

**“Uffici Relazioni con il Pubblico e modalità di comunicazione degli Uffici giudiziari e del Consiglio superiore della magistratura.”.**

*(Delibera del 26 luglio 2010)*

Il Consiglio Superiore della Magistratura, nella seduta del 26 luglio 2010, ha adottato, all’unanimità, la seguente risoluzione:

«Il Consiglio superiore della magistratura osserva:

**Esigenze di trasparenza del governo autonomo  
e necessità di comunicazione nella moderna amministrazione della Giustizia**

**1. La trasparenza dell’attività del Consiglio superiore della Magistratura: presidio e garanzia di legalità.**

**1.1** La Costituzione assegna al Consiglio Superiore la delicata funzione di governo autonomo della magistratura, al fine di assicurare la reale autonomia ed indipendenza dell’ordine medesimo e, dunque, l’indispensabile equilibrio istituzionale proprio del regime democratico.

D’altra parte, attraverso l’esercizio della giurisdizione si realizzano, trovando piena tutela, i diritti fondamentali del cittadino, i quali, secondo il disegno del legislatore costituente, possono essere garantiti in uno Stato democratico solo con l’ausilio di una magistratura autonoma ed indipendente.

Nell’indicata architettura costituzionale, il governo autonomo della Magistratura è lo strumento attraverso il quale si tutelano le garanzie riconosciute dalla Carta Fondamentale (art. 101 e ss.) non a salvaguardia delle prerogative autoreferenziali di un “ordine” ma quale presidio indispensabile per l’attuazione dei diritti fondamentali dei cittadini.

Il C.S.M., nell’esercizio delle attività che la Costituzione gli assegna, sin dalla sua costituzione ha profuso il massimo sforzo per realizzare l’obiettivo di rendere trasparenti i meccanismi decisionali e le stesse scelte di merito adottate nell’amministrazione della giurisdizione. L’esigenza della trasparenza trova il senso profondo della propria ragion d’essere nella stessa natura delle competenze attribuite al Consiglio Superiore: la garanzia di un Ordine magistratuale autonomo ed indipendente postula che l’Organo, al quale è attribuita l’amministrazione dell’Ordine, abbia a sua volta le medesime caratteristiche di “imparzialità interna ed esterna” e, dunque, agisca assicurando la massima conoscibilità del percorso procedimentale e motivazionale delle proprie delibere.

La trasparenza dell’attività consiliare consente, infatti, ai magistrati, quali diretti amministrati, e a tutti i cittadini, in qualità di utenti del servizio Giustizia, di avere consapevolezza delle ragioni fondanti l’azione del Consiglio, così da apprezzarne – anche in chiave critica - la sua rispondenza a criteri di logicità e razionalità. In tal modo si realizzano, d’altra parte, le garanzie proprie dell’ordinamento democratico, che presuppongono e, al contempo, conducono alla piena conoscenza dei meccanismi decisionali delle Istituzioni.

**1.2.** Il C.S.M., nella delineata prospettiva, ha negli anni progressivamente adottato misure idonee a garantire la diffusione delle proprie delibere, preoccupandosi della loro conoscibilità anche all'esterno della magistratura.

Negli ultimi anni tale impegno si è ulteriormente intensificato, essendosi ormai rafforzata e definitivamente radicata la consapevolezza che l'agire consiliare non può essere disgiunto dalle esigenze di una moderna società civile, non più disposta a recepire acriticamente le decisioni provenienti dalle Amministrazioni di governo.

Non deve sfuggire, infatti, che la politica legislativa degli ultimi vent'anni, in attuazione delle norme costituzionali, ha gradatamente modificato il rapporto esistente tra Pubblica Amministrazione e cittadini, con l'obiettivo di superare definitivamente la prospettiva per la quale questi ultimi, anziché essere utenti di un servizio necessariamente erogato dallo Stato, erano in realtà i "sudditi" di un sistema statale burocratizzato e poco attento a realizzare la piena tutela dei diritti loro spettanti. Basti pensare all'epocale riforma del procedimento amministrativo, introdotta con la L. 241/1990, che ha del tutto rovesciato l'ottica di azione della P.A., tenuta oggi tempestivamente a provvedere sulle istanze ad essa presentate, dando adeguatamente conto delle ragioni delle proprie scelte ed informando progressivamente l'interessato dello stato e dell'andamento del procedimento.

