti va certamente messa in relazione anche con numero dei magistrati in servizio.

Si è ad esempio registrato uno scarto negativo del **Tribunale di Catania** tra procedimenti sopravvenuti e procedimenti definiti, tuttavia lo stesso Tribunale risulta avere **un 23% in meno dei magistrati in servizio**, rispetto a quelli previsti in organico. Tale circostanza accomuna tutti i Tribunali ma, nel caso di Catania diventa particolarmente evidente.

Grafico n. 4 – Scopertura organico magistrati (anno di riferimento 2014)

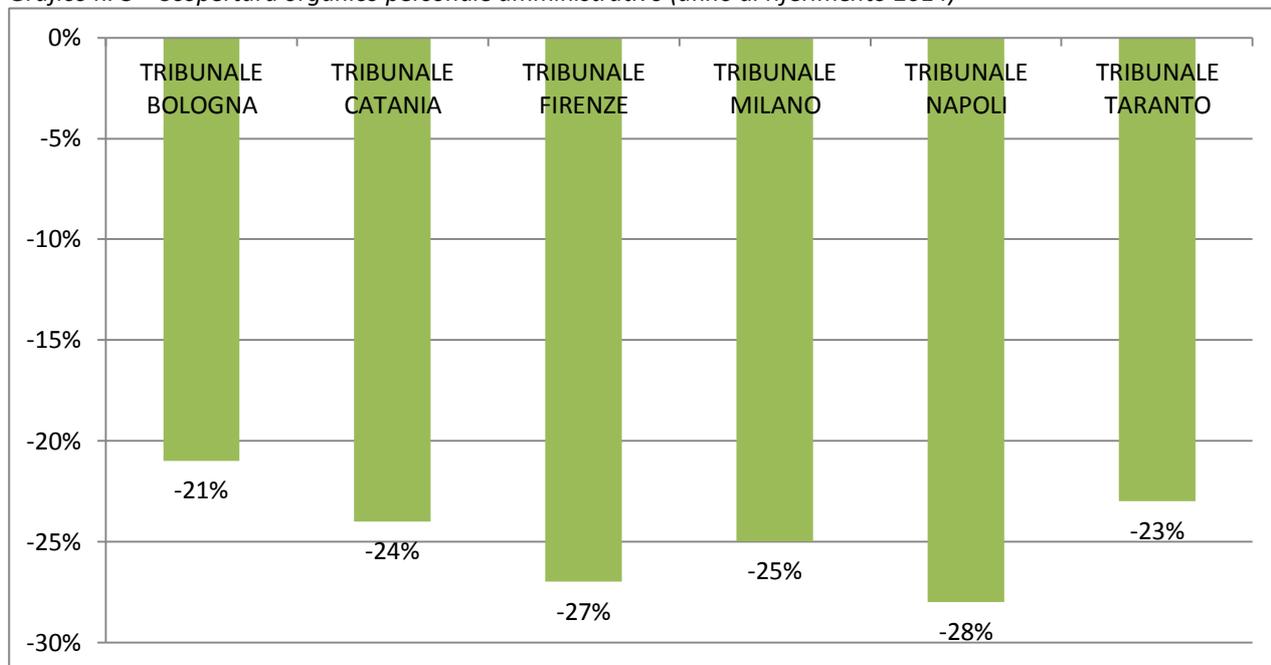


Fonte: Cittadinanzattiva 2015

Un discorso simile riguarda la carenza di personale amministrativo.

Tutti quanti i Tribunali interessati risultano avere carenze di organico: lo scarto tra i dipendenti amministrativi previsti in organico e quelli effettivamente in servizio è negativo: **dal -21% del Tribunale di Bologna, al -28% del Tribunale di Napoli.**

Grafico n. 5 – Scopertura organico personale amministrativo (anno di riferimento 2014)



Fonte: Cittadinanzattiva 2015

Un fattore che può incidere sulla durata dei procedimenti è rappresentato dal tempo necessario al deposito di una Consulenza Tecnica di Ufficio (CTU). I frequenti ritardi nel deposito delle CTU, inoltre, rappresentano una criticità particolarmente segnalata dai cittadini presso il servizio di ascolto di Cittadinanzattiva.

In proposito, va premesso che **i Tribunali di Catania, Firenze e Napoli non hanno fornito il dato.**

Taranto sembra essere il Tribunale **più efficiente** e il dato è in linea con la capacità di chiudere più procedimenti di quanti ne vengono iscritti al ruolo.

Milano ha tempi più lunghi ma registra un trend positivo nello scarto tra procedimenti sopravvenuti e procedimenti definiti dovuto, probabilmente all’oggetto delle azioni pendenti e ai tipi di provvedimento emessi (abbiamo visto che fa meno sentenze rispetto agli altri Tribunali) e al numero dei magistrati effettivamente in servizio che, nel caso di Milano abbiamo visto essere -9%.

Bologna registra tempi medi di deposito delle CTU tutto sommato positivi, se rapportati allo scarto tra procedimenti sopravvenuti e procedimenti definiti che è sempre positivo.

Tabella n. 10 – Tempo di deposito delle CTU, espresso in mesi, nel triennio 2012-2014

	BOLOGNA			CATANIA			FIRENZE			MILANO			NAPOLI			TARANTO		
	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4
tempi	6	6	5	DN D	DN D	DN D	DN D	DN D	DN D	9	8	7	DN D	DN D	DN D	2	2	2

Fonte: Cittadinanzattiva 2015

Un aspetto importante della rilevazione effettuata riguarda l'istituto della mediazione, sia delegata che obbligatoria. In merito, sono stati intervistati sia i Presidenti dei Tribunali che i Presidenti dei Consigli dell'Ordine degli Avvocati. Per quanto riguarda i Tribunali, soltanto quelli di Bologna e di Firenze hanno a disposizione il dato e sono in grado di fornire una stima circa numero delle mediazioni delegate. Come emerge dalla seguente tabella, il numero delle mediazioni delegate attivate nel triennio considerato è del tutto esiguo ed irrilevante se confrontato con i flussi giudiziari dei due Tribunali.

Tabella n. 11 – Numero delle mediazioni delegate attivate nel triennio 2012-2014

TRIBUNALE	2012	2013	2014
BOLOGNA	252	70	512
CATANIA	DND	DND	DND
FIRENZE	DND	181	326
MILANO	DND	DND	107
NAPOLI	DND	DND	DND
TARANTO	DND	DND	DND

Fonte: Cittadinanzattiva 2015

Interessanti, invece, i dati dei Consigli dell'Ordine degli Avvocati che, seppure assolutamente non rappresentativi del numero complessivo delle controversie e delle mediazioni promosse negli ambiti territoriali di riferimento, rilevano una situazione in linea con i dati nazionali⁶.

La tabella che segue riporta il Numero domande di **mediazione totale** presentate agli Organismi di mediazione presso gli Oda nell'ultimo triennio.

⁶ <http://www.mondoadr.it/cms/wp-content/uploads/Mediazione-civile-al-31-dicembre-2014.pdf>



Le indicazioni che emergono dall'analisi, incrociate con i dati disponibili a livello nazionale sulle mediazioni, in qualche modo confermano che il cambiamento culturale che ci si attendeva all'esito dell'approvazione del decreto legislativo 28/10 sembra ancora lontano da venire: i cittadini, se non costretti dall'obbligatorietà, ricorrono poco all'istituto della mediazione civile per la risoluzione delle controversie.

Il numero delle mediazioni che si concludono con l'accordo, inoltre, rappresenta una percentuale molto bassa sul totale.

Tabella n. 13 – Percentuale di mediazioni, sul totale di quelle avviate, concluse con l'accordo tra le parti nel triennio 2012-2014

Mediazioni con accordo	2012	2013	2014
BOLOGNA	13%	12%	10%
CATANIA	5%	6%	5%
FIRENZE	13%	18%	22%
MILANO	8%	11%	7%
NAPOLI	4%	3%	2%
TARANTO	DND	DND	DND
Totale	9%	11%	9%

Fonte: Cittadinanzattiva 2015

La percentuale di mediazioni che si concludono con il **mancato accordo sono maggiori**.

