

Progetto interregionale/transnazionale
“Diffusione di best practices presso gli uffici giudiziari italiani”

Scheda riassuntiva

Premessa

La presente iniziativa è volta a promuovere, a livello interregionale, ed eventualmente transnazionale, il trasferimento e lo scambio di buone pratiche. In particolare, il progetto è finalizzato a trasferire la buona pratica messa a punto presso la Procura di Bolzano, o segmenti significativi di essa, presso altre Procure o Uffici giudiziari in Italia. Il trasferimento è finalizzato a migliorare le performance degli Uffici giudiziari attraverso lo sviluppo dei processi di lavoro e di comunicazione interna ed esterna.

L’esperienza della Provincia autonoma di Bolzano nella programmazione 2000-2006

❖ Il progetto realizzato dalla Procura della Repubblica di Bolzano

Nel corso della programmazione FSE 2000-2006, la Provincia autonoma di Bolzano ha finanziato attraverso la misura D2 del POR, nell’ambito di un avviso pubblico per la realizzazione di azioni di sistema, l’avvio di un progetto pilota destinato al miglioramento organizzativo dei processi lavorativi e all’ottimizzazione delle risorse materiali disponibili presso la Procura della Repubblica di Bolzano.

Infatti, dall’esigenza avvertita in seno a tale Ufficio di cercare nuovi e più moderni modelli organizzativi che rendessero l’azione della Procura della Repubblica più efficace sotto il profilo amministrativo e più efficiente sotto quello economico, coinvolgendo in questo processo riorganizzativi tutto il personale, è nata nel 2004 l’idea di presentare per il finanziamento al Fondo Sociale Europeo un progetto che soddisfacesse tali bisogni. L’esigenza era quindi quella di realizzare un’iniziativa che, facendo una radiografia dell’esistente e passando attraverso una completa revisione dei processi lavorativi, fosse in grado di riorganizzare la struttura ed i servizi della Procura e di ottimizzare le poche risorse materiali, secondo criteri moderni in un contesto ambientale favorevole, allineando quindi l’Ufficio Giudiziario, tradizionalmente ancorato a concezioni organizzative antiquate e conservatrici, alle molte Pubbliche Amministrazioni che da anni ormai operano avendo ben presente ed assimilato il concetto di “*customer satisfaction*” attraverso la fornitura di Servizi efficaci ed efficienti.

In particolare, il progetto finanziato dalla Provincia Autonoma di Bolzano era finalizzato a:

- descrivere i processi chiave dell’organizzazione Procura, individuandone i punti forza e di debolezza e alcuni dei principali indicatori di performance;
- ridefinire concettualmente la posizione della Procura all’interno dell’intera costellazione di “produzione di giustizia” individuando tutti i “portatori di interesse” e descrivendo i flussi comunicativi con ognuno di essi.
- assumere la Procura come “centro di costo” ed individuare tutte le possibili azioni di abbattimento degli stessi;
- far comprendere ai cittadini struttura, funzionamento e servizi offerti dall’Ufficio, anche attraverso la costruzione di strumenti informatici diretti a consentire il dialogo con l’esterno;
- introdurre criteri di gestione basati su una certificazione di qualità.

Le azioni condotte attraverso il sistematico coinvolgimento del personale e il trasferimento di competenze hanno permesso di:

1. certificare il sistema qualità costruito secondo lo standard Uni-EN Iso 9000-2000;
2. redigere e diffondere alla cittadinanza la Carta dei Servizi
3. redigere e diffondere due versioni successive del Bilancio Sociale
4. disegnare, implementare e gestire il sito web.

Il progetto interregionale/transnazionale nella programmazione 2007-2013

❖ Attività/obiettivi da trasferire

Le finalità del progetto sono identificabili nella riorganizzazione degli uffici giudiziari per ottimizzare i processi interni di gestione e trattamento delle pratiche giudiziarie, nonché per migliorare il rapporto con l'utenza creando, con l'utilizzo di nuove tecnologie, uno sportello virtuale che consenta un dialogo continuo con l'esterno; lo sportello potrà essere destinato anche alla richiesta e al rilascio automatico di certificazioni.

L'attività connessa al progetto consiste in una attività di consulenza volta anche al rilascio di un software di gestione del predetto sportello virtuale (sito Web).

In concreto l'attività da svolgere si concretizzerà in:

- analisi dei processi di lavoro dell'ufficio giudiziario e revisione dei diversi flussi informativi interni e esterni;
- valutazione dei livelli di tecnologia esistenti nell'ufficio per l'implementazione di meccanismi di gestione elettronico di pratiche e richieste dell'utenza;
- riorganizzazione dei servizi interni per l'innalzamento dei livelli di controllo gestionale;
- riorganizzazione dei servizi per l'utenza volti alla creazione o all'ottimizzazione di sportelli unici (anche virtuali);
- individuazione dei processi automatizzabili con ricorso a nuove tecnologie informatiche (trasferimento delle informazioni, conservazione e scambio documentale tra le diverse strutture e organizzazioni che operano nell'ufficio e per l'ufficio, risposta alle richieste della utenza);
- progettazione di un sito web interattivo per la richiesta da parte dell'utenza di certificazioni o documenti attestanti lo stato dei procedimenti che li riguardano

Il progetto, modificando in concreto il modo di esecuzione del lavoro con maggiore ricorso a procedure automatizzate, porterà quale risultato, oltre che una nuova percezione esterna dell'ufficio, una concreta riduzione dei costi.

Eventuali prodotti attesi:

1. per il controllo di gestione, ottenimento di una certificazione di qualità ISO 9001 – 2000 (o altro tipo di certificazione analoga);
2. per il rapporto con l'utenza, creazione di una carta dei servizi e creazione di un sito web interattivo;
3. per il miglioramento della percezione dell'ufficio giudiziario tra gli stakeholder (cittadini, dipendenti, strutture e organizzazioni che operano per gli uffici – avvocati polizia giudiziaria ecc -), creazione di un bilancio sociale