Il ragionamento svolto mantiene piena validità anche con riguardo al governo autonomo della Magistratura, seppure con i doverosi adattamenti necessari, in considerazione della peculiarità della funzione di rilievo costituzionale assegnata al C.S.M.

Ebbene, il Consiglio superiore lo scorso 17 gennaio 2008 ha approvato una delibera - concernente *"Modalità di comunicazione al singolo magistrato con il mezzo informatico dell'esito delle pratiche che lo riguardano"* e *"Informazione ai magistrati sull'attività del Consiglio - Predisposizione di un Notiziario informativo da divulgare con il mezzo informatico e con cadenza settimanale avente ad oggetto, anche su indicazione dei singoli componenti, l'attività consiliare ritenuta di rilievo"* - con cui, fra l'altro, è stato istituito il *"notiziario informativo con il mezzo informatico"*, da diffondersi a tutti i magistrati attraverso i singoli indirizzi di posta elettronica del dominio giustizia, quale *"servizio adeguato e moderno per mettere a conoscenza i magistrati in tempo quasi reale dell'attività svolta, consentendo così di valutare la tempistica ed il merito delle decisioni nonché le coordinate di indirizzo adottate nello sviluppo dei lavori"*.

La citata delibera, in maniera del tutto nuova, ha avviato la comunicazione via posta elettronica del predetto notiziario, al fine di garantire piena conoscenza, dunque, assoluta trasparenza all'attività del C.S.M. nei confronti degli stessi "amministrati", così da arricchire i canali di conoscenza ed adeguarli ai moderni strumenti di lavoro del magistrato.

Il Consiglio superiore, individuati tutti i possibili ambiti di operatività del nuovo strumento di comunicazione, nella fase di prima attuazione del notiziario informatico, ha deliberato la diffusione *"delle delibere assunte dall'Assemblea Plenaria limitatamente, allo stato, alle proposte della Terza, Quinta e Sesta Commissione, delegando la Sesta Commissione - d'intesa con il Segretario Generale per gli aspetti tecnici - per verificare i modi e i tempi dell'ampliamento della comunicazione di tutte le delibere assunte dal Plenum nonché alle proposte di delibera realizzate dalle singole Commissioni referenti"*.

All'esito dei primi due anni di attività, deve rilevarsi che effettivamente il notiziario informatico si è rivelato uno strumento utile per la crescita della comunicazione tra i magistrati, consentendo la capillare diffusione, peraltro in tempo reale, delle delibere del C.S.M., assicurando la piena trasparenza dell'operato consiliare.

Il percorso avviato nel 2008 può oggi essere portato ulteriormente a compimento, attraverso **l'avvio di una seconda fase di attuazione della indicata delibera consiliare**, che preveda la diffusione anche delle circolari, delle risoluzioni di carattere generale nonché delle risposte a quesiti adottate dal *Plenum* su proposta della Prima, della Seconda, della Quarta, della Settima, dell'Ottava e della Nona Commissione del C.S.M.; trasmissione da effettuare secondo le modalità operative già stabilite in data 17 gennaio 2008.

**1.3** La trasparenza nell'esercizio del governo autonomo, perché abbia dimensione compiuta, non può non involgere anche gli stessi utenti del servizio Giustizia, i quali sono interessati non solo a conoscere il funzionamento dei singoli uffici giudiziari – come si dirà di seguito – ma anche a comprendere l'articolazione del complessivo sistema ordinamentale, che costituisce il fondamento dell'esercizio indipendente della giurisdizione.

In tale prospettiva appare necessario che il C.S.M. dedichi particolare attenzione alla comunicazione all'esterno della propria attività, utilizzando mezzi e linguaggi che sappiano trasmettere in maniera semplice ed al contempo efficace le ragioni delle singole scelte consiliari ed il senso del complessivo intervento del Consiglio nel mantenimento di un equilibrato rapporto tra i poteri dello Stato.

La recente esperienza del primo "Salone della Giustizia", svoltosi a Rimini nel dicembre 2009, ha palesato in tutta la sua evidenza che la società civile sollecita momenti di contatto anche con il Consiglio superiore. Il Salone, infatti, è stato un importante punto di incontro e di confronto tra i cittadini e tutte le realtà che compongono il mondo della Giustizia.

Il C.S.M. ha partecipato al Salone con un proprio stand espositivo, attraverso il quale si è cercato di rendere conoscibile agli utenti il ruolo istituzionale nonché il funzionamento dell'organo, in maniera tale da avvicinare i cittadini al governo autonomo della Magistratura. In particolare una delegazione consiliare ha attivamente partecipato al seminario dal titolo "*Il C.S.M. e le esigenze dei cittadini*", nel corso del quale si è svolta una diretta interlocuzione con singoli cittadini, i quali, avendo avuto un contatto con la Giustizia, chiedevano ragione delle disfunzioni da loro avvertite. L'occasione è stata particolarmente proficua perché se, da un lato, ha consentito alla delegazione consiliare di fornire risposte ed esaustive spiegazioni ai richiedenti, dall'altro, ha contribuito a far maturare la piena consapevolezza in capo al C.S.M. dell'assoluta indispensabilità di avviare nuove e stabili forme di interlocuzione con i cittadini.

Il rapporto tra Istituzioni e cittadini nelle democrazie mature implica, infatti, forme di comunicazione che rispondano al diritto di informazione dei cittadini, come discendente dall'art. 21 della Costituzione; un'amministrazione moderna ha l'obbligo di informare adeguatamente gli utenti in ordine al contenuto della propria attività e, conseguentemente, di predisporre strutture e strumenti idonei per adempire a tale obbligo.

Le considerazioni appena svolte mantengono piena validità anche per il Consiglio superiore della Magistratura, per il quale, oggi, la comunicazione della propria attività istituzionale nei termini ora rappresentati diventa lo strumento principale per la costruzione

di un rapporto fiduciario tra i cittadini ed il sistema giudiziario.

La distanza tra il C.S.M. e la società civile impedisce ai cittadini di comprendere sia le ragioni di fondo dell'autogoverno sia le reali difficoltà che talvolta impediscono una risposta efficace ai problemi della Giustizia; è necessario che questa distanza sia colmata per rafforzare il rapporto di fiducia dei cittadini nella magistratura e, dunque, nel corretto funzionamento del controllo di legalità che ad essa è demandato.

Da sempre il principio fondante è stato quello della libertà di informazione e della valenza democratica della informazione sulla giustizia. Si legge in *The federalist papers* di Alexandre Hamilton “*l'ordinaria amministrazione della giustizia civile e penale contribuisce più di ogni altra circostanza ad indurre nella coscienza del popolo affezione, stima e reverenza*”.

E proprio sul tema della informazione sulla giustizia, in considerazione di un rafforzamento della fiducia nelle istituzioni della democrazia, **non vi è stata sufficiente attenzione**.

E' stata in particolare sottovalutata la circostanza che la rappresentazione della giustizia e della magistratura è oggi, troppo spesso, affidata solo all'informazione mediatica (soprattutto a quella televisiva) con la conseguenza che gli schemi utilizzati rischiano di togliere alla magistratura il ruolo di *super partes* costringendola a schierarsi ed a divenire parte.<sup>1</sup>

Non deve sfuggire, infatti, che i media si propongono sempre più come mezzi di rappresentazione più accessibili, più espressivi, più fedeli alla realtà e più recettivi della diversità dei punti di vista, in breve più “semplici” rispetto al quadro procedurale in cui è iscritta un'aula di udienza. Tuttavia essi disintegrano quell'unità spazio temporale in cui si svolge il processo e contribuiscono a dare un'immagine della singola vicenda giudiziaria parziale, fuorviante e distonica rispetto al sistema processuale.