Tabella n. 14 – Percentuale di mediazioni, sul totale di quelle avviate, concluse con il mancato accordo tra le parti nel triennio 2012-2014

Mediazioni con mancato accordo	2012	2013	2014
BOLOGNA	20%	27%	37%
CATANIA	95%	94%	89%
FIRENZE	7%	75%	70%
MILANO	12%	10%	6%
NAPOLI	80%	35%	51%
TARANTO	DND	DND	DND
Totale	26%	38%	37%

Fonte: Cittadinanzattiva 2015



Tabella n. 16 – Numero di istanze di ammissione al Patrocinio a spese dello Stato presentate presso l’Oda nel triennio 2012-2014

n. Istanze presentate	2012	2013	2014
BOLOGNA	1609	1989	1389
CATANIA	6980	7309	9607
FIRENZE	1914	1923	2404
MILANO	5665	4624	4404
NAPOLI	6989	6615	7975
TARANTO	2480	2961	3478
Totale	24794	24685	28198

Fonte: Cittadinanzattiva 2015

La difesa è considerata dal nostro ordinamento giuridico un diritto universalmente riconosciuto. L’articolo 24 della Costituzione Italiana espressamente riconosce e garantisce la difesa quale diritto inviolabile in ogni stato e grado del procedimento, per la tutela dei propri diritti ed interessi legittimi ed assicura ai non abbienti, con appositi istituti, i mezzi per agire e difendersi davanti ad ogni giurisdizione.

Il numero delle istanze, come si vede dalla tabella precedente, è davvero esiguo rispetto ai numeri dei procedimenti civili pendenti nei Tribunali osservati

Tabella n. 17 – Totale dei procedimenti pendenti nel triennio 2012-2014 presso i Tribunali monitorati

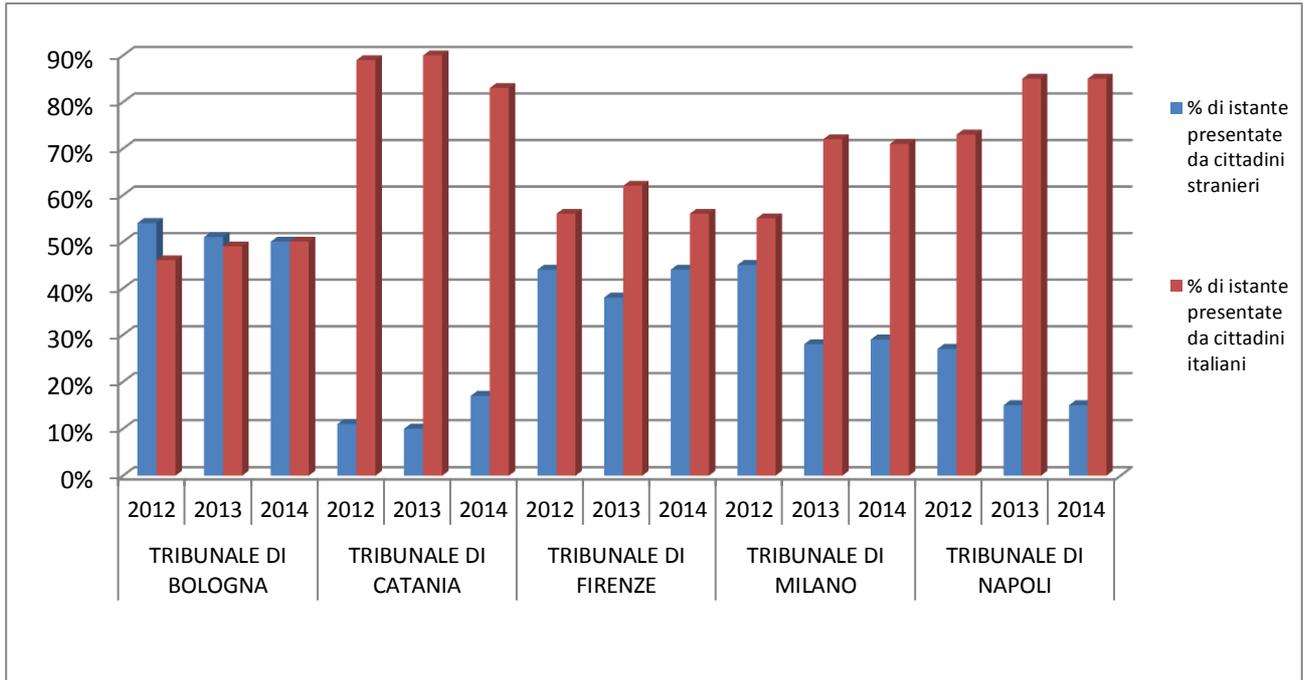
NUMERI DEI PROCEDIMENTI	TOTALE TRIBUNALI		
	2012	2013	2014
Pendenti	431397	412725	380266

Fonte: elaborazione Cittadinanzattiva su dati Ministero della Giustizia 2015

Un’ osservazione, dunque, sembra ovvia: si registra una scarsa o quasi totale mancanza di informazione sia per quanto riguarda i requisiti di ammissibilità al patrocinio a spese dello Stato, sia per quanto concerne le modalità di accesso.

Il ricorso all’istituto del Patrocinio a spese dello Stato, in ogni caso, resta prerogativa dei cittadini italiani a Catania e Napoli. Equilibrata la situazione a Bologna e Firenze. Milano, invece, passa da una situazione di equilibrio nell’anno 2012 ad una situazione in cui l’istanza di patrocinio gratuito deriva al 72% da italiani negli anni 2013 e 2014.

Grafico n. 7 – Percentuale di istanze presentate da stranieri e italiani nel triennio 2012-2014 presso l’Oda



Fonte: Cittadinanzattiva 2015

Laddove, però, i cittadini italiani e stranieri richiedono il patrocinio a Spese dello Stato nella maggior parte dei casi la richiesta è accolta.

Nelle motivazioni di rigetto, quella inerente i requisiti di reddito è dominante. Emblematico, tuttavia, il dato del **Consiglio dell'Ordine di Catania**, per il quale molte istanze vengono rigettate per "esclusioni soggettive legate allo status di rifugiato".

In proposito, il PiT Giustizia di Cittadinanzattiva ha più volte registrato casi paradossali di rigetti nei confronti di richiedenti asilo motivati dalla mancanza della certificazione consolare sui redditi.



CAPITOLO 2. PROCESSI DI MIGLIORAMENTO AVVIATI DAI TRIBUNALI

Il Fattore “Processi di miglioramento” è stato valutato attraverso il Questionario al Presidente del Tribunale e al Presidente dell’Ordine degli avvocati.

Questo Fattore riguarda una serie di elementi necessari a:

- migliorare la qualità del servizio erogato dai Tribunali attraverso, ad esempio, l’analisi dei reclami pervenuti, considerando anche i loro esiti e verificando l’adozione di provvedimenti in seguito ai reclami;
- monitorare i tempi di attesa per un’udienza, ad esempio con un’indagine interna;
- favorire i processi di miglioramento della qualità dei servizi, ad esempio attraverso l’adozione di strumenti di programmazione e controllo delle attività, l’analisi delle procedure per migliorare l’organizzazione delle attività e l’efficacia dei servizi;
- agevolare la comunicazione con i cittadini riguardo i servizi presenti nel Tribunale, ad esempio attraverso la redazione della Carta dei servizi con il coinvolgimento degli stakeholder;
- garantire la rendicontazione da parte del Tribunale sulle attività svolte, ad esempio attraverso la redazione del Bilancio sociale.

