



IL PROGETTO INTERREGIONALE TRANSNAZIONALE DIFFUSIONE DELLE BEST PRACTICES NEGLI UFFICI GIUDIZIARI ITALIANI

All'inizio degli anni '2000 la Procura di Bolzano "matura la consapevolezza della necessità di intervenire in termini riorganizzativi per rendere l'azione della Procura della Repubblica più efficace sotto il profilo amministrativo e più efficiente sotto quello economico, coinvolgendo (..) tutto il personale". L'allora Procuratore di Bolzano Cuno Tarfusser individuava nell'organizzazione dell'ufficio, fondata sulla consuetudine anziché su di un modello definito e orientato ai risultati, una delle cause dell' "evidente solco venutosi a creare negli ultimi anni tra coloro che amministrano la Giustizia e coloro in nome dei quali la Giustizia viene amministrata". E' nato così, nel 2004, il Progetto Pilota di riorganizzazione e di ottimizzazione della Procura della Repubblica, finanziato dalla Provincia Autonoma di Bolzano, dalla cui positiva esperienza di realizzazione in termini sia di modalità di attuazione che, , di risultati raggiunti, ha preso il via l'attuale Piano nazionale per la diffusione di buone pratiche negli Uffici Giudiziari, progettato dal Ministero della Giustizia, dal Dipartimento per la Funzione Pubblica e dalle Regioni italiane, che tramite i fondi FSE, stanno concretamente dando attuazione al piano stesso..

Il Piano Nazionale nasce, come detto, dall' accordo tra il Ministero della Giustizia, il Dipartimento per la Funzione Pubblica, il Ministero del Lavoro e le Regioni italiane che hanno sottoscritto un [Protocollo d'intesa](#) volto a diffondere sull' intero territorio italiano l'esperienza di grande successo condotta dalla Procura di Bolzano per l' innovazione organizzativa e il miglioramento della qualità dei servizi .

Il Piano si inserisce nel contesto di un sistema della giustizia italiana fortemente sollecitato da spinte al cambiamento dei propri assetti organizzativi e gestionali, finalizzati da un lato al recupero di efficienza operativa, dall'altro alla qualificazione della sua performance. Tale contesto è anche caratterizzato dal fatto che le nuove regole dell'ordinamento giudiziario tendono a riconoscere e premiare i comportamenti manageriali dei responsabili degli uffici e di conseguenza cresce la domanda di formazione e partecipazione attiva ai processi di miglioramento e modernizzazione degli uffici giudiziari.

Il Piano è finanziato dal Fondo Sociale Europeo attraverso le risorse disponibili in base agli obiettivi di riferimento delle regioni italiane messe a disposizione dalle 18 Regioni e dalle due Province Autonome che hanno sottoscritto il Protocollo d'intesa.

Alla base del Piano sono presenti gli aspetti legati alla gestione per processi e alla valorizzazione dell'orientamento al servizio e ai risultati; l'attenzione ai principi della qualità e della soddisfazione degli utenti/clienti e degli stakeholders in generale; l'introduzione di misurazioni orientate sia all'efficacia che all'economicità e all'efficienza; la semplificazione, la trasparenza e l'accountability verso l'esterno; l'adozione del principio del confronto e della comparazione anche con realtà europee. Inoltre, un rilievo specifico ha il tema della pianificazione e della valutazione, coerente con gli orientamenti del recente schema di decreto legislazione di attuazione della legge n. 15/09, pur con le specificità da rispettare per l'ambito dell'ordinamento giudiziario.