Il processo, viceversa, è un dispositivo molto complesso e sofisticato, che consente di riassumere in una medesima unità di tempo, luogo e azione la ricostruzione del fatto.

Con questa indispensabile premessa occorre essere consapevoli della circostanza che nell'attuale contesto storico la fiducia nella giustizia è in qualche modo collegata alla rappresentazione che della stessa viene data attraverso i mezzi di informazione.

Ed anche per questo che, più che in passato, si rivela necessaria la creazione di strutture in grado di svolgere funzioni di comunicazione, orientamento, rappresentazioni utili a ricostruire o a rafforzare quel rapporto di fiducia tra magistrati e cittadini, che negli ultimi anni, per ragioni diverse, si è fortemente affievolito.

Altre Istituzioni si sono mostrate da tempo consapevoli di tali necessità. In alcuni Paesi, ad esempio, i soggetti Istituzionali che operano nel circuito giudiziario (Consigli della magistratura, Scuole di formazione) hanno posto al centro della loro agenda “politica” anche la questione dell'Informazione.

Ed ancora può notarsi come il Consiglio d'Europa, particolarmente impegnato a fornire un adeguato supporto alla costruzione delle istituzioni democratiche nei paesi dell'Est europeo

---

<sup>1</sup> In tal senso cfr. la relazione di Ilvo Diamanti e Antonio Nizzoli tenuta all'incontro di studio tenutosi a Roma 22-24 marzo 2010 sul tema “*Le rappresentazioni della giustizia*”. Gli autori hanno sottolineato come nei telegiornali italiani vi siano molteplici modalità di rappresentazione della giustizia che assumono andamenti e pesi diversi: la giustizia operativa, la giustizia emergenziale, la giustizia spettacolo, la giustizia eroica, la giustizia schierata, la giustizia resistenziale e quella controversa. Quest'ultima, ad esempio, particolarmente problematica perché indicativa di una rappresentazione che si fonda sulla polarizzazione tra chi sta e chi non sta dalla parte dei giudici..

ha dedicato al tema “giustizia e mezzi di comunicazione” la Seconda Conferenza europea dei giudici che si è tenuta a Cracovia nell’aprile 2005, nel cui documento conclusivo si evidenzia che la trasparenza del sistema giudiziario e la informazione sul funzionamento della giustizia contribuisce a rinsaldare la fiducia dei cittadini nella giustizia.

In tale prospettiva, appare utile che il Consiglio Superiore della Magistratura provveda all’istituzione di un Ufficio Stampa, che ne curi i rapporti esterni, provvedendo alla diffusione delle sue decisioni ed alla pubblicizzazione della sua attività, secondo professionali modalità comunicative che consentano di veicolare messaggi semplici ed efficaci, ma soprattutto strumento che assicuri l’accessibilità, l’indipendenza e la rappresentatività corretta delle posizioni. L’attuale Ufficio relazioni con i mezzi di informazione potrebbe essere, così, trasformato in un Ufficio che curi non solo i rapporti con i mezzi di informazione ma anche con i singoli cittadini, previa intesa con il Comitato di Presidenza e con l’Assemblea Plenaria.

## **2. La comunicazione come necessità del Servizio Giustizia. L’ufficio per le relazioni con il pubblico (URP).**

**2.1** Le considerazioni svolte al precedente paragrafo con riguardo alla moderna configurazione dei rapporti tra cittadini ed Istituzioni meritano uno specifico approfondimento in riferimento all’attività demandata ai singoli uffici giudiziari.

Oggi più che in passato, infatti, si rivela necessaria un’apertura delle strutture giudiziarie all’utenza, così che le stesse realizzino appieno la funzione di servizio ad esse demandata, non più surrogabile sulla base della sensibilità del singolo operatore del diritto.