In questo fattore rientra l’indicatore relativo alla presenza, nel sito internet del Tribunale di una sezione dedicata all’amministrazione trasparente, previsto dal D.Lgs 33/2013.

La trasparenza amministrativa è un principio che deve ispirare lo svolgimento dell’attività e l’organizzazione della pubblica amministrazione, in base al quale quest’ultima è tenuta a rendere nota la propria attività rafforzando l’accessibilità e la conoscibilità delle modalità attraverso le quali viene esercitato il potere pubblico. In base al principio della trasparenza amministrativa, ogni cittadino ha il diritto di avere accesso diretto e conoscenza del patrimonio informativo e documentale della pubblica amministrazione e di conseguenza può incidere direttamente sulle dinamiche della comunità politica e esercitare un reale potere di controllo e monitoraggio sulle attività pubbliche. Il Decreto Legislativo n. 33/2013 riordina in un unico testo tutte le leggi che negli anni hanno imposto obblighi di trasparenza e pubblicazione di dati alla pubblica amministrazione. Uniforma gli obblighi e le modalità di pubblicazione di tutte le pubbliche amministrazioni e gli enti da esse controllate. Definisce ruoli responsabilità e processi in capo alle pubbliche amministrazioni e agli organi di controllo. Introduce il nuovo istituto dell’accesso civico. Con questo decreto viene dato seguito ai principi di trasparenza della pubblica amministrazione già introdotti dalla Legge n. 190/2012 (anticorruzione). Il decreto conferma la trasparenza come “accessibilità totale” di chiunque alle informazioni relative all’attività e all’organizzazione delle amministrazioni pubbliche allo “scopo di favorire forme diffuse di controllo relativamente allo svolgimento delle funzioni pubbliche e all’utilizzo delle risorse economiche” (articolo 1).

In concreto tutte le pubbliche amministrazioni sono tenute a pubblicare sui loro siti internet tutte le informazioni previste obbligatoriamente dalla legge e hanno anche l’obbligo di tenere tali informazioni costantemente aggiornate.



TRIBUNALE DI MILANO

- Riorganizzazione cancellerie civili
- Istituzione info point civile
- Implementazione dell' URP
- Istituzione di un Ufficio dei processi
- Attivazione di tirocinio formativo

TRIBUNALE DI TARANTO

- Re-distribuzione del personale amministrativo
- Razionalizzazione dei meccanismi di accesso al pubblico

TRIBUNALE DI BOLOGNA

- Revisione sportelli e uffici
- centralizzazione uffici
- creazione sportelli front office e cancelleria come back office
- rendicontazione risultati raggiunti
- programmazione obiettivi prioritari
- sistemazione archivio
- potenziamento dello strumento del deposito telematico degli atti

TRIBUNALE DI CATANIA

- incremento o potenziamento delle risorse in organico
- razionalizzazione delle risorse e dell'organizzazione
- incremento della produttività dei magistrati in organico
- riduzione dei costi di accesso
- snellimento degli oneri procedurali
- accelerazione dei tempi di definizione del contenzioso

Un ulteriore gruppo di indicatori che compongono il fattore **“Processi di miglioramento”** riguarda l'adozione della **carta dei servizi**. La carta dei servizi rappresenta uno degli strumenti primari di comunicazione tra il Tribunale e gli utenti: descrive le modalità di erogazione delle prestazioni offerte dall'amministrazione pubblica, con lo scopo di facilitare gli utenti nella comprensione, nell'accesso e nella fruizione di tali servizi.

Dall'analisi rilevata i Tribunali che hanno adottato la carta dei servizi sono quelli di **Firenze, Milano e Taranto**¹²: un risultato un po' deludente se consideriamo che il legislatore italiano¹³, come in

¹² Il Tribunale di Napoli segnala di aver redatto ed adottato Guida e Carta dei Servizi nel settore penale.

¹³ A) **L. 7 agosto 1990, n. 241** ha stabilito (art.1) che "l'attività amministrativa è retta da criteri di economicità, di efficacia e di pubblicità"; B) **D. Lgs. 9 febbraio 1993, n. 29** ha codificato le responsabilità dirigenziali, istituito i servizi di controllo interno e gli uffici per le relazioni con il pubblico; C) **L. 14 gennaio 1994, n. 20** ha riformato il controllo esterno della Corte dei conti includendovi il "controllo sulle gestioni".

altri Paesi europei, già a partire dagli anni '90 è intervenuto più volte in tema di miglioramento delle performance della pubblica amministrazione anche attraverso l'adozione delle Carte dei servizi.

Un processo di rivalorizzazione dei pubblici servizi che passa attraverso le garanzie dei fruitori, migliorando l'operato dei soggetti erogatori, instaurando un rapporto comunicativo tra ente ed utente che però a distanza di più di un ventennio stenta a decollare in tutti gli ambiti.

Tabella n. 22 – Riporta gli indicatori relativi ai processi di miglioramento attivati nei Tribunali

	Carta dei servizi	Coinvolgimento di stakeholder esterni nella stesura della Carta dei servizi	Procedure codificate di aggiornamento della Carta dei servizi	Meccanismo di segnalazione del mancato rispetto degli standard previsti, presente nella Carta dei servizi
BOLOGNA	NO	NO	NO	NO
CATANIA	NO	NO	NO	NO
FIRENZE	SI	NO	SI	SI
MILANO	SI	SI	SI	NO
NAPOLI	NO	NO	NO	NO
TARANTO	SI	SI	NO	SI

Fonte: Cittadinanzattiva 2015

Abbastanza deludente il dato relativo al coinvolgimento di stakeholder esterni nella stesura della Carta dei servizi che vede solo i Tribunali di **Milano e di Taranto con risposta positiva**. La carta dei servizi, come sopra evidenziato, oltre ad essere un documento informativo rappresenta anche uno strumento di controllo finalizzato al miglioramento della qualità e della quantità dei servizi offerti.

Sarebbe, pertanto, più che auspicabile coinvolgere nella stesura di questo strumento tutte quelle categorie di soggetti che con quel servizio si confrontano, compresi (soprattutto) i cittadini.

Nella Carta dei servizi, infatti, il soggetto erogatore del servizio pubblico predefinisce e rende noti all'esterno i "principi fondamentali" ai quali ispira la sua attività:

- 1) i **fattori di qualità**, cioè le caratteristiche di qualità che l'utente prevalentemente si attende dallo svolgimento delle varie attività istituzionali;
- 2) gli **standard**, cioè i livelli o gli obiettivi quantitativi e qualitativi ai quali, in considerazione delle attese dell'utenza, dovranno tendere le attività della struttura organizzativa;
- 3) la **valutazione**, cioè i meccanismi approntati per verificare e monitorare costantemente l'attività svolta, anche al fine di praticare correttivi in itinere;



giudiziaria – e di elaborare e sostenere, nel quadro di un movimento di opinione creato e coltivato al di fuori di ogni logica di appartenenza, determinate scelte operative, pratiche e concrete, ritenute idonee a migliorare la qualità e l’efficienza della giustizia civile.