Gli obiettivi del Piano sono riassumibili nei seguenti punti essenziali:

- Aumentare la qualità dei servizi della giustizia civile e penale
- Ridurre i costi di funzionamento dell'organizzazione giudiziaria



- Aumentare la capacità di informazione e comunicazione
- Aumentare la responsabilità sociale degli Uffici giudiziari sui risultati e sull'uso delle risorse pubbliche

Per raggiungere tali obiettivi, il Piano si è dato sei Linee d'intervento:

- L'analisi e la riorganizzazione degli Uffici, con la finalità di migliorare la qualità delle prestazioni e ridurre i costi di erogazione dei servizi
- La valutazione dei livelli di tecnologia esistenti nell'ufficio per l'implementazione di meccanismi di gestione elettronica di richieste dell'utenza
- L'introduzione della Carta dei Servizi
- La redazione del Bilancio sociale
- L'accompagnamento alla certificazione ISO 9000 dei servizi
- L'uso efficace dei siti web anche per erogare servizi on line

Il progetto viene realizzato dagli uffici giudiziari che presentano volontariamente la propria candidatura, ed ha carattere sperimentale. Le amministrazioni regionali, in qualità di erogatori dei finanziamenti FSE, bandiscono le gare d'appalto per acquisire i servizi di consulenza e di supporto al cambiamento organizzativo per gli uffici giudiziari.

Nella gestione del Piano intervengono molteplici "attori" istituzionali, con ruoli diversi, attraverso appositi organismi.

Il Ministero della Giustizia e il Dipartimento della Funzione Pubblica :

- Definiscono le linee guida per la selezione e la valutazione degli interventi da ammettere ai finanziamenti e selezionano gli Uffici Giudiziari interessati alla sperimentazione
- Individuano le risorse finanziarie necessarie a sostenere la sperimentazione in ciascun Ufficio Giudiziario
- Collaborano alle attività di monitoraggio e di valutazione dei risultati del progetto interregionale
- Verificano la coerenza dei risultati intermedi e finali con le strategie nazionali di innovazione e di sviluppo dei servizi della giustizia

Le Regioni e le Province autonome di Bolzano e di Trento costituiscono le Autorità di gestione dei fondi, attivano le procedure per allocare le risorse finanziarie messe a disposizione dai Programmi operativi FSE.

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali è l'autorità capofila del FSE in Italia.

Il piano è governato a livello nazionale da un Comitato di Pilotaggio composto da tutti i rappresentanti delle Regioni, dei Ministeri e Dipartimenti succitati e da un'Unità Strategica composta da rappresentanti del Ministero della Giustizia e del DFP delegata alla promozione del progetto presso gli uffici giudiziari. In particolar modo l'Unità Strategica presidia tutte le dimensioni di partecipazione al piano presso i singoli uffici giudiziari.

Il Dipartimento della Funzione Pubblica, in quanto attore "terzo" e neutrale (rispetto al Ministero della Giustizia, al Consiglio Superiore della Magistratura), le altre Amministrazioni centrali, tra cui ovviamente il Ministero della Giustizia, e le Amministrazioni regionali attraverso il piano transnazionale diffusione delle Best Practices presso gli uffici giudiziari, possono giocare, per ruolo e competenza, una funzione fondamentale di supporto ai processi di modernizzazione del sistema e



dei singoli uffici giudiziari. Peraltro, tutte queste amministrazioni, come indicato, sono presenti nel Comitato di pilotaggio del Progetto.

Il Piano nazionale per la diffusione delle buone pratiche negli uffici giudiziari ha fatto molta strada e continua a raccogliere nuove adesioni.

Tutte le regioni italiane e le provincie autonome di Trento e di Bolzano sono impegnate a promuovere il Piano e ne assicurano anche il monitoraggio fisico degli stati di avanzamento, tramite report periodici realizzati da Tecnostruttura delle Regioni per il Fondo Sociale Europeo. Allo stesso tempo, il monitoraggio qualitativo dei risultati di progetto viene effettuato in progress dall'apposito staff del Progetto Miglioramento Performance Giustizia del Dipartimento della Funzione Pubblica.

Gli Uffici giudiziari coinvolti nel Piano sono oggi oltre 190, di tipologie differenti ed equamente distribuiti sul territorio nazionale. Le tipologie di uffici coinvolti sono Tribunale, Procura della Repubblica, Corte d'Appello, Procura generale della Repubblica, Tribunale per i Minorenni, Ufficio del Giudice di Pace, Procura della Repubblica dei minori, Tribunale di Sorveglianza. Ovviamente le adesioni più elevate si hanno tra i Tribunali e le Procure della Repubblica.