

Iniziative degli Uffici giudiziari per l'eventuale redazione di una Carta dei Servizi e di un rendiconto dell'attività svolta, nell'ambito delle informazioni da fornire al pubblico di cui alla normativa sull'U.R.P. (art. 12 del D.Leg.vo n. 165/2001).

(Delibera del 9 settembre 2009)

Il Consiglio superiore della magistratura, nella seduta del 9 settembre 2009, ha adottato la seguente delibera:

«**1.** Con provvedimento 14 giugno 2006 il Comitato di presidenza ha autorizzato, in conformità a specifica richiesta del Presidente della Sesta Commissione, una pratica per effettuare una ricognizione sulle "iniziative degli Uffici giudiziari per l'eventuale redazione di una Carta dei Servizi e di un rendiconto dell'attività svolta, nell'ambito delle informazioni da fornire al pubblico di cui alla normativa sull'Urp (art. 12 D. leg.vo 165/2001)".

2. L'iniziativa consiliare in questione esige una premessa.

Il decreto legislativo 30 marzo 2001 n. 165 recante "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche" prevede, all'art. 11, che "le amministrazioni pubbliche, al fine di garantire la piena attuazione della legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni ed integrazioni, individuano, nell'ambito della propria struttura uffici per le relazioni con il pubblico".

Compito degli Uffici per le relazioni con il pubblico (Urp) è quello di provvedere, anche mediante l'utilizzo di tecnologie informatiche: *a)* al servizio all'utenza per i diritti di partecipazione di cui al capo III della legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni ed integrazioni; *b)* all'informazione all'utenza relativa agli atti e allo stato dei procedimenti; *c)* alla ricerca ed analisi finalizzate alla formulazione di proposte alla propria amministrazione sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza.

Gli strumenti di gestione della qualità nei servizi pubblici hanno cominciato a diffondersi nel nostro paese fin dagli inizi degli anni '90, accompagnati dalla crescente aspettativa dei cittadini al miglioramento ed alla semplificazione dell'azione della pubblica amministrazione. Attualmente sono molteplici gli strumenti a disposizione delle amministrazioni pubbliche per cercare di migliorare tanto il servizio quanto l'intera organizzazione. Tra questi strumenti particolare attenzione merita la Carta dei Servizi, ispirata ai principi di uguaglianza e imparzialità nonché a quelli di trasparenza ed efficienza cui l'azione e l'organizzazione della pubblica amministrazione deve essere orientata e conformata.

Nel rispetto dei principi e delle direttive tese a fornire un servizio più trasparente e maggiormente improntato alla partecipazione dell'utente nei diversi processi che coinvolgono l'amministrazione della giustizia, alcuni Uffici giudiziari hanno adottato strumenti diretti a migliorare il rapporto tra utenti e servizio e allo stesso tempo utili al sistema per auto-valutarsi ed essere così in grado di apportare quegli accorgimenti necessari al miglioramento del servizio stesso. Ad accertare lo stato della situazione tendeva la richiesta che ha originato la presente procedura.

3. La Sesta Commissione, con nota 10 aprile 2008, ha richiesto a tutti gli uffici giudiziari una informativa sul punto corredata di ogni utile materiale.

Si riportano di seguito, ripartite per distretto, le iniziative comunicate al Consiglio (su cui notizie più analitiche sono disponibili presso la segreteria della Sesta Commissione):

ANCONA

* CCA: Sito internet su cui vengono pubblicate le informazioni relative ai servizi ed alle attività della Corte utili all'utenza.

* PRGEN: Adozione di standard minimi di qualità, formazione del personale, insegnamento della lingua inglese finalizzata alle informazioni all'utenza straniera. Nel 2008 modulistica bilingue e creazione di una carta dei servizi

BARI:

* Le attività informative rientrano nel progetto transnazionale/interregionale (finanziato dal fondo sociale europeo) "Diffusione di *best practies* presso gli uffici giudiziari".

BOLOGNA:

* PRT MO: Carta dei Servizi proposta tra i progetti da finanziare attraverso il Fondo sociale europeo (Fse). Info su pagina WEB del Comune di Modena

* PRT BO: Info su pagina WEB del Comune di Bologna

* PRTM BO: Condivisione di dati tra Tribunale e Procura Minori attraverso rete interna. Formazione del personale sui rapporti tra utenza e ufficio giudiziario. Nel 2004 la Procura è stata coinvolta dall'ufficio formazione distrettuale in un progetto di redazione e diffusione di schede di servizi contenenti informazioni per gli utenti

* PRT RA: Sito internet autonomo creato in economia (realizzato da personale amministrativo) con info per l'utenza. Presentato progetto nell'ambito delle iniziative promosse dal Dipartimento Organizzazione Giudiziaria: in attesa di conoscere gli sviluppi (maggio 2008) successivi alla sottoscrizione del Protocollo d'intesa con le Regioni. Il Progetto prevede: *a*) redazione carta servizi; *b*) creazione sportello unico; *c*) rivisitazione della modulistica

* PRT FE: Sito internet autonomo con info per l'utenza. Progetto relativo anche alla redazione di una Carta dei servizi attualmente (aprile 2008) inoltrato a Ministero e Regione non sviluppato per assenza di fondi.