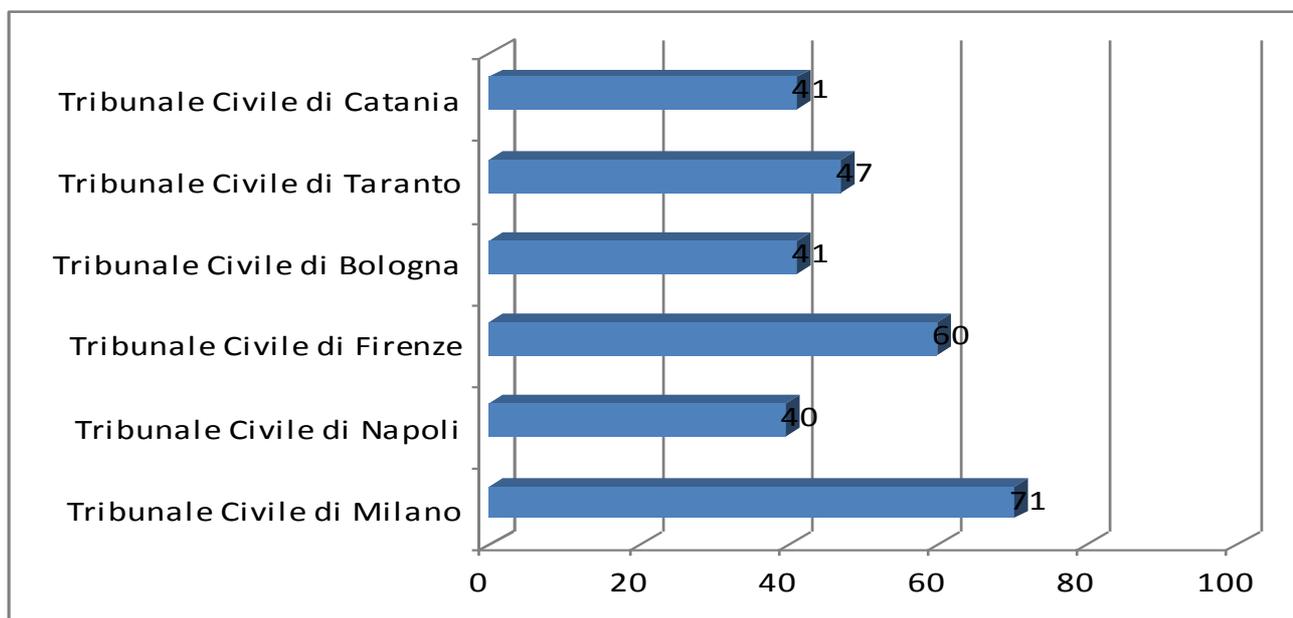
Tabella n. 24 – Istituzione dell’ Osservatorio sulla giustizia civile (Oda)

	Istituzione dell’ Osservatorio sulla giustizia civile (Oda)
BOLOGNA	SI
CATANIA	SI
FIRENZE	SI
MILANO	SI
NAPOLI	NO
TARANTO	NO

Fonte: Cittadinanzattiva 2015

Dalla rilevazione è emerso che a Bologna, Catania, Firenze, Milano è stato istituito detto Osservatorio; non accade lo stesso presso i Tribunali di Napoli e Taranto. Infine, il grafico sotto riportato, sintetizza il punteggio raggiunto da ogni Tribunale monitorato nel Fattore di riferimento: qualità e processi di miglioramento.

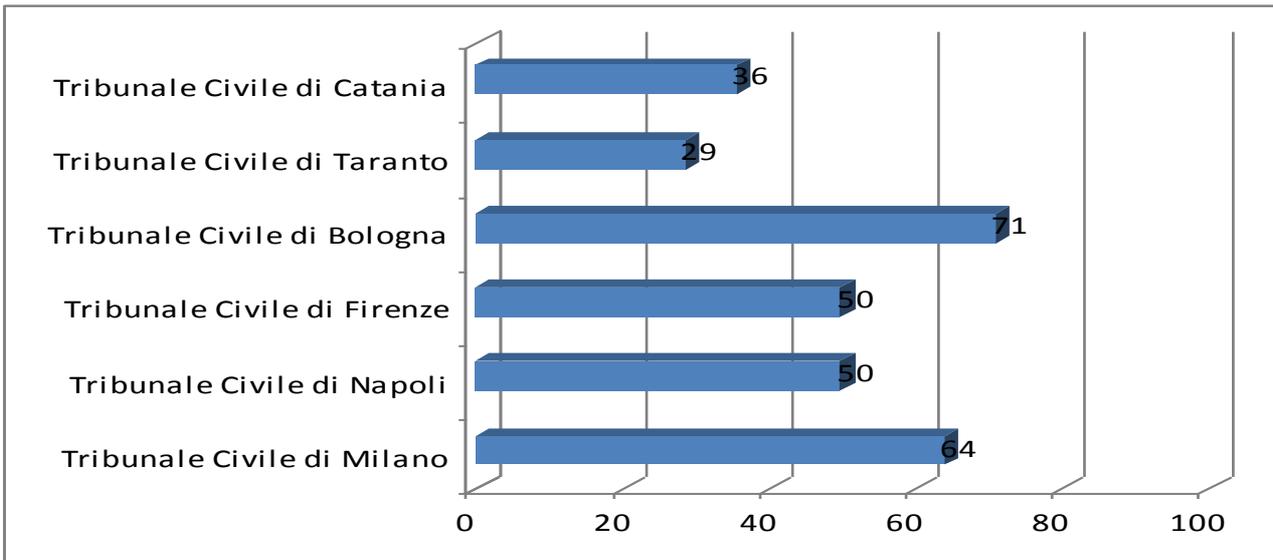
Grafico n. 8 – Fattore qualità e processi di miglioramento



Fonte: Cittadinanzattiva 2015



Grafico 9 – Fattore diritti di particolari fasce di utenti



Fonte: Cittadinanzattiva 2015



CAPITOLO 4. COINVOLGIMENTO E PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI E DELLE ASSOCIAZIONI

La partecipazione dei cittadini e il loro coinvolgimento ai fini del miglioramento della qualità dei servizi pubblici e del raggiungimento di una più efficace partnership con le amministrazioni fa parte della *mission* di Cittadinanzattiva e tutte le attività, i progetti, le campagne e le politiche sono orientate alla realizzazione di tali obiettivi.

La valutazione civica è un'attività di interesse generale che nasce dall'esperienza di cittadini che partecipano al *policy making*. Questo progetto rappresenta una sperimentazione efficace: una esperienza che ha richiesto impegno di risorse, non solo economiche ma in termini di tempo che tutti i soggetti coinvolti nel processo hanno dedicato per la buona riuscita dell'iniziativa. Quanto al reale impatto dell'iniziativa, questo sarà il frutto dei piani di miglioramento che i Tribunali dovranno concordare con tutti gli stakeholder coinvolti nell'iniziativa.

La logica della sussidiarietà, che sta anche nei processi di valutazione civica, si fonda proprio sulla fiducia reciproca dei soggetti. Una responsabilità in più, sia per le amministrazioni che per le organizzazioni civiche.

E' per tutti questi motivi che una serie di indicatori sono stati dedicati alla capacità del Tribunale di coinvolgere e favorire la partecipazione dei cittadini e delle associazioni.

Il fattore si compone di domande rivolte al Presidente/Dirigente del Tribunale e di una sola domanda posta al Consiglio dell'Ordine degli Avvocati.

Tabella n. 29 – Indicatori sul coinvolgimento dei cittadini ed organizzazioni

	Realizzazione di altre forme (oltre al bilancio sociale) di rendicontazione delle attività per i cittadini o la comunità locale	Coinvolgimento di associazioni di volontariato nella erogazione di servizi all'utenza	Coinvolgimento dei cittadini nella predisposizione o nell'aggiornamento della Carta dei servizi	Coinvolgimento dei cittadini nella predisposizione e aggiornamento del Bilancio sociale	Iniziative congiunte con organizzazioni della società civile o con le scuole
BOLOGNA	SI	SI	NO	NO	SI
CATANIA	NO	NO	NO	NO	SI
FIRENZE	NO	NO	NO	NO	NO
MILANO	SI	SI	NO	NO	NO
NAPOLI	NO	NO	NO	NO	SI
TARANTO	NO	NO	NO	NO	NO

Fonte: Cittadinanzattiva 2015

Anzitutto rileviamo un dato importantissimo: nessuno dei Tribunali ha forme di coinvolgimento dei cittadini e delle associazioni nella predisposizione e nell'aggiornamento della carta dei servizi e nella predisposizione e aggiornamento del bilancio sociale. Se consideriamo che entrambi sono