Deve osservarsi che *“La Giustizia, fino a pochi anni fa, non era pensata come servizio e, più di altre funzioni pubbliche (sanità, istruzione) è stata caratterizzata da autoreferenzialità e scarsa attenzione per gli utenti. Oggi vi è una consapevolezza maggiore sulle priorità che occorre affrontare per costruire un servizio di qualità, tra queste emerge in primis la celerità e la qualità dei procedimenti ma anche l’accoglienza, l’ascolto, l’informazione, l’aiuto nei percorsi giudiziari e nella comprensione delle procedure”*.<sup>2</sup>

Lo spazio giudiziario non può restare uno spazio chiuso, posto nel cuore della società civile e strutturato in ragione della funzione cui esso adempie. Tale chiusura se, per un verso, è da sempre apparsa indispensabile per garantire l’applicazione indipendente della regola di giustizia, per altro verso oggi palesa la sua inadeguatezza alle esigenze di trasparenza e di comunicazione proprie delle democrazie moderne.

La sfida democratica ci impone di progredire verso una trasparenza sempre più piena e una corretta rappresentazione delle posizioni in campo.

La legge 7 giugno 2000, n. 150, recante *“Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni”*, nello sviluppare una rinnovata politica dei rapporti tra pubbliche amministrazioni e cittadini improntata alla centralità dell’utente rispetto al servizio erogato, ha introdotto l’obbligo della comunicazione istituzionale, rimettendo a ciascuna amministrazione nell’esercizio della propria potestà regolamentare la definizione dei

---

<sup>2</sup> Così la *“Relazione sull’amministrazione della giustizia nell’anno 2009”* redatta dal Primo Presidente della Corte di Cassazione in occasione della cerimonia di inaugurazione dell’anno giudiziario 2010, pag. 103.

compiti e l'organizzazione degli Uffici per le relazioni con il pubblico (URP).

I principi che improntano la normativa primaria appena ora richiamata appaiono utilmente applicabili anche all'amministrazione della Giustizia, così da recuperare la funzione di servizio che deve caratterizzare l'esercizio della giurisdizione.

L'indicato obiettivo può trovare un valido veicolo di concretizzazione anche per le strutture giudiziarie nella realizzazione di Uffici per il Rapporto con il Pubblico (URP).

*“L'attivazione di strutture di comunicazione (Urp) presso tutti gli uffici giudiziari potrebbe quindi promuovere un rapporto fiduciario nei confronti della Giustizia da parte della collettività, creando l'immagine di un'amministrazione accessibile, non mera fortezza della legge, ma luogo di tutela dei diritti”.*<sup>3</sup>

Partendo da questo richiamo si può affermare che oggi vi è una consapevolezza maggiore sulle priorità che occorre affrontare per costruire un servizio di qualità e tra queste emerge oltre al principio del giusto processo e della ragionevole durata anche, come già detto, l'accoglienza, l'ascolto, l'informazione.

L'URP diviene, così, lo strumento principale attraverso il quale riportare il cittadino al centro del Servizio Giustizia, nell'ambito del quale la “comunicazione”, intesa in senso interattivo, diventa la modalità di primo contatto con il fruitore del servizio.

Non sfugge che l'attuazione dei predetti principi presenta peculiari connotazioni, legate proprio alla funzione rimessa all'Autorità giudiziaria, alla quale è demandato il ripristino della regola violata, di talché, soprattutto nel settore penale, il contatto con il cittadino assume ineludibilmente una connotazione “forzosa”. Ciò nondimeno, anche per garantire effettività al diritto di difesa, non possono mancare strumenti di supporto che agevolino il primo contatto degli interessati con l'apparato giudiziario.

La scelta di promuovere la costituzione di Uffici per il Rapporto con il Pubblico comporta una non semplice evoluzione culturale, giacché determina il passaggio da un sistema chiuso di erogazione del servizio ad un sistema aperto, organizzato avendo presenti le esigenze degli utenti.

Pertanto, proprio perché si tratta di una sfida culturale con la quale sono chiamati a confrontarsi tutti gli uffici giudiziari, è necessario attivare tutti i strumenti ad oggi disponibili per la sua realizzazione, pur nella consapevolezza delle difficoltà di mezzi e di personale che gravano sul sistema giudiziario.