BRESCIA

* CAPP: Presentato analitico piano

CAGLIARI

* CAPP: sito WEB attivo da giugno 2008 (relativo a tutti gli uffici sardi - giustizia.sardegna.it);

* PRTM: dal 2004 all'interno dell'Uff.Info. è operativo apposito sportello ("ascolta e informa") con il compito di erogare informazioni all'utenza. Predisposta carta dei servizi a disposizione della società che sta curando l'allestimento del sito WEB (al giugno 2008)

* TR OR: sito WEB; Carta dei servizi dovrebbe essere pubblicata sul sito del tribunale (attualmente non è on-line)

* TR CA: sito WEB

* PR CA: Ufficio selezionato per la partecipazione al progetto finanziato dal Fse

* PRGEN c/o Sez.dist. SS: dal 2003 diffusa una guida ai servizi giudiziari della città di Sassari

* CAPP c/o sez.dist. SS: guida ai servizi giudiziari della città di Sassari diffusa con il quotidiano locale e c/o gli enti territoriali e locali. Redatto e inviato un Progetto di riorganizzazione e organizzazione di procedure e servizi nell'ambito dei progetti virtuosi da finanziare tramite Fse con a oggetto analisi e organizzazione dei processi lavorativi; realizzazione di una guida ai servizi e redazione e diffusione del bilancio sociale

CALTANISSETTA

* CAPP: Urp dal 2003 e opuscolo guida agli uffici giudiziari di Caltanissetta.

CAMPOBASSO

* CAPP & PROCGEN: Gli uffici giudiziari di Campobasso, usufruendo di fondi regionali del progetto IRE SUD Molise in collaborazione con il CISIA NA hanno avviato un progetto di *contact-center* in fase di preparazione (approvato e finanziato al maggio 08)

FIRENZE

* PROC GEN & CAPP FI: calendario on line sul sito della Regione e spazio per info relative alla ProcGen

* PRT AR: info su sito WEB Regione

* PRT GR: sito WEB autonomo

* PRT PT: Modulistica inoltrata all'Ufficio territoriale del Governo per la pubblicazione sul sito della Regione

* PRT PR: info e modulistica sul sito della Regione

* PRT SI: info e modulistica sul sito della Regione

GENOVA

* CAPP GE: Urp

L'AQUILA

* PROCGEN: predisposizione Urp (formazione personale locali etc) attraverso assegnazione di fondi da enti locali (attuazione ferma per l'opposizione del PCAPP del PT e del PRT)

LECCE

* PRTM LE: Attivo un numero verde per info

MESSINA

* PROCGEN: Urp, sito WEB e carta dei servizi in corso di elaborazione

PALERMO

* PRT PA: carta dei servizi in via di ultimazione

* PRT AG: Urp, allo studio la carta dei servizi

* TRIB AG: Urp

* PRT MA: Urp

PERUGIA

* PRTM PG: creazione di un front office e ausilio esplicativo tramite modulistica varia

* PRT TE: Urp e sito WEB (dal 2006 anche servizio di richiesta certificati per @)

ROMA

* PRT LT: Urp e sito WEB

* PRT VELLETRI: potenziamento sito WEB nelle more dello studio per la redazione della carta dei servizi

TORINO

* PROCGEN: Urp, in progettazione la redazione di una carta dei servizi (giugno 08), sito WEB

* CAPP: in fase di attuazione la carta dei servizi

* PRTM PIEMONTE E VALLE D'AOSTA: Urp

* GdP TO: pagina WEB sul sito del Comune

* PRT AQUI TERME: Urp

* PRT IVREA: Urp

* PRT NO: Urp

* PRT VC: Urp e sito WEB

* TR ALBA: progetto di miglioramento dell'organizzazione e della qualità del servizio (inviata bozza al Ministero nel maggio 07)

* PRT BIELLA: aderito a iniziativa della prefettura in merito al portale informatico della pubblica amministrazione

* PRT PINEROLO: redazione in collaborazione con l'amministrazione locale di un depliant illustrativo

* PRT TORTONA: in fase di redazione la carta dei servizi

TRENTO

* CAPP: in fase di realizzazione sito WEB

TRIESTE

* PRT TRIESTE: in corso redazione della carta dei servizi (individuata per partecipare al progetto interregionale/transnazionale "Diffusione di best practies").

Tutto ciò premesso, il Consiglio

delibera

la trasmissione della presente risoluzione ai Presidenti delle Corti d'appello e ai Procuratori generali presso le Corti d'appello per la diffusione a tutti gli uffici giudiziari del proprio distretto.».