Tabella n. 31 – Funzionamento URP, sito web e numero di telefono

	Livello di competenza dell'URP: - per il solo Tribunale civile - per più uffici all'interno del Palazzo di Giustizia	Grado di collaborazione dell'URP con : - Comune, - ASL, - Camera di Commercio, - Ordini professionali	Numero di telefono: - informativo - dedicato ai cittadini - gratuito	Accessibilità dell'URP (giorni e orari di apertura)	Servizi offerti dall'URP: - accesso modulistica - patrocinio a spese dello Stato - contributo unificato - rimborsi spese testimoni - Richiesta atti e documenti - procedimenti in corso - orientamento all'interno del Tribunale Civile - autotutela - Consultazione Carta dei servizi
BOLOGNA	0	0	67	0	0
CATANIA	0	0	67	0	0
FIRENZE	100	0	67	40	63
MILANO	100	75	0	40	50
NAPOLI	0	0	33	0	0
TARANTO	0	0	0	0	0

Fonte: Cittadinanzattiva 2015

Rispetto al livello di competenza dell'URP, il punteggio assegnato ad ogni Tribunale ha seguito il seguente criterio: laddove l'ufficio sia competente per più uffici all'interno del palazzo di giustizia (URP di palazzo) il punteggio assegnato è 100, laddove l'ufficio è competente per il solo Tribunale il punteggio assegnato è 0.

Riguardo al grado di collaborazione dell'URP con Comune, ASL, Camera di Commercio, Ordini professionali, il criterio utilizzato è stato il seguente: la collaborazione dell'ufficio con uno solo degli altri indicati vale 25. La collaborazione con due vale 50. La collaborazione con tre vale 75. La collaborazione con tutti vale 100. Solo il Tribunale di Milano collabora con Comune, Camera di commercio e Ordini Professionali. A parte il caso di Bologna, dove è attivo il suddetto servizio informativo per i cittadini presso l'URP del Comune promosso dall'Ordine degli Avvocati, in **nessuno degli altri Tribunali esiste una forma di collaborazione tra URP e gli altri uffici.**

Per quanto riguarda, invece, la presenza di un numero di telefono a disposizione dei cittadini per ricevere informazioni, il criterio utilizzato è stato quello per cui se tra le tre caratteristiche indicate (informativo, dedicato ai cittadini, gratuito) il numero di telefono ne possiede solo una allora il punteggio è 33, se invece le caratteristiche possedute sono due allora il punteggio è 67, se le caratteristiche sono complete allora il punteggio è 100.

Milano e Taranto non posseggono un numero di telefono ma, nel caso di Milano esiste l'URP, un ufficio che funziona al di sopra della media degli altri Tribunali. Nel caso di Taranto il difetto di

Tabella n. 32 – Funzionamento URP, sito web e numero di telefono

	Informazioni logistiche presenti <ul style="list-style-type: none"> - offerta dei servizi e orari, - elenco degli uffici e orari, - presenza dell'URP e orari, - consultazione carta dei servizi 	Informazioni reperibili sul sito: <ul style="list-style-type: none"> - accesso modulistica - patrocinio a spese dello Stato - contributo unificato - rimborsi spese testimoni - Richiesta atti e documenti - procedimenti in corso - orientamento all'interno del Tribunale Civile - autotutela - Consultazione Carta dei servizi
BOLOGNA	100	29
CATANIA	100	71
FIRENZE	100	88
MILANO	60	75
NAPOLI	100	43
TARANTO	100	63

Fonte: Cittadinanzattiva 2015

Quanto alla logistica, tutti i siti internet sono in grado di poter informare su offerta dei servizi e orari, elenco degli uffici e orari, presenza dell'URP e orari, consultazione carta dei servizi. A parte il Tribunale di Milano che non ha informazioni riguardo alla presenza dell'URP e agli orari di apertura e il suo numero di telefono.

Per quanto riguarda i servizi offerti ai cittadini dal sito internet (accesso modulistica, patrocinio a spese dello Stato, contributo unificato, rimborsi spese testimoni, richiesta atti e documenti, procedimenti in corso, orientamento all'interno del Tribunale Civile, autotutela, consultazione della carta dei servizi) abbiamo utilizzato il criterio inverso. Abbiamo cioè osservato, attraverso la griglia, quale era il luogo fisico e/o virtuale dove l'elenco di informazioni poteva essere reperito.

Il sito del Tribunale di Bologna fornisce informazioni in merito a accesso modulistica, richiesta atti e documenti, orientamento all'interno del Tribunale Civile.

Il sito del Tribunale di Catania fornisce informazioni in merito ad accesso modulistica, contributo unificato, richiesta atti e documenti, procedimenti in corso, orientamento all'interno del Tribunale Civile, autotutela, consultazione della carta dei servizi.

Il sito del Tribunale di Firenze fornisce informazioni in merito a accesso modulistica, patrocinio a spese dello Stato, contributo unificato, rimborsi spese testimoni, richiesta atti e documenti, procedimenti in corso, orientamento all'interno del Tribunale Civile, consultazione della carta dei servizi.

Il sito del Tribunale di Milano fornisce informazioni in merito a accesso modulistica, patrocinio a spese dello Stato, richiesta atti e documenti, autotutela, consultazione della carta dei servizi.

CAPITOLO 6: ACCESSIBILITÀ E SICUREZZA DELLA STRUTTURA DEL TRIBUNALE

Questo fattore riguarda il livello di accessibilità fisica del Tribunale e come i cittadini riescono ad orientarsi al suo interno.

In generale la situazione appare complessivamente positiva, ecco perché i dati sono riportati di seguito in un'unica tabella.

Tabella n. 33 – Accessibilità e sicurezza della struttura

ACCESSIBILITA' E SICUREZZA DELLA STRUTTURA TRIBUNALE	Milano	Napoli	Firenze	Bologna	Taranto	Catania
Segnaletica nel Tribunale Civile con l'indicazione dell'ubicazione degli uffici e delle aule di udienza	0	100	100	100	100	100
Segnaletica nel Tribunale Civile con cartelli indicanti i giorni e gli orari di apertura delle cancellerie	100	100	100	100	100	100
Segnaletica per raggiungere l'amministrazione di sostegno	50	50	0	50	50	100
Segnaletica per raggiungere le esecuzioni immobiliari	50	100	50	0	50	100
Sistema funzionante di controllo e regolamentazione delle file all'URP	100	0	0	0	0	0
Sistema funzionante di controllo e regolamentazione delle file alle cancellerie	100	0	100	100	100	100
Sistema funzionante di controllo e regolamentazione delle file all'Ufficio copie	0	0	0	0	0	100
Servizio di trasporto pubblico urbano, con almeno 2 linee, per il Tribunale Civile	100	100	100	100	100	100
Bar o macchine erogatrici di bevande/prodotti alimentari	100	100	100	100	100	100
Acquisto valori bollati all'interno del Tribunale Civile o nelle immediate vicinanze	100	100	100	100	100	100
Sportello bancomat all'interno del Tribunale Civile o nelle immediate vicinanze	100	100	100	100	100	100
Cartelli regolamentari sul divieto di fumo	100	0	0	0	100	100
Segnaletica per le vie di fuga	100	100	100	100	100	0
Segnaletica per l'individuazione degli estintori	100	100	100	100	100	100
Piantina del piano di evacuazione	0	100	100	100	0	100
Contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti	100	100	100	100	100	100
Collocazione ad ogni piano dei contenitori per la raccolta differenziata	100	100	100	0	100	0

Fonte: Cittadinanzattiva 2015

I dati riportati, tuttavia, permettono delle considerazioni: intanto la segnaletica per raggiungere gli uffici di Amministrazione di sostegno e quello per le esecuzioni immobiliari appare completo a metà in tutti i Tribunali. Inesistente a Napoli la segnaletica per l'Amministrazione di sostegno. Inesistente a Bologna quella per le esecuzioni immobiliari.