Tale sfida è già stata raccolta dalla Corte di Cassazione e da alcuni uffici di merito<sup>4</sup>, che, con lungimirante intuizione, hanno colto nella informazione e nella comunicazione le moderne connotazioni della funzione giudiziaria, ed hanno perciò istituito Uffici per il Rapporto con il Pubblico, quali luoghi per l'accoglienza dei bisogni informativi dell'utenza.

**2.2** Per cogliere appieno il ruolo e la funzione che gli URP potrebbero assolvere negli uffici giudiziari, appare utile indicare, a titolo esemplificativo, le attività ad essi demandabili in una prima fase di attivazione dei loro servizi.

La prima ed imprescindibile funzione dell'URP si realizza nell'accoglienza e

---

<sup>3</sup> *Ibidem*, pag. 103.

<sup>4</sup> Si tratta, per quanto a conoscenza del C.S.M., del Tribunale di Genova, del Tribunale di Siracusa, della Procura della Repubblica presso il Tribunale di Ivrea e presso il Tribunale di Bolzano

nell'orientamento dell'utenza, in maniera da fornire agli interessati tutte le informazioni di cui necessitano in relazione all'attività giudiziaria, senza che ciò, tuttavia, si trasformi in una consulenza giuridica sul caso specifico.

Si tratta, in altri termini, di assicurare ai cittadini un accesso immediato al Servizio Giustizia, che si traduce nella illustrazione sul piano logistico dell'allocazione dei diversi uffici all'interno del plesso giudiziario e delle funzioni da essi espletate nonché nell'assistenza necessaria al primo orientamento dell'utente. Pertanto, le informazioni fornite dall'URP vanno dalle più semplici e standardizzate (ad esempio, si pensi alla richiesta dei certificati ed alla consegna dei relativi moduli) a quelle più complesse, che comportano l'illustrazione del percorso giudiziario utile (ad esempio, si consideri la procedura per l'adozione nonché tutta la volontaria giurisdizione). Nel delineato contesto funzionale, l'URP può, altresì, elaborare una sorta di "guida" all'Ufficio del Giudice di Pace, atteso che si tratta dell'Ufficio con il quale, in ragione delle sue competenze, il cittadino viene più spesso in contatto.

All'URP spetta, quindi, curare iniziative di comunicazione, cartacee e telematiche, per la diffusione di notizie informative sul funzionamento degli uffici giudiziari. In tale ambito, all'Ufficio in oggetto compete collaborare con le competenti istituzioni per la predisposizione di adeguata e facilmente comprensibile segnaletica esterna ed interna agli uffici giudiziari. Compete, del pari, la gestione ed il continuo aggiornamento dei siti web dei medesimi uffici, strumenti di comunicazione ormai imprescindibili sia per gli utenti sia per gli stessi operatori del diritto; la diffusione della rete telematica e la sua semplice accessibilità ne rende indispensabile l'impiego anche per un servizio essenziale come quello della Giustizia.

In tale ottica, i siti web dovrebbero contenere una guida utile per l'orientamento all'interno degli uffici giudiziari, illustrandone strutture, funzione ed articolazione, con specifiche indicazioni in ordine anche ai calendari giudiziari ed alle attività dei locali Consigli giudiziari nonché dei medesimi URP.

Gli Uffici relazioni per il pubblico devono pure divenire il canale attraverso il quale gli utenti possono formulare osservazioni, suggerimenti o reclami sulle modalità di erogazione del Servizio Giustizia, che non si traducano, tuttavia, in doglianze sul contenuto delle decisioni e sulle modalità di esercizio della giurisdizione.

Le indicazioni di contenuto e di metodo sopra fornite delineano l'ambito strutturale e funzionale degli URP nella fase di avvio di tali strutture di servizio; in una fase successiva, anche sulla scorta delle esperienze maturate e dei risultati conseguiti, l'attività degli URP potrà arricchirsi di ulteriori competenze anche nei rapporti con le altre Istituzioni presenti sul territorio, nella gestione di eventuali banche dati e, così di seguito, in tutti i diversi possibili settori di intervento attinenti alla gestione del servizio.

