



Diffusione delle best practice  
negli uffici giudiziari

**Progetto interregionale/transnazionale**  
**“Diffusione di buone pratiche negli uffici giudiziari**  
**italiani”**

**Roma 16-19 Maggio 2012 Forum PA**





Diffusione delle best practice  
negli uffici giudiziari

Forum Pa 2012

Seminario 18 Maggio 2012

ore 14.30 -17.30

Accountability, trasparenza e nuove forme di collaborazione  
e di relazione interistituzionale degli uffici con gli stakeholder





## **ESPERIENZA di MONZA: INTRODUZIONE (1/2)**

- Da 2 anni nel territorio della Brianza stanno lavorando insieme il Terzo Settore (Rete composta da 15 associazioni), l'ASL, il Sistema della Giustizia, Enti Locali, organizzazioni professionali, per sperimentare una "innovazione di sistema" in tema di Volontaria Giurisdizione e AdS;
- "Tavolo della Giustizia" ha riunito istituzioni che convergono nell'assicurare i migliori servizi di sostegno alle persone fragili e rendere credibile il progetto di collaborazione istituzionale;
- Il Tribunale di Monza ha fatto la prima mossa rivedendo a fondo la propria organizzazione e stimolando una gara di operosità da parte di tutte le istituzioni;
- La condivisa consapevolezza sul tema ha dato avvio ad una progettazione innovativa e positiva.



## **ESPERIENZA di MONZA: INTRODUZIONE (2/2)**

- In Brianza è così sorta una rete di protezione e di prossimità capace - con i 7 Sportelli Territoriali- di supportare i Cittadini nella soluzione dei loro problemi, assicurando prestazioni di informazione, consulenza, orientamento e supporto nella predisposizione dei ricorsi e negli accompagnamenti successivi per la gestione del ruolo dell'AdS.
- L'esperienza dimostra la possibilità che il Territorio si integri e si organizzi virtuosamente soprattutto rispetto ad esigenze più vicine ai cittadini e che coinvolgono interventi plurimi
- Su queste materie, la sperimentazione in atto in Brianza è una delle più avanzate per le premesse, per le soluzioni e per le modalità di attuazione.



## Perché è nato il “Laboratorio Volontaria Giurisdizione”

- InnovaGiustizia ha individuato la VOLGI come una delle priorità per il forte incremento degli affari e per andare incontro alle esigenze dei Cittadini che richiedono maggiore qualità ovvero una gestione attenta e rispettosa che non può essere votata esclusivamente all’efficienza ma anche all’efficacia e alla qualità della relazione e del servizio
- Il cittadino è solo di fronte ad una sfida da risolvere in una pluralità di rapporti e ridondanze burocratiche e questo di solito in un momento difficile della propria vita
- Ci siamo posti una domanda di fondo: come coniugare piani di razionalizzazione delle attività di Giustizia con istituti che introducevano esigenze di informazione e consulenza non previste dal legislatore. Come fare di più e meglio con meno risorse e come conciliare efficacia ed efficienza quando si parla di protezione giuridica?



## Il metodo seguito...

- Progettazione di nuovi processi di lavoro che vengano a caratterizzarsi come processi di erogazione di un servizio invece che come semplici adempimenti burocratici
- Come? Il Gruppo Operativo ha studiato e messo in campo un articolato processo di ripensamento di strutture, dei meccanismi operativi e dei sistemi di supporto facendo rete ma prima dimostrando la credibilità del Tribunale rivedendo la propria organizzazione, prospettando risultati tangibili e collaborazione aperta e non formulando mere richieste di risorse
- I giudici e il personale hanno partecipato alla ridefinizione delle proprie funzioni di servizio (cosa vuole erogare), del sistema di erogazione (come fare per andare incontro alle esigenze dei cittadini e cosa vuole mettere a disposizione), del sistema di relazione (come vuole relazionarsi con il cittadino)



## ... cosa si è fatto

- Dimostrando di volere costruire un sistema integrato, si è attivata una gara di operosità da parte di tutti gli Enti e le Istituzioni coinvolti sugli stessi bisogni
- È stata realizzata una reale collaborazione tra il Tribunale, gli Enti Locali, il Comparto socio-assistenziale, le organizzazioni professionali e il Terzo settore: dietro la regia del Gruppo Operativo Misto si è così scoperto che parlare insieme dello stesso problema era una cosa entusiasmante e coinvolgente tanto che ciò ha consentito -in 20 mesi- la sperimentazione e poi la concreta realizzazione di una Innovazione di Sistema in tema di VG e, in particolare, di AdS
- Si sta costruendo una rete di protezione capace di supportare i Cittadini nella soluzione dei loro problemi, obiettivo sotteso ad una legge di grossa civiltà approvata a costo zero



## Le soluzioni (1/2)

- **100% modulistica riprogettata** (realizzate 15 schede procedimento e 69 moduli specifici)
- Creati **7 sportelli c.d. di prossimità con funzioni istituzionali**, supportati da volontari qualificati e formati e da consulenza esperta degli avvocati come da apposito accordo
- **Definito il ruolo ASL**: ufficio di protezione giuridica quale interfaccia istituzionale tra il tribunale e i servizi socio sanitari. Impegno a prestare una consulenza di secondo livello e garantire il rapporto diretto con i servizi di sua competenza in relazione alle richieste riferite a attivazione AdS per casi complessi, a garantire la continuità della rete avviata fra Associazioni e Istituzioni dopo l'eventuale conclusione progetti specifici.





## Le soluzioni (2/2)

- Definita una nuova organizzazione interna per la gestione del flusso in ingresso su **tre livelli di filtro** successivi con istituzione della figura del consulente di orientamento, di attività di front-office e il terzo di profilo più qualificato per i casi complessi
- Sviluppati i **canali online**: sezione sito “servizi al cittadino” come sportello virtuale, modulistica adeguata, sistema di FAQ, progettato l’incident reporting interno, servizio di tracking per conoscere lo stato del fascicolo e ricevere comunicazioni via e.mail e sms



## I risultati

- Riduzione del 40% negli accessi alla cancelleria
- Riduzione 20% durata media deposito prima istanza
- 70% delle istanze con nuova modulistica con codice a barra
- 50% dei cittadini arriva con modulistica corretta
- 90% dei fascicoli ricevuti dal luglio 2011 gestiti con sistema Tracking on line
- Implementato servizio per invio automatico e.mail al cittadino
- Firmati i protocolli operativi 7 sportelli, di cui 5 già operativi
- Formatì 45 operatori di sportello
- 146 suggerimenti inviati per dei miglioramenti schede
- Definito Protocollo con Avvocati per consulenza esperta
- Definito Protocollo ANC per supporto sportelli previa formazione
- Già programmato incontro Gruppo Operativo per monitoraggio



## I vantaggi ottenuti

- La situazione a regime con i 7 sportelli e lo sviluppo apposita sezione del sito (rendiconti on-line) garantisce alla cancelleria una uscita dalla emergenza con possibilità di dedicarsi alla gestione dei procedimenti
- Un incontro stabile e formalizzato del Tribunale con il Territorio - cittadini, enti, associazioni - nell'ottica di avvicinamento dell'Istituzione alla Società
- Trasparenza e accesso per i cittadini
- Maggiore partecipazione delle persone ai progetti



## Le possibilità di diffusione del progetto presso altri UU.GG.

- L'intervento di riorganizzazione è replicabile nei metodi e contenuti anche per cancellerie diverse
- L'attività di analisi preliminare della VG e delle modalità di interlocuzione con utenza sono adattabili in altre sedi, come pure le soluzioni adottate sul fronte interno e funzionalità specifiche del sito
- Soluzioni esterne replicabili ma nelle condizioni favorevoli che hanno agevolato l'adozione a Monza: 1. ruolo Tavolo Giustizia che ha consentito un ideale luogo di confronto, dialogo e collaborazione; 2. presenza di un soggetto promotore con ruolo di leader e guida; 3. presenza di un consulente esterno esperto percepita dai partecipanti come figura "terza" di coordinamento del lavoro del laboratorio; 4. possibilità/volontà di dedicare risorse interne propense ad un impegno faticoso



## Il nuovo fronte di intervento: i carichi dei Comuni

- I comuni del Territorio lanciano l'allarme sui casi che, oltre ad essere gestiti dai Servizi Sociali, sono anche di loro pertinenza giuridica essendo stato nominato il Sindaco come Tutore o Amministratore di Sostegno.

- Casi di nomina diretta del Sindaco:

Tutele	Curatele	AdS	Totale
177	20	399	596

di  
cui

Casi con patrimonio	Casi psichiatrici	Casi con esigenze sociali
236	230	302

40%

39%

51%

- Non si tratta di pochi casi e, in molti di essi, le esigenze non sono banali (casi psichiatrici o con un alto livello di conflittualità all'interno del nucleo familiare).



## I prossimi passi

- Istituito, con l'intesa tra Tribunale, Asl, associazioni e Ordini professionali, un **Elenco Territoriale di AdS** diviso in tre sezioni:
  - ✓ Persone fisiche
  - ✓ Enti, fondazioni e associazioni
  - ✓ Professionisti (Avvocati e Commercialisti).
- Accordo con ASL per monitoraggio su **utilizzo distorto** AdS soprattutto in ambito socio-assistenziale e medico.
- Partita un'attività di revisione di alcuni dei casi di nomina diretta ai Sindaci per trasferimento della titolarità ai soggetti resisi disponibili tramite l'Elenco.