Solo il Tribunale di Milano ha un sistema di controllo funzionante per la regolamentazione delle file all'URP. Solo il Tribunale di Catania ha un sistema funzionante di controllo e regolamentazione delle file all'Ufficio copie.

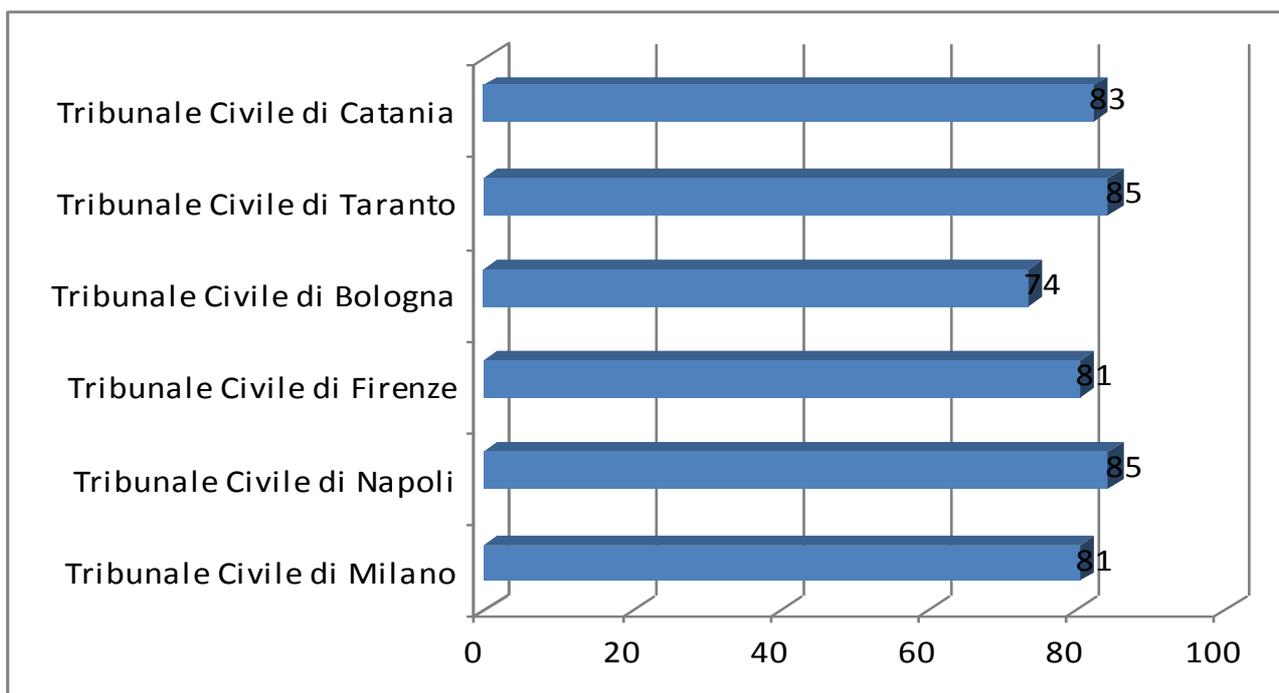
Tutti i Tribunali, a parte quello di Napoli che ne risulta sprovvisto, hanno un sistema funzionante di controllo e regolamentazione delle file alle cancellerie.

I Tribunali di Napoli, Firenze e Bologna sono sprovvisti di cartelli regolamentari sul divieto di fumo.

Il Tribunale di Bologna non ha collocato ad ogni piano i contenitori per la raccolta differenziata.

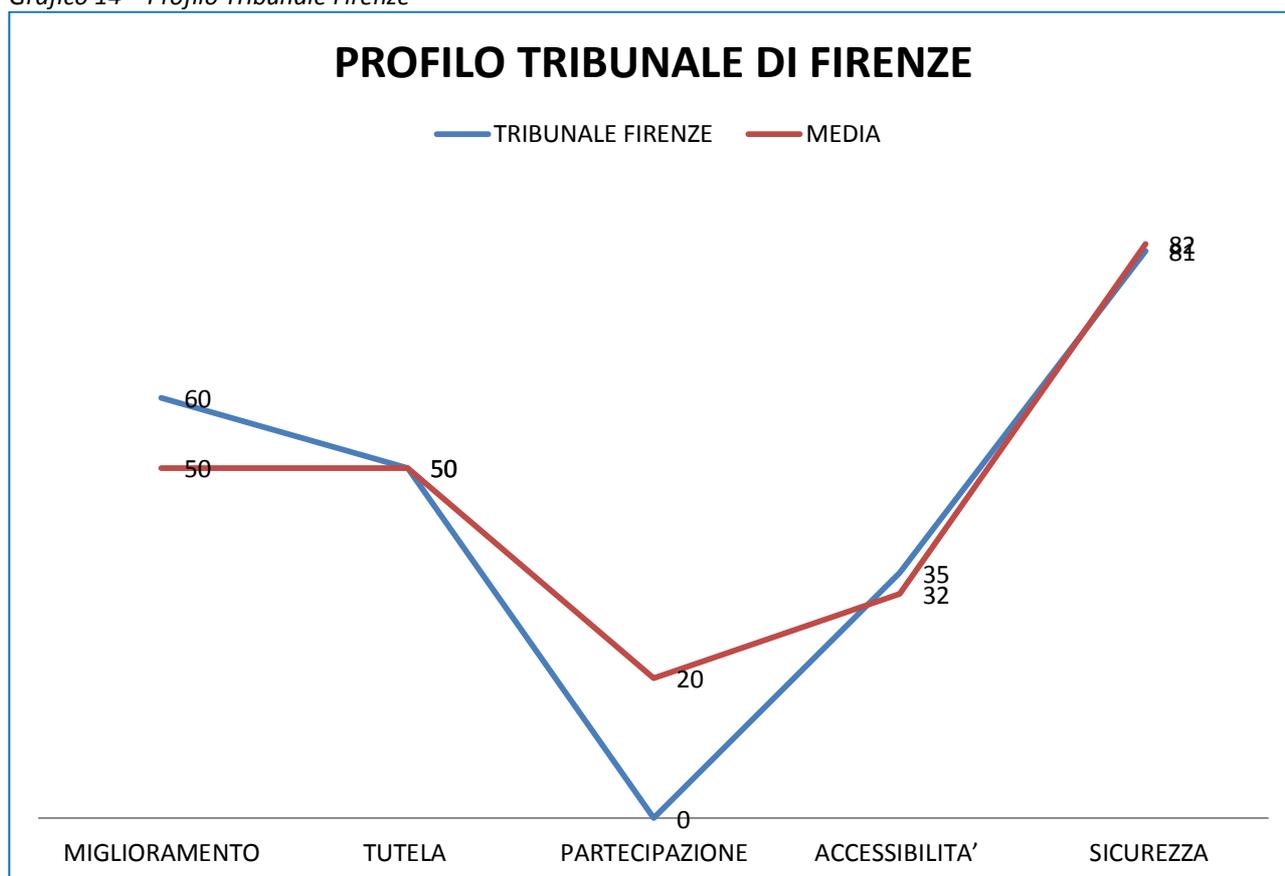
Il grafico sotto riportato, sintetizza il punteggio raggiunto da ogni Tribunale monitorato nel Fattore di riferimento accessibilità e sicurezza della struttura del Tribunale. Il valore medio è 81. Solo il Tribunale di Bologna è di poco al di sotto della media.

Grafico 11 – Fattore Accessibilità e sicurezza della struttura Tribunale



Fonte: Cittadinanzattiva 2015

Grafico 14 – Profilo Tribunale Firenze



Fonte: Cittadinanzattiva 2015

Il Tribunale di Firenze raggiunge per il Fattore “Processi di miglioramento avviati dal Tribunale” un punteggio pari a 60, e si posiziona al di sopra del valore medio (50).

Per quanto riguarda gli altri fattori, la performance del Tribunale è pari o al di sotto della media degli altri Tribunali.

Il Fattore “Tutela dei diritti di particolari fasce d’utenti”, raggiunge il punteggio di 50, valore uguale al valore medio.

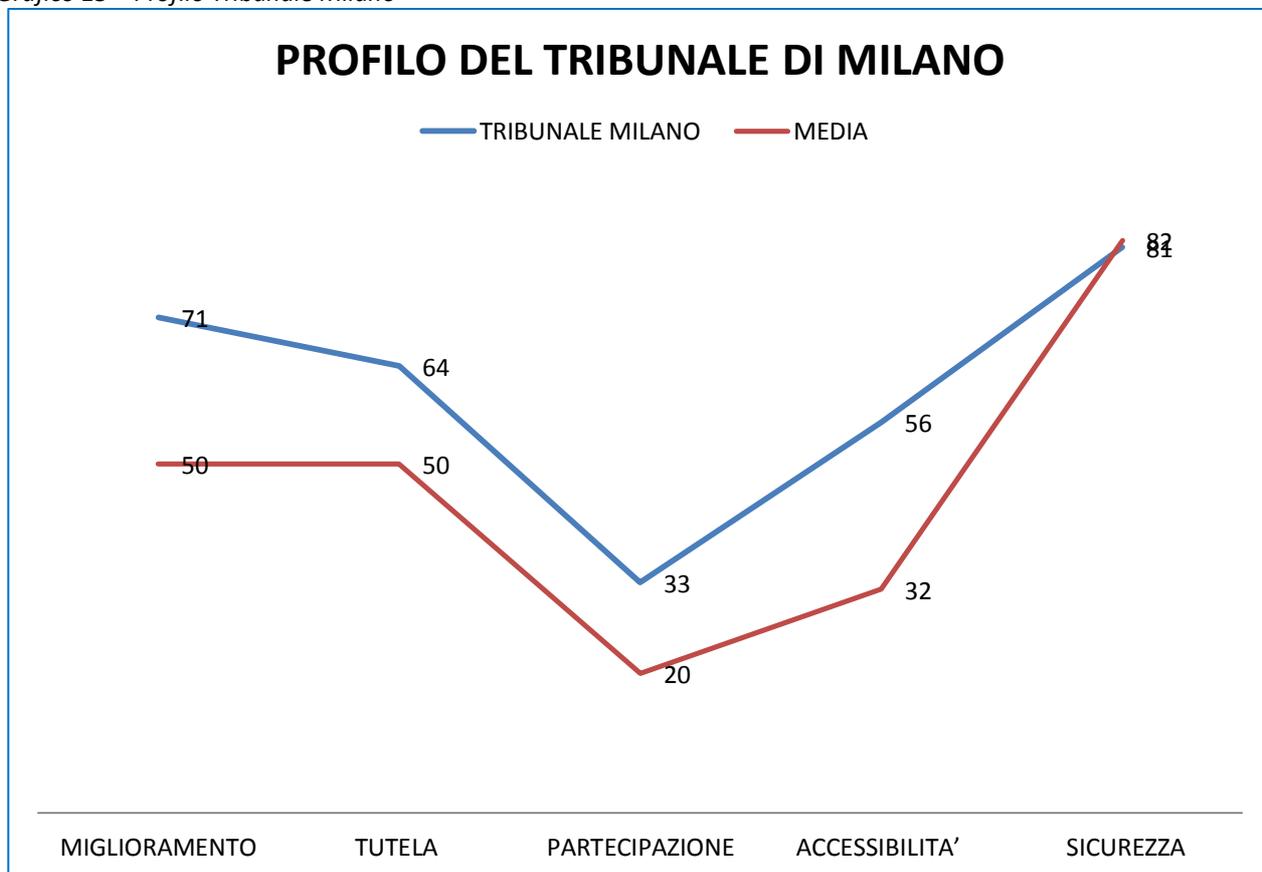
Nel caso del Fattore “coinvolgimento e partecipazione dei cittadini e delle associazioni” il punteggio raggiunto è 0 a fronte di un valore medio pari a 20.

Chiaro che questo è l’ambito maggiormente critico: anche gli altri Tribunali presentano carenze rispetto al tema del coinvolgimento dei cittadini, infatti il valore medio è 20, tuttavia il Tribunale di Firenze manca totalmente di iniziative volte a favorire la partecipazione e l’empowerment dei cittadini.

Per quanto riguarda il fattore “accessibilità ai servizi offerti dal Tribunale”, Firenze si posiziona poco al di sopra del valore medio (35 su un valore medio di 32).

La tendenza positiva non cambia riguardo al Fattore “accessibilità e sicurezza della struttura Tribunale”, Firenze raggiunge un punteggio pari a 81, valore, anch’esso poco al di sopra del valore medio (82).

Grafico 15 – Profilo Tribunale Milano



Fonte: Cittadinanzattiva 2015

Il Tribunale di Milano raggiunge per il Fattore “Processi di miglioramento avviati dal Tribunale” un punteggio pari a 71 e si posiziona al di sopra del valore medio (50).

Anche nel Fattore “Tutela dei diritti di particolari fasce d’utenti” il punteggio raggiunge un valore al di sopra del valore medio (64 su un valore medio di 50).

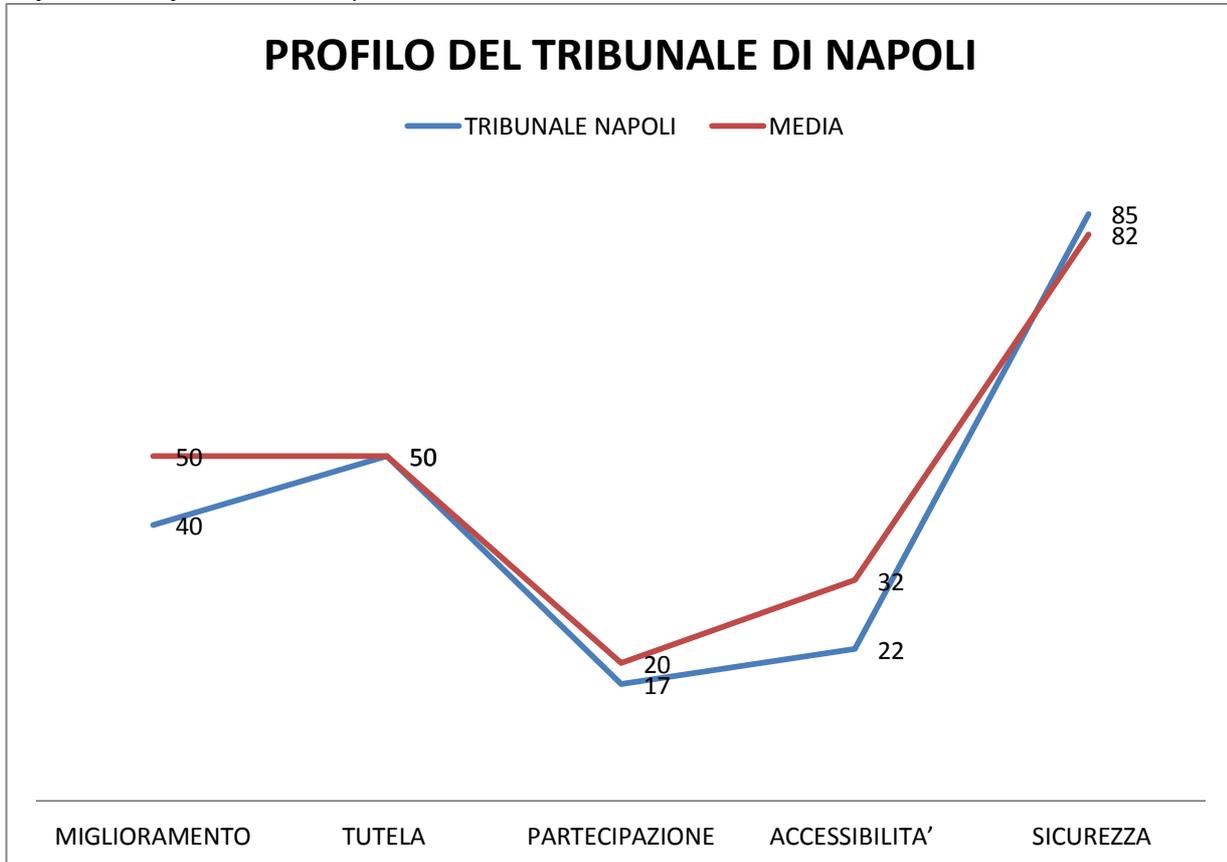
La tendenza continua ad essere positiva nel caso del Fattore “coinvolgimento e partecipazione dei cittadini e delle associazioni”, dove il punteggio raggiunto è 33, mentre il valore medio è 20. Stesso discorso per il Fattore “accessibilità ai servizi offerti dal Tribunale”, dove Milano raggiunge il valore 56, al di sopra del valore medio (32).

Infine, per il fattore “accessibilità e sicurezza della struttura Tribunale”, Milano raggiunge un punteggio pari a 81, valore poco al di sopra del valore medio (82).

Emerge un quadro con parecchi punti di forza rispetto all’andamento del resto dei Tribunali, ma anche situazioni da tenere sotto controllo. Per esempio il fattore relativo alla partecipazione dei cittadini che, pur raggiungendo il punteggio massimo rispetto agli altri Tribunali, resta comunque

un valore basso, pertanto su questo fronte occorre comunque migliorare l'impegno. Il Fattore "accessibilità e sicurezza della struttura Tribunale" è un ottimo risultato, tuttavia sarebbe un buon traguardo raggiungere il punteggio di 100 considerate le potenzialità dell'Ufficio.

Grafico 16 – Profilo Tribunale Napoli

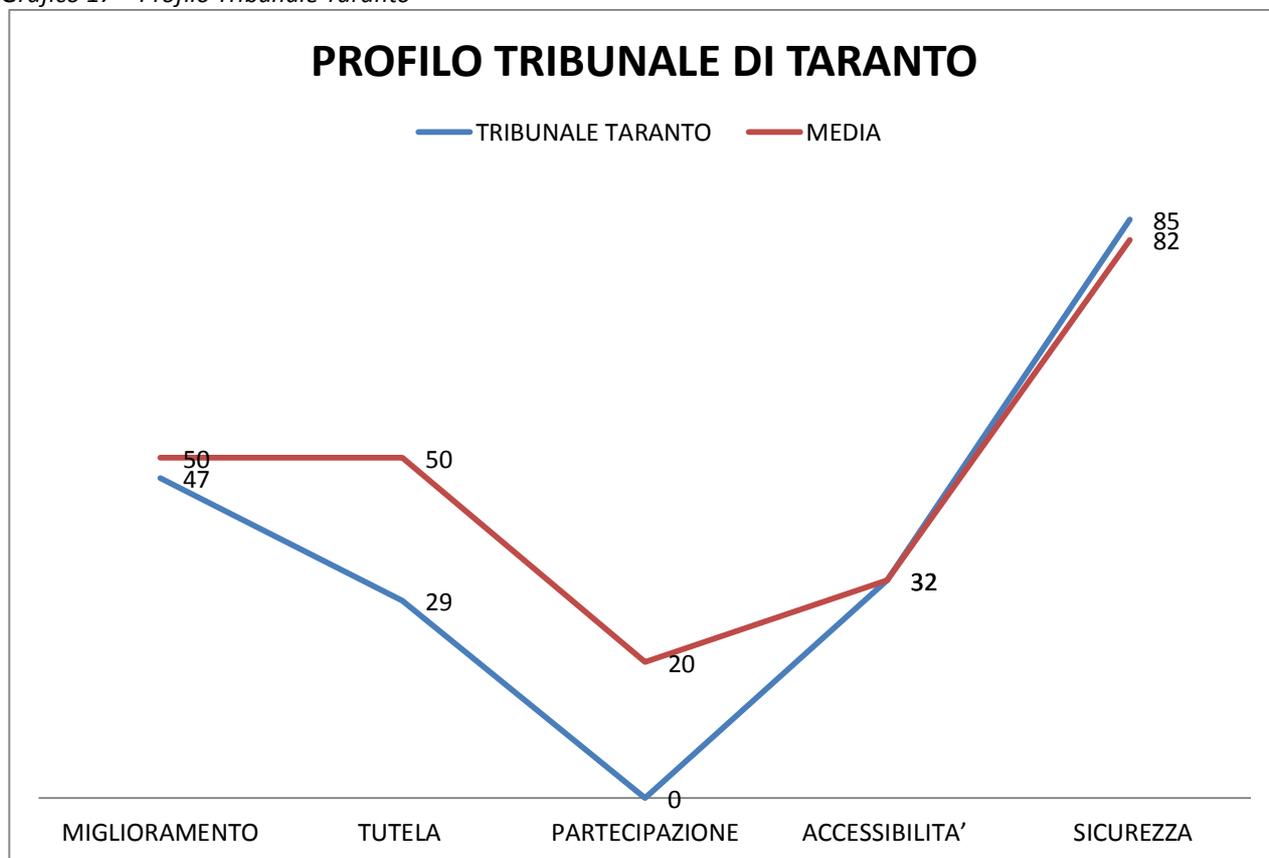


Fonte: Cittadinanzattiva 2015

Il Tribunale di Napoli raggiunge per il Fattore "Processi di miglioramento avviati dal Tribunale" un punteggio pari a 40 e si posiziona un'abbastanza al di sotto del valore medio (50). Per quanto riguarda il Fattore "Tutela dei diritti di particolari fasce d'utenti", il punteggio raggiunto è 50, pari al valore medio (50). Nel Fattore "coinvolgimento e partecipazione dei cittadini e delle associazioni" il punteggio raggiunto è pari a 17 e quindi il Tribunale si posiziona sotto il valore medio, già di per se abbastanza basso (20). Anche nel Fattore "accessibilità ai servizi offerti dal Tribunale" Napoli raggiunge il valore 22, abbastanza al di sotto del valore medio (32). Al contrario, nel Fattore "accessibilità e sicurezza della struttura Tribunale", Napoli raggiunge un punteggio pari a 85, mentre il valore medio è 82. Ne emerge un quadro abbastanza omogeneo tra i Fattori, in termini relativi. Infatti, tutti i Fattori si posizionano intorno al valore medio.

In termini assoluti non vi sono eccellenze, e i valori raggiunti sono tutti ampiamente migliorabili ed in alcuni casi mediocri, quindi è necessario intervenire per rimuovere le criticità evidenziate.

Grafico 17 – Profilo Tribunale Taranto



Fonte: Cittadinanzattiva 2015

Nel caso del Tribunale di Taranto, tre fattori su cinque sono al di sotto della media, uno pari alla media e l'ultimo di poco superiore.

Per il Fattore "Processi di miglioramento avviati dal Tribunale" raggiunge un punteggio pari a 47 e si posiziona al di sotto del valore medio (50).

Stessa tendenza, forse aggravata dal discostamento dal valore medio: il punteggio ottenuto è 29 a fronte di un valore medio di 50.

Il fattore "coinvolgimento e partecipazione dei cittadini e delle associazioni" è quello per cui il Tribunale di Taranto è messo peggio perché ottiene un valore pari a 0, a fronte di un valore medio pari a 20.

La situazione, in termini relativi e non assoluti considerato che il punteggio continua a rimanere basso, migliora nel caso del fattore "accessibilità ai servizi offerti dal Tribunale" rispetto a cui il Tribunale di Taranto si posiziona su un punteggio pari a quello medio.

Tre punti superiore alla media (82) il punteggio ottenuto per il fattore "accessibilità e sicurezza della struttura Tribunale".