Con specifico riguardo, poi, all'allocazione territoriale ed alla strutturazione interna, nella prima fase di avvio degli URP, potrebbe prevedersi la loro istituzione, quanto meno, in ciascuna sede di Corte di Appello, presso la medesima Corte e presso la Procura Generale, con diramazioni territoriali nei singoli uffici del distretto, compatibilmente con le possibilità di ciascuno di essi.

Agli URP dovrebbe essere destinato personale amministrativo particolarmente qualificato e adeguatamente formato allo specifico ruolo di comunicazione e di orientamento svolto dall'ufficio stesso. Come ora evidenziato, nella prima fase di attuazione gli URP verranno

istituti presso uffici distrettuali e dovranno quindi svolgere competenze informative non limitate all'ufficio giudiziario presso il quale sono incardinati. Conseguentemente, a tali servizi polifunzionali di accesso dovrà essere destinato personale adeguatamente formato rispetto alle dinamiche relazionali e con specifica competenza in materia di tecniche di comunicazione, in grado di fornire informazioni relative ai diversi uffici giudiziari che operano nel medesimo contesto territoriale.

In considerazione delle funzioni svolte dagli URP il personale addetto dovrà svolgere le proprie funzioni sotto il coordinamento del magistrato capo dell'ufficio o di un suo delegato e del dirigente amministrativo.

Atteso che, come già rilevato da questo Consiglio con risposta a quesito 26 gennaio 2007 prot. P 2050/2007, a seguito dell'entrata in vigore del D.Lgs. n. 240/2006 "*Il coordinamento tra l'attività giudiziaria e l'attività del personale amministrativo interviene nel momento della redazione del programma annuale da parte del magistrato capo dell'ufficio giudiziario unitamente a dirigente amministrativo ad esso preposto*", appare necessario che nel programma delle attività annuali previsto dall'art. 4, D.Lgs. n. 2410/2006 i dirigenti degli uffici giudiziari presso i quali risultino istituiti gli URP indichino lo stato di attuazione dei richiamati servizi informativi ed evidenzino le necessarie priorità di intervento.

**2.3** La richiamata svolta di ordine culturale, che qualifica la Giustizia non già quale potere ma come pubblico servizio e che, conseguentemente, pone al centro dell'attività giudiziaria il cittadino che invoca il riconoscimento dei propri diritti, impone di dare piena attuazione al principio di buon andamento ed imparzialità di cui all'art. 97 Cost., il quale oltre a richiedere che l'azione degli uffici giudiziari risponda a criteri di efficienza, implica altresì che le modalità di erogazione del servizio siano sempre più attente alle esigenze comunicative proprie di una società moderna. Del resto, la necessità di abbattere la "*cortina di incomunicabilità*"<sup>5</sup> tra uffici giudiziari e cittadini è un dato già acquisito dalle magistrature dei Paesi gravitanti nell'area europea.

L'attivazione di strutture di comunicazione (Urp) presso tutti gli uffici giudiziari potrebbe quindi promuovere un rapporto fiduciario nei confronti della giustizia da parte della collettività, creando l'immagine di un'amministrazione accessibile e comprensibile, non mera fortezza della legge, ma luogo di tutela dei diritti.

Occorre, pertanto, che anche la magistratura italiana fornisca una risposta di qualità, in tempi ragionevoli, ponendo la necessaria attenzione alle esigenze di comunicazione istituzionale e di contatto con i cittadini, fruitori del servizio erogato.».

---

<sup>5</sup> L'espressione è riportata nei "Principi di Bangalore", elaborati dal Gruppo giudiziario per il rafforzamento dell'integrità dei giudici (JGSJI), operante in seno alle Nazioni Unite. I Principi di Bangalore, benché elaborati in un ambiente di *common law*, risultano generalmente condivisi nelle moderne democrazie basate sulla separazione dei poteri